



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



# ESTUDIO DE MERCADO DE LAS POTENCIALIDADES DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS EN EL PARQUE NACIONAL COTOPAXI

TURISTA RECEPTOR



# Marco teórico



Fuentes primarias



Datos secundarios



Entrevista con expertos



Focus group



# FUENTES PRIMARIAS

## ÁREAS PROTEGIDAS

- Conservación de la biodiversidad
- Protección de los servicios ambientales
- Desarrollo sostenible de las comunidades

## ATRATIVOS TURÍSTICOS

Lugares llamativos y acondicionados para generar interés y atraer turistas, destacándose por su particularidad cultural, natural, recreativa.

## INVENTARIO TURÍSTICO

Entre los atractivos turísticos del P.N.C están: Volcán Cotopaxi, Laguna Limpiopungo, Centro de interpretación

## CIRCUITOS TURÍSTICOS

Conjunto de actividades que comienza y finaliza en el mismo lugar y dura máximo un día.

## TURISMO

**1** Totalidad de las relaciones y fenómenos generados por el viaje y la estancia de forasteros, siempre y cuando la estancia no implique el establecimiento de una residencia permanente



# FUENTES PRIMARIAS

## COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN

2

Los turistas utilizan herramientas tecnológicas para informarse sobre el destino turístico a visitar.

## INTERNET

- Buscadores recopilan información de servidores
- Optimización en buscadores usando SEO y SEM
- Brinda grandes beneficios a empresas del sector

## REDES SOCIALES

- Usuarios de redes: 4.5 mil millones
- Más utilizadas: Facebook, Youtube, Whatsapp, IG, Tiktok

## COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

3

Los turistas son cada vez más exigentes y se informan de mejor manera. Se debe conocer los factores que inciden al momento de viajar.

## SOSTENIBILIDAD

4

El turismo sostenible es una actividad para satisfacer las necesidades de turistas y cuidar los destinos para incrementar oportunidades a futuro.

