



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
MODALIDAD PRESENCIAL

**Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Turismo y Hotelería.**

TEMA:

**"EL SERVICIO DE TRANSPORTE PARA LA REACTIVACIÓN DE LA
ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE BAÑOS "**

AUTOR: Chérrez Barreno José Ismael

TUTORA: Ing. Mg. Sonia Paola Armas Arias

Ambato-Ecuador

2020

APROBACIÓN DEL TUTOR

CERTIFICA:

Yo, Ing. Sonia Paola Armas, Mg, con C.I 1803202827 en mi calidad de tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema **“EL SERVICIO DE TRANSPORTE PARA LA REACTIVACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE BAÑOS”** desarrollado por el egresado Chérrez Barreno José Ismael, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión designada por el H. Consejo Directivo.

Atentamente.



Firmado electrónicamente por:

**SONIA PAOLA
ARMAS ARIAS**

Ing. Sonia Paola Armas Arias Mg.

1803202827

0997526361

sp.armas@uta.edu.ec

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Declaro que el proyecto de grado denominado “**EL SERVICIO DE TRANSPORTE PARA LA REACTIVACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE BAÑOS**” es desarrollado por el autor, quien basado en la experiencia profesional ha realizado una investigación exhaustiva respetando las disposiciones legales y citando las fuentes correspondientes que protegen los derechos de autor, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Las ideas, resultados y conclusiones a las que se ha llegado, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, julio de 2020

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature consists of the name 'Ismael' written in a cursive style, with 'Chérrez' written below it. There are some scribbles and a small mark above the 'I' in 'Ismael'.

Chérrez Barreno José Ismael

AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal receptor del Trabajo de Investigación presidido por el Doctor Segundo Víctor Hernández del Salto, Magister e integrado por los señores, Lic. Mg. Héctor Raúl Tamayo, Lic. Mg. Johanna Monge, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema **“EL SERVICIO DE TRANSPORTE PARA LA REACTIVACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE BAÑOS”**, elaborado y presentado por el Sr. Chérrez Barreno José Ismael para optar por el Grado Académico de Licenciado en Turismo y Hotelería, una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Investigación del tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Firmado electrónicamente por:

**SEGUNDO VÍCTOR
HERNÁNDEZ DEL
SALTO**

Dr. Segundo Víctor Hernández del Salto

Presidente y Miembro del Tribunal

**HECTOR RAUL
TAMAYO SORIA**

Firmado digitalmente por
HECTOR RAUL TAMAYO
SORIA
Fecha: 2021.01.18 12:05:01
-05'00'

Miembro del Tribunal

Lic. Mg. Héctor Raúl Tamayo

**JOHANNA
GABRIELA MONGE
MARTINEZ**

Firmado digitalmente por
JOHANNA GABRIELA
MONGE MARTINEZ
Fecha: 2021.01.19 12:37:53
-05'00'

Miembro del Tribunal

Lic. Mg. Johanna Monge

DEDICATORIA

A Dios por brindarme, fortaleza, protección, sabiduría y salud para lograr culminar mis estudios universitarios, que no ha sido nada fácil, pero gracias a su voluntad todo es posible.

A mi padre Hugo, quien con su amor y confianza me ha inculcado que, para salir adelante es indispensable el sacrificio y la honestidad.

A mi madre Zoila por comprender mis ideales y apoyarme en cada uno de ellos, brindandome su infinito amor.

A mi hermano Alex quien, es el ejemplo de un hermano mayor, por brindarme su apoyo, a mi hermana Karol, por llenar mi vida de alegría y ser quien me motiva cada día a ser mejor.

A mi tío Pedro por su cariño y comprensión, a todos mis familiares y amigos quienes fueron partícipes de este objetivo hecho realidad.

A todos ustedes con mucho cariño les dedico mi esfuerzo

AGRADECIMIENTO

Infinitamente agradecido con Dios por no soltar mi mano e impulsarme a continuar, de igual forma agradezco a mis padres, hermanos y familiares por darme su amor y bendición.

A la Universidad Técnica de Ambato por brindarme la oportunidad de formarme como profesional.

Un agradecimiento imperecedero a mi docente y Directora de tesis la Ing Sonia Armas, por su comprensión, conocimiento y motivación para el desarrollo de esta investigación.

A Lissette A., con quien durante cuatro años hemos compartido experiencias únicas que perdurarán en mí, gracias por todo el apoyo brindado 31/06/2016.

Gracias a cada uno de mis docentes y compañeros, que por medio de enseñanzas y experiencias dejan en mí, parte de sus vidas.

DIOS LOS BENDIGA

ÍNDICE DE CONTENIDO:

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO	11
EXECUTIVE SUMMARY.....	13
CAPÍTULO I.....	14
1. MARCO TEÓRICO.....	14
1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	14
1.2 OBJETIVO GENERAL	22
1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	22
CAPÍTULO II	32
2. METODOLOGÍA	32
2.1 ENFOQUE	32
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.4 TECNICA DE INVESTIGACIÓN.....	33
2.4.1 ENCUESTA.....	34
2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34

2.6. MATERIALES	36
CAPÍTULO III.....	37
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
3.1 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (ENCUESTAS).....	37
CAPÍTULO IV	52
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
4.1 CONCLUSIONES	52
4.2 RECOMENDACIONES	53
4.3 PROPUESTA.....	54
BIBLIOGRAFÍA.....	60
AENEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Frecuencias Ambato-Baños.....	27
Tabla N° 2 Directrices del protocolo de bioseguridad.....	31
Tabla N° 3 Materiales	36
Tabla N° 4 Tabulación pregunta 1	37
Tabla N° 5 Tabulación pregunta 2	39
Tabla N° 6 Tabulación pregunta 3	40
Tabla N° 7 Tabulación pregunta 4	41
Tabla N° 8 Tabulación pregunta 5	42
Tabla N° 9 Tabulación pregunta 6	43
Tabla N° 10 Tabulación pregunta 7	44
Tabla N° 11 Tabulación pregunta 8	45
Tabla N° 12 Tabulación pregunta 2	46
Tabla N° 13 Tabulación pregunta 10	47
Tabla N° 14 Tabulación pregunta 11	48
Tabla N° 15 Tabulación pregunta 12	49
Tabla N° 16 Tabulación pregunta 13	51
Tabla N° 17 Directrices de la propuesta	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Muestra Finita.....	35
Gráfico N° 2 Presentación gráfica pregunta 1	37
Gráfico N° 3 Presentación gráfica pregunta 2	39
Gráfico N° 4 Presentación gráfica pregunta 3	40
Gráfico N° 5 Presentación gráfica pregunta 4	41
Gráfico N° 6 Presentación gráfica pregunta 5	42
Gráfico N° 7 Presentación gráfica pregunta 6	43
Gráfico N° 8 Presentación gráfica pregunta 7	44
Gráfico N° 9 Presentación gráfica pregunta 8	45
Gráfico N° 10 Presentación gráfica pregunta 9	46
Gráfico N° 11 Presentación gráfica pregunta 10	47
Gráfico N° 12 Presentación gráfica pregunta 11	48
Gráfico N° 13 Presentación gráfica pregunta 12	49
Gráfico N° 14 Presentación gráfica pregunta 13	51
Gráfico N° 15 Propuesta	56
Gráfico N° 16 Propuesta Directriz 1	57
Gráfico N° 17 Propuesta Directriz 1	57
Gráfico N° 18 Propuesta Directriz 2	58
Gráfico N° 19 Propuesta Directriz 2	58
Gráfico N° 20 Propuesta Directriz 3	59
Gráfico N° 21 Propuesta Directriz 4	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Carta Compromiso	62
Anexo 2 Carta de Validación	63
Anexo 3 Formato de la encuesta digital.....	64

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “El servicio de transporte para la reactivación de la actividad turística en el cantón baños”

AUTOR: Chérrez Barreno José Ismael

TUTORA: Ing. Mg. Sonia Paola Armas Arias

RESUMEN:

El cantón Baños de Agua Santa perteneciente a la provincia de Tungurahua, conocido a nivel local e internacional como uno de los lugares predilectos para realizar la actividad turística se ha visto afectado drásticamente a causa de la aparición de la enfermedad del COVID-19, que con obligatoriedad ha hecho que la mayoría de países a nivel mundial entren en una etapa de confinamiento, durante el tiempo de confinamiento en los meses de marzo, abril, mayo y junio del 2020 decretado por el Licenciado Lenin Moreno Garcés, presidente de Ecuador, ha provocado que el servicio del transporte y la actividad turística sufran un grave impacto económico, porque no se ha podido ejercer actividades con normalidad, la prevención al contagio es latente en cada uno de los ciudadanos, esto ha hecho que la ciudadanía actué con restricción a la hora de viajar, el servicio de transporte tiene una fina relación con el ámbito turístico, es por ello que es muy importante desarrollar una herramienta en donde se pueda brindar confianza a los turistas para que retornen a viajar, es así que, la investigación se enfoca en conocer la situación actual del transporte y mediante este factor, desarrollar medidas preventivas de bioseguridad para que el sector turístico se reactive paulatinamente, brindando las debidas medidas de seguridad a los turistas, en donde puedan sentirse seguros de tomar la decisión de realizar actividades turísticas mediante el servicio del transporte.

PALABRAS CLAVE: Reactivación, Servicio, Transporte, Turismo.

EXECUTIVE SUMMARY

TOPIC: "The transport service for the reactivation of tourist activity in the city of Baños"

AUTHOR: Chérrez Barreno José Ismael

TUTOR: Ing. Mg. Sonia Paola Armas Arias

SUMMARY:

The city of Baños de Agua Santa belonging to the province of Tungurahua, known nationally and internationally as one of the favorite places for tourism, has been drastically affected a cause of the onset of COVID-19 disease, that has made the majority of countries. during the period of confinement in the months of March, April, May and June 2020, decreed by Mr. Lenin Moreno Garcés, President of Ecuador, has caused the transport service and tourist activity to suffer a serious economic impact, because it has not been possible to carry out activities normally, prevention of contagion is latent in each of the citizens, this has made the citizens act with restriction when traveling, the transport service has a fine relationship with the tourism field, and is very important develop a tool to provide confidence to travel again, this research is essential because it focuses in knowing the current transport situation and through this factor develop preventive biosecurity measures, so that the tourism sector is gradually reactivated, with adequate security measures for that tourists so they can feel safe of make the decision to return to tourist activities through the transport service.

KEYWORDS: Reactivation, Service, Transport, Tourism

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para argumentar y mejorar la comprensión de la presente investigación, se tomó antecedentes investigativos con características similares por parte de diferentes autores.

Desde el nacimiento del hombre se ha contado como un mecanismo para la movilidad de un lado a otro, esta cadena inicia desde el vientre de la madre a sus brazos y finalmente gateando y caminando, esto ayudó a que el hombre vaya progresando para así iniciar recorridos de largas distancias en menor tiempo, esto dio paso al primer medio de transporte, el de los animales, que fue de ayuda para trasladar materiales de madera como carrozas, carretas, a raíz de esto se fue evolucionando en los diseños hasta lograr construir los ferrocarriles, carros, aviones y más, es así que en la sociedad estos medios de transporte ha generado un gran impacto y se han vuelto indispensables a la hora de desplazarse **(Cedeño, 2012)**.

