

ARTÍCULO 8

Demanda en la ciudad de Tarija y alrededores: perspectiva de los turistas

Roxana Alemán Castillo¹, Arminda Caso Lizarazu², Mirian Cruz Padilla³,
Sagrario Edmi Mamani Gutiérrez⁴

¹ Doctora en Matemáticas y Estadística, Universidad Autónoma Juan Misael Saracho
ORCID: 0000-0001-9523-8932

² Máster en Educación Superior Universidad Autónoma Juan Misael Saracho

³ Estudiante de la Carrera de Economía, Universidad Autónoma Juan Misael Saracho

⁴ Estudiante de la Carrera de Economía, Universidad Autónoma Juan Misael Saracho

* **Correspondencia del autor:** roxana_aleman@hotmail.com, roxanaaleman66@gmail.com

Resumen

El sector turístico de Bolivia y de Tarija en particular, se ha visto afectado por la pandemia del COVID-19, en la gestión 2021, concretamente en el mes junio se inició una etapa de reactivación con la apertura de museos (Vacaflor, 2021), es así que se inicia también una nueva etapa de investigación para poder determinar las características de la demanda turística de la ciudad de Tarija y sus alrededores de acuerdo a la perspectiva de los turistas que visitan considerando la relativa normalidad. Los resultados permitirán al sector implementar acciones que permitan incrementar el flujo de turistas hacia Tarija. Los principales hallazgos nos muestran que la demanda está caracterizada por personas jóvenes entre 24 y 39 años, las preferencias se encuentran en lugares turísticos identificados en la ciudad (Plazas y parques) y alrededores (Lago San Jacinto), los visitantes valoran de Tarija con el grado de "muy satisfecho" la limpieza de la ciudad, la receptividad de la población y la seguridad.

Palabras clave: Turismo, demanda, satisfacción

Abstract

The tourist sector of Bolivia and Tarija in particular has been affected by the COVID-19 pandemic, in the 2021 management, specifically in June a reactivation phase began with the opening of museums (Vacaflor, 2021), is Thus, a new stage of research is also begun to determine the characteristics of the tourist demand of the city of Tarija and its surroundings according to the perspective of the tourists who visit, considering the relative normality. The results will allow the sector to implement actions to increase the flow of tourists to Tarija. The main findings show us that the demand is characterized by young people between 24 and 39 years old, preferences are found in tourist places identified in the city (Plazas and parks) and surroundings (San Jacinto Lake), visitors value Tarija with the degree of "very satisfied" the cleanliness of the city, the receptivity of the population and the security.

Keywords: Tourism, demand, satisfaction

1. Introducción

El Turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros (Sánchez García,2013; Calizaya,2020), por otra parte las características particulares que definen al turista que visita un determinado destino, que tienen que ver con su edad, sexo, nacionalidad, procedencia, motivo de visita, estadía promedio, forma de viaje, motivo de visita, atractivos visitados y deseados, sus gustos y preferencias de consumo, gasto promedio, su opinión respecto al destino, y otros(UMSA,2015).

En Tarija, existen antecedentes de trabajos de investigación en el sector desarrollados por el Centro de Información Empresarial y Planificación Estratégica, relacionados con flujo de turistas(CIEPLANE,2007), diagnósticos de la planta turística de Tarija (CIEPLANE,2008a,2008b), el perfil del turista en fiestas religiosas de Tarija (CIEPLANE,2019a, 2019b), también se realizaron propuestas de estrategias de promoción del turismo (Alvarado y Rodríguez,2019; Aramayo y Escribes, 2019; Duran y Vargas,2019; Eyzaguirre y Gallo, 2019), los estudios revelan que el flujo de turismo en Tarija está caracterizado por turistas provenientes del interior del país y del norte argentino principalmente. En el año 2021 en convenio con la Dirección de Turismo y Cultura del Municipio se realiza un trabajo de relevamiento de información para el proyecto de Perfil del Turista 2021, esto con la finalidad de determinar las principales características del visitante a Tarija, en la condiciones de reactivación económica del sector pos pandemia(Vacaflor,2021), se identifica como periodo de trabajo el mes de septiembre y octubre del año 2021.Otro aspecto importante a mencionar es la continuidad en las investigaciones a lo largo del año, esto debido a que las épocas o meses pueden también influir en los tipos de turistas (Ledhesma, 2018).