## 2 MACROENTORNO

# Datos secundarios

### PIB DEL SECTOR TURÍSTICO

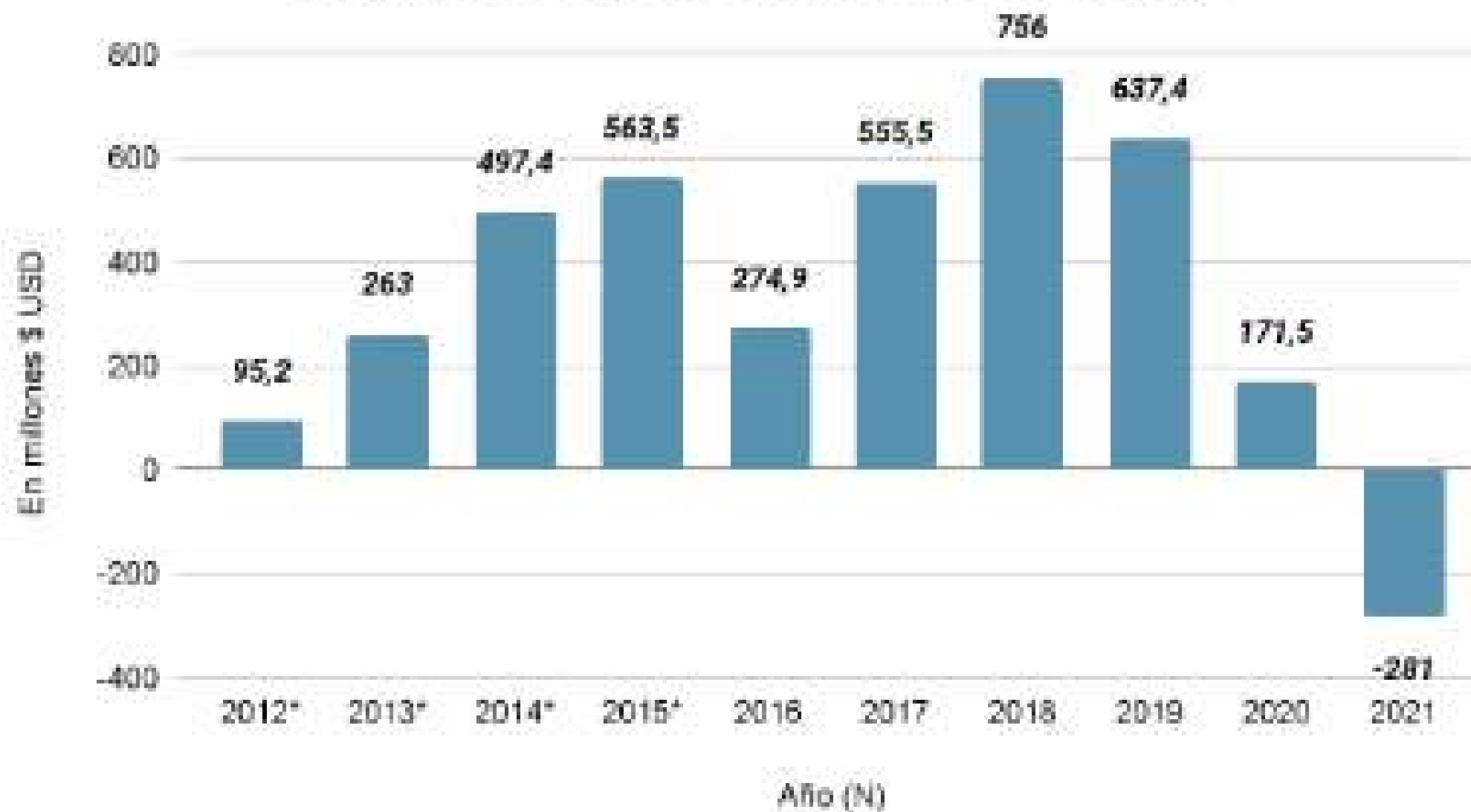


# 2 MACROENTORNO

# Datos secundarios

## BALANZA TURÍSTICA

### Balanza turística Ecuador (2012-2021)



## 3 MICROENTORNO

## Datos secundarios

### POLÍTICO / LEGAL



Ley de turismo



Reglamento general de actividades  
turísticas

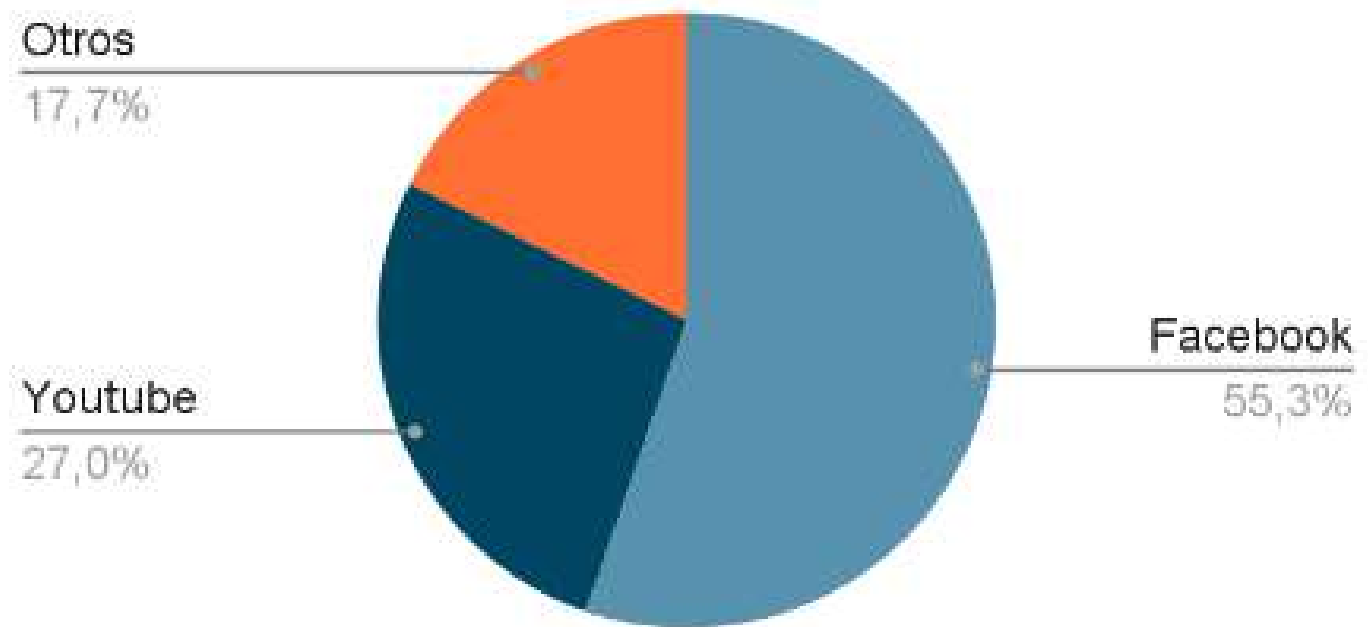


Constitución del Ecuador

# 3 MICROENTORNO

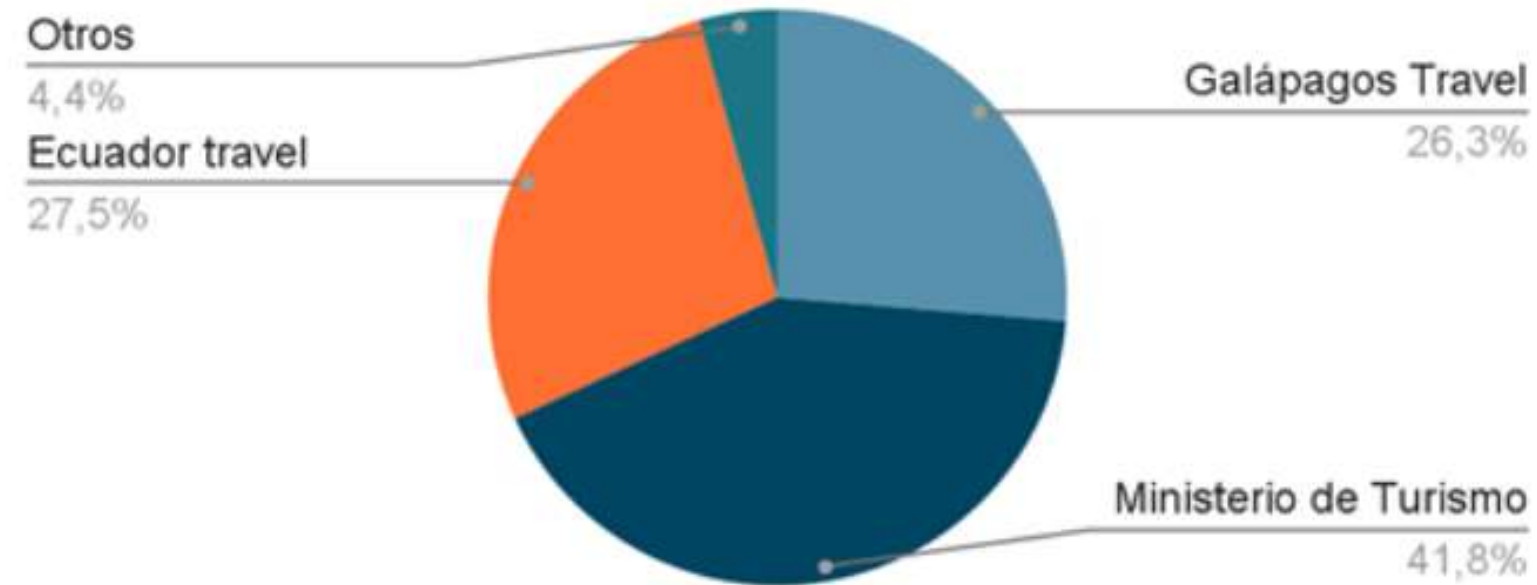
## TECNOLOGÍA

### RRSS



# Datos secundarios

### SITIOS WEB ECUADOR





### 3 MICROENTORNO

#### PÚBLICO - DEMANDA

- Visión más amplia acerca de a quién se va a dirigir el trabajo de campo en esta investigación

#### INTERMEDIARIOS

- Tripadvisor
- Despegar
- Booking
- Expedia

## Datos secundarios

#### PROVEEDORES

- Ministerio Coordinador de Seguridad
- Ministerio del Ambiente
- Gobierno

#### SUSTITUTOS

- Reservas ecológicas
- Reservas marinas
- Parques Nacionales
- Manglares

4

## ENTREVISTA CON EXPERTOS

### OBJETIVO GENERAL

Comprender y solventar las dudas y el conocimiento acerca de las actividades turísticas realizadas en el Parque Nacional Cotopaxi



Gustavo  
Paladines

- Director Carrera Turismo
- Master en ecoturismo y áreas protegidas



Fernando Herrera

- Profesor universitario
- Master en turismo sostenible
- Operador de tours



## Rodrigo Salas

- Profesor universitario
- Ex gerente en Min. Turismo
- Experto en áreas protegidas y montañismo



## Dayana Arias

- Gerente de agencia de viajes
- +20 años en sector
- Tours a destinos naturales del país

4

## ENTREVISTA CON EXPERTOS

### RESULTADOS



- Los expertos coincidieron en aspectos relacionados a las motivaciones de los visitantes al país, la importancia del uso de nuevas tecnologías para el desarrollo turístico, los problemas que enfrenta el turismo y la coordinación entre sectores.
- Los expertos señalaron que los principales atractivos turísticos del P.N.C. son: Volcán Cotopaxi, Refugio José Ribas y Laguna de Limpiopungo.
- Toda la información obtenida ayudó a contrastar los datos investigados y señalados en el marco teórico
- De igual manera, ayuda para analizar los temas que deberían ser incluidos o eliminados.