El transporte tiene antecedentes desde el inicio de la vida nómada del hombre, conforme a la evolución del tiempo ha desarrollado y está relacionado a nivel mundial con la conformación de los estados que lo utilizaron para lograr expansiones en sus territorios, dentro del circuito productivo es considerado como uno de los más importantes ya que incide directamente en el desarrollo económico de un país **(Maldonado, 2019)**.

El ser humano desde sus inicios ha mostrado la necesidad y capacidad de requerir e innovar nuevos mecanismos para cada uno de sus deseos, como lo es, la movilidad de un lugar a otro, esto ha llevado a que el hombre se plantee la invención de carreteras, carrosas, carros, barcos, aviones y más, gracias a esto la vida del hombre es más fácil y lo lleva a la evolución y satisfacción de cada una de sus necesidades.

Precisar cuándo y dónde inicio la historia del turismo es muy difícil sin embargo en Inglaterra por el siglo XVIII entre los aristócratas británicos tenían la idea plasmada de que al menos una vez en la vida se debía realizar un viaje para conocer la cultura clásica europea, a esta idea se la denominaba el Gran Tour, era un viaje que estaba destinado a clase media-alta de la época, ya que el recorrido estaba planificado con duración de meses y era indispensable disponer de buena economía, en el itinerario los lugares a visitar eran Francia e Italia, dentro de estos países la visita a ciudades como Paris, Turín, Venecia, este viaje daría apertura al turismo de masas o también denominado como turismo moderno (**HERAS, 2016**).

La relación entre el turismo y el transporte, históricamente nace en el siglo XIX en lugares como Europa y Estados Unidos, que como medio de transporte se utilizaban los ferrocarriles, gracias a este medio la gente podía visitar los monumentos, museos y más, como una actividad de recreación y esparcimiento, posteriormente como medio de transporte se construyen los vehículos de combustión interna que en aquella época era denominado como un transporte turístico por excelencia, hoy en día podemos decir que el servicio del transporte ha evolucionado notablemente y podemos contar con autobuses llamados Bus-cama, trolebuses más amplios y con mayor comodidad (**Cedeño, 2012**).

El transporte es de vital importancia en la actividad turística ya que es el medio de traslado para llegar a un determinado lugar, es por ello que requiere de una buena organización en relación con la oferta y la demanda, porque también es importante comprender que el transporte no solo está enfocado en el transporte de los pasajeros sino también en el de las mercancías, para cubrir necesidades, es por ello que la mejor estrategia para evitar incompatibilidades es la coordinación.

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que genera el desplazamiento voluntario de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual, por motivos personales, profesionales o de negocios, además el turismo dentro del sector económico se ha desarrollado con rapidez y se lo debe conocer como un pilar fundamental para la construcción de un mejor futuro, para todas las regiones del mundo **(OMT, 2014)**.

El turismo no solo está compuesto por la gran cantidad de atractivos turísticos, está involucrado con distintos sectores económicos que se relacionan en el desarrollo de un país, el turismo se ha denominado un sector que genera empleo, aporta divisas, aumenta los ingresos públicos, fomenta la actividad empresarial, entre otros, esto nos dice que el turismo no solo constituye una fuente importante de ingresos para personas o empresas, también beneficia al resto de sectores como un efecto multiplicador **(Sancho, 1998)**.

Dentro de los términos empresariales el turismo es el conjunto de bienes y servicios que los turistas necesitan consumir a cambio de un precio, para ellos el turismo es un negocio de ocio, los empresarios públicos y privados destacan los servicios de accesibilidad como lo son puertos, carreteras, aeropuertos, servicio de hospitalidad, y otras infraestructuras, la afluencia de turistas es de grande interés por que aumenta las ventas y el nivel de consumo, esto nos dice que los bienes y servicios consumidos por turistas y producidos por empresas es turismo **(Lafuente, 2003)**.

El turismo está relacionado con el desplazamiento voluntario que realizamos desde nuestro lugar habitual hacia un lugar diferente sin la intención de radicarse, para la permanencia y el disfrute encontramos las facilidades turísticas como restaurantes, alojamiento, transporte y más, gracias al turismo se puede generar empleo, ingresos económicos, aprendizaje y respeto hacia las diferentes culturas y mucho más.

Trabajo investigativo número 1

Tema: “El transporte terrestre turístico y su importancia en la satisfacción del cliente en el cantón baños de agua santa perteneciente a la provincia de Tungurahua”

Autor: Caisabanda Sánchez, Santiago David

Institución: Universidad Técnica de Ambato

Período de elaboración: 2015

Conclusiones:

Las capacitaciones dirigidas a los conductores y propietarios de las unidades de vehículos que brindan servicio de transporte turístico, no está primordialmente enfocada en alcanzar un servicio de excelencia.

En el cantón Baños de Agua Santa los lugares a visitar con mayor frecuencia por parte de los turistas son, el tour de las cascadas, mirador del volcán, para realizar estas actividades escogen vehículos habilitados para la actividad turística como la chiva, bus tipo costa, para los tours que están fuera del cantón cómo las prácticas de deportes extremos utilizan furgonetas o busetas.

El transporte terrestre turístico en la ciudad de Baños de Agua Santa no cuenta con paradas oficializadas para desempeñar la operación turística y promover un orden adecuado para el cantón.

En primer orden en la ciudad de Baños de Agua Santa los turistas que visitan esta ciudad deciden adquirir los paquetes turísticos por medio de personas que se las conoce como “enganchadores”, quienes ofertan tours de las cascadas, mirador del volcán, los mismos que para el traslado se utiliza “chiva” y bus tipo costa.

Recomendaciones:

Realizar un modelo de gestión en donde se pueda regular el transporte, al mismo tiempo regularizar al transporte terrestre turístico que tiene permiso de operación y brinda servicio en el cantón Baños de Agua Santa; de esta manera se puede alcanzar calidad en los servicios ofertados.

Incluir paradas de forma oficial para obtener un orden y ejercicio correcto por parte del transporte terrestre turístico que circula en el cantón Baños de Agua Santa.

Desempeñar capacitaciones, en temas de atención al cliente, aérea de relaciones humanas, con el personal interno y propietarios en todas las compañías de transporte terrestre turístico que circula brindando un servicio en el cantón **(David, 2015)**.

En esta investigación se ha podido evidenciar que dentro del servicio de transporte en el cantón Baños existen algunas falencias y descuidos por parte de las autoridades como

lo son, la falta de paradas oficiales para dejar y recoger pasajeros, un modelo de gestión que regule el transporte, para solucionar estos inconvenientes es necesario gestionar y promover capacitaciones para los conductores y propietarios de las unidades, con el fin de mejorar el servicio para los turistas que visitan la ciudad.

Tema: “Análisis del servicio de transporte turístico de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, y su incidencia en la agenciación y operación de paquetes turísticos”

Autor: Jiménez Trujillo Andrea Vanessa

Institución: Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE

Período de elaboración: 2014

Conclusiones:

En la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua el servicio de transporte turístico la agenciación y operación de paquetes turísticos no incide, por ende, es necesario que las entidades que brindan el servicio al igual que los transportistas sean partícipes de una guía de capacitación y formación siguiendo los parámetros establecidos por parte de la ley de transporte, del Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) de competencias laborales para el servicio de transporte.

En la ciudad se Ambato se busca el mejoramiento del servicio de transporte y la atención para los turistas nacionales, extranjeros, dentro del análisis se pudo identificar a las empresas que desempeñan estos servicios, esto permitió contrastar las falencias que poseen cada uno.

En el cantón Ambato al mejorar los servicios que ofrecen las empresas de transporte turístico y las agencias de viajes, ayuda al desarrollo del sector turístico, por ende, se considera muy importante desempeñar cambios en el servicio.

Recomendaciones:

Al ser un proyecto rentable y factible es importante desarrollar y aplicar guías de capacitación y formación para las empresas de transporte turístico y transportistas y todos quienes estén involucrados en el ámbito del transporte en la ciudad de Ambato.

En la presentación del servicio de transporte turístico es necesario alcanzar un cambio positivo mediante el conocimiento de la importancia del rol de cada prestador de servicio en el ámbito turístico.

Mediante la capacitación al talento humano involucrado en las normas de servicio turístico y de cursos de relaciones humanas corregir las falencias que poseen, con el fin de contribuir en el progreso turístico del cantón Ambato (**Vanessa, 2014**).

Gracias a esta investigación se identificó a las entidades que brindan el servicio de transporte turístico en donde se pudo evidenciar la falta de planificación técnica que regule la actividad del servicio de transporte en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, para dar solución a estos inconvenientes es importante la capacitación a quienes están involucrados en el servicio, para generar un cambio positivo y contribuir al progreso turístico en la ciudad.

En Hunan una provincia del sur de China en el continente asiático, aparece una enfermedad que se lo conoce como COVID-19 a pocos meses de la aparición del primer caso de esta enfermedad, el 2 de febrero del año 2020 se conoce la forma de transmisión, mortalidad, origen y el periodo de incubación, por la cual se crean las implementaciones de medidas de prevención y contención para brotes, a nivel regional, como también a nivel global (Pérez-Then, 2020). A la postre de unos meses esta enfermedad se la denominaría como Pandemia, llegando así a Ecuador, los gobernantes del estado tomarían la decisión del confinamiento a nivel nacional, como arma principal para combatir la enfermedad, esto ha desencadenado que el sector turístico sea uno de los más afectados a nivel local y mundial.

Hasta febrero del año 2020 el turismo en términos brutos aportaba el 10,3% del PIB a nivel mundial a esto se deduce que, 1 de cada 10 empleos tenían vínculos con la industria turística, pero a causa de la pandemia y del confinamiento por el COVID-19 se ha producido la reducción de actividades productivas formales e informales, esto ha llevado a que la actividad económica se vea afectada con una reducción de al menos en un 70% (Páez, 2020).

El turismo es una actividad económica importante que aporta al desarrollo económico a nivel mundial, pero al ser un sector muy vulnerable ha hecho que se vea afectado de forma directa a causa del COVID-19, esto hace que el sector turístico busque nuevas formas de servicio innovador, para reactivarse paulatinamente y seguir contribuyendo en el desarrollo económico a nivel local, nacional e internacional.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Analizar la situación del servicio de transporte para la actividad turística en el cantón Baños.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Conocer el impacto que ha generado la suspensión de la actividad turística en el cantón.
- ❖ Indagar sobre la reactivación del servicio de transporte para la actividad turística en el cantón.
- ❖ Determinar los protocolos de servicio de transporte para la reactivación de la actividad turística en el cantón Baños.

1: Conocer el impacto que ha generado la suspensión de la actividad turística en el cantón.

Por causas del virus COVID-19, el 16 de marzo del 2020, el Comité de Operaciones de Emergencia Nacional recomienda al señor presidente del Ecuador declarar el estado de excepción a nivel nacional, a fin de adoptar varias medidas, entre ellas la restricción de la circulación de vehículos y de personas, suspensión de vuelos nacionales de pasajeros, suspensión de la jornada laboral en el sector público y privado, suspensión del servicio interprovincial, entre otros, el día martes 17 de marzo el COE Nacional en cumplimiento con el Decreto Ejecutivo 1017 resolvió implementar el Toque

de Queda desde las 21:00 hasta las 05:00, extendió la autorización de funcionamiento para el sector turístico hotelero, únicamente para brindar servicios a turistas que por el estado de excepción se hayan quedado en el país o para las personas que estén cumpliendo con el aislamiento obligatorio preventivo, para este sector se facilitó los respectivos salvoconductos **(COENacional, 2020)**.