La demanda es un factor clave en el desarrollo del turismo, sin embargo, es muy poca la información acerca de los consumidores del turismo a nivel local (Salazar,2018), por lo que abordar el estudio desde la perspectiva del turista aportará al desarrollo del turismo, puesto que se determinará los gustos y preferencias con relación a los recursos y atractivos existentes en la ciudad de Tarija y alrededores.

Existen trabajos que abordan el turismo en tiempos de pandemia que sirven de referencia para el presente artículo tales como la perspectiva y desafíos (Castello,2020; Mantecón,2020).

2. Materiales y Métodos

El presente artículo, está basado en los resultados de la investigación "Perfil del Turista de en la ciudad de Tarija agosto-septiembre 2021" (Cruz y Mamani,2021), es descriptivo y transversal, aplicándose la técnica de la entrevista para la recopilación de información a través de cuestionarios aplicados a los turistas en dos puntos de acceso (Terminal aérea y Terminal de buses), las preguntas se estructuraron en base a encuestas del sector que se implementaron en Bolivia (UMSA,2015,) las mismas se consensuaron con la Dirección de Turismo y Cultura del Municipio de Cercado y los investigadores del Centro de Información Empresarial y Planificación Estratégica (CIEPLANE). El cuestionario se construyó Google Forms y la aplicación fue mediante el método cuantitativo de encuesta "cara a cara" que sirve para obtener información directa mediante una muestra de la población (Ortiz,2015). La técnica de muestreo es no probabilística por conveniencia, porque permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen y Manterola2017). La muestra utilizada es de 149 turistas en los meses de agosto y septiembre de 2021.

A continuación, describimos las características principales de los turistas que visitaron Tarija:

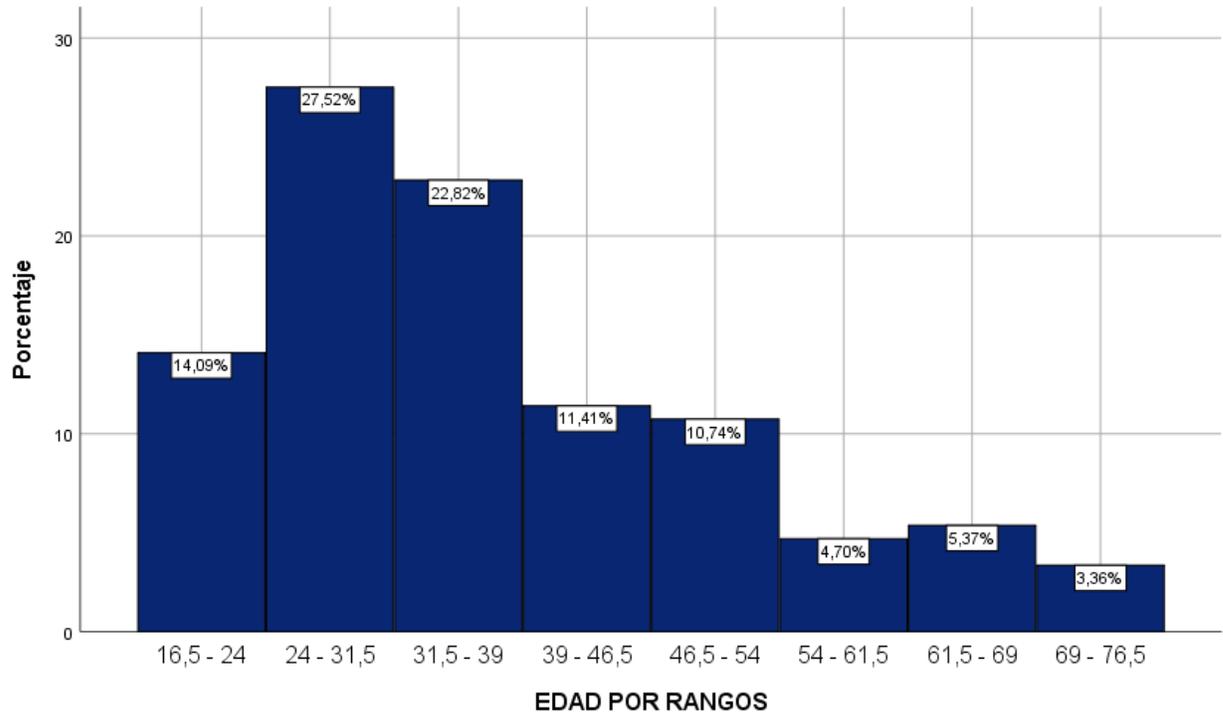


Figura 1.

Edad de los Turistas por Rangos

Nota. Entre las principales características de los turistas que visitan la ciudad de Tarija podemos apreciar que el 27,5% de los turistas tienen una edad entre 24 a 31,5 siendo estos la mayor cantidad de turistas visitantes. Así mismo se puede observar que las personas de tercera edad entre 69 a 76,5 años representa solamente el 3,36%, llegando a ser sólo 5 personas en este rango. Fuente: Elaboración propia en base a datos recopilados a través de encuesta (Cruz y Mamani, 2021).

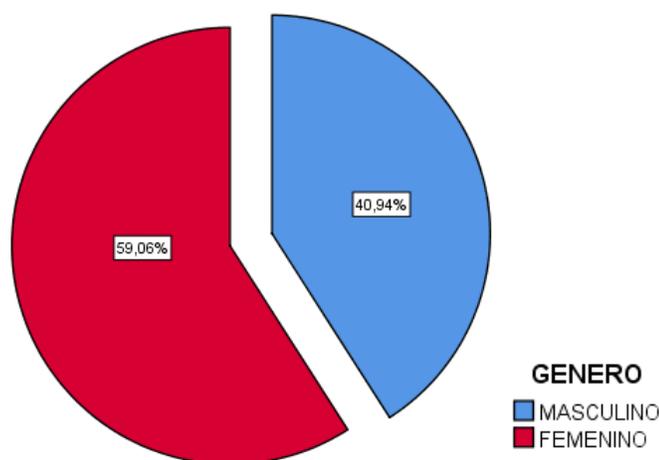


Figura 2.

Género del Turista

Nota. Los turistas que visitan la ciudad de Tarija son mayormente del sexo femenino representando el 59,06% y los del sexo masculino que representan el 40, 94%. Fuente: Elaboración propia en base a datos recopilados a través de encuesta (Cruz y Mamani,2021).

3. Análisis y discusión

Los aspectos relacionados a la demanda de los turistas se describen en la siguiente información:

a) Transporte

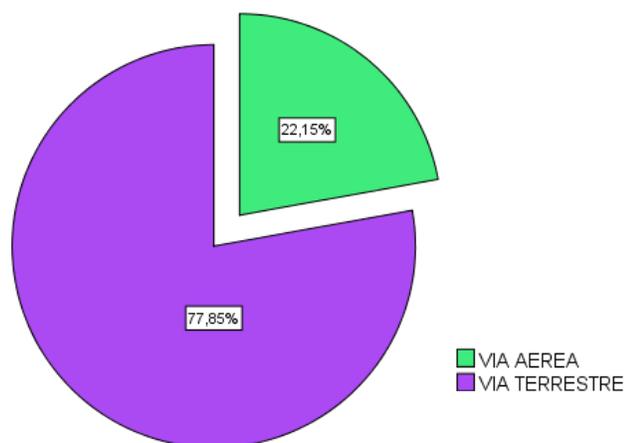


Figura 3.

