



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

**Año: XI      Número: 3      Artículo no.: 113      Período: 1 de mayo al 31 de agosto del 2024**

**TÍTULO:** Perfil demográfico y comportamiento del turista en Ambato, Provincia de Tungurahua: un estudio detallado.

**AUTORES:**

1. Máster. Paulina Elizabeth Salas Medina.
2. Lic. Yajaira Cristina Caguana Tonato.

**RESUMEN:** Este estudio tuvo como objetivo definir el perfil de los visitantes en Ambato, Tungurahua, abordando aspectos demográficos, psicográficos y de comportamiento. Se buscaba generar estrategias para posicionar a Ambato como un destino turístico en el mercado nacional e internacional, ya que la información sobre el perfil de los visitantes estaba desactualizada debido a la última investigación en 2019 antes de la pandemia. Se utilizó una metodología cualitativa y cuantitativa con un muestreo aleatorio a través de encuestas, validando la confiabilidad del cuestionario con un coeficiente Alfa de Cronbach del 0.93%. Se recopiló información de 267 visitantes, identificando sus necesidades, motivaciones, preferencias y nivel de satisfacción con los servicios e infraestructura turística del destino.

**PALABRAS CLAVES:** visitantes en Ambato Tungurahua, destino turístico, perfil demográfico.

**TITLE:** Demographic profile and tourist behavior in Ambato, Province of Tungurahua: a detailed study.

**AUTHORS:**

1. Master. Paulina Elizabeth Salas Medina.

2. Bach. Yajaira Cristina Caguana Tonato.

**ABSTRACT:** This study aimed to define the profile of visitors in Ambato, Tungurahua, addressing demographic, psychographic and behavioral aspects. It sought to generate strategies to position Ambato as a tourist destination in the national and international market, since the information on the profile of visitors was outdated due to the last research in 2019 before the pandemic. A qualitative and quantitative methodology was used with random sampling through surveys, validating the reliability of the questionnaire with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.93%. Information was collected from 267 visitors, identifying their needs, motivations, preferences and level of satisfaction with the destination's tourism services and infrastructure.

**KEY WORDS:** visitors in Ambato Tungurahua, tourist destination, demographic profile.

## **INTRODUCCIÓN.**

El análisis del perfil del visitante desempeña un papel fundamental en el desarrollo de la industria turística. Al comprender en profundidad los hábitos, costumbres y expectativas de los viajeros, se abre la puerta a la creación de productos y servicios turísticos altamente personalizados y adecuados a sus necesidades específicas; este conocimiento profundo del perfil del visitante no solo contribuye a una experiencia más satisfactoria para los turistas, sino que también puede generar impactos significativos en la industria en su conjunto.

La relevancia de esta comprensión radica en la capacidad de adaptar la oferta turística a las preferencias y demandas de los viajeros. Conocer qué tipos de actividades disfrutan, sus intereses culturales, sus expectativas de alojamiento y alimentación, así como sus patrones de gasto, permite a los destinos y empresas turísticas diseñar programas y servicios que se alineen perfectamente con las motivaciones de los visitantes.

El análisis del perfil del visitante puede ayudar a diversificar la oferta turística y a identificar oportunidades de crecimiento; por ejemplo, si se descubre que un grupo demográfico específico

muestra interés en actividades de turismo de aventura, se pueden desarrollar paquetes y experiencias que satisfagan esta demanda, lo que a su vez puede atraer a un nuevo segmento de mercado.

En última instancia, comprender a fondo el perfil del visitante no solo mejora la satisfacción del turista individual, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de destinos turísticos al impulsar un turismo más responsable y adecuado a las características locales. En resumen, el análisis del perfil del visitante es una herramienta esencial para el crecimiento y la prosperidad de la industria turística.

“Los visitantes desean llegar a sitios que tengan características de originalidad, tener nuevas experiencias más cercanas a la cultura local o la naturaleza; por ello, es necesario conocer las características de quienes los visitan” (López, 2007).

De acuerdo con los autores Moreira et al., (2019), “La encuesta realizada a visitantes permite detallar su perfil sociodemográfico, incidiendo en las principales valoraciones como destino, para generar nuevos desafíos relacionados con la acertada gestión en sus políticas turísticas”.

En Ecuador, la actividad turística se ha convertido en uno de los principales ingresos económicos, siendo una clave para el desarrollo de la economía nacional. Para que la actividad turística resulte eficaz en este propósito, es necesario planificar recursos y productos turísticos que sean consistentes con las expectativas de los viajeros, por lo que “identificar los perfiles del visitante es estratégico para un buen aprovechamiento de los atractivos turísticos” (Sandoval et al., 2018).

En Ambato, el último estudio realizado por el GAD Municipal referente al perfil del visitante data del año 2019, por lo que no se cuenta con información actualizada, que permita obtener un registro claro y preciso de las características demográficas, hábitos de consumo de los visitantes nacionales y extranjeros que llegan a la ciudad, considerando que posterior a la pandemia, la reactivación económica y los hábitos pudieron haberse modificado; lo que ha ocasionado tener información imprecisa sobre hábitos de consumo y fuentes de información utilizadas por el visitante para gestionar los procesos durante sus recorridos.

Al no existir personal técnico suficiente para llevar a cabo este tipo de investigación en el municipio de Ambato, no existe un estudio del perfil del visitante que se lleve a cabo de manera periódica para mantener información actualizada, puesto que existe un mínimo presupuesto para realizar investigaciones de este tipo; de esta manera, no se contemplan dentro de los planes del GAD Municipal de Ambato acciones relacionadas a la recopilación y sistematización de información turística clave. Estas condiciones se suman a la falta de herramientas para el levantamiento de información, dando como consecuencia que no se cuente con un sistema integrado de información turística, por la que no se ejecutan acciones de promoción y publicidad efectiva; por lo tanto, se plantea como problema de investigación: ¿cuáles son las características demográficas, psicográficas, y conductuales del visitante de Ambato?