En la economía global el COVID-19 está teniendo un fuerte impacto, la industria turística al basarse en la interacción de personas es una de las más afectadas, Maribel Rodríguez vicepresidenta del consejo mundial de viajes y turismo hace referencia que en esta industria a nivel mundial 50 mil millones de empleo estén en peligro, es así que se hace un llamado a los entes gubernamentales que dentro de los esfuerzos de recuperación el turismo se incluya como prioridad **(Larrea, 2020)**.

A través del Ministerio de Turismo el gobierno ecuatoriano estima que la pérdida en el sector turístico es de \$150 millones por mes es decir que, en los meses de abril, mayo y junio del 2020 se proyecta una pérdida de \$540 millones a nivel nacional, es por ello que el MINTUR se encuentra trabajando en tres etapas que son: cuantificación, recuperación y reactivación de la industria turística mediante la generación de incentivos financiero.

La emergencia sanitaria golpea fuertemente al sector turístico en especial al Cantón Baños de Agua Santa que representa el lugar más visitado de la provincia de Tungurahua y la segunda a nivel nacional, según la Cámara de Turismo de Baños, el cantón cuenta con 200 establecimientos entre restaurantes, bares y discotecas, 150 hoteles, 83 operadoras de turismo, 50 SPAS, y 6 compañías de transporte turístico **(BañosCamtur, 2019)**.

Los protagonistas que conforman la industria turística del cantón Baños se muestran preocupados por la emergencia y el confinamiento obligatorio que restringe la movilidad de los turistas y habitantes, esto impide generar ingresos económicos a la mayoría de establecimientos ya que dentro de la ciudad apenas el 10% de la población tiene un salario estatal mientras que el 90% son emprendedores que necesitan trabajar.

Dentro de los protagonistas de la industria turística en el cantón Baños, el señor Franklin Suarez quien es un empresario que brinda el servicio de hospedaje manifestó que las personas que viven del turismo y al permanecer los establecimientos cerrados “no entra ni un solo dólar”, en el caso de este empresario esto ha provocado que decida suspender a sus colaboradores, por otra parte, Jennifer Mármol mencionó que a pesar de la crisis si, ha podido abrir su local de abarrotes pero sus ventas diarias no llegan ni al 10%, estos ingresos no son suficientes para gastos fijos como el pago de arriendo, y al no llegar a un acuerdo con la propietaria del local simplemente deberá desalojar, similar es el caso del artesano Manuel Simbaña quien mencionó que en Baños de Agua Santa “todos viven del turismo” y al no poder mantener su local cerrado ha decidido retornar a su ciudad natal hasta que todo regrese a la normalidad (**LaHora, 2020**).

Durante el confinamiento en los meses de abril, mayo y junio del 2020 la suspensión de la actividad turística ha generado una profunda crisis económica a nivel mundial, nacional y local, dentro del cantón Baños de Agua Santa el 90% de la actividad comercial depende del turismo, al no contar con la suficiente demanda de personas ha desencadenado en despidos laborales, cierre de locales de pequeños y medianos empresarios, quienes pertenecen a la industria turística muestran preocupación ya que el turismo es uno de los sectores que está en constante contacto físico con las personas, esto es un factor muy importante a considerar por ende para la reactivación de este sector se debe reestructurar la forma de servicio en un trabajo mancomunado entre autoridades gubernamentales y propietarios de cada uno de los establecimientos.

2: Indagar sobre la reactivación del servicio de transporte para la actividad turística en el cantón

Dentro del sector económico el transporte tiene una gran importancia ya que facilita la movilidad hacia diferentes territorios, contribuyendo al desarrollo de la actividad económica y social de otros sectores como el comercio y el turismo, existen varias funciones que cumple el transporte, dentro de las más importantes está, facilitar el libre movimiento de bienes y personas, impulsar el desarrollo de las actividades productivas, promover la integración social y la movilidad laboral, satisfacer las necesidades del cliente, el transporte está integrado por tres elementos, la infraestructura, vehículo, y la empresa que brinda el permiso de operación o de servicio (**García, 2011**).

En Ecuador existen dos federaciones que respaldan al servicio de transporte de buses, la Federación Nacional de Cooperativas de Transporte Público de pasajeros del Ecuador (FENACOTIP) y la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo de Ecuador (FENACAPTUR).

La Federación Nacional de Cooperativas de Transporte Público de Pasajeros del Ecuador, fue creada jurídicamente el 17 de mayo del año 1892 con el acuerdo ministerial N° 03324, es una entidad sin fines de lucro que tiene como objetivo apoyar al desarrollo del cooperativismo y el desarrollo profesional y personal de quienes están involucrados en esta importante profesión del transporte, la FENACOTIP agrupa a cooperativas de transporte inter e intraprovincial, posee 300 cooperativas y empresas afiliadas, cada una de ella se estima que cuenta con 35 socios, teniendo como promedio a diez mil afiliados, gracias a esto, se han creado cerca de 50 mil plazas de empleo entre personal administrativo, ayudantes, oficinistas, conductores, de forma indirecta se estima que

genera más de 250 mil empleos entre vulcanizadores, llanteras, empresas de repuesto, restaurantes, hoteles entre otros, todos estos factores hacen que esta federación sea considerada como la más grande del país (**FENACOTIP, 2018**).

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo de Ecuador fue creada como persona jurídica de derecho privado y autónoma el 5 de mayo del año 1995, es una entidad sin fines de lucro, capaz de adquirir derechos y contraer obligaciones, integrada por los gremios y asociaciones nacionales y cámaras de Turismo, dentro de los objetivos de esta federación esta, velar por los intereses de las cámaras de turismo, el mantenimiento y el apoyo del ecoturismo, realizar ferias, exposiciones en beneficio del turismo, inclinarse a la formación de centros de capacitaciones para coordinar programas que beneficien a la seguridad de los turistas (**FENACAPTUR, 2017**).

Baños de Agua Santa recibe turistas locales, nacionales, extranjeros, para llegar a visitar cada uno de los atractivos turísticos que ofrece el cantón, la mayoría de turistas hacen uso del servicio del transporte, las frecuencias habilitadas por parte de la Agencia Nacional de Tránsito para las cooperativas y empresas de modalidad interprovincial, desde el terminal del mercado América de la ciudad de Ambato con destino al cantón Baños, hasta antes del inicio del confinamiento son las siguientes.

Tabla N° 1 Frecuencias Ambato-Baños

ORIGEN	COOPERATIVA	DESTINO	HORA DE SALIDA
Ambato	Baños	Baños	4:50
Ambato	Baños	Baños	5:00
Ambato	Expreso Baños	Baños	5:10
Ambato	Expreso Baños	Baños	5:20
Ambato	Baños	Baños	5:30
Ambato	Baños	Baños	5:40
Ambato	Amazonas	Baños	5:50
Ambato	Expreso Baños	Baños	6:00
Ambato	Expreso Baños	Baños	6:10
Ambato	Flota Pelileo	Baños	6:20
Ambato	Flota Pelileo	Baños	6:30
Ambato	El Dorado	Baños	6:40
Ambato	22 de Julio	Baños	6:50
Ambato	Baños	Baños	7:00
Ambato	Baños	Baños	7:10
Ambato	Amazonas	Baños	7:20
Ambato	Amazonas	Baños	7:30
Ambato	El Dorado	Baños	7:40
Ambato	Expreso Baños	Baños	7:50
Ambato	Amazonas	Baños	8:00
Ambato	Amazonas	Baños	8:10
Ambato	Baños	Baños	8:20
Ambato	Baños	Baños	8:30
Ambato	Expreso Baños	Baños	8:40
Ambato	Expreso Baños	Baños	8:50
Ambato	Amazonas	Baños	9:00
Ambato	Amazonas	Baños	9:10
Ambato	Flota Pelileo	Baños	9:20
Ambato	Flota Pelileo	Baños	9:30
Ambato	Baños	Baños	9:40
Ambato	Baños	Baños	9:50
Ambato	Expreso Baños	Baños	10:00
Ambato	Expreso Baños	Baños	10:10
Ambato	Flota Pelileo	Baños	10:20
Ambato	El Dorado	Baños	10:30
Ambato	Baños	Baños	10:40
Ambato	Baños	Baños	10:50
Ambato	Expreso Baños	Baños	11:00
Ambato	Expreso Baños	Baños	11:10
Ambato	Amazonas	Baños	11:20
Ambato	Amazonas	Baños	11:30
Ambato	El Dorado	Baños	11:40
Ambato	22 de Julio	Baños	11:50
Ambato	Expreso Baños	Baños	12:00
Ambato	Expreso Baños	Baños	12:10

Ambato	22 de julio	Baños	12:20
Ambato	Baños	Baños	12:30
Ambato	El Dorado	Baños	12:40
Ambato	Amazonas	Baños	12:50
Ambato	Baños	Baños	13:00
Ambato	Baños	Baños	13:10
Ambato	Flota Pelileo	Baños	13:20
Ambato	Flota Pelileo	Baños	13:30
Ambato	22 de Julio	Baños	13:40
Ambato	22 de Julio	Baños	13:50
Ambato	Expreso Baños	Baños	14:00
Ambato	Expreso Baños	Baños	14:10
Ambato	Amazonas	Baños	14:20
Ambato	Amazonas	Baños	14:30
Ambato	Baños	Baños	14:40
Ambato	Baños	Baños	14:50
Ambato	Expreso Baños	Baños	15:00
Ambato	Expreso Baños	Baños	15:10
Ambato	Baños	Baños	15:20
Ambato	Baños	Baños	15:30
Ambato	Amazonas	Baños	15:40
Ambato	Amazonas	Baños	15:50
Ambato	Expreso Baños	Baños	16:00
Ambato	Expreso Baños	Baños	16:10
Ambato	Baños	Baños	16:20
Ambato	Baños	Baños	16:30
Ambato	Amazonas	Baños	16:40
Ambato	Amazonas	Baños	16:50
Ambato	Expreso Baños	Baños	17:00
Ambato	Expreso Baños	Baños	17:10
Ambato	Baños	Baños	17:20
Ambato	Baños	Baños	17:30
Ambato	Amazonas	Baños	17:40
Ambato	Amazonas	Baños	17:50
Ambato	Baños	Baños	18:00
Ambato	Baños	Baños	18:10
Ambato	Amazonas	Baños	18:20
Ambato	Amazonas	Baños	18:30
Ambato	Expreso Baños	Baños	18:40
Ambato	Baños	Baños	18:50
Ambato	Baños	Baños	19:00
Ambato	Flota Pelileo	Baños	19:10
Ambato	Amazonas	Baños	19:20
Ambato	Expreso Baños	Baños	19:30
Ambato	Baños	Baños	19:40
Ambato	Flota Pelileo	Baños	20:00

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020)

La transportación del Ecuador se ha visto en una situación crítica desde el mes de octubre del 2019 cuando iniciaron las protestas por la eliminación de los subsidios, se estima que sus ingresos se han reducido en un 30 y 40%, el 16 de marzo del 2020 por decisión unánime y responsable acatando el llamado del señor presidente de la república Lic. Lenin Moreno Garcés, el gremio de los transportistas fueron los primeros en decidir suspender sus actividades, al considerarse como el medio de propagación inmediato de la enfermedad del COVID-19.