Medio de transporte por cual el turista arriba a la ciudad de Tarija

Nota. La mayoría de los turistas llegan a la ciudad de Tarija a través de medios de transporte terrestre representando el 77, 85% del total, y los turistas que llegan por medios de transporte aéreo solo representan el 22,15% del total de turistas encuestados. Fuente: Elaboración propia en base a datos recopilados a través de encuesta (Cruz y Mamani,2021).

b) Procedencia

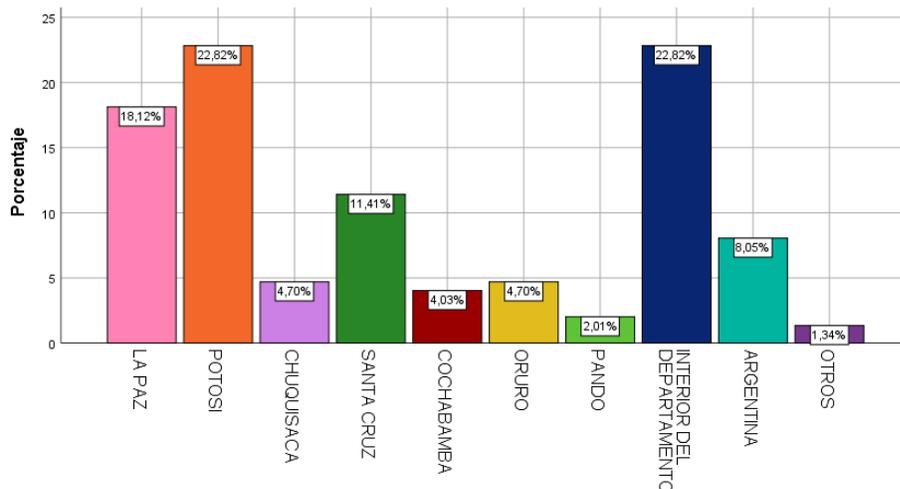


Figura 4.

Procedencia del Turista

Nota. Otra característica importante de los turistas que visitan la Ciudad de Tarija es el lugar de donde provienen dichas personas, por ello, podemos decir a través de la información obtenida que, de las personas encuestadas, 34 son del departamento de Potosí, representando el 22,82%, en igual proporción las personas que provienen del interior del departamento, en segundo lugar, podemos ver que los visitantes son del departamento de La Paz representando el 18,1% del total. Fuente Elaboración propia en base a datos recopilados a través de encuesta (Cruz y Mamani,2021).

c) Motivos de visita

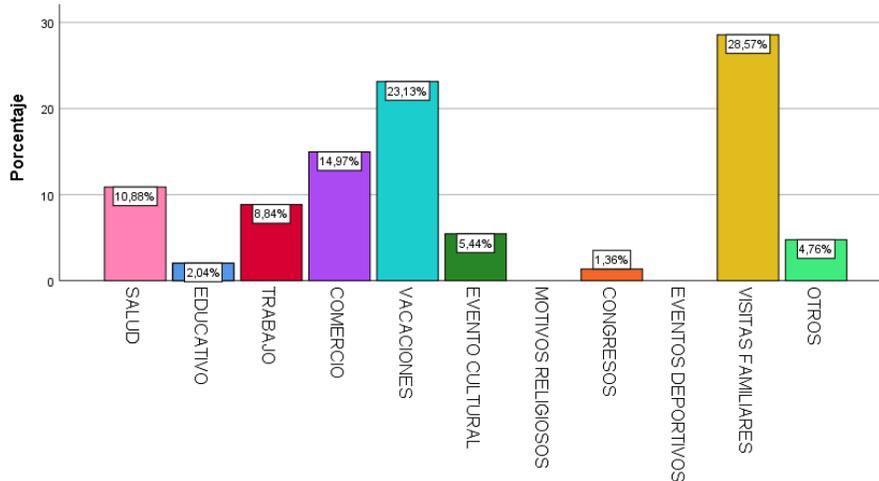


Figura 5.