La presente investigación se realiza con el objetivo de determinar el perfil del visitante del cantón Ambato que describa sus rasgos demográficos, psicográficos y conductuales para la generación de estrategias efectivas que consoliden a la ciudad de Ambato como un destino turístico en el mercado nacional e internacional.

## **DESARROLLO.**

### **Materiales y métodos.**

La presente investigación tiene un paradigma mixto; es decir, cuali-cuantitativo; en este caso, mediante la técnica de la entrevista se recopilaron impresiones sobre la falta de información del perfil del visitante de la ciudad de Ambato, las debilidades que hoy en día es un problema por resolver y una de las soluciones es generar una planificación adecuada para la recolección de información turística; mientras que dentro del paradigma cuantitativo en el diseño metodológico se incluye la técnica de la encuesta.

En cuanto al tipo de investigación por su diseño es no experimental, porque no se realizó ningún experimento y no se manipularon las variables de ninguna forma por parte del investigador. Dentro del

tipo no experimental es de carácter transversal, ya que la recopilación de datos se realizó de manera exclusiva en febrero del año 2023, por una de las festividades más importantes que se celebrará en la ciudad de Ambato como es la Fiesta de las Flores y de las Frutas (F.F.F), con la finalidad de obtener información suficiente para el levantamiento de información y conocer las características del visitante; además, tiene un alcance descriptivo, por cuanto se limita a identificar cuáles son las características de los visitantes del cantón Ambato a partir de la respuesta que otorgan en la encuesta aplicada.

En ese caso, la población de estudio está determinada por el flujo turístico del cantón Ambato, que según la Dirección de Cultura y Turismo, del GAD Municipal de Ambato, en el 2019 fue 184.685 visitantes, entre los cuales se estima que el 90% es nacional y el 10% extranjero; por lo tanto, es una

población infinita, por lo que se usa la siguiente fórmula:  $n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$

La muestra estadística para la población de estudio específica es de 267 encuestas, en donde se consideró un margen de error del 6% y un 95% de nivel de confianza.

Se emplea el muestreo probabilístico, específicamente de tipo estratificado, por lo que los estratos para el muestreo están constituidos por el flujo turístico, tanto de turismo receptivo como turismo interno,

por lo que se usa la siguiente fórmula:  $n_1 = n \frac{N_1}{N}$

Posterior a ello, se identificó cada valor de la fórmula, se procede a sustituir con los valores antes mencionados, obteniéndose:

Tabla 1. Flujo turístico.

Flujo turístico del cantón Ambato		
Visitantes del cantón Ambato	Cálculo de muestreo estratificado en el año 2019	Número de encuestas
Nacionales	182.531	90%
Extranjero	2.154	10%
Total de visitantes	184.685	100%

Fuente: Dirección de Cultura y turismo. Elaborado por: Autoría propia (2023).

Tabla 2. Estrato de la muestra.

Cálculo del muestreo estratificado		
Población de estudio	Porcentaje de los estratos de la población de estudio	Número de encuestas por muestreo estratificado
Nacionales	240	90%
Extranjero	27	10%
Total de visitantes	267	100%

Fuente: Dirección de Cultura y turismo. Elaborado por: Autoría propia (2023).

Se concluye mediante el muestreo estratificado, que la investigación debe recopilar 267 encuestas a visitantes del cantón Ambato; mediante los siguientes estratos 240 deben aplicarse a turistas nacionales y 27 a turistas extranjeros.

Para la investigación, se aplicó el método inductivo, y a partir de las respuestas de los elementos de la muestra, se generalizan las conclusiones para toda la población de estudio, con la finalidad de conocer la problemática que genera una información desactualizada del perfil del visitante y saber las necesidades, el nivel de satisfacción, y las preferencias y gustos; de esta manera, poder solventar y dar soluciones que ayuden a mejorar las carencias que se pueden presentar en cada uno de los atractivos turísticos. También se aplica el método deductivo, porque se pudo conocer la realidad y las consecuencias que genera el desconocer el flujo turístico y características de los visitantes que llegan a la ciudad de Ambato.

El método analítico se empleó, ya que se tomó información de fuentes primarias que ayudaron a la recopilación de información y tener un contacto directo con los visitantes; por otra parte, se aplicó el método sintético, porque permitió realizar un análisis general de las causas y efectos que conllevan a la falta de información del perfil del visitante, y que hoy en día es necesario para el levantamiento de información.

En el paradigma cuantitativo, se aplicó la técnica de la encuesta, para dar a conocer las características demográficas, conductuales, socioeconómicas y el nivel de satisfacción de los servicio, atractivos e infraestructura turística por parte de los visitantes que llegan a Ambato.

Empleando como instrumento un cuestionario estandarizado con escala de Likert, a partir de la elaboración de 20 preguntas cerradas, las cuales fueron validadas y aprobadas por el método de expertos.

Adicionalmente, en el paradigma cualitativo se aplicó la técnica de la entrevista, para la identificación de las causas, debilidades e importancia de conocer el perfil del visitante y así también saber los motivos por los cuales no se esté desarrollando un levantamiento de información periódicamente. Para esta técnica se aplicó como instrumento la guía de entrevista, que se basa en 20 preguntas abiertas que fueron detalladas a partir de los criterios de la matriz de operacionalización de variables, previamente revisadas y validadas por expertos.

Los instrumentos de investigación fueron desarrollados mediante un proceso de operacionalización de variables. La matriz permitió identificar las dimensiones: características sociodemográficas, características psicográficas, nivel de satisfacción, motivaciones, destino principal, entorno habitual, finalidad principal, y actividades de recreación. Finalmente, estas dimensiones fueron descompuestas en criterios, para a partir de estos estructurar los ítems de los instrumentos.