El Abg. Abel Gómez presidente de la FENACOTIP en una entrevista con la Radio de la Asamblea Nacional mencionó que no se han cumplido los compromisos que se hicieron en la mesa de dialogo en beneficio del sector de la transportación, los compromisos fueron, planes de contingencia, préstamos emergentes, declarar una moratoria a toda deuda de la transportación y reprogramarla hasta diciembre del 2020, ya que la reactivación será paulatinamente, pese a haber resoluciones en la junta política de regulación, lamentablemente no se cumple por ninguna institución financiera, esto ha hecho que el transporte sea vea fraccionado en su economía.

Luego de 91 días de paralización el 15 de junio del 2020 el COE Nacional emitió la orden para que el servicio del transporte pueda operar, pero según el Abg. Abel Gómez presidente de la FENACOTIP, ningún vehículo del servicio interprovincial se encuentra trabajando, menciona que existe una descoordinación absoluta, en los protocolos del COE nacional ya que son muy generales y no existe una particularidad, porque no son debidamente reglamentadas por la agencia nacional de tránsito, mientras que los protocolos de cada COE cantonal son distintos y cada quien quiere operar de forma diferente, es así que los transportistas no saben a quién obedecer, esto ha hecho que la parte económica y operativa esté en una situación sumamente preocupante para este sector.

Para que los transportistas retornen a su trabajo, piden a las autoridades de turno que se tomen medidas urgentes y se realice un estricto control, para que los cantones en donde existan los rebrotes no se de apertura, ya que, en todo el tiempo de cuarentena mientras el sector de la transportación se encuentra cumpliendo con las normas dispuestas por las autoridades, se ha visto la informalidad, ilegalidad, por la otorgación de salvoconductos a gente que no tiene por qué hacer transporte y ellos son quienes han hecho que los rebrotes se den nuevamente, aseguran que en este país lo que está haciendo falta es el control y la seriedad que tiene que haber por parte de las autoridades, de la misma forma piden al señor Gabriel Martínez que asuma la responsabilidad como ministro de transporte y que ponga “mano dura” y gestione el tránsito en el país, porque a nivel nacional es un completo desorden, además hacen un llamado a la sociedad para que tengan un comportamiento responsable con nuestras familias y nuestra gente.

El servicio del transporte desde la ciudad de Ambato con destino al cantón Baños se encuentra suspendido, al encontrarse el cantón Baños en semáforo de color rojo, se restringe la circulación y el servicio del transporte turístico como también publico, sin duda esta situación es lamentable para los dos sectores ya que de forma directa se benefician mutuamente.

3: Determinar los protocolos de servicio de transporte para la reactivación de la actividad turística en el cantón Baños

Bioseguridad se define como el conjunto de medidas y normas preventivas, destinadas a establecer el control de riesgos laborales que son procedentes de agentes químicos, físicos y biológicos, la bioseguridad tiene como objetivo proteger y prevenir impactos nocivos que atenten contra la salud de quienes están expuestos en el desempeño de funciones de la salud, pacientes, visitantes y el medio ambiente (Bernardo, 2015).

La bioseguridad son normas básicas y medidas preventivas que garantizan un nivel adecuado de protección para el trabajador de salud, paciente, y la comunidad, en la manipulación y utilización de organismos que puedan tener efectos adversos, es importante mencionar que el uso del protocolo de bioseguridad no elimina las enfermedades, únicamente disminuye el riesgo de contagio en beneficio de la salud humana.

El desarrollo de un protocolo con aplicación de normas de bioseguridad para reestablecer la actividad turística mediante el transporte reducirá los riesgos de contagio en la comunidad, con esta orden de ideas, es urgente la adopción, y adaptación del conjunto de medidas que se inclina hacia la prevención de la trasmisión del COVID-19 una enfermedad que tiene una forma muy fácil de contagio.

La elaboración del protocolo de bioseguridad para la reactivación del turismo mediante el servicio del transporte tendrá un gran valor disciplinar y profesional. Disciplinar, ya que mediante la investigación permitiría la obtención del protocolo de bioseguridad, y profesional porque gracias al uso de este protocolo se podrá contar con una herramienta eficaz para minimizar el riesgo de contagio, el protocolo de bioseguridad será estructurado en base a las siguientes directrices.

Tabla N° 2 Directrices del protocolo de bioseguridad

DIRECTRICES GENERALES			
DIRECTRIZ #1	DIRECTRIZ #2	DIRECTRIZ #3	DIRECTRIZ #4
Terminales terrestres, estaciones de transferencia paradas de buses , oficinas para la venta de boletos	Unidades de transporte	Operadoras de transporte	Pasajeros

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020)

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

En este capítulo se detallará, los métodos, técnicas y procedimientos que se aplicará en la investigación para obtener e interpretar los resultados obtenidos.

2.1 ENFOQUE

El enfoque que se va a emplear para obtener información de la investigación planteada corresponde al perfil de tipo cualitativo debido a que es importante conocer si las personas después del confinamiento a causa del COVID-19, están prestos para hacer uso del servicio de transporte para trasladarse hacia el cantón Baños, otro de los enfoques que se va a realizar es el enfoque cuantitativo debido a que se desea plasmar los resultados estadísticos de la investigación.

El método cuantitativo dentro de los fenómenos sociales está fundamentado en la medición de las características, esto supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, la serie de postulados que pronuncien relaciones con las variables estudiadas de una forma deductiva. Este método tiene tendencia a generalizar y sistematizar resultados (**BERNAL TORRES, 2006**).

El método cualitativo, está orientado a tener profundidad en los casos específicos y no se enfoca en generalizar. Su preocupación no está centrada prioritariamente en medir, sino en cualificar y dar una descripción del fenómeno social partiendo de rasgos determinantes, conforme sean percibidos por parte de los elementos mismos que están en la situación estudiada (**BERNAL TORRES, 2006**).

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente estudio se obtendrá información mediante las siguientes modalidades:

Bibliográfica: La información se obtendrá mediante el aporte de documentos libros, revistas, periódicos e internet.

De campo: La investigación será de campo ya que, es necesario el traslado hacia el lugar de estudio, para verificar varios factores que corroboraran con el estudio del tema.

2.3 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación se empleará el nivel de investigación exploratorio ya que se pretende tener un acercamiento y conocer la situación del servicio del transporte y la actividad turística en el cantón Baños de Agua Santa, también se aplicará el método deductivo, porque a base del problema se establecerá medidas de prevención para que las personas puedan regresar a hacer uso del servicio del transporte.

El estudio se realizará a quienes han visitado el cantón Baños antes del confinamiento a causa del COVID_19, esto servirá para conocer la percepción actual de los visitantes y describir las medidas que se deben tomar para la seguridad de cada uno de ellos.

2.4 TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

La técnica de investigación está basada en los procedimientos e instrumentos que se utiliza para obtener mayor conocimiento dentro de una investigación es por ello que en este caso haremos el uso de la encuesta.

2.4.1 ENCUESTA

La encuesta es esencial para realizar estudios y conocer relaciones sociales, indispensablemente esta herramienta es utilizada por las organizaciones políticas, sociales, económicas, salud, centros de investigación y otros, la encuesta ha participado significativamente en el avance del conocimiento y ha demostrado ser útil dentro de muchos campos y aplicaciones, gracias a su difusión e intenso uso, es un excelente representante en cuanto a técnicas de análisis social (**Sánchez Carrión, 2012**).

La encuesta tiene como función principal la indagación y recopilación de datos que son utilizados para una variedad de propósitos una de ellas para generar información de diversos temas en este caso se empleará el instrumento de las encuestas en el formato Microsoft Forms para conocer el criterio cuales son las medidas adecuadas para retomar las actividades turísticas en el cantón Baños de Agua Santa mediante el servicio del transporte.

2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La muestra estará enfocada en los turistas que han visitado el cantón, antes de que surja el virus del COVID-19, (**GEOVIT-DESTINOS, 2019**) menciona que se ha registrado 490,444 visitas en la ciudad de Baños de Agua Santa perteneciente a la provincia de Tungurahua, es importante mencionar que anteriormente no se ha realizado ningún estudio de esta índole es por ello que se manejará con una muestra de error del 0,10%, la fórmula que se empleará para el cálculo de la muestra será finita.

POBLACIÓN FINITA

$$n = \frac{z^2 * P * Q * N}{N * e^2 + z^2 * P * Q}$$

En donde:

N= Tamaño de la población = **490,444**

Z= Valor tipificado (valor de confianza) = **90% (1,64)**

P= Probabilidad de ocurrencia o confianza = **0.50**

Q= Probabilidad que no ocurre = **0.50**

e= Error máximo aceptable = **10%**

n= Número de muestra =?

Gráfico N° 1 Muestra Finita

INDICADOR	VALOR
N	490444
Z	1,64
P	50%
Q	50%
e	10%
Tamaño de muestra	
	n= 67,24

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020)

Conforme al resultado de la fórmula aplicada la encuesta debe ser aplicada a 67 personas

2.6. MATERIALES

Tabla N° 3 Materiales

MATERIALES	
HUMANOS	INVESTIGADOR: Chérrez Barreno José Ismael
	ENCUESTADOS: Ciudadanía de Ambato
	TUTORA: Ing. Mg. Sonia Paola Armas Arias
INSTITUCIONALES	Dirección de titulación
	RUBROS DE GASTO VALOR
	Internet \$90.00
	Computador portátil \$400.00
MATERIALES	Hojas de papel bond \$7.00
	Esferos \$5.00
	Impresiones \$15.00
	Transporte \$20.00
	TOTAL \$537.00

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS (encuestas)

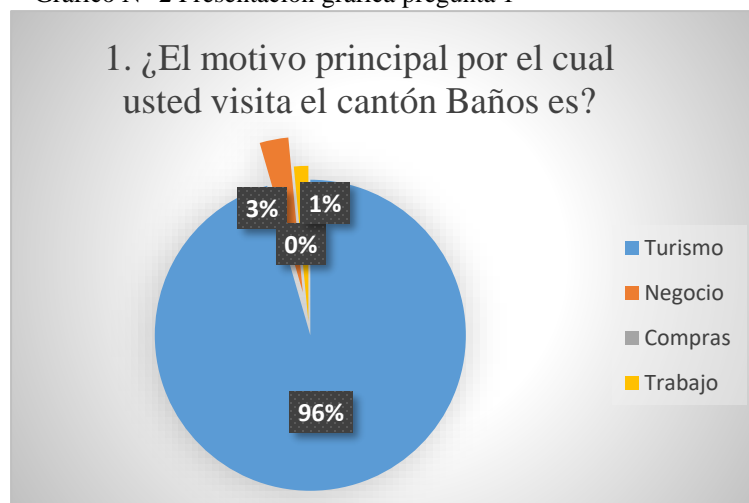
1. ¿El motivo principal por el cual usted visita el cantón Baños es?