Motivo Principal de su Visita

Nota. El 28,57% de los turistas respondieron que el motivo principal de su visita a la ciudad de Tarija es por visitas familiares, 23,13% por vacaciones, el 14,97% por comercio y 10% por salud. Fuente

Elaboración propia en base a datos recopilados a través de encuesta (Cruz y Mamani,2021).

d) Lugares visitados por los turistas

Atractivos Turísticos	Cantidad de Visitas	Porcentaje de Visitas	No Visitas	Porcentajes de No Visitas
Ciudad				
Plazas y Parques	133	89,3	16	10,7
Casa Dorada	44	29,5	105	70,5
Museo Franciscano	35	23,5	114	76,5
Museo Paleontológico	44	29,5	105	70,5
Catillo Azul	34	22,8	115	77,2
Observatorio	38	25,5	111	74,5
Iglesias	66	44,3	83	55,7
Monumentos	65	43,6	84	56,4
Miradores	58	38,9	91	61,1
Tiendas y Comercio	82	55,0	67	45
Alrededores				
Bodegas	47	31,5	102	68,5
El Valle	36	24,2	113	75,8
Viñedos	48	32,2	101	67,8
Casa Vieja	77	51,7	72	48,3
Santa Ana	29	19,5	120	80,5
Padcaya	36	24,2	75,8	75,8
Chaguaya	44	29,5	105	70,5
San Jacinto	101	67,8	48	32,2
Tolonesa	32	21,5	117	78,5
San Andrés	36	24,2	113	75,8
Tomatitas	59	39,6	90	60,4
Coimata	45	30,2	104	69,8
San Lorenzo	64	43,0	85	57
El Rancho	43	28,9	106	71,1
Canasmoro	44	29,5	105	70,5
Sella Cercado	27	18,1	122	81,9
Sella Méndez	50	33,6	99	66,4

Tabla 1.

Lugares visitados por los turistas en la ciudad Tarija

Nota. Los lugares frecuentemente visitados son las plazas y parques representando el 89,3% de las 149 personas encuestadas, en segundo lugar el Lago San Jacinto con 67,8% del total, en tercer lugar se encuentran las Tiendas y Comercios con 55% del total de los turistas, los tres lugares mencionados son de fácil acceso porque se puede visitar caminando y en el caso de San Jacinto existen medios que transportan a las personas hasta el lugar, como ser micros, taxi-trufis y taxis que tienen además un costo de transporte accesible para las personas Fuente: Elaboración propia en base a datos recopilados a través de encuesta (Cruz y Mamani,2021).

Satisfacción

Para describir el nivel de satisfacción, se toma en cuenta los principales lugares turísticos señalados como los más visitados por los turistas de la ciudad de Tarija y alrededores y también de los principales servicios.