La validación de los instrumentos de la técnica de encuesta y entrevista se desarrolló con el método de expertos; en este caso, se aplicaron a 4 conocedores del área del turismo. La opinión de los expertos permitió que en una primera revisión de la encuesta, se reformularan a criterio del primer experto el ítem 2 y aumentar descriptores en los ítems 9,10,11, y 15. Posterior a las correcciones solicitadas, todos los ítems fueron aprobados, dando como resultado, los 20 ítems válidos y aprobados para la aplicación de la encuesta, para determinar el perfil del visitante del cantón Ambato.

El cuestionario de las preguntas se trasladó a Google Forms que fue compartida mediante el siguiente vínculo: <https://forms.gle/V7biCqwWTkkUmNU38>, lo que permitió que en una primera revisión se reformulará el ítem 2; de igual forma, implementar preguntas enfocadas a la gestión del destino. Posterior al análisis de los expertos, se determinó que los ítems son aptos para indagar información

sobre las dimensiones de las variables de investigación y se obtuvo la aprobación en cada uno de los ítems.

Se determinó la confiabilidad de estudio, mediante el método de Alpha de Cronbach, que según Quero (2010), “permiten hacer un análisis de consistencia interna de los ítems o reactivos de un instrumento con la finalidad de determinar el grado en el que están relacionados recíprocamente”; para determinar la confiabilidad del cuestionario estandarizado se aplicó 20 encuestas a manera de pretest que fueron previamente validado por los expertos; de tal manera, que se procedió a tabular en el programa de

Excel, en la cual se aplicó la siguiente fórmula: 
$$a = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Posterior a la aplicación de la fórmula, se obtuvo un resultado de 0,93%, que de acuerdo con Villasís-Keever et al., (2018), “los resultados de un estudio pueden considerarse confiables cuando tienen un alto grado de validez; es decir, cuando no hay sesgos”, dando a conocer que es muy confiable para la aplicación del instrumento.

### **Resultados.**

Para realizar un análisis completo e interpretar los resultados obtenidos en este estudio sobre el perfil del visitante, se emplearon tablas y figuras como herramientas visuales que desglosaron con claridad las características demográficas, psicográficas y conductuales de los visitantes. Estas representaciones incluyeron medidas fundamentales como la Frecuencia Absoluta (FA), que cuantifica la cantidad de ocurrencias de características específicas en el conjunto de datos; la Frecuencia Absoluta Acumulada (FAa), que mostró la acumulación de las frecuencias absolutas a medida que avanzamos en las categorías; la Frecuencia Relativa (FR), que expresó estas ocurrencias como porcentaje del total de la muestra; y la Frecuencia Relativa Acumulada (FRa), que proporcionó una perspectiva acumulativa en términos porcentuales. Estas medidas se aplicaron para examinar en profundidad las características demográficas, psicográficas y comportamentales de los visitantes, permitiendo una comprensión



detallada y actualizada de su perfil. Esta información es esencial para adaptar la oferta turística a las cambiantes necesidades de los viajeros y tomar decisiones informadas en la gestión del turismo.

### **Perfil de los turistas nacionales que llegaron a la ciudad de Ambato por la Fiesta de la Fruta y de las Flores 2023.**

Se tomó en cuenta las 4 provincias con mayor porcentaje que visitaron la ciudad de Ambato entre ellas: Pichincha, Guayas, Loja y Bolívar, con un rango de edad entre los 18 y más de 54 años, de los cuales el 36% de los visitantes tienen entre 18 a 24 años, siendo el porcentaje más alto.

Los resultados muestran con el 53% que el género femenino es el que más predominó en la visita a la ciudad de Ambato. En relación con el nivel de estudio se destaca con los mayores porcentajes con el 47% secundaria y 46% superior que visitaron la ciudad de Ambato.

Con respecto a la ocupación de los visitantes que llegaron a la ciudad de Ambato, se puede mencionar que el 22% son estudiantes con el porcentaje más alto.

Se puede detallar, que el 53% están totalmente probable de visitar el Jardín Botánico, el 57% es muy probable que visiten la quinta de Juan Montalvo, el 59% es muy probable la visita al parque provincial de la familia, mientras el 57% es muy probable la visita al parque de las flores, con un gasto promedio de los visitantes que oscila entre 25 a 50\$, siendo el porcentaje más predominante con el 36%.

De acuerdo con las respuestas de los encuestados, se puede mencionar, que el 57% es totalmente probable su visita por la F.F.F, el 52% muy probable la visita por el sol de noviembre, mientras el 46% poco probable su visita por feriados nacionales en la ciudad de Ambato.

Con las respuestas obtenidas de los encuestados se menciona, que el 43% es totalmente necesario la accesibilidad a los atractivos, el 52% totalmente necesario los servicios básicos, con el 56% es totalmente necesario las señalizaciones en los atractivos, el 59% es totalmente necesario la conectividad a los atractivos, mientras el 53% totalmente es necesario los servicios básicos en cada uno de los atractivos turísticos de la ciudad de Ambato.

El 53% considera totalmente importante que los atractivos cuenten con las facilidades para niños, para el 53% es muy importante el clima del destino, para el 59% es totalmente importante las facilidades para las personas discapacitadas, mientras que para el 53% es totalmente importante el mantenimiento que le dan a cada uno de los atractivos turísticos de la ciudad. En relación con la visita a la ciudad de Ambato con el porcentaje más alto del 49% es totalmente probable su retorno a la ciudad.

De acuerdo con la respuestas de los encuestados, se puede mencionar, que el 55% están nada de acuerdo que su visita sea por motivos de negocio o trabajo, el 53% nada de acuerdo que su visita sea por familiares o amigos, el 45% poco de acuerdo que su motivo principal sea por educación, con el 54% totalmente de acuerdo que su visita es por la visita a quintas, el 47% muy de acuerdo con la visita por la gastronomía, mientras el 58% considera la motivación principal por las festividades que se desarrolla en la ciudad de Ambato.

Estos datos obtenidos por los visitantes, que fueron encuestados, se puede mencionar que el 65% siempre viajan en compañía de sus familiares, con el 54% nunca viajan con amigos, con el 94% nunca viajan solos y el 57% siempre viajan en pareja.