Tabla N° 4 Tabulación pregunta 1

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Turismo	64	96%
Negocio	2	3%
Compras	0	0%
Trabajo	1	1%
TOTAL	67	100%

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

Gráfico N° 2 Presentación gráfica pregunta 1



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la consulta, sobre el motivo principal por el cual visitan el cantón Baños, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 67 personas encuestadas, podemos decir que los 64 encuestados que equivalen al 96% visitan el cantón Baños por motivos turísticos, mientras que 2 encuestados que equivale al 3 % visitan el cantón por motivos de negocio, finalmente 1 persona que representa 1% menciona que visita el cantón Baños por motivos de trabajo.

Estos resultados nos señalan que el cantón Baños de Agua es visitado principalmente con fines turísticos, la variedad de atractivos naturales hace que sea uno de los lugares favoritos para los visitantes, es así que, de cada 10 personas que llegan al cantón 9 son turistas, mediante esta interpretación podemos afirmar que, para satisfacer la demanda de los que deciden visitar el cantón Baños de Agua Santa, sus habitantes se enfocan en desempeñar y ofrecer todo tipo de servicios turísticos, a la vez priorizan innovar, desplegar en más negocios y actividades relacionados con el turismo, siendo esta la actividad principal de sus ingresos económicos y sustento de cada una de las familias que habitan en dicho cantón.

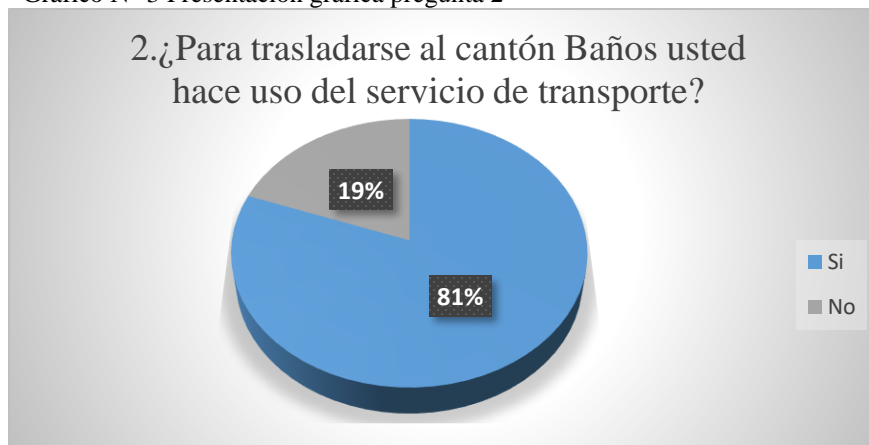
2. ¿Para trasladarse al cantón Baños usted hace uso del servicio de transporte?

Tabla N° 5 Tabulación pregunta 2

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	54	81%
No	13	19%
TOTAL	67	100%

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

Gráfico N° 3 Presentación gráfica pregunta 2



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la consulta, sobre el uso del servicio de transporte para trasladarse al cantón Baños de Agua Santa, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 67 personas encuestadas, podemos decir que los 54 encuestados que equivalen al 81% hacen uso del servicio de transporte para trasladarse al cantón Baños de Agua Santa, mientras que 13 encuestados que equivale al 19% no hacen uso del servicio de transporte para trasladarse al cantón Baños, lo que nos indica que el servicio del transporte es muy importante e influye sobre el desarrollo de la actividad turística ya que para trasladarse y visitar el cantón Baños de Agua Santa, la mayoría de personas hacen uso de este servicio, la suspensión del transporte ha hecho que se vea afectado varios sectores económicos dentro de ellos y uno muy importante es el sector turístico.

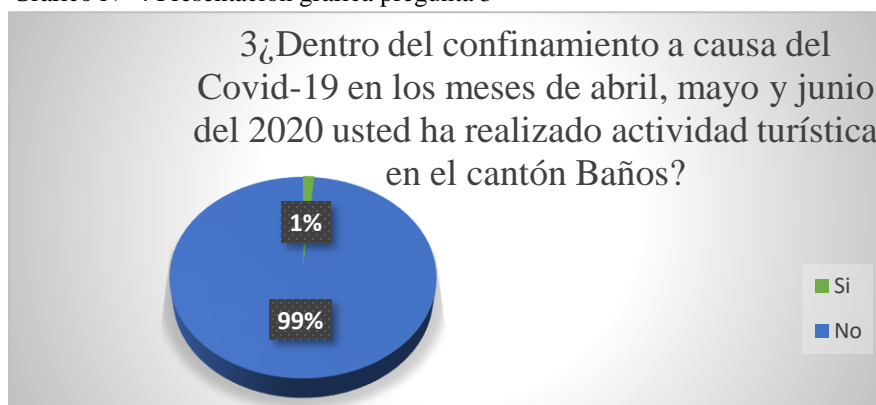
3. ¿Dentro del confinamiento a causa del Covid-19 en los meses de abril, mayo y junio del 2020 usted ha realizado actividad turística en el cantón Baños?

Tabla N° 6 Tabulación pregunta 3

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	1%
No	66	99%
TOTAL	67	100%

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

Gráfico N° 4 Presentación grafica pregunta 3



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la consulta para conocer si dentro del confinamiento a causa del Covid-19 en los meses de abril, mayo y junio del 2020 se ha realizado actividad turística en el cantón Baños, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 67 personas encuestadas, podemos decir que los 66 encuestados que equivalen al 99% no realizaron actividad turística en el cantón Baños, mientras que 1 encuestado que equivale al 1% en los meses de abril, mayo y junio del 2020 si ha realizado actividad turística en Baños, lo que nos indica que a causa del confinamiento por el COVID-19, ha provocado que varios de los prestadores de servicios al no contar con la suficiente demanda han decidido suspender sus actividades, ya que los ingresos no cubren los gastos como, pago a empleados, servicios básicos, en varios casos, pagos de arriendo, pagos a entidades bancarias y casas comerciales, entre otros egresos, a consecuencia de esto se ha generado despidos laborales, dejando a muchas familias sin ingresos económicos y sustentos de supervivencia.

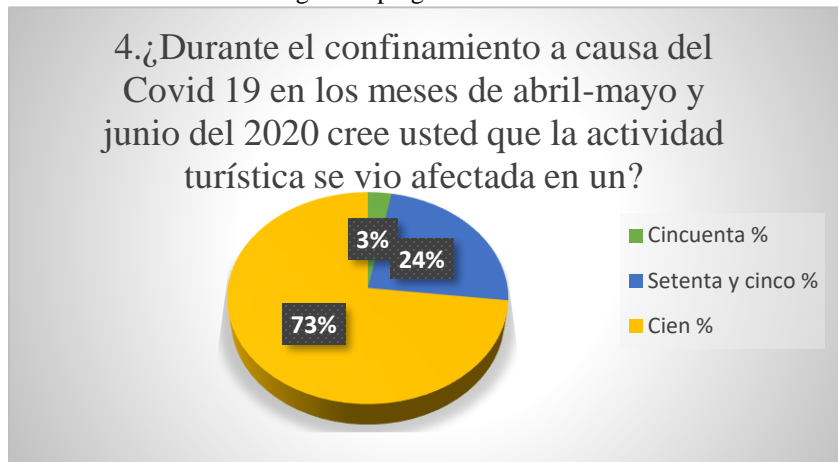
4. ¿Durante el confinamiento a causa del Covid 19 en los meses de abril-mayo y junio del 2020 cree usted que la actividad turística se vio afectada en un?

Tabla N° 7 Tabulación pregunta 4

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
50%	2	3%
75%	16	24%
100%	49	73%
TOTAL	67	100%

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

Gráfico N° 5 Presentación gráfica pregunta 4



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la consulta para conocer si la actividad turística se vio afectada durante el confinamiento a causa del Covid 19 en los meses de abril-mayo y junio del 2020, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 67 personas encuestadas, podemos decir que los 49 encuestados que equivalen al 73% expresan que en los meses de abril-mayo y junio del 2020 la actividad turística se vio afectada en el 100%, mientras que 16 encuestados que representa el 24% dicen que el turismo en Baños se vio afectado en un 75%, finalmente 1 persona que representa el 3% dice que el turismo en el cantón se vio afectado en un 50% lo que nos indica que el cantón Baños de Agua Santa, al ser un lugar netamente turístico, a causa del confinamiento los turistas decidieron no visitar el lugar, a consecuencia de esto, la principal actividad económica del cantón se ha visto afectada drásticamente.

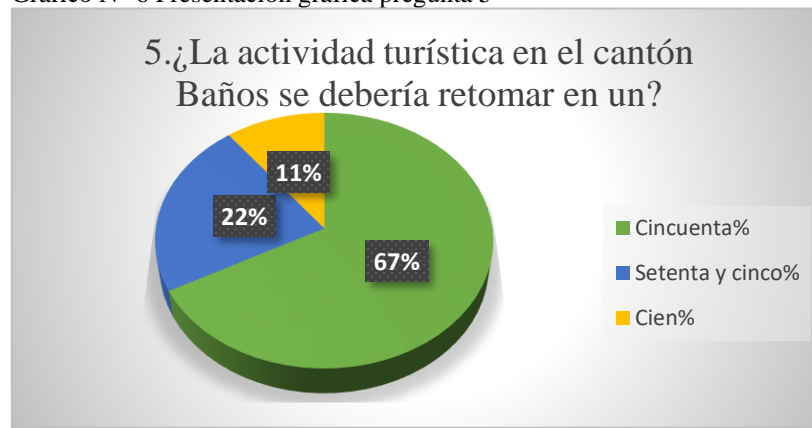
5. ¿La actividad turística en el cantón Baños se debería retomar en un?

Tabla N° 8 Tabulación pregunta 5

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
50%	45	67%
75%	15	22%
100%	7	11%
TOTAL	67	100%

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

Gráfico N° 6 Presentación gráfica pregunta 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la consulta para conocer en qué porcentaje se debe retomar la actividad turística en el cantón, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 67 personas encuestadas, podemos decir que los 45 encuestados que equivalen al 67% mencionan que la actividad turística en el cantón Baños se debería retomar en un 50%, mientras que 15 encuestados que representa el 22% opinan que el turismo en Baños debe reactivarse con el 75%, finalmente 7 personas que representa el 11% creen que el turismo en el cantón se debe reactivar en un 100% lo que nos indica que, conforme la enfermedad del COVID-19 vaya disminuyendo en el número de contagios y víctimas, el turismo en Baños de agua Santa debe reactivarse con la mitad de sus servicios, con el fin de precautar la salud de cada uno de los visitantes para tener la certeza que los servicios prestados cumplen con las debidas normas de sanidad y seguridad, esto va a ayudar a que los bañenses decidan continuar con sus actividades y no opten por cerrar las puertas de sus negocios para no causar más despidos laborales, con esta decisión varias personas seguirán conservando sus empleos.

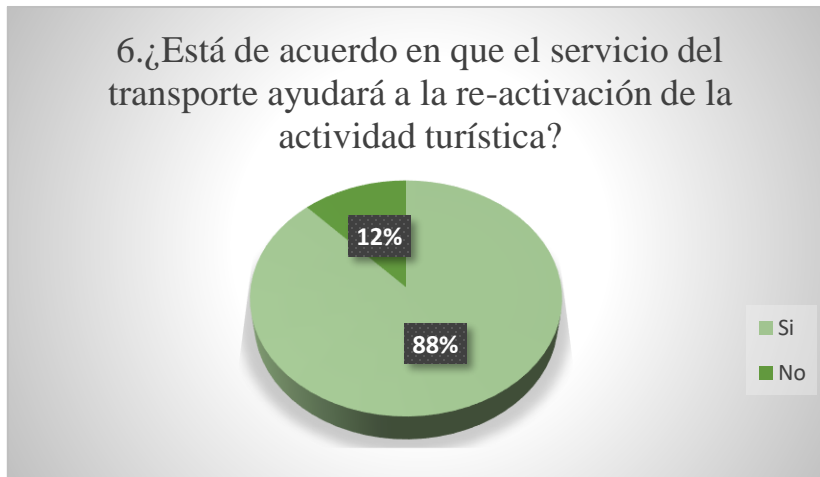
6. ¿Está de acuerdo en que el servicio del transporte ayudará a la reactivación de la actividad turística?