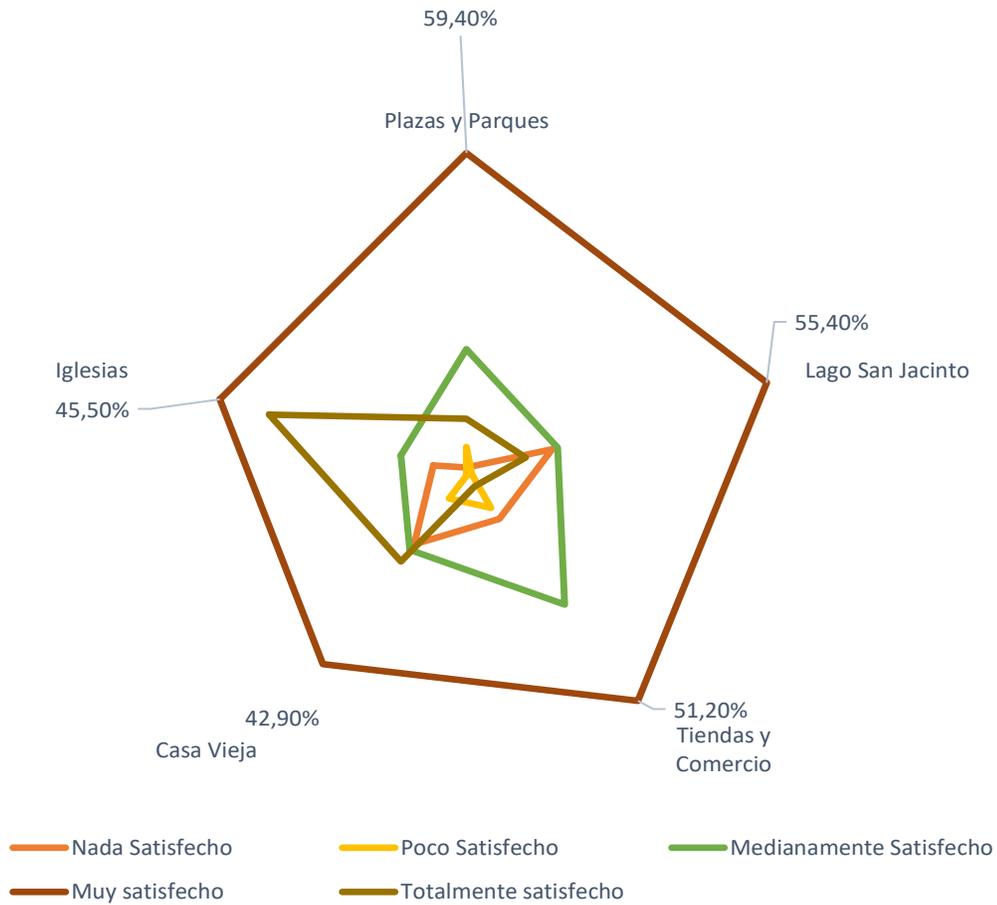


Figura 6.

Valoración de los cinco lugares más visitados en la ciudad de Tarija

Nota. La valoración de "muy satisfecho" y el mayor porcentaje es para Plazas y Parques 59,4%, en segundo lugar, el Lago San Jacinto 55,4% y en tercer lugar valoró a las Tiendas y Comercio 51,20%. Fuente: Elaboración propia en base a datos recopilados a través de encuesta (Cruz y Mamani,2021).