Como se puede observar, los porcentajes más altos con el 54% totalmente satisfactorio con el servicio de alojamiento, el 53% totalmente satisfactorio con los servicios de información, el 53% totalmente satisfactorio con el transporte, el 54% totalmente satisfactorio con las ventas de artesanía, el 50% totalmente satisfactorio en restaurantes, mientras con el 38% totalmente satisfactorio con el servicio de guianza turística.

De acuerdo con las respuestas obtenidas por los encuestados, se puede mencionar, que el porcentaje más destacado en cuanto a la pernoctación del visitante a la ciudad de Ambato con el que el 53% entre 1 y 2 noches.

Referente a las respuestas obtenidas de los encuestados, se puede mencionar, que el 59% es totalmente probable degustar el yapingacho, el 53% probable degustar el cuy asado, el 48% totalmente probable el caldo de gallina, y con el 45% totalmente probable degustar el yahuarlocro.

Los mayores porcentajes referente a las actividades preferidas por los visitantes están que el 56% está totalmente de acuerdo en realizar caminatas, el 42% totalmente de acuerdo en ciclismo, el 57% totalmente de acuerdo en realizar picnic, y el 77% totalmente de acuerdo en las degustaciones gastronómica en la visita a la ciudad de Ambato.

Se da a conocer los porcentajes más altos referentes a los medios de información con el 53% totalmente de acuerdo en las redes sociales, 52% poco de acuerdo con los medios de comunicación, y el 46% nada de acuerdo de amigos/ familiares. De acuerdo con las respuestas obtenidas con el porcentaje más alto en relación con la organización de viaje hacia la visita a la ciudad de Ambato con el 91% lo realizan por cuenta propia.

En cuanto al hospedaje preferido por los visitantes que llegan a la ciudad de Ambato con los mayores porcentajes del 53% están totalmente de acuerdo en hoteles, el 62% totalmente de acuerdo en hosterías, el 94% nada de acuerdo en albergues, y el 95% nada de acuerdo en casas familiares.

### **Perfil de los turistas extranjeros que llegaron a la ciudad de Ambato por la Fiesta de las Flores y las Frutas 2023.**

Como se puede evidenciar, el porcentaje más destacado está en el rango de edad con el 37% 35-44 años que más visitan la ciudad de Ambato. De acuerdo con el género de los encuestados con el porcentaje más alto de 63% es masculino, quien más visitó la ciudad de Ambato en sus festividades. De las respuestas obtenidos por los visitantes con el porcentaje más sobresaliente del 48% son residentes de Estados Unidos. La mayoría de los visitantes extranjeros tiene un nivel de estudio superior con el 100% siendo el porcentaje más alto. En cuanto a la ocupación de los visitantes con el mayor porcentaje del 44% son empleados privados quienes llegaron a la ciudad de Ambato.

De acuerdo con las respuestas obtenidas por los visitantes con el 89% está totalmente de acuerdo en visitar el Jardín Botánico, en el 63% totalmente probable la visita al parque provincial de la familia, el 93% totalmente probable su visita a la Quinta de Juan Montalvo, y con el 67% totalmente probable su visita al parque de las flores.

Siendo el gasto promedio con mayor porcentaje del 100% más de 100\$ por los visitantes extranjeros que llegan a la ciudad de Ambato. La mayoría de los encuestados mencionan que sus festividades preferidas para visitar la ciudad de Ambato con el 93% está totalmente probable por la F.F.F, con el 74% totalmente probable por el sol de noviembre y con el 41% totalmente probable por los feriados nacionales.

De acuerdo con las respuestas de los encuestados con los porcentajes más destacados con el 85% está totalmente necesario la accesibilidad a los atractivos, el 93% totalmente necesario los servicios adicionales, el 89% totalmente necesario la conectividad a los atractivos turísticos, el 81% totalmente necesario la señalización de los atractivos y con el 96% totalmente necesario los servicios básicos.

De los resultados obtenidos de acuerdo con las condiciones de un destino turístico con el 78% está totalmente importante las facilidades para los niños, el 63% totalmente importante el clima del destino, el 81% totalmente importante las facilidades para personas discapacitadas, y el 96% totalmente importante el mantenimiento del atractivo.

Con el mayor porcentaje del 63% está totalmente probable su visita a la ciudad de Ambato. La gran mayoría de los turistas extranjeros mencionan que su motivación principal para la visita a la ciudad de Ambato con los mayores porcentajes del 96% está nada de acuerdo por motivos de negocio o trabajo, el 89% nada de acuerdo con visita a familiares o amigos, el 100% nada de acuerdo por educación, el 81% totalmente de acuerdo su visita por quintas, el 78% por la gastronomía, y el 85% totalmente de acuerdo por las festividades.

De las respuestas obtenidas, se puede manifestar, que el 52% siempre viajan en familia, el 89% nunca viajan con amigos, el 78% nunca viajan solos y el 52% siempre viajan en pareja.

En cuanto al nivel de satisfacción de los servicios turísticos con el 63% está totalmente Satisfactorio el alojamiento, el 67% totalmente satisfactorio con el servicio de información, el 70% muy satisfactorio con el servicio de transporte, el 85% totalmente satisfactorio las ventas de artesanías, el 74% totalmente satisfactorio en el servicio de restaurante, y con el 78% satisfactorio el servicio de guía turística.

Con el porcentaje alto del 56% más de 1 semana pernoctarían en la ciudad de Ambato. De acuerdo con las respuestas obtenidas con los mayores porcentajes referente a la comida típica con el 74% está totalmente probable degustar el yapingacho, el 52% muy probable el cuy asado, el 67% totalmente probable el caldo de gallina, el 89% totalmente probable degustar el yahuarlocro, y con el 81% totalmente probables empanadas de viento.