## 5 FOCUS GROUP

### OBJETIVO GENERAL

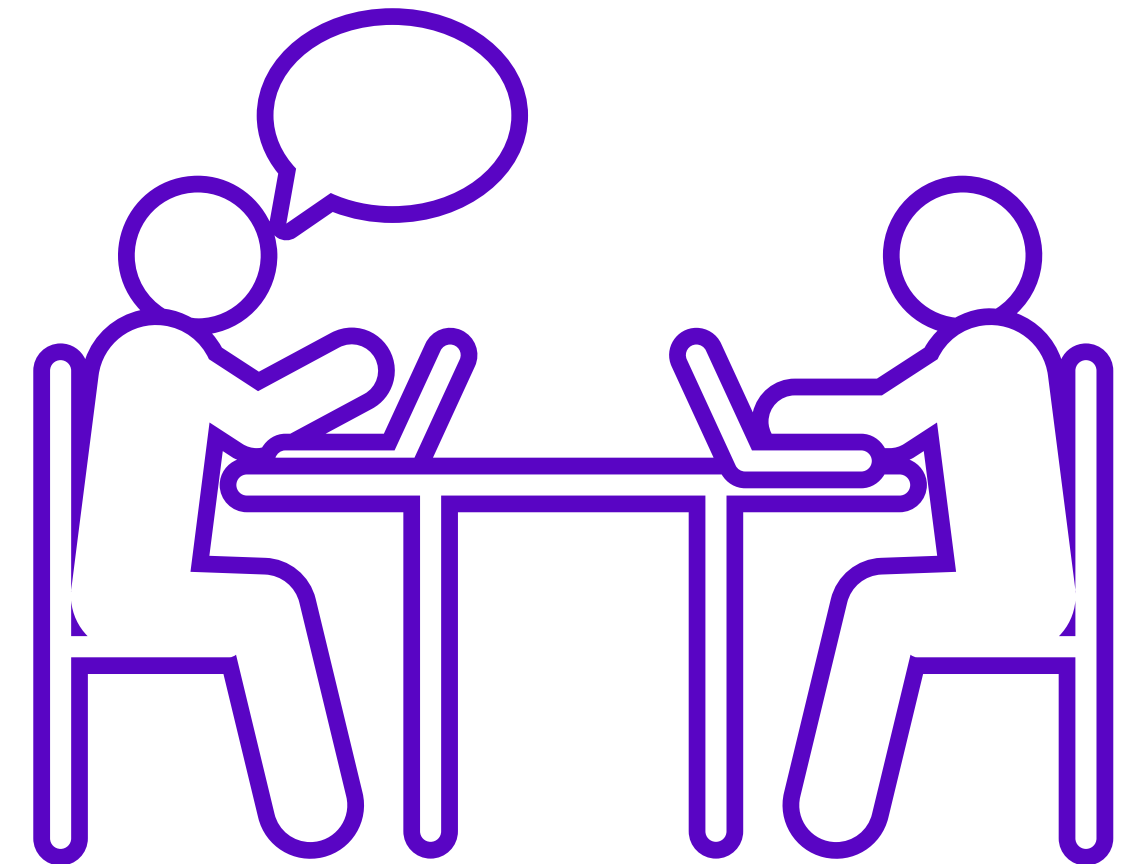
Analizar las dimensiones que abarca el turismo en los lugares turísticos del P.N Cotopaxi y la aplicabilidad de nuevas formas tecnológicas para conocer el área.



10 preguntas



8 turistas receptores



**5****FOCUS GROUP****RESULTADO**

- Se pudo evidenciar las experiencias del participante durante su visita al Parque Nacional Cotopaxi, resaltan sobre los atractivos y los atributos que se ofrece dentro de este lugar.
- Los atractivos turísticos más visitados fueron el Volcán Cotopaxi, la Laguna de Limpiopungo y el Refugio José Ribas.
- En su recorrido pudieron disfrutar de la flora, fauna y la cultura del Ecuador.
- Se debería brindar más información sobre los atractivos para visitar dentro del Parque Nacional Cotopaxi, ya que a pesar de buscar información en sitios web, no existen muchos detalles sobre ciertos lugares.

# Definición del problema

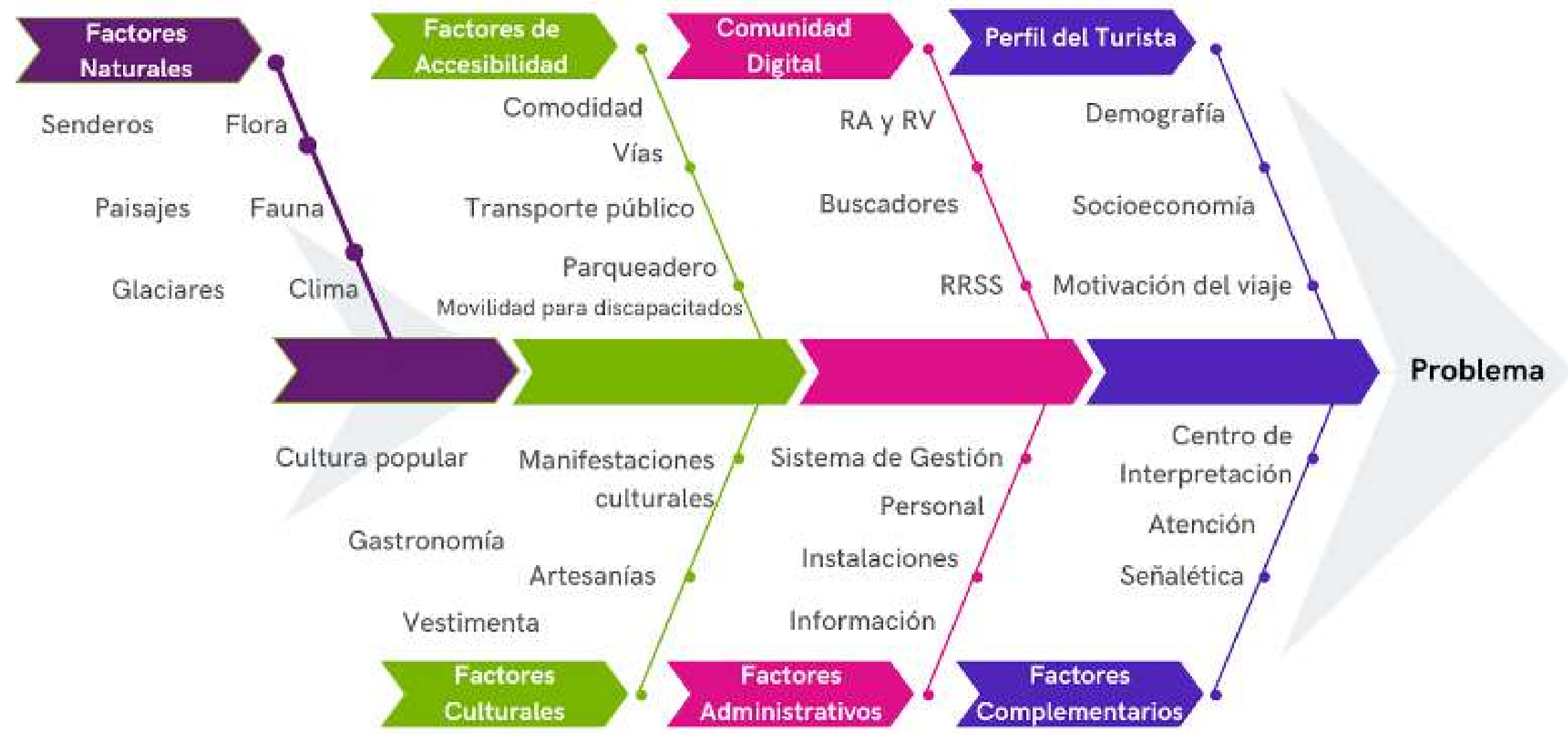
Diagrama de Ishikawa



# 6 DIAGRAMA DE ISHIKAWA

## Diagrama de Ishikawa

Estudio de mercado de las potencialidades de los atractivos turísticos en el Parque Nacional Cotopaxi



### Problema/oportunidad

La variedad de atractivos turísticos del PNC permite conocer las potencialidades del Parque Nacional Cotopaxi mediante el estudio de los atractivos más importantes para el turista externo.