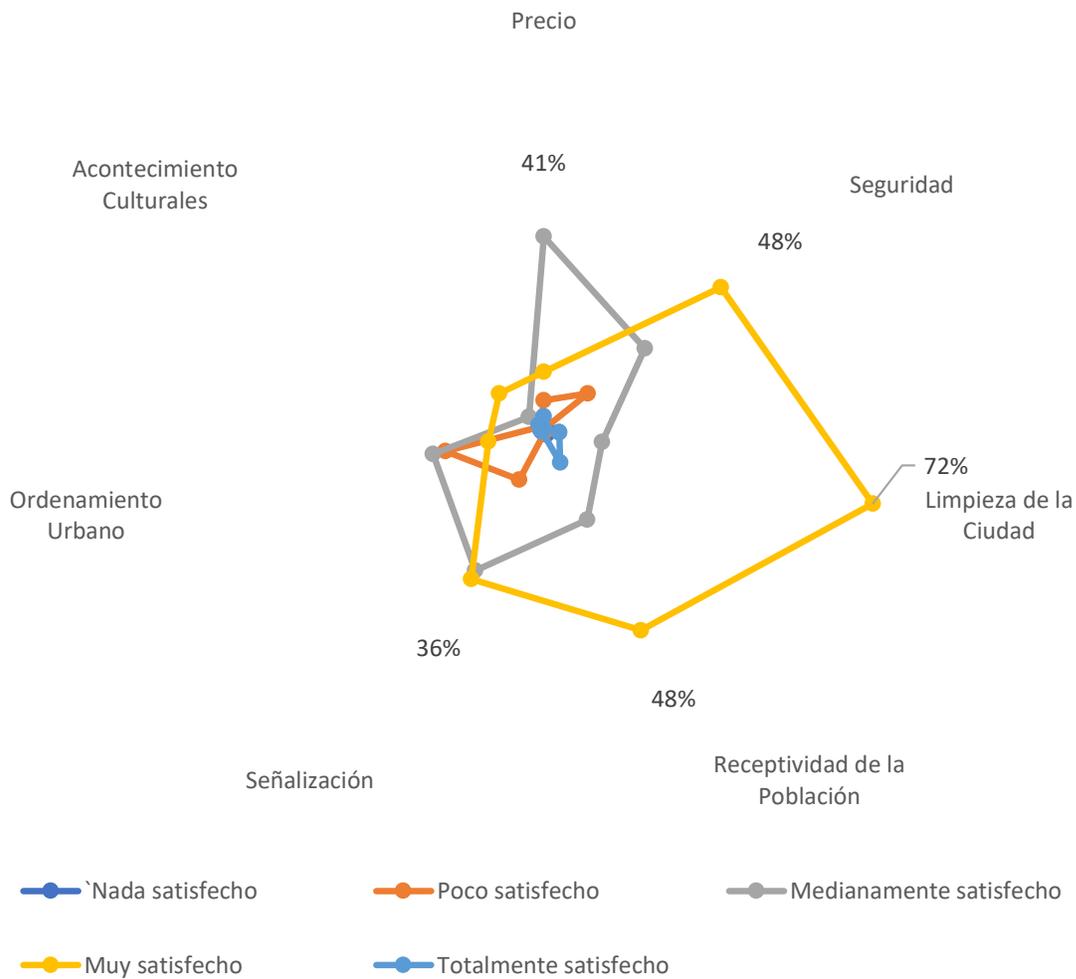


Figura 7.

Valoración de servicios vinculados al turismo

Nota. De 149 turistas observamos que valoraron en la puntuación de muy satisfecho a la limpieza de la ciudad 72%, la seguridad y la receptividad de la población con un 48%. Fuente: Elaboración propia en base a datos recopilados a través de encuesta (Cruz y Mamani, 2021).

4. Conclusiones

Los principales hallazgos nos muestran que la demanda de los turistas en la normalidad relativa por la pandemia del COVID-19 en Tarija, está caracterizada por personas jóvenes entre 24 y 39 años, ambos alcanzan a 50,34% de los visitantes, el sexo de los entrevistados en su mayoría corresponde a 59,06% del sexo femenino, personas que pertenecen a la generación que está relacionada con la era de la digitalización, por lo que es importante tomarlas en cuenta para la promoción del turismo.

El medio de transporte más utilizado es vía terrestre 77,65%, esta variable es de importancia por los medios de comunicación especialmente carreteras asfaltadas que relacionan a Tarija con el interior del departamento y los departamentos vecinos (22,82% provienen de las provincias de Tarija y de Potosí también 22,82%). Es importante mencionar que también trabajos de investigación realizados en otras

universidades UNIFRANZ (2021), posicionan a la ciudad de Tarija como destino importante del turismo interno, confirmándose en este trabajo que los provenientes de La Paz alcanzan a un 18,12% y Santa Cruz 11,41%.

Los principales motivos de la visita son: Familias, vacaciones, comercio, salud, tipos de turista que permiten identificar la demanda en el año 2021

Lugares visitados en el estudio se han dividido en ciudad y alrededores, los más visitados en la ciudad son: Plazas y parques 89,3%, Casa Dorada 29,5% y Castillo Azul 22,8%; en los alrededores 67,8% visita San Jacinto, Los Viñedos 32,2% y Bodegas 31,5, esto posiciona a Tarija como un destino con múltiples alternativas.

El nivel de satisfacción con los lugares visitados y que se relaciona con los gustos y preferencias sobre los principales atractivos de está en la ciudad y alrededores (Morales y Gomez,2020) tiene la puntuación más importante en “muy satisfecho” para Plazas y parques y comercios e iglesias y en alrededores el Lago San Jacinto y Casa vieja. Un aspecto que resalta en esta medición es la relación con bodegas y viñedos, sobre los cuales se recomienda realizar un estudio concreto para determinar los principales tipos de turistas.

En relación a los servicios vinculados al turismo el 72% de los visitantes valora como “muy satisfecho” con la limpieza de la ciudad, la seguridad y la receptividad de la población, aspectos que deben tomarse en cuenta como una fortaleza para el turismo.