Tabla N° 9 Tabulación pregunta 6

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	59	88%
No	8	12%
TOTAL	67	100%

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

Gráfico N° 7 Presentación gráfica pregunta 6



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la consulta para conocer si el servicio del transporte ayudará a la reactivación de la actividad turística, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 67 personas encuestadas, podemos decir que los 59 encuestados que equivalen al 88% están de acuerdo en que el servicio del transporte ayudará a la reactivación de la actividad turística, mientras que 8 encuestados que representa el 12% dicen que, el servicio del transporte no ayudará a la reactivación de la actividad turística en el cantón Baños, lo que nos indica que el servicio del transporte es un sector que está ligado al desarrollo de la actividad turística, es así que, el servicio del transporte es muy importante para que el turismo en el cantón Baños se reactive nuevamente.

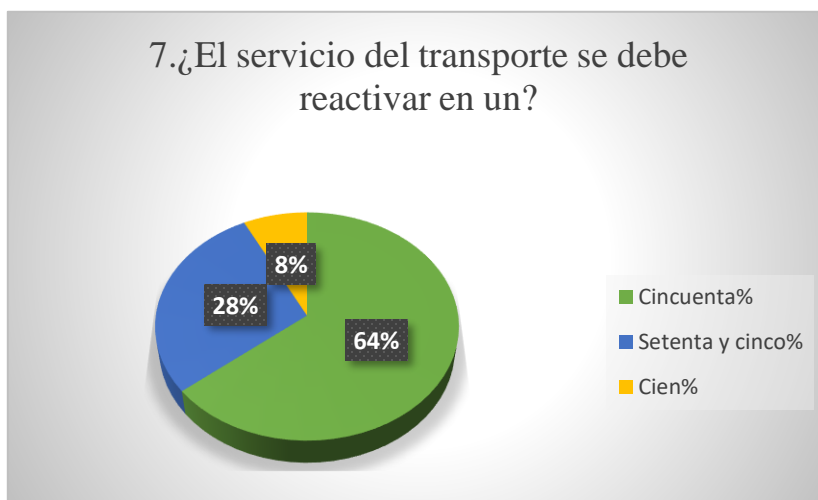
7. ¿El servicio del transporte se debe reactivar en un?

Tabla N° 10 Tabulación pregunta 7

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
50%	43	64%
75%	19	28%
100%	5	8%
TOTAL	67	100%

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

Gráfico N° 8 Presentación gráfica pregunta 7



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la consulta para conocer en qué porcentaje se debe reactivar el servicio del transporte, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 67 personas encuestadas, podemos decir que los 43 encuestados que equivalen al 64% mencionan que el servicio del transporte se debe reactivar con el 50% de su capacidad, mientras que 19 encuestados que representa el 28% dicen que el servicio del transporte se debe retomar con el 75% de la capacidad, finalmente 5 personas que representa el 8% creen que el transporte debe brindar el servicio con el 100% de capacidad, lo que nos indica que este servicio se debe reactivar con la mitad del aforo de su capacidad, para así, precautelar la seguridad e integridad de cada uno de los usuarios, de esta forma los usuarios pueden mantener la distancia correspondiente dentro de la unidad de transporte, con el objetivo de evitar el contagio del COVID-19.

8. ¿En la actualidad usted estaría dispuesto a realizar turismo?

Tabla N° 11 Tabulación pregunta 8

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Interno	47	70%
Nacional	17	25%
Internacional	3	5%
TOTAL	67	100%

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

Gráfico N° 9 Presentación gráfica pregunta 8



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la consulta para conocer si los turistas en la actualidad están dispuestos a realizar turismo, interno, nacional o internacional, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 67 personas encuestadas, podemos decir que los 47 encuestados que equivalen al 70% manifiestan que la mejor opción es realizar turismo interno, mientras que 17 encuestados que representa el 25% mencionan que realizarán turismo nacional, 3 personas que refleja 5% están dispuestos a hacer turismo internacional lo que nos indica que, pese a los inconvenientes a causa del Covid-19, sin duda alguna se da apertura a una oportunidad, para potenciar el turismo local, en donde se debe promocionar e incentivar a que visiten el cantón Baños, brindando un servicio de calidad para mejorar y dinamizar el sistema económico en la localidad.

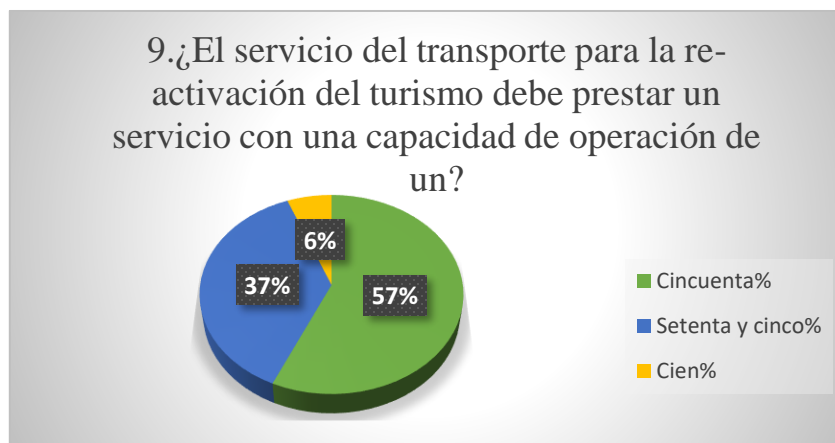
9. ¿El servicio del transporte para la re-activación del turismo debe prestar un servicio con una capacidad de operación de un?

Tabla N° 12 Tabulación pregunta 2

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
50%	38	57%
75%	25	37%
100%	4	6%
TOTAL	67	100%

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

Gráfico N° 10 Presentación gráfica pregunta 9



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la consulta para conocer el porcentaje que se debe habilitar los permisos de operación del transporte, para la reactivación del turismo, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 67 personas encuestadas, podemos decir que los 38 encuestados que equivalen al 57% manifiesta que el servicio del transporte para la reactivación del turismo debe prestar un servicio con una capacidad de operación del 50%, mientras que 25 encuestados que representa el 37% mencionan que las frecuencias deben ser habilitadas en el 75%, tan solo 4 personas que representa el 6% dicen que la operación del transporte debe ser habilitada con el 100%. lo que nos indica que los permisos de operación del servicio de transporte deben reactivarse con la mitad de las frecuencias autorizadas por la Agencia Nacional de Transito, con el propósito de reactivar la actividad turística en la ciudad de Baños, esto ayudará a los turistas a planificar los viajes de ida y vuelta en los horarios disponibles.

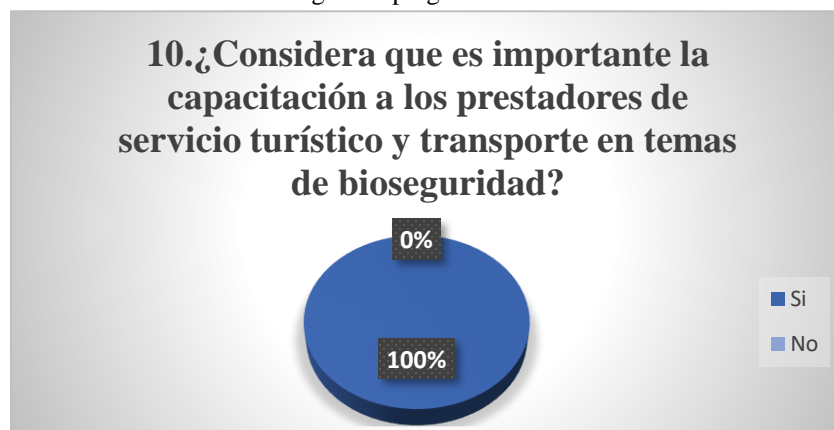
10. ¿Considera que es importante la capacitación a los prestadores de servicio turístico y transporte en temas de bioseguridad?

Tabla N° 13 Tabulación pregunta 10

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	67	100%
No	0	0%
TOTAL	67	100%

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

Gráfico N° 11 Presentación gráfica pregunta 10



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la consulta para conocer si la capacitación a los prestadores de servicio turístico y transporte en temas de bioseguridad es importante, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 67 personas encuestadas, podemos decir que los 67 encuestados que equivalen al 100% han dado respuesta a que si es importante la capacitación en temas de bioseguridad a los prestadores de servicio turístico y transporte lo que nos indica que la capacitación ayudará a que los dos sectores puedan retornar a sus actividades y brindar un servicio de calidad, es así como los diferentes usuarios pueden sentirse seguros a la hora de viajar y realizar turismo.

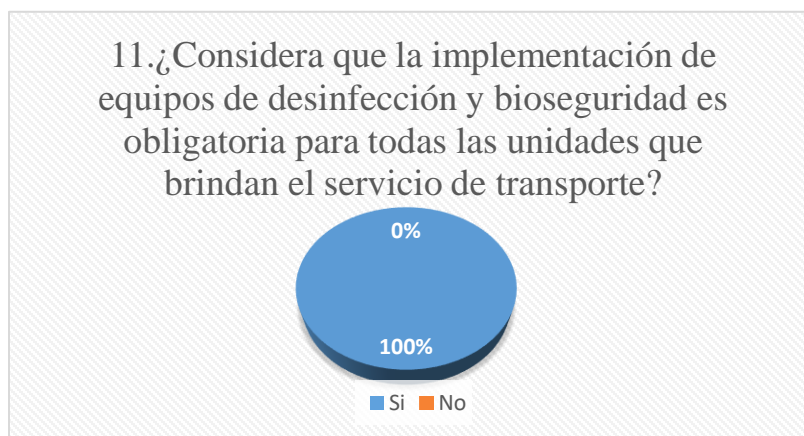
11. ¿Considera que la implementación de equipos de desinfección y bioseguridad es obligatoria para todas las unidades que brindan el servicio de transporte?

Tabla N° 14 Tabulación pregunta 11

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	67	100%
No	0	0%
TOTAL	67	100%

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

Gráfico N° 12 Presentación gráfica pregunta 11



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la consulta para conocer si la implementación de equipos de desinfección y bioseguridad es obligatoria para todas las unidades que brindan el servicio de transporte, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 67 personas encuestadas, podemos decir que los 67 encuestados que equivalen al 100% consideran que la implementación de equipos de desinfección y bioseguridad es obligatoria lo que nos indica que estas instalaciones, servirán para precautelar la salud y la integridad de cada uno de los usuarios, además de cuidar su salud, esta medida servirá para que los usuarios se sientan con plena confianza a la hora de tomar la decisión de utilizar el medio de transporte correspondiente.