### Objetivo general

Determinar las potencialidades de los atractivos turísticos del Parque Nacional Cotopaxi desde la perspectiva del turista receptor



# Diseño de la investigación



Tipo de Investigación



Diseño de cuestionarios



Trabajo de campo



Análisis y procesos de datos



Resultados y hallazgos



# Tipo de Investigación



## Investigación de Orden Mixto

Recopilar, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa como cualitativa



## Cualitativa: Exploratorio

Proporciona conocimientos y comprensión del entorno del problema



## Cuantitativa: Descriptivo y Correlaciones

**Descriptiva:** Recopilar información cuantificable

**Correlacional:** Explorar hasta qué punto se relacionan dos variables en un estudio

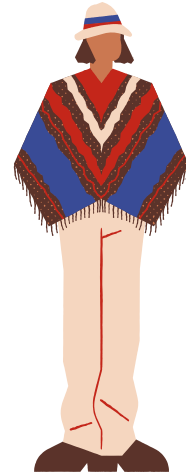
# Diseño cuestionario

## Temáticas tratadas en la encuesta:

Perfil del  
turista



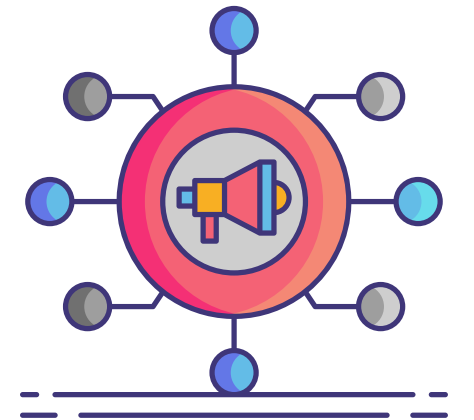
Atractivos  
culturales



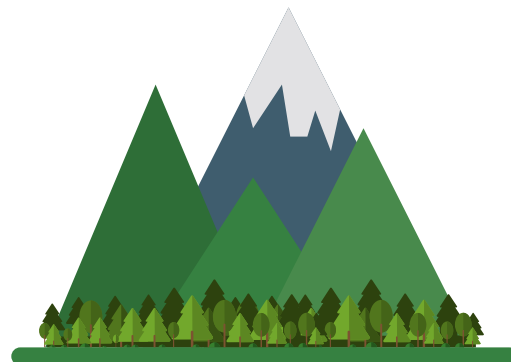
Factores  
administrativos



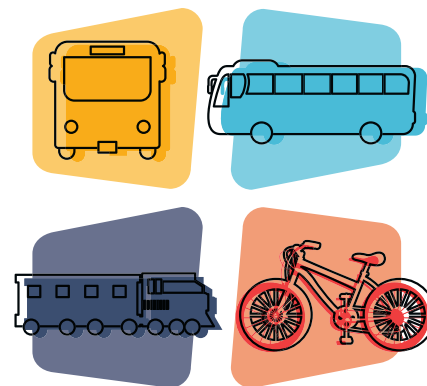
Comunicación  
digital



Atractivos  
naturales



Accesibilidad



Factores  
complementarios



# Diseño cuestionario

## Encuesta física:



Encuesta sobre las potencialidades de los atractivos turísticos del Parque Nacional Cotopaxi con enfoque en el turista Doméstico / Receptor

El presente cuestionario será parte de un estudio realizado por un grupo de investigación de la carrera de Licenciatura en Mercadotecnia de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE. El objetivo es conocer las potencialidades de los atractivos turísticos del Parque Nacional Cotopaxi. Agradecemos su participación, sinceridad y tiempo en contestar este cuestionario, ya que sus respuestas serán de gran valor para nuestra investigación puesto que los resultados del mismo serán la base para continuar con el proyecto.

Así mismo, le aseguramos que toda la información solicitada será tratada de manera confidencial y anónima. La encuesta tiene una duración aproximada de 15 minutos.

Si tiene alguna duda o sugerencia no dude en contactar a: [sacastillo@espa.edu.ec](mailto:sacastillo@espa.edu.ec)

Muchas gracias.

Código #: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Encuestador: \_\_\_\_\_ Ubicación: \_\_\_\_\_

### PREGUNTAS FILTRO

1. ¿Usted reside en Ecuador?  Sí  No

Si su respuesta es NO, agradecemos su colaboración. Fin de la encuesta. (En caso del turista doméstico)

Si su respuesta es SÍ, agradecemos su colaboración. Fin de la encuesta. (En caso del turista Receptor)

2. ¿En qué ciudad reside? \_\_\_\_\_ (Entregar tarjeta 1)

3. ¿En qué país reside? \_\_\_\_\_ (Entregar tarjeta 1.1)

### 1. PERFIL DEL TURISTA

Marque con una X la opción que considere adecuada

1.1 Sexo: Hombre  Mujer

1.2 Edad: \_\_\_\_\_

1.3 Estado Civil: Soltero  Casado  Divorciado  Otro (Especifique): \_\_\_\_\_

## Encuesta en línea:



## Encuesta sobre "La potencialización de los atractivos turísticos del Parque Nacional Cotopaxi"

Ya no se aceptan más respuestas en el formulario Encuesta sobre "La potencialización de los atractivos turísticos del Parque Nacional Cotopaxi".

Prueba a ponerte en contacto con el propietario del formulario si crees que se trata de un error.

[Seguir recopilando respuestas \(solo los editores de formularios pueden ver este enlace\).](#)

✓ Cuestionario preliminar

✓ Cuestionario final

# POE y Muestra



## POE

La población objeto de estudio, son los turistas extranjeros que visitan el Parque Nacional Cotopaxi



## Muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 24974 * 0.5 * 0.5}{0.03^2 (24974 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