En cuanto a las actividades preferidas por los visitantes extranjeros con los mayores porcentajes del 67% está totalmente de acuerdo la caminata, el 55% totalmente de acuerdo el ciclismo, el 78% totalmente de acuerdo con la toma de fotografías, el 56% totalmente de acuerdo con el picnic, y con el 89% totalmente de acuerdo las degustaciones gastronómicas.

Tomando en cuenta las respuestas de los encuestados referente a los medios de información con el 93% está totalmente de acuerdo por medio de las redes sociales, el 67% poco de acuerdo con los medios de comunicación, y con el 59% nada de acuerdo por medio de amigos o familiares.

La mayoría de los visitantes extranjeros en su organización de viaje lo realizaron por medio de una agencia de viajes con el porcentaje más relevante del 100%.

En lo referente al hospedaje preferido por los visitantes extranjeros con los porcentajes más representativos, con el 85% está totalmente de acuerdo en hotel, el 70% totalmente probable en hostería, el 100% nada de acuerdo en albergues, y con el 96% nada de acuerdo en casas familiares.

### Comparación entre los turistas nacionales y extranjeros que llegaron a la ciudad de Ambato.

Los visitantes que más llegan son de la provincia de Pichincha con el porcentaje más relevante del 90% en comparación del turista extranjero con el 13% residente de Estados Unidos, siendo el porcentaje más alto. Esta información evidencia que existen pocos turistas extranjeros, la mayoría son de: EE. UU, Colombia y Francia; sin embargo, hay otros mercados internacionales que podrían llegar; de igual forma, hay otras provincias importantes del país que no están llegando a la ciudad de Ambato.

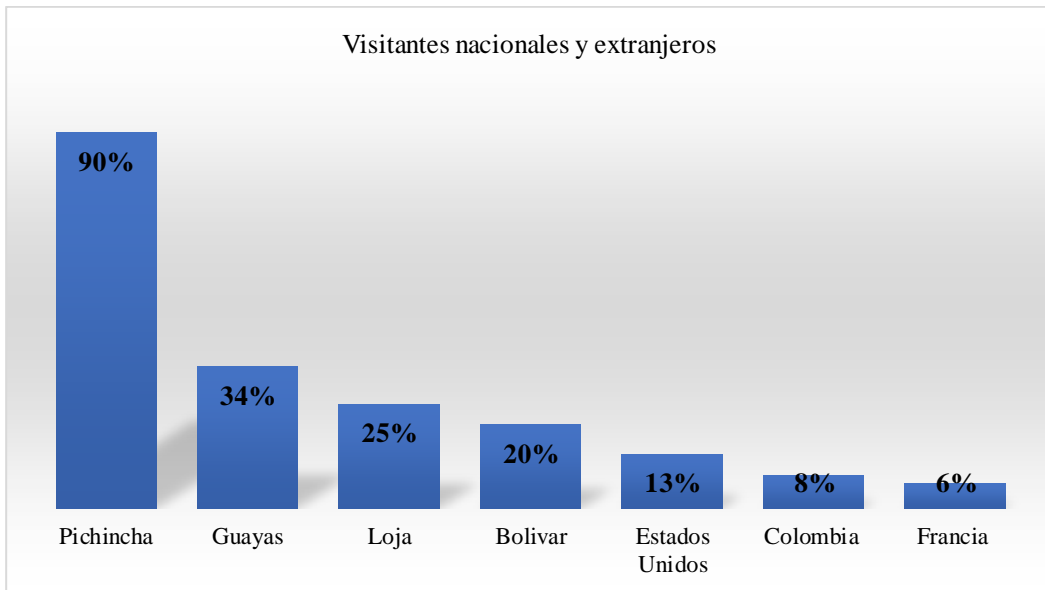


Figura 1. Visitantes nacionales y extranjeros. Fuente: Investigación de campo (2023).

Como se puede evidenciar, el visitante nacional prefiere conocer el Jardín Botánico con el 53%, mientras en visitante extranjero prefiere la Quinta de Juan Montalvo con el 93%; sin embargo, hay otros espacios turísticos de gran importancia que no se están tomando en cuenta para la visita a la ciudad de Ambato.

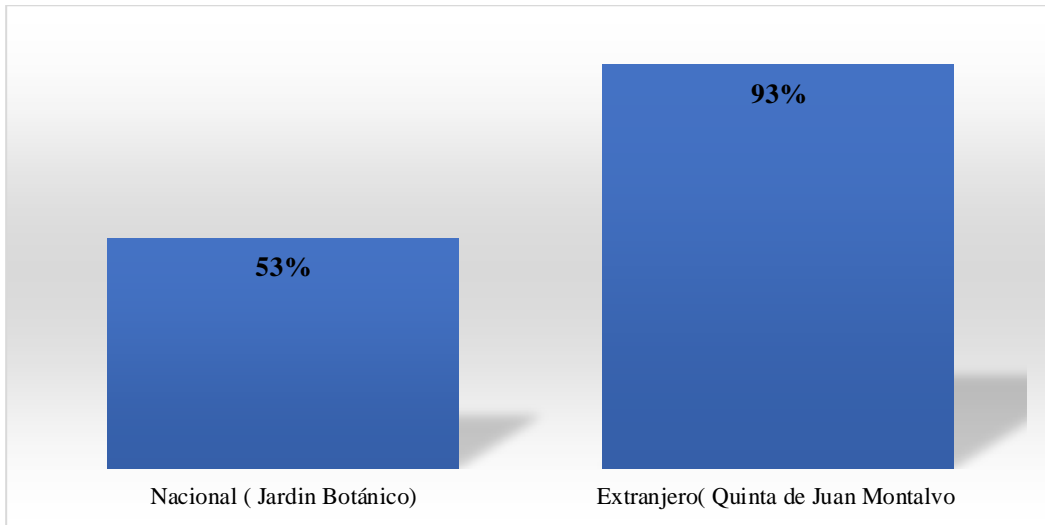


Figura 2. Visitantes nacionales y extranjeros. Fuente: Investigación de campo (2023).