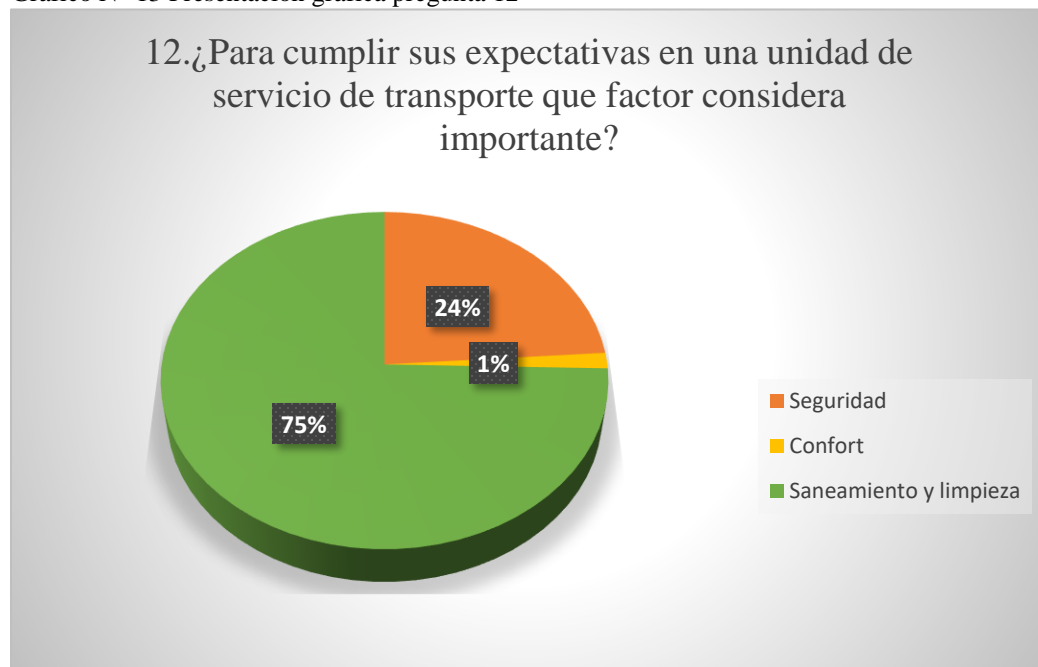
12. ¿Para cumplir sus expectativas en una unidad de servicio de transporte que factor considera importante?

Tabla N° 15 Tabulación pregunta 12

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguridad	16	24%
Confort	1	1%
Saneamiento y limpieza	50	75%
TOTAL	67	100%

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

Gráfico N° 13 Presentación gráfica pregunta 12



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la consulta para conocer sobre las expectativas de los usuarios en una unidad de transporte, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 67 personas encuestadas, podemos decir que los 50 encuestados que equivalen al 75% manifiestan que para cumplir sus expectativas en una unidad de servicio de transporte es el saneamiento y limpieza, mientras que 16 encuestados que representa el 24% mencionan que para cumplir sus expectativas en la unidad de transporte es la seguridad y tan solo 1 persona que representa el 1% menciona que en una unidad de servicio de transporte es importante el confort, lo que nos indica que en la actualidad a causa del COVID-19, en una unidad de transporte es mucho más importante el saneamiento y la limpieza, dejando sin mucho protagonismo a requerimientos también importantes como lo es la del confort y seguridad.

Mediante estos resultados, podemos evidenciar que todos somos partícipes del saneamiento y la limpieza de una unidad de transporte, esto se da inicio desde el propietario del vehículo, seguido de las autoridades de turno que deben contar con el estricto control para que estas medidas se cumplan y finalmente el usuario quien debe tener un comportamiento adecuado dentro del mismo.

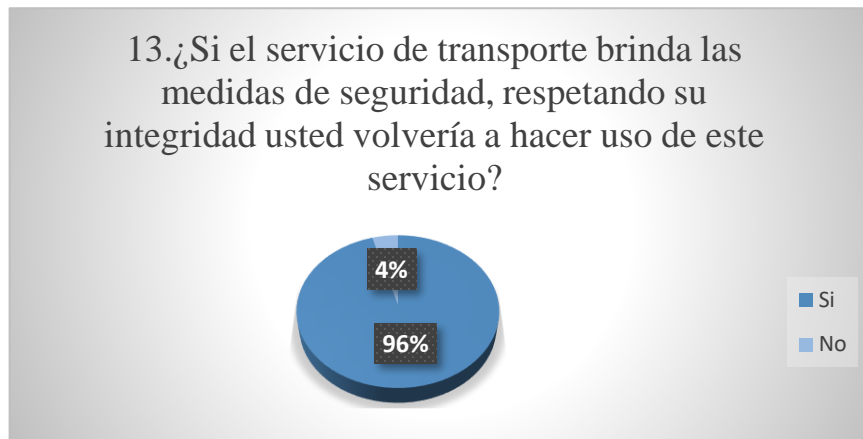
13. ¿Si el servicio de transporte brinda las medidas de seguridad, respetando su integridad usted volvería a hacer uso de este servicio?

Tabla N° 16 Tabulación pregunta 13

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	64	96%
No	3	4%
TOTAL	67	100%

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

Gráfico N° 14 Presentación gráfica pregunta 13



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la consulta para conocer sobre, si el servicio de transporte brinda las medidas de seguridad, respetando la integridad las personas regresarían a hacer uso de este servicio, con un porcentaje equivalente al 100% correspondiente a 67 personas encuestadas, podemos decir que los 64 encuestados que equivalen al 96% manifiestan que están en total acuerdo en que, si el servicio de transporte brinda las medidas de seguridad, respetando la integridad volverán a hacer uso de este servicio, finalmente 3 encuestados que representa el 4% dicen que, pese a que el servicio de transporte brinde las medidas de seguridad, no harán uso de este servicio, lo que nos indica que los usuarios del servicio de transporte velan por su salud y la seguridad de sus familias, es por ello que es muy importante cumplir con las medidas de bioseguridad en cada unidad de transporte, para que ellos se puedan sentir seguros a la hora de viajar y así fortalecer la confianza de cada uno de los usuarios está claro que son tiempos distintos en donde todos tenemos responsabilidad a la hora de realizar cualquier actividad.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

De acuerdo a las encuestas realizadas se reafirma que el cantón Baños de Agua Santa como principal vía de desarrollo, es mediante la actividad turística, por el confinamiento obligatorio a causa del COVID-19 ha provocado que los turistas decidan no visitar el cantón para realizar turismo, evidentemente la falta de la demanda ha desencadenado en la suspensión parcial y total de los servicios turísticos en el sector, esto ha provocado que los propietarios no tengan los ingresos suficientes para solventar los gastos de cada una de las empresas, como en la mayoría de casos se ha optado por suspender a los empleados de forma temporal y en otros casos de forma definitiva.

El transporte va de la mano con el desarrollo de la actividad turística, para visitar los diversos atractivos en el cantón Baños, la mayoría de visitantes hacen uso del servicio de transporte, es por ello que se debe reactivar acorde con la demanda de los turistas la ciudadanía ha mencionado que el servicio inicie sus actividades con la mitad de sus frecuencias y la capacidad de aforo en cada una de las unidades, de la misma forma se ha mencionado que las actividades turísticas en el cantón Baños se deben retomar paulatinamente, al igual que el transporte se debería atender a los turistas con una oferta del 50% esto ayudará a precautelar la seguridad y la salud tanto de los prestadores de servicio como de los consumidores.

Los turistas han afirmado que, con las debidas precauciones de saneamiento y limpieza volverán a hacer uso de las unidades que brindan el servicio de transporte, pero para aquello, solicitan capacitación a los prestadores de servicio, de cómo deben actuar y cuáles son los pasos a seguir a la hora de receptor un cliente.

4.2 RECOMENDACIONES

Para la reactivación del turismo mediante el servicio del transporte es importante estructurar un manual de protocolos de bioseguridad que deben cumplir los terminales terrestres, unidades y operadoras de servicio y usuarios del servicio, esto ayudará a garantizar la salud de cada uno de los trabajadores y usuarios, al mismo tiempo las medidas de bioseguridad ayudarán a restringir la contaminación accidental de la enfermedad del COVID-19.

Socializar y capacitar sobre las medidas de seguridad a los empleados de los terminales terrestres, propietarios y ayudantes de cada unidad de servicio, de la misma forma mediante campañas publicitarias se debe crear conciencia en la ciudadanía de cómo tiene que actuar y que medidas deben tomar a la hora de realizar un viaje.

Todas las unidades que brindan el servicio de transporte deben cumplir con las respectivas instalaciones y medidas de bioseguridad, de la misma forma las autoridades vigentes deben realizar controles exhaustivos para que las medidas de prevención sean acatadas por cada facilitador de servicio en el área del transporte, para facilitar el cumplimiento de esta recomendación se ha creado un manual de bioseguridad enfocado en brindar seguridad y confiabilidad a cada uno de los usuarios.

4.3 PROPUESTA

Título: Estructuración de protocolos de bioseguridad para la reactivación del turismo en el cantón Baños mediante el servicio del transporte.

Objetivo

Establecer reglas generales y específicas para las operadoras de transporte y ciudadanos que hacen uso de este servicio, con el fin de permitir la transportación de pasajeros mediante el servicio del transporte público y privado, bajo condiciones de bioseguridad y operatividad para disminuir el riesgo de contagio de COVID-19

Justificación

Al mencionar la palabra turismo directamente nos estamos refiriendo a la movilidad de personas, es decir al uso del transporte como medio principal de traslado para realizar las diferentes actividades y visitas a los atractivos turísticos, en la actualidad a causa de la enfermedad del COVID-19 y su forma de contagio ha sido uno de los factores por el cual la industria turística se encuentre dentro de los sectores más afectados a nivel global.

El cantón Baños de Agua Santa al ser un sector en donde su principal economía se cimienta en la actividad turística, para retornar a sus actividades es importante diseñar medidas que genere seguridad turística, por medio de este estudio se pudo evidenciar que la mayoría de personas para llegar hasta el cantón Baños, hacen uso del servicio del transporte, por ende, la importancia de contar con un transporte debidamente preparado para brindar un servicio óptimo y adecuado.

La presente propuesta está dirigida para el personal que trabaja en los terminales terrestres, gremio de transportistas, y para quienes hacen uso del servicio de transporte, con el fin de precautelar la seguridad de cada una de las personas, así también de forma paulatina reactivar las actividades turísticas.

Metodología

La metodología para la presente propuesta es de tipo descriptivo en donde se busca caracterizar un protocolo de bioseguridad para la adopción y adaptación de normas de comportamiento para quienes brindan y hacen uso del transporte. De acuerdo con **Méndez (2003)**, la metodología de tipo descriptivo se constituye en la descripción de características que identifican los diferentes elementos.