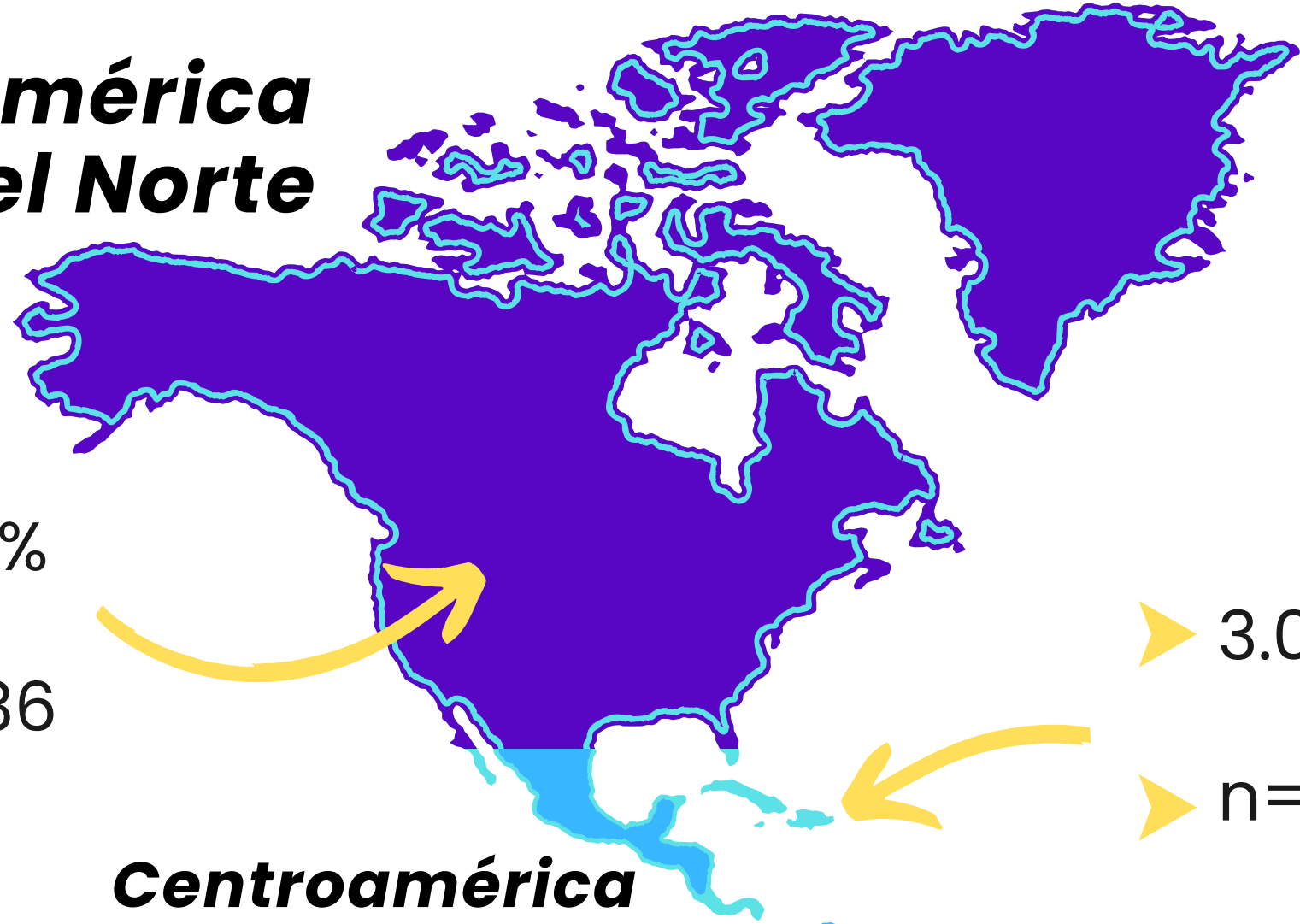
$$n = \frac{23.985,03}{22,48 + 0,96}$$

$$n = \frac{23.985,03}{23,44}$$

$$n = 1023,25$$

$$n = 1024$$

**América del Norte**



▶ 32.79%

▶ n= 336

▶ 3.06%

▶ n= 31

**Centroamérica y el Caribe**

▶ 26.60%

▶ n= 272

**América del Sur**

**Europa**



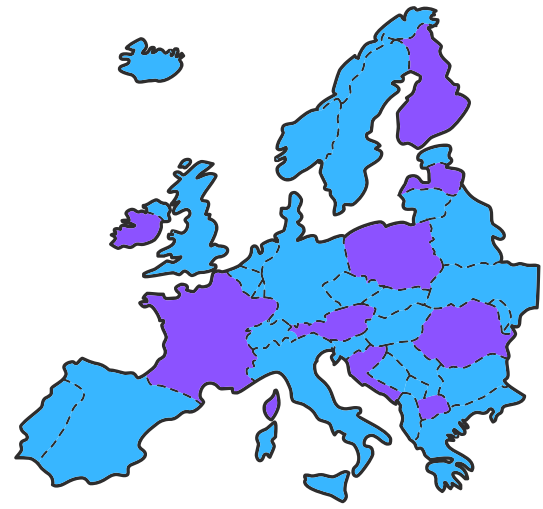
▶ 37.54%

▶ n= 384






**n total= 1024**

**Cálculo de muestra por continente**

# Europa



Total= 384

|   |        |        |
|---|--------|--------|
|  | 61.98% | n= 238 |
|  | 8.51%  | n= 33  |
|  | 5.21%  | n= 20  |
|  | 5.04%  | n= 19  |
|  | 19.25% | n= 74  |

# América del Sur





Total= 272

|   |        |        |
|---|--------|--------|
|  | 54.20% | n= 148 |
|  | 28.20% | n= 77  |
|  | 5.62%  | n= 15  |
|  | 4.19%  | n= 11  |
|  | 7.79%  | n= 21  |

# América del Norte







Total= 336

|   |        |        |
|---|--------|--------|
|  | 97.49% | n= 327 |
|  | 2.51%  | n= 8   |

# Centroamérica y El Caribe



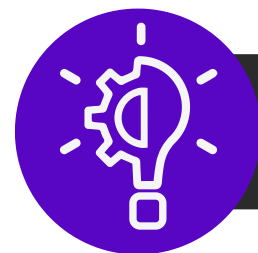
Total= 31

|   |        |       |
|---|--------|-------|
|  | 40.98% | n= 13 |
|  | 36.18% | n= 11 |
|  | 6.88%  | n= 2  |
|  | 15.96% | n= 5  |

# Trabajo de campo



Planificación



Proceso





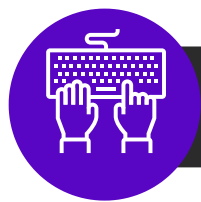
# Planificación

| FECHA                              | RESPONSABLES   | ACTIVIDAD A REALIZAR   | OBSERVACIONES   |
|------------------------------------|--|--|---|
| <b>26/12/2022-<br/>30/01/2023</b>  | Grupo de titulación                                      | Direccionar encuestas físicas y online.  | Revisión de las encuestas diaria  |
| <b>27/12/2022 -<br/>28/12/2022</b> | Stephanie Jurado,<br>Francisco Murriagui,<br>Melany León | Acercamiento a operadoras y agencias de turismo                                  | Agencias: Biking Dutchman, Gulliver Expeditions, La Ecuatoriana,  |
| <b>30/01/2023</b>                  | Grupo de titulación                                      | Depuración y tabulación de los resultados de los turistas receptores encuestados | Canalizar los datos obtenidos a partir de las encuestas realizadas<br>Omitir errores (textuales)<br>Preguntar inquietudes referente al proyecto de titulación |
| <b>30/01/2023</b>                  | Grupo de titulación                                      | Cálculo de los resultados obtenidos  | Esquemmatización de los resultados  |

# Proceso



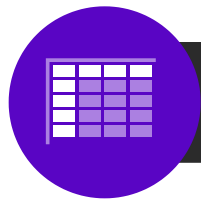
# Análisis y proceso de datos



Digitación



Codificación



Tabulación



Enc. codificada



A. exploratorio



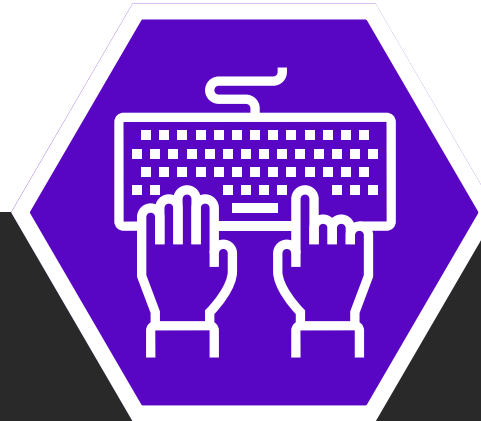
A. confirmatorio



Coeficiente de fiabilidad



# Análisis y proceso de datos



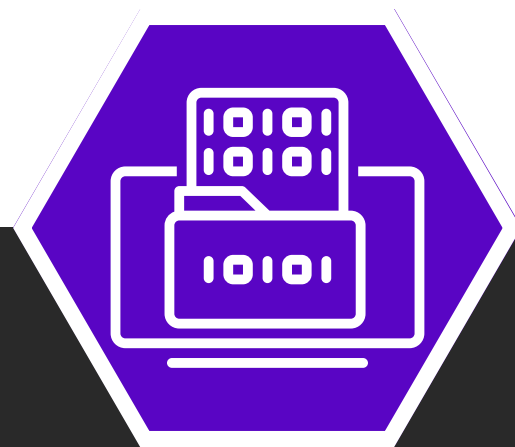
## Digitación

Una vez diseñadas y aprobadas las respectivas modificaciones de la encuesta, se procede al trabajo de campo, resultando un trabajo constante con cada uno de los miembros del proyecto de investigación, por medio del control, regulación y verificación.



**Programas  
informáticos**





## Codificación

- ✓ Se identificó los tipos de escalas de medición (nominales, ordinales, de intervalo y de razón)
- ✓ Los reactivos, cuentan con una serie de datos, los cuales están direccionados a ser elegidos por el turista receptor)

### 1. PERFIL DEL TURISTA

Marque con una X la opción que considere adecuada

**N11**

1.1 Sexo: Hombre:  (1)      Mujer:  (2)

**N12**

1.2 Edad: \_\_\_\_\_

**N13**

1.3 Estado Civil: Soltero (1)  Casado (2)  Divorciado (3)  Otro (4 EN ADELANTE)  
(Especifique): \_\_\_\_\_

**N14**

1.4 Usted viaja: Solo (1)  Acompañado (2)

**N15**

1.5 ¿Con cuántas personas viaja? (Número de personas: \_\_\_\_)

**N16**

1.6 ¿Cuál es el parentesco con sus acompañantes?