En cuanto al gasto promedio, se puede mencionar, que el visitante nacional está entre 24-50\$, siendo un gasto bajo; mientras el visitante extranjero más de 100\$.

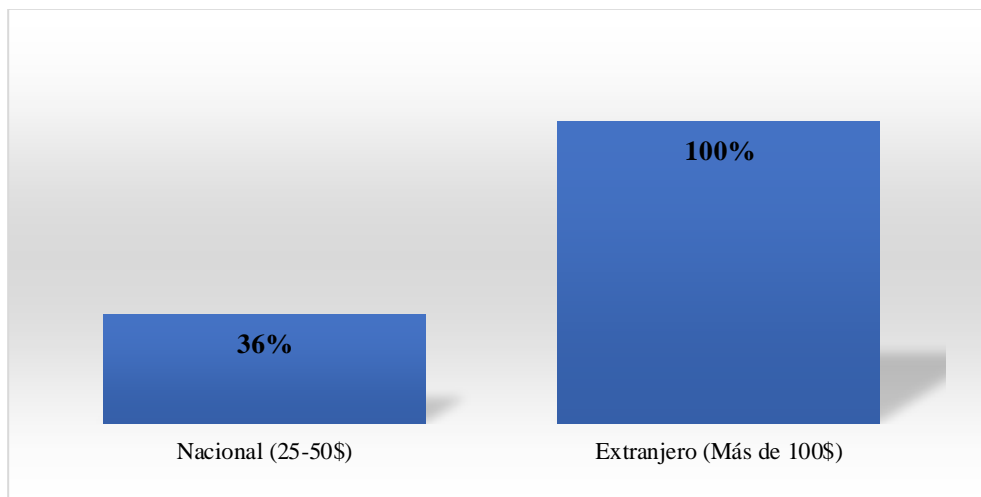


Figura 3. Visitantes nacionales y extranjeros. Fuente: Investigación de campo (2023).

Se puede evidenciar, que el visitante nacional considera, que es totalmente necesario que un destino turístico cuente con las señalizaciones necesarias, mientras el visitante extranjero menciona que es necesario los servicios básicos en un destino.

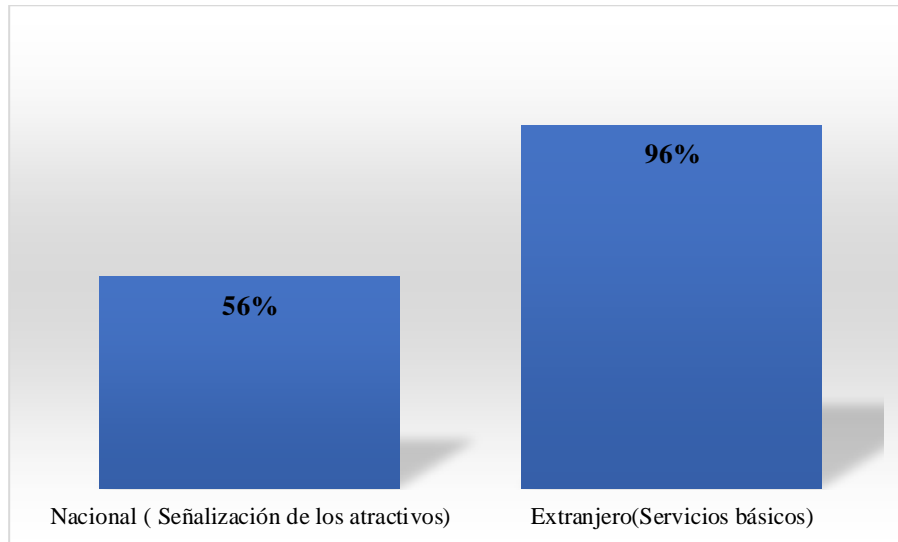


Figura 4. Visitantes nacionales y extranjeros. Fuente: Investigación de campo (2023).

El visitante nacional menciona, que viaja en compañía de familiares, mientras el visitante extranjero viaja con familiares y pareja.

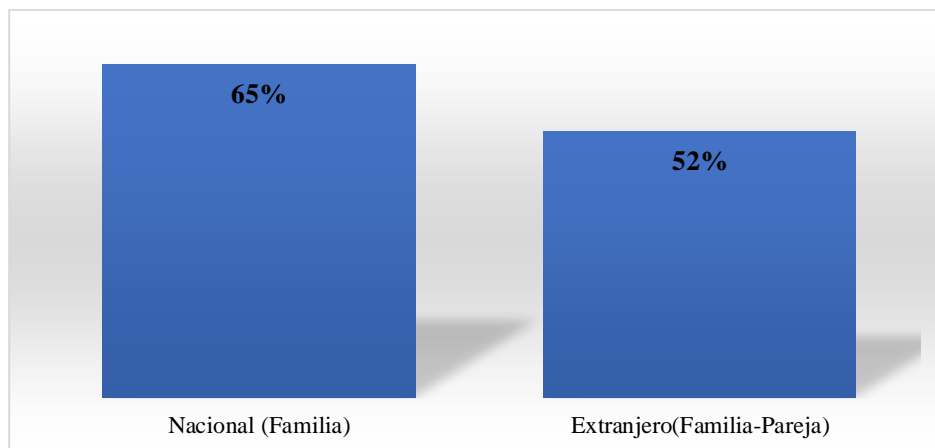


Figura 5. Visitantes nacionales y extranjeros. Fuente: Investigación de campo (2023).

El visitante nacional menciona que su pernoctación está entre 1 y 2 noches, mientras el visitante extranjero pernoctaría más de 1 semana en la ciudad de Ambato.