Es importante resaltar que, debido a la emergencia sanitaria, esta contribución adquiere importancia por la información que permite determinar cómo se está comportando la demanda de turistas en la ciudad de Tarija y alrededores.

5. Bibliografía

- 🔖 Alvarado C.L. y Rodriguez G. 2019 Estrategia de promoción para la festividad de San Roque
- 🔖 Aramayo A.G. y Escribes R. 2019 Estrategia de promoción de turismo de la fiesta religiosa de Chaguaya
- 🔖 Castello, V. (2020). Desafíos y oportunidades para el turismo en el marco de la pandemia COVID-19. *Cuadernos de política exterior argentina*, (131), 115-118.
- 🔖 Mantecón, A. (2020). La crisis sistémica del turismo: una perspectiva global en tiempos de pandemia.
- 🔖 Chirinos Baspineiro, L. K.(2017). *Análisis de la Normativa Tributaria Boliviana Respecto a la Existencia de Incentivos Tributarios para Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos* (Doctoral dissertation, Universidad Mayor de San Andrés. Facultad de Ciencias Económicas. Carrera de Contaduría Pública. Instituto de Investigaciones en Ciencias contables, Financieras y Auditoria. Unidad de Postgrado).
- 🔖 CIEPLANE (2007). Flujo del cluster turismo en los Valles de Tarija. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Universidad Juan Misael Saracho. Recuperado de <https://cieplane.uaajms.edu.bo/>
- 🔖 CIEPLANE (2008a), Censos de la Planta turística de los valles de Tarija. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Universidad Juan Misael Saracho. Recuperado de <https://cieplane.uaajms.edu.bo/>

- ❑ CIEPLANE (2008b), Censo de la Planta Turística del Departamento de Tarija. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Universidad Juan Misael Saracho. Recuperado de <https://cieplane.uaajms.edu.bo/>
- ❑ CIEPLANE (2019b) Principales características de los visitantes a la festividad de San Roque Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Universidad Juan Misael Saracho. Recuperado de <https://cieplane.uaajms.edu.bo/>
- ❑ CIEPLANE (2019a) Principales características de los visitantes a la festividad de Chaguaya Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Universidad Juan Misael Saracho. Recuperado de <https://cieplane.uaajms.edu.bo/>
- ❑ Duran E. y Vargas M. 2019 Estrategias de promoción para las agencias de viaje y operadoras de turismo en el municipio de Tarija
- ❑ Eyzaguirre D.A. y Gallo M.B. 2019 Estrategias promocionales para promover el turismo en la provincia de Cercado del Departamento de Tarija.
- ❑ Ledhesma, M. (2018). Tipos de turismo: nueva clasificación. *Buenos Aires, 1*.
- ❑ Morales Vásquez, N. E., & Gómez Ceballos, G. P. (2020). Identificación de la percepción del turista hacia el destino Cuenca-Ecuador, mediante la “Netnografía”. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 10(19)*, 81-97.
- ❑ Ortiz, G. (2015). La Encuesta-Definición, diseño y operacionalización. *Técnicas de Investigación Cuantitativas y Cualitativas*.
- ❑ Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology, 35(1)*, 227-232.
- ❑ Sánchez García, V. E. (2013). El Turismo Cultural: una aproximación desde la perspectiva económica. *El Turismo Cultural: una aproximación desde la perspectiva económica, 13-48*.
- ❑ Salazar, D., Guerrero, M., Núñez, J., Zambrano, N., & Tixilema, E. (2018). Perfil del turista en función de sus motivaciones, gustos y preferencias. *Ciencia Digital, 2(4)*, 50-61.
- ❑ UMSA (2015). Implementación del Sistema de Observatorio turístico en el área metropolitana de La Paz, Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- ❑ UNIFRANZ (2021) Perfil del Turista Interno. Carrera de Administración Hotelera y Turismo. La Paz-Bolivia
- ❑ Vacaflor R. (2021). Tarija apuesta por la bioseguridad para reactivar su turismo, El Sur, recuperado de <https://diarionuevosur.com/>