- Amigos (1)
- Cónyuge (2)
- Hijos (3)
- Familia en general (4)

# Resultados



Análisis exploratorio



Análisis confirmatorio



Alfa de Cronbach



Tablas cruzadas



Prueba de normalidad



Pruebas no paramétricas



# Análisis exploratorio

## Perfil del turista extranjero encuestado



Edad

35 años

Viaja acompañado

2 - 3 personas

Nivel de estudios

Profesionales

Promedio de gasto individual

\$ 59,00 dólares

Género

Masculino

Estado civil

Soltero

Razón de visita

Naturaleza y recreación

Atractivo natural más importante

Volcán Cotopaxi

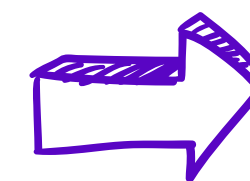


## Análisis Confirmatorio y de Fiabilidad

Técnica que permite contrastar un modelo construido con antelación, en el que el investigador establece a priori el conjunto total de las relaciones entre los elementos que lo configuran. (Herrero, 2020)

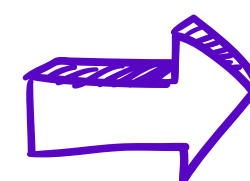
Coeficiente que mediante valores del 0 al 1 se puede deducir el nivel de fiabilidad del instrumento utilizado en la investigación

Valores altos



Análisis factorial útil

valores < 0,50



Análisis factorial no es muy útil



# Análisis Confirmatorio y de Fiabilidad



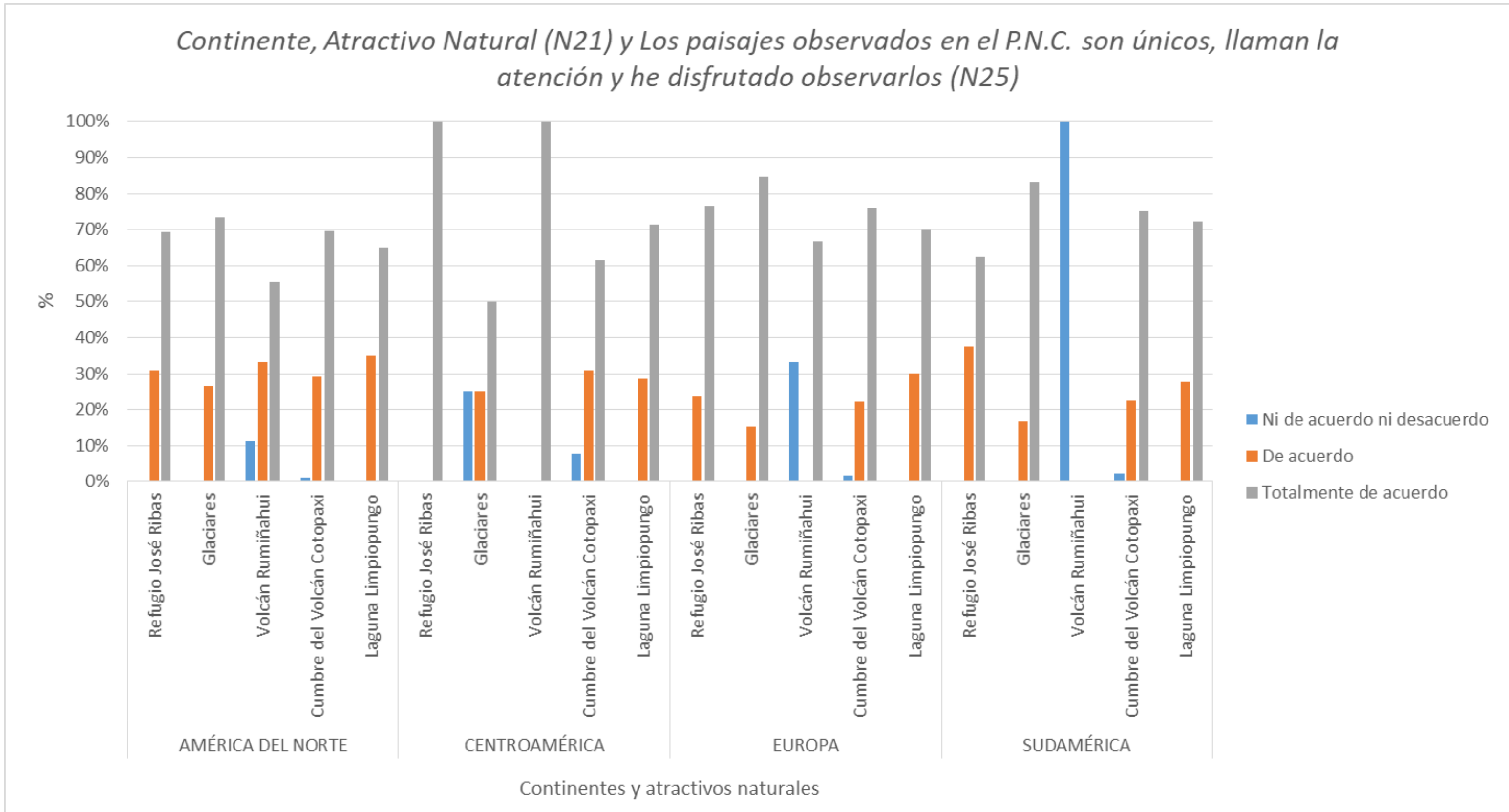
| DIMENSIÓN                        | KMO   | BARTLETT | ALPHA CRONBACH |
|----------------------------------|-------|----------|----------------|
| <b>General</b>                   | 0,854 | 0,000    | 0,825          |
| <b>Factores Naturales</b>        | 0,742 | 0,000    | 0,792          |
| <b>Factores Culturales</b>       | 0,835 | 0,000    | 0,805          |
| <b>Factores de Accesibilidad</b> | 0,608 | 0,000    | 0,584          |
| <b>Factores Administrativos</b>  | 0,742 | 0,000    | 0,708          |
| <b>Factores Complementarios</b>  | 0,585 | 0,000    | 0,543          |
| <b>Comunicación Digital</b>      | 0,695 | 0,000    | 0,778          |