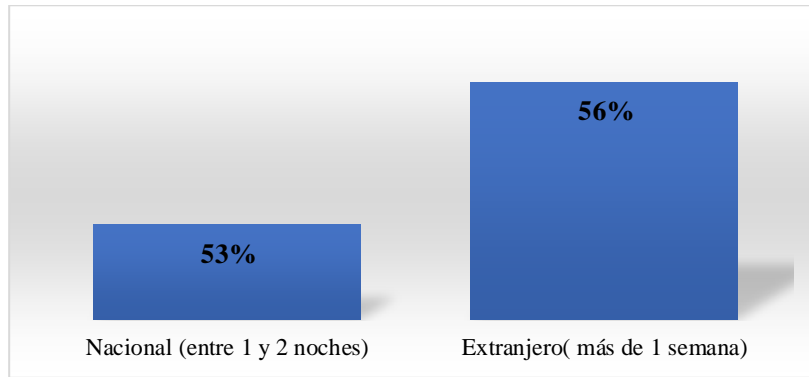


Figura 6. Visitantes nacionales y extranjeros. Fuente: Investigación de campo (2023).

En cuanto a la organización de viaje, el visitante nacional menciona que lo realizan por cuenta propia, mientras el visitante extranjero lo realiza por medio de agencias de viaje.

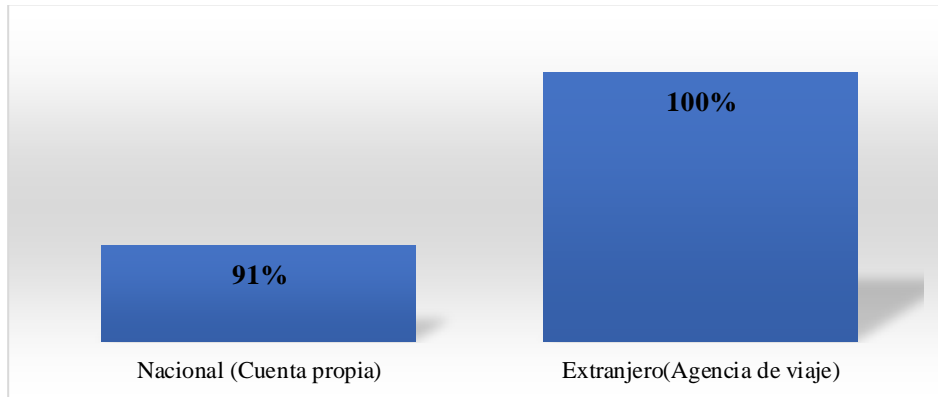


Figura 7. Visitantes nacionales y extranjeros. Fuente: Investigación de campo (2023)

El visitante nacional menciona, que está totalmente de acuerdo en hospedarse en una hostería, mientras el visitante extranjero está totalmente de acuerdo en hospedarse en hotel.

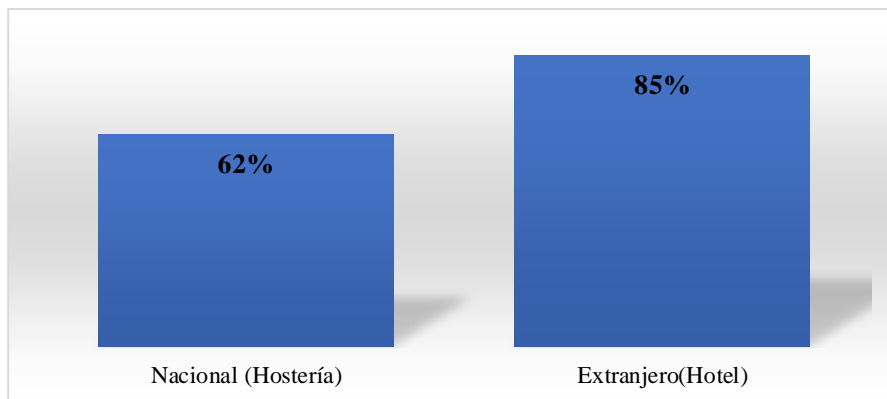


Figura 8. Visitantes nacionales y extranjeros. Fuente: Investigación de campo (2023).

Con respecto a las respuestas obtenidas por los visitantes, la gran mayoría mencionan, que es muy importante y necesario que cada atractivo turístico cuente con la mejor infraestructura, así como las condiciones necesarias para satisfacer a cada uno de los segmentos que visitan en la ciudad. Los medios por la cual obtuvieron información fueron por las redes sociales con el mayor porcentaje del 49% , siendo una de las herramientas importantes para la difusión y promoción de los destinos ; sin embargo, el otro medio de comunicación no tiene mayor relevancia por las plataformas que se utilizan y esto hace que no llegue la información deseada a los visitantes.

Los visitantes están de acuerdo en volver a visitar la ciudad, ya que cumplieron con las expectativas deseadas, pero una de las recomendaciones es que aún hace falta difusión del destino y dar a conocer las diferentes actividades que se realizan en sus festividades.

Los resultados de las entrevistas evidenciaron la importancia del perfil del visitante para conocer las características, motivaciones, expectativas, y necesidades de los visitantes nacionales y extranjeros que llegan a la ciudad, y de esta forma, obtener información actualizada que ayudará a posteriores estudios que son necesarios para plantear y ejecutar nuevas estrategias, siendo fundamental establecer un presupuesto para esta actividad, que permita el crecimiento turístico e innovación de la ciudad.

### **Discusión.**

El éxito y crecimiento de la industria turística están inextricablemente vinculados a una gestión estratégica y eficaz de los mercados, y en este contexto, es imperativo comprender a fondo las preferencias y expectativas de los visitantes al seleccionar un destino y evaluar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos. Obtener una visión precisa de lo que los viajeros buscan y valoran en sus experiencias turísticas es esencial para adaptar y perfeccionar constantemente la oferta turística. Este conocimiento no solo permite atraer y retener a los visitantes, sino que también impulsa la innovación y la competitividad en el sector, promoviendo un desarrollo sostenible y exitoso de la actividad turística.