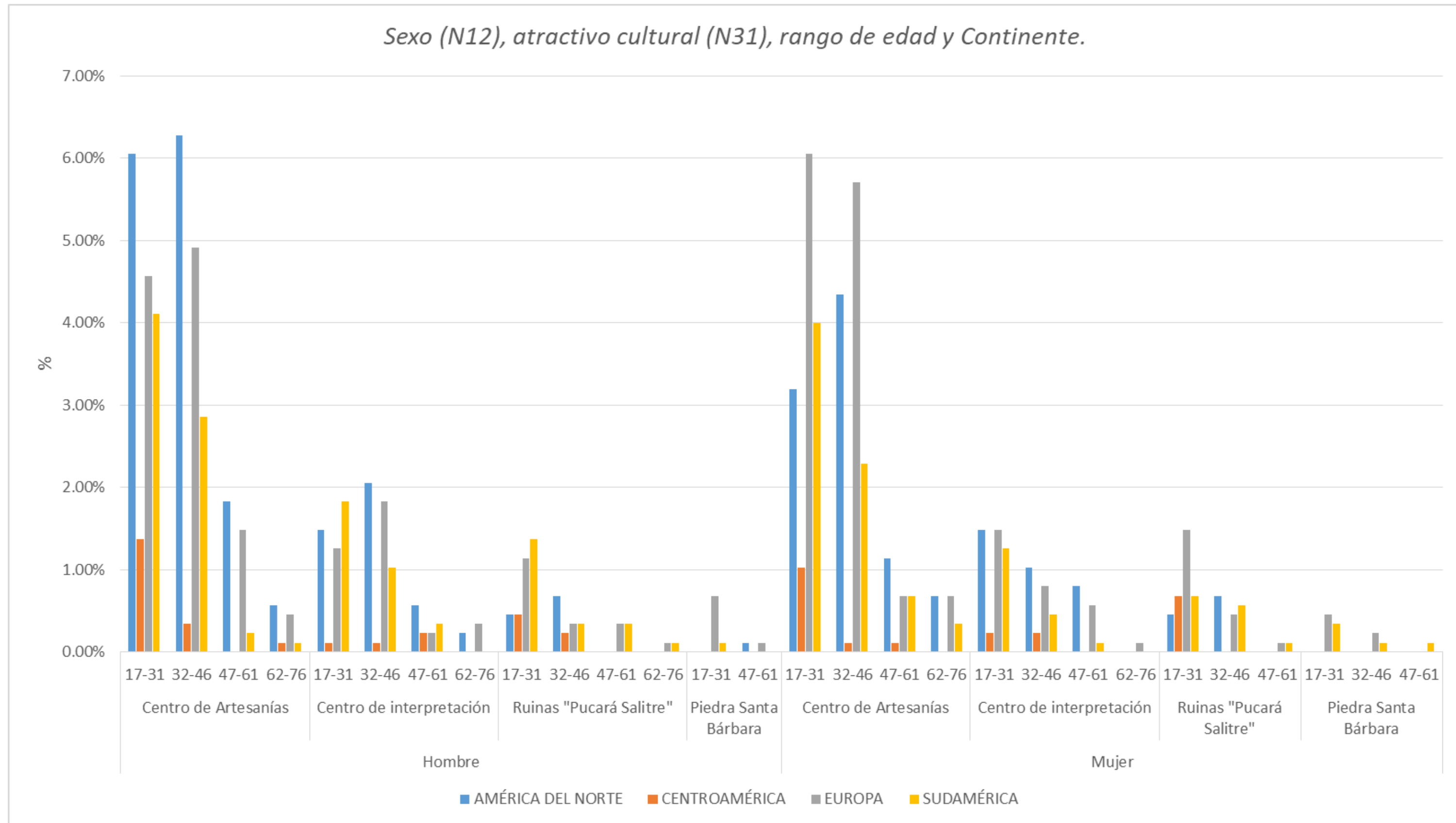
## TABLAS CRUZADAS

- ▶▶ Herramienta estadística, la cual consiste en crear al menos dos filas y dos columnas para representar datos categóricos en términos de conteos de frecuencia.”
- ▶▶ El objetivo de utilizar las tablas cruzadas para esta investigación es encontrar relación entre las distintas variables que incluye la misma.

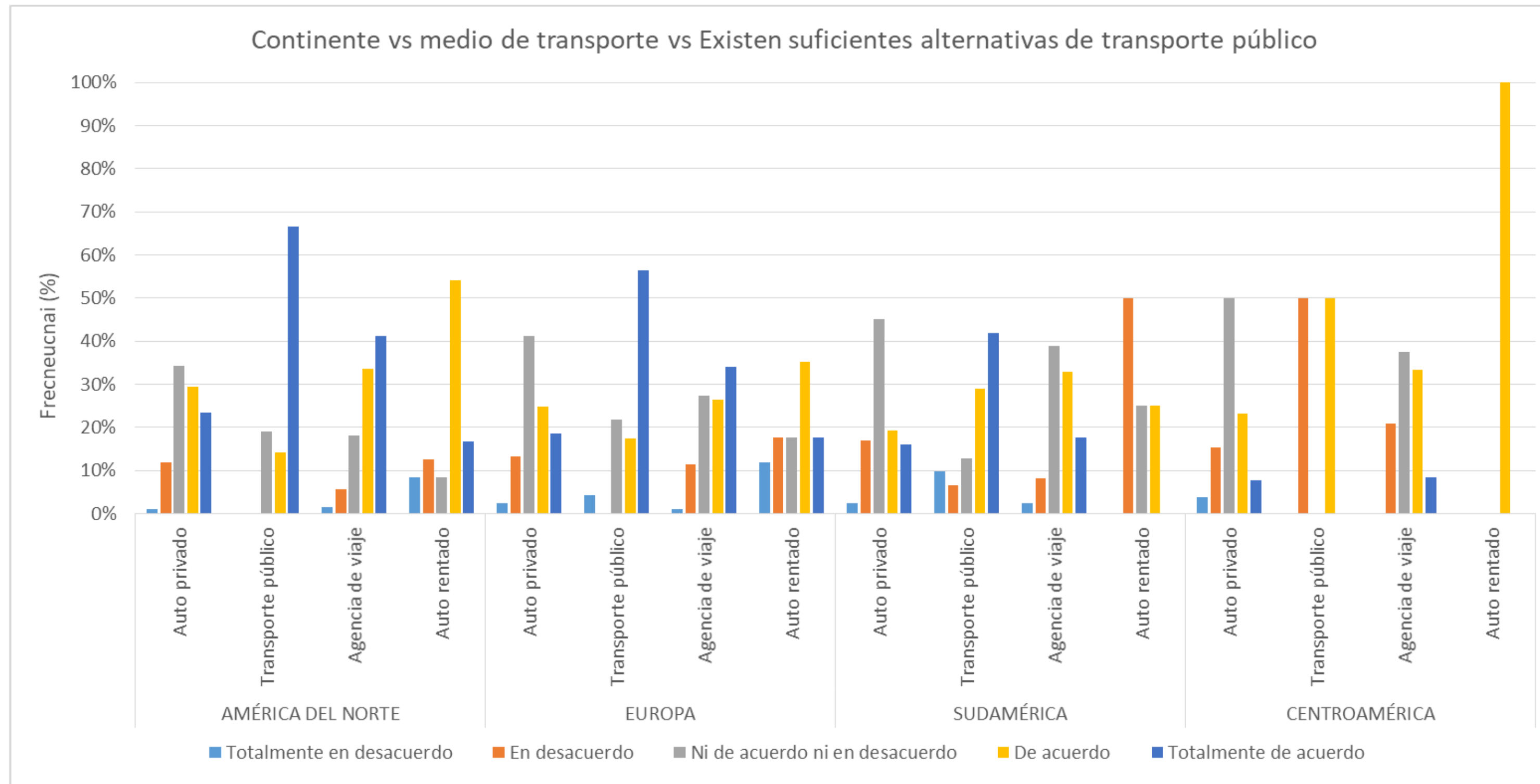
# TABLA CRUZADA: Continente, Atractivo Natural y "Los paisajes observados en el P.N.C son únicos"



# TABLA CRUZADA: Sexo, atractivo cultural, edad y Continente.



# TABLA CRUZADA: Continente con medio de transporte y "Existen suficientes alternativas de transporte público"



En América del Norte y Europa la respuesta "Totalmente de acuerdo" es la de mayor frecuencia



## PRUEBA DE NORMALIDAD

- Analiza cuánto difiere la distribución de los datos observados respecto a lo esperado si procediesen de una distribución normal
- Aceptar la **H<sub>0</sub>** significa que la prueba no encuentra desviación de una distribución normal para esta muestra.
- Se realizó la prueba de normalidad con todas las variables de escala de las dimensiones estudiadas.

# Prueba de normalidad

|   | Significancia |
|---|---------------|
| Las especies de fauna (animales) que existen en el Parque Nacional Cotopaxi son únicas, me han llamado la atención y he disfrutado observarlas. | <0,001        |
| En el Parque Nacional Cotopaxi se observan manifestaciones culturales únicas que me han llamado la atención y he disfrutado observarlas         | <0,001        |
| Considero que las vías de acceso al Parque Nacional Cotopaxi son de fácil tránsito y se encuentran en buen estado.                              | <0,001        |
| Es evidente que existe un sistema organizado de gestión turística a través de la administración del Parque Nacional Cotopaxi.                   | <0,001        |
| El centro de interpretación que tiene el Parque Nacional Cotopaxi es adecuado y me ha proporcionado la información que buscaba.                 | <0,001        |
| Considero que las plataformas digitales son un factor fundamental para elegir el destino turístico que desea visitar                            | <0,001        |

**Ho:** La muestra sigue una distribución normal. (sig  $\geq 0,05$ )

**Ha:** La muestra no sigue una distribución normal (sig  $< 0,05$ )



## PRUEBA NO PARAMÉTRICA

- Para esta investigación, se procedió a utilizar la prueba de Kruskal-Wallis.
- La prueba de Kruskal-Wallis es un método no paramétrico para probar si un grupo de datos proviene de la misma población.

### Hipótesis planteadas

**H<sub>0</sub>:** No existen diferencias significativas entre grupos ( $\text{sig} \geq 0,05$ )

**H<sub>a</sub>:** Existen diferencias significativas entre al menos dos grupos ( $\text{sig} < 0,05$ )



# Resumen prueba Kruskal Wallis, de variables en donde se acepta la hipótesis nula

| Ítem  | Sig.  |
|---|-------|
| Las artesanías que he podido observar en los poblados aledaños al Parque Nacional Cotopaxi y en el centro de interpretación son únicas y llamativas.                                  | 0,958 |
| El personal que trabaja en el Parque Nacional Cotopaxi, es amable y ha facilitado mi visita.  | 0,964 |
| La información que he tenido sobre el Parque Nacional Cotopaxi a través de medios de comunicación (televisión, redes sociales, sitios web, entre otros) ha sido adecuada y relevante. | 0,509 |

# Resumen prueba Kruskal Wallis, de variables en donde se rechaza la hipótesis nula

|  | América del Norte - Centroamérica | América del Norte - Sudamérica | América del Norte - Europa | Centroamérica - Sudamérica | Centroamérica - Europa | Sudamérica - Europa |
|--|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| Considero que las manifestaciones culturales (fiestas, gastronomía, artesanías, vestimenta de los pobladores) que se presentan en la zona son únicas e incomparables. entre Continente de origen | 0,001                             | 0,000                          | 0,966                      | 0,490                      | 0,001                  | 0,000               |
| Considero que existen suficientes alternativas de transporte público hacia el Parque Nacional Cotopaxi. entre Continente de origen   | 0,000                             | 0,000                          | 0,001                      | 0,130                      | 0,002                  | 0,005               |
| Considero que el sistema de rescate que maneja el Parque Nacional Cotopaxi puede hacer frente con rapidez cualquier evento de emergencia que presenten los turistas                              | 0,011                             | 0,016                          | 0,880                      | 0,255                      | 0,013                  | 0,020               |
| Es evidente que existe un sistema organizado de gestión turística a través de la administración del Parque Nacional Cotopaxi.  | 0,000                             | 0,004                          | 0,060                      | 0,022                      | 0,002                  | 0,216               |

# LIMITACIONES Y ADVERTENCIAS

- Se resalta que el Volcán Cotopaxi comenzó su proceso eruptivo durante la realización de esta investigación.
- Una limitación encontrada al momento de la recolección de datos fue el idioma.
- Para la determinación de la muestra por países, se utilizaron datos sobre las visitas de turistas extranjeros al Ecuador.
- Para la realización de encuestas, se eligieron los atractivos más reconocidos y con mayor flujo de visitantes: Refugio José Ribas, Laguna de Limpiopungo y Entrada del Mirador Caspi.

CAUTION

# CONCLUSIONES

**Hipótesis general:** Los atractivos de mayor afluencia e interés para los visitantes son el Volcán Cotopaxi, la Laguna de Limpiopungo y el Refugio José Ribas

- El 41.46% de los encuestados consideran que el atractivo de mayor interés es el Volcán Cotopaxi, seguido de un 18.19% quienes consideran que la Laguna de Limpiopungo y el 12,44% encuestados consideran al Refugio José Ribas. Se puede señalar que se cumple con la hipótesis planteada.



# CONCLUSIONES

**Perfil del turista:** Los turistas externos que visitan el Parque Nacional Cotopaxi son en su mayoría personas de sexo masculino

- El 53,42% de los turistas externos que visitan el Parque Nacional Cotopaxi son hombres. Por lo tanto, se acepta a la hipótesis



# CONCLUSIONES

**Comunicación Digital:** La implementación de nuevas tecnologías como realidad aumentada y realidad virtual para la promoción turística del Parque Nacional Cotopaxi puede ayudar a potencializar las actividades turísticas de la zona.

- El 86.23% de los encuestados considera que la implementación de nuevas tecnologías para la promoción de los atractivos turísticos del Parque Nacional Cotopaxi es una oportunidad. Se corrobora que la hipótesis planteada es afirmativa



# CONCLUSIONES

**Factores naturales:** los turistas extranjeros del Parque Nacional Cotopaxi están de acuerdo que la naturaleza del lugar es única e incomparable.

- El 96.48% de los turistas receptores encuestados están de acuerdo debido a que durante su visita pudieron disfrutar de varias especies naturales que llaman la atención. Se acepta la hipótesis planteada en principio



# CONCLUSIONES

**Factores culturales:** Los visitantes están muy de acuerdo con las actividades turísticas en la zona para el desarrollo local

- En un 79.59%, están de acuerdo con la afirmación debido a que han podido ser parte de algún tipo de manifestación dentro o en las zonas aledañas al Parque Nacional Cotopaxi. Por lo tanto, se afirma la hipótesis planteada.





# CONCLUSIONES

**Factores de accesibilidad:** Los turistas extranjeros están muy de acuerdo que los servicios básicos en las zonas de atención turística del Parque Nacional Cotopaxi son de fácil acceso.

- El 78.32% de los encuestados, sí se mostraron de acuerdo con lo planteado. Es decir, se acepta la hipótesis planteada.



# CONCLUSIONES

**Factores administrativos:** Los turistas receptores consideran que es fácil encontrar la señalización adecuada para guiarse y conocer distintas zonas y atractivos turísticos en el Parque Nacional Cotopaxi

- El 86.23%, están de acuerdo con lo planteado, ya que al momento de visitar cada uno de los atractivos turísticos, podían encontrar fácilmente 125 rótulos para guiarse. Por lo tanto, se acepta esta hipótesis.



# RECOMENDACIONES

- Para factores naturales, mantener la conservación de la flora y fauna.
- Para factores culturales, continuar promoviendo el desarrollo económico de la zona.
- Para factores de accesibilidad, realizar el mejoramiento de las vías internas
- Para factores administrativos, incrementar un sistema de información



# RECOMENDACIONES

- Para factores complementarios, mejorar el alcance de la información brindada en medios de comunicación.
- Para la comunicación digital, explorar el uso de redes sociales y medios tradicionales.
- Potencializar a todos los atractivos turísticos mediante la creación de estrategias.
- Brindar mayor cuidado en los procesos de gestión del Parque Nacional Cotopaxi



**GRACIAS**