En el mundo se han venido desarrollando varias investigaciones relacionado al perfil del visitante, un ejemplo de aquello es la investigación realizada en Barranco, ciudad de Lima, donde da a conocer las necesidades y preferencias de los turistas; el estudio describe la necesidad de “analizar el perfil de los turistas sudamericanos, ya que no tienen un registro, por lo que la afluencia de turistas es durante todo el año, lo cual se hace complejo determinar una cantidad exacta” (Torres, 2019).

La importancia de conocer y obtener información de las diferentes características de los visitantes, que llegan a esta zona turística radica como menciona Quispe (2018) en la relevancia de la información para el beneficio del lugar, con la finalidad de conocer en su totalidad, gustos, preferencias y la opinión que tenían hacia el destino visitado.

En Ecuador, se han desarrollado investigaciones relacionadas al perfil y satisfacción del turista, y un claro ejemplo de aquello fue realizado en La Provincia de Santa Elena. El estudio “Perfil y satisfacción del turista” realizado en la provincia de Santa Elena en Ecuador, describe la necesidad de “analizar el perfil de los turistas extranjeros que visitan Montañita, así como las motivaciones que los llevan a visitar el destino y la percepción de satisfacción de los servicios turísticos ofertados en este balneario” (Carvache et al., 2017).

Se considera que los resultados obtenidos en el levantamiento de información del perfil del visitante generan acciones positivas posteriores como: repetición de la visita, recomendación del lugar, y publicidad de boca en boca entre amigos y familiares (Díaz et al., 2019).

En Ambato, la importancia del tema se denota con las investigaciones previas realizadas, que concluyeron que es importante consolidar opciones de paquetes turísticos de destinos cercanos que permitan tener a Ambato como parte del recorrido durante la estancia en el Ecuador.

Para el levantamiento de información se identifican los indicadores claves para levantar información, cómo:

*Datos demográficos.* Necesarios para tener un registro claro de los visitantes, y de esta manera, conocer la edad, género, lugar de residencia, nivel de estudio y ocupación.

*Datos psicográficos.* Obtener información de gustos, preferencias y motivaciones del visitante para generar estrategias de difusión.

*Datos conductuales.* Importante para conocer e identificar el comportamiento y la perspectiva del visitante.

Los datos estadísticos que se obtienen ayudan a la toma de decisiones para la planificación turística dentro del destino, y de esta manera, planificar el plan de desarrollo turístico enfocado a las necesidades que se identifican en el levantamiento de información.

## **CONCLUSIONES.**

Se puede concluir, que la investigación ha arrojado resultados significativos que perfilan de manera detallada tanto al visitante nacional como al extranjero que participa en las festividades de la ciudad de Ambato en el año 2023. Se ha identificado su procedencia, edades, nivel educativo, motivaciones de viaje, medios de obtención de información y preferencias de alojamiento. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para la planificación y ejecución de estrategias turísticas orientadas a satisfacer las expectativas y necesidades de los visitantes, promoviendo así un crecimiento sostenible del turismo en la ciudad.

Se destaca la importancia de esta información actualizada para el desarrollo de presupuestos y estrategias de promoción turística, así como para la innovación en el sector; la comprensión de las características y preferencias de los visitantes es esencial para aprovechar al máximo el potencial turístico de Ambato y garantizar experiencias satisfactorias para quienes la visitan.

Los resultados de esta investigación servirán como una herramienta valiosa para las autoridades locales y los actores del sector turístico en la toma de decisiones informadas y la mejora continua de la oferta turística de la ciudad.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Carvache, W., Torres, M., & Carvache, M. (2017). Análisis del perfil y satisfacción del turista que visita montaña, Ecuador. Cuadernos de Turismo, (39), 113-129. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/290461/212041>
2. Diaz, S., Perez, J., Figueroa, A., & Lopez, T. (2019). Análisis del perfil y satisfacción de los excursionistas en la isla Santay (Ecuador). Revista Espacios, 40(11). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n11/19401126.html>
3. López, E. (2007). Perfil del visitante del parque nacional Desierto del Carmen. El Periplo Sustentable, (12), 133-147. <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193420224005.pdf>
4. Moreira, P., Martín, J., Oyarce, F., & Moreno, R. (2019). Tourism and heritage. The case of Valparaiso (Chile) and the profile of the cultural tourist. PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 17(5), 1005-1019. <https://www.redalyc.org/journal/881/88165933003/88165933003.pdf>
5. Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. Telos, 12(2), 248-252. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
6. Quispe, S. (2018). El perfil del visitante en el Parque Ecológico Voces por el Clima, Santiago de Surco – 2018. (tesis de la Universidad César Vallejo. Lima, Perú). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34643/Quispe\\_MS.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34643/Quispe_MS.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
7. Sandoval, D., Ordoñez, O., & Noblecilla, M. (2018). Percepción del perfil del turista para el aprovechamiento de los atractivos turísticos: Caso Cantón Pasaje, El Oro (Ecuador). Revista interamericana de ambiente y turismo; 14(1), 14-21. <https://www.scielo.cl/pdf/riat/v14n1/0718-235X-riat-14-01-00014.pdf>
8. Torres, L. (2019). Perfil del turista sudamericano que visita Barranco. (tesis de la Universidad César Vallejo. Lima, Perú).

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59104/Torres\\_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59104/Torres_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

9. Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>

#### **DATOS DE LOS AUTORES.**

- 1. Paulina Elizabeth Salas Medina.** Magíster en marketing de destinos y productos turísticos. Docente de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, matriz Ambato. Ecuador. E-mail: [ua.paulinasalas@uniandes.edu.ec](mailto:ua.paulinasalas@uniandes.edu.ec)
- 2. Yajaira Cristina Caguana Tonato.** Licenciado/a en turismo. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador. E-mail: [ta.yajairacct44@uniandes.edu.ec](mailto:ta.yajairacct44@uniandes.edu.ec)

**RECIBIDO:** 4 de enero del 2024.

**APROBADO:** 20 de febrero del 2024.