Cronograma de actividades

Las directrices en las cuales se basa la siguiente propuesta son las siguientes:

Tabla N° 17 Directrices de la propuesta

DIRECTRICES GENERALES			
DIRECTRIZ #1	DIRECTRIZ #2	DIRECTRIZ #3	DIRECTRIZ #4
Terminales terrestres, estaciones de transferencia paradas de buses , oficinas para la venta de boletos	Unidades de transporte	Operadoras de transporte	Pasajeros

Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020)

Gráfico N° 15 Propuesta



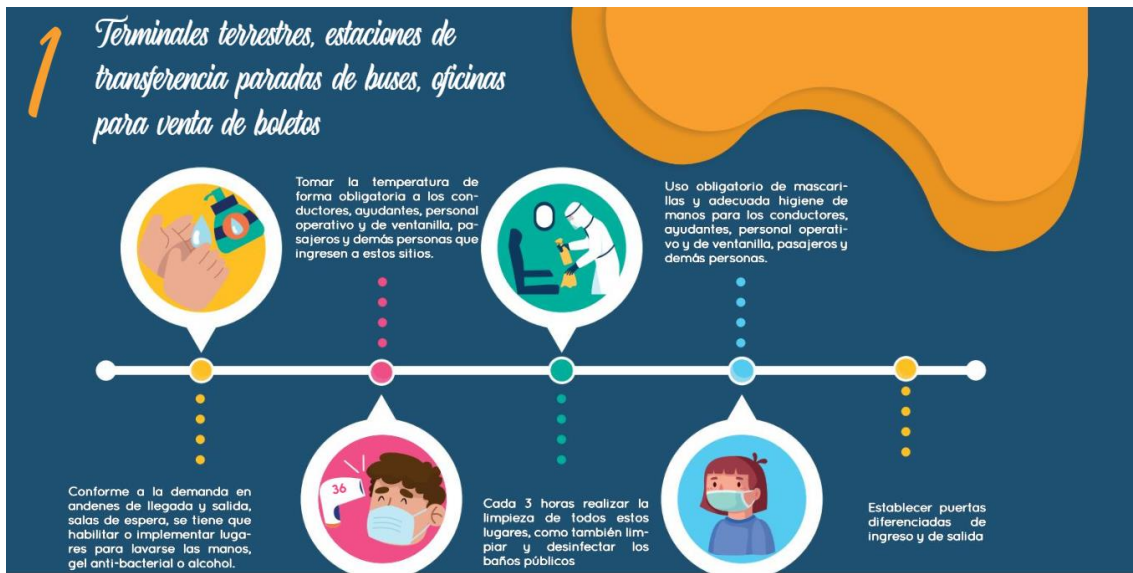
Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020)

Link:

<https://drive.google.com/file/d/1wsRPHeCdT20JE9aX6VP5rIG9PZnArg62/view?usp=sharing>

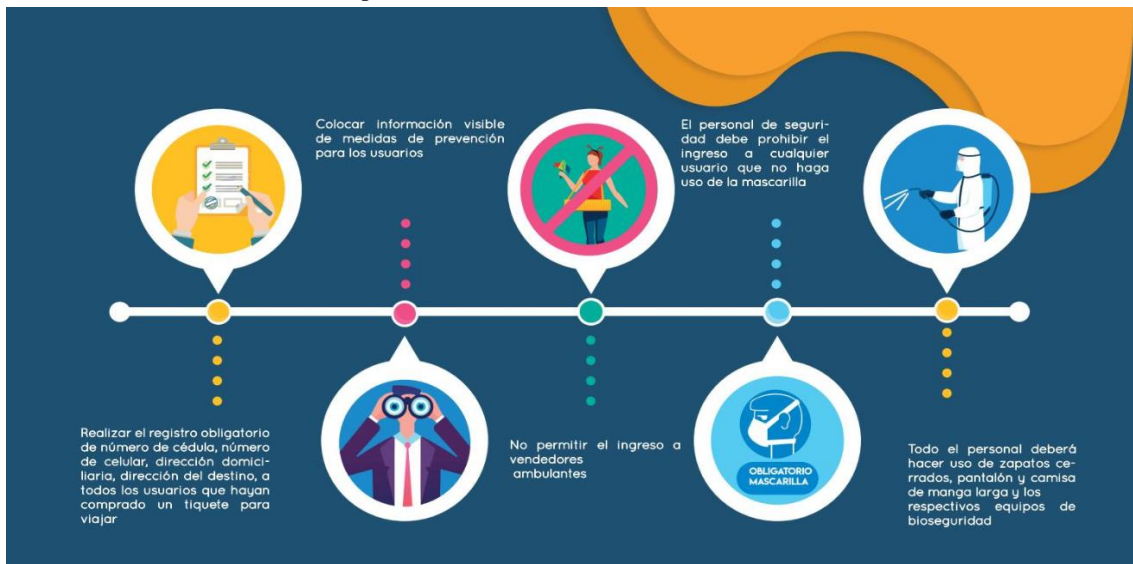
En cuanto al directriz número uno, que está compuesta por los terminales terrestres, estaciones de transferencia, paradas de buses debidamente autorizadas por la jurisdicción de cada COE cantonal y las oficinas para venta de boleto de cada una de las operadoras deben controlar y acatar las siguientes disposiciones:

Gráfico N° 16 Propuesta Directriz 1



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020)

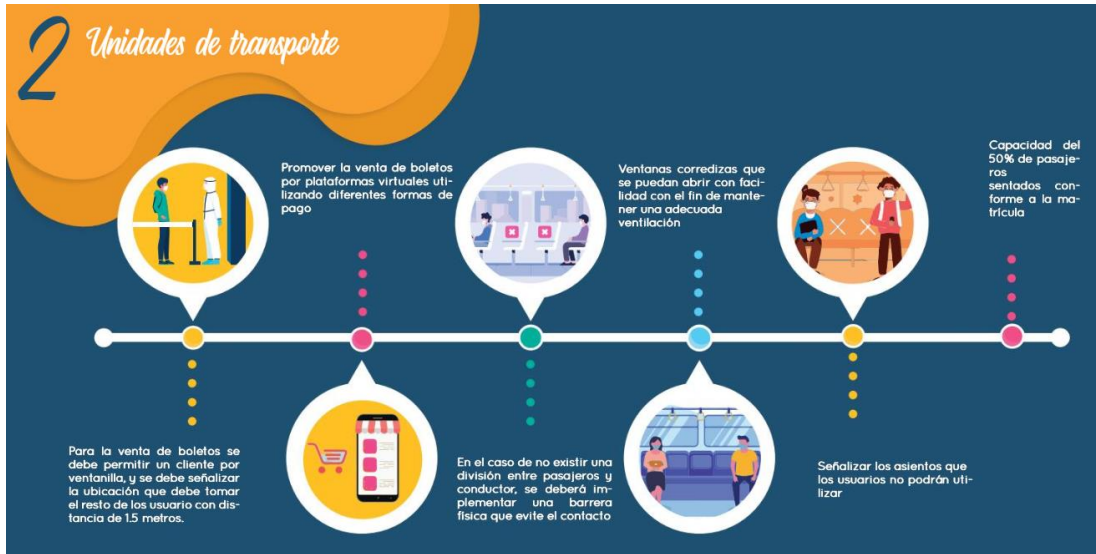
Gráfico N° 17 Propuesta Directriz 1



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020)

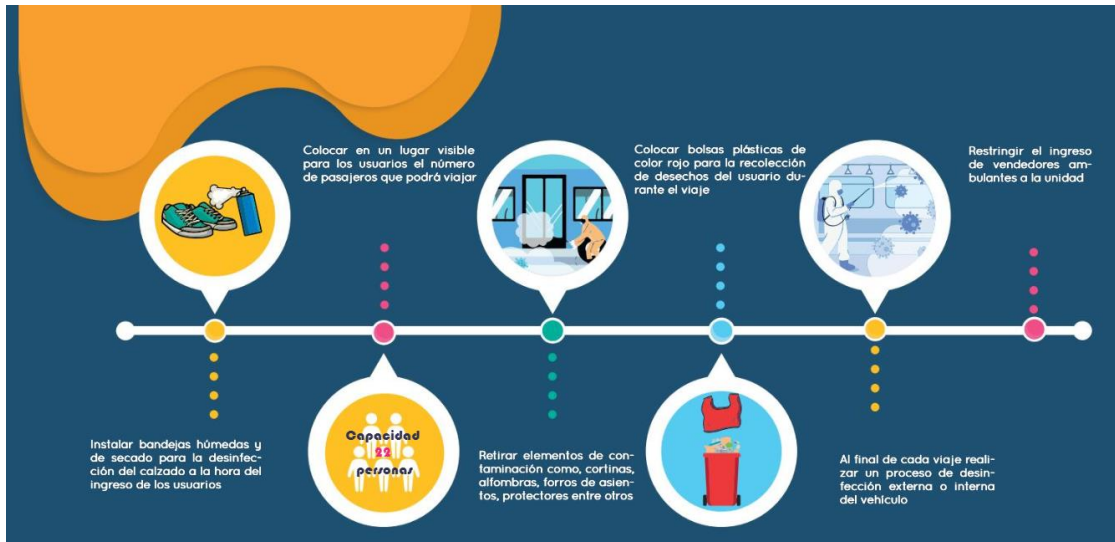
La directriz número dos se enfoca en todos los procedimientos y normas que deben cumplir, antes, durante y después de cumplir la determinada ruta, esto rige para todas las unidades de transporte.

Gráfico N° 18 Propuesta Directriz 2



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020)

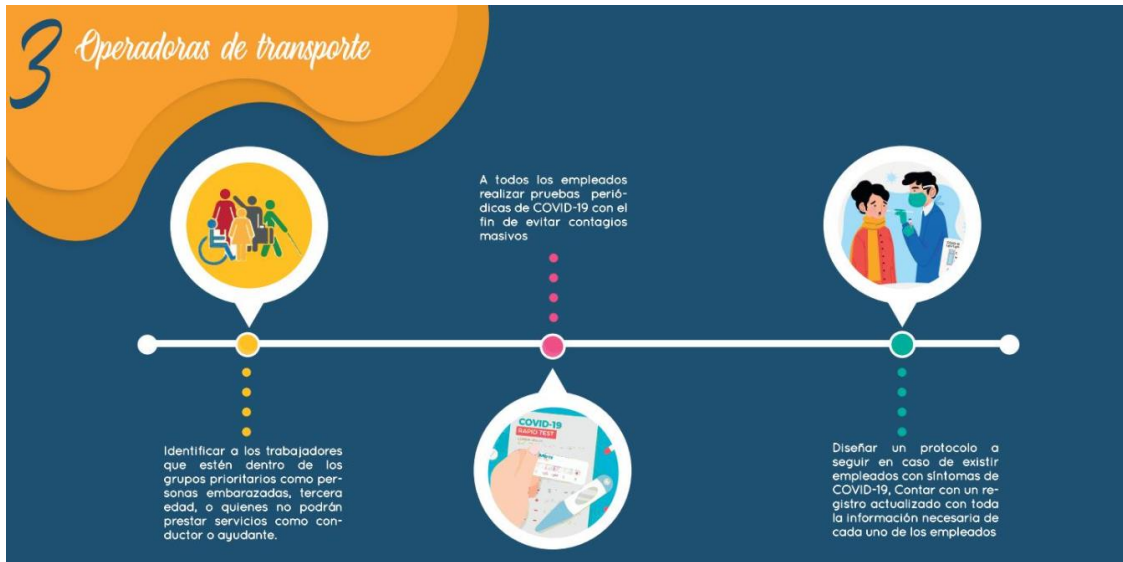
Gráfico N° 19 Propuesta Directriz 2



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020)

La directriz número tres se enfoca en las operadoras de transporte y los procedimientos que deben seguir cada una de ellas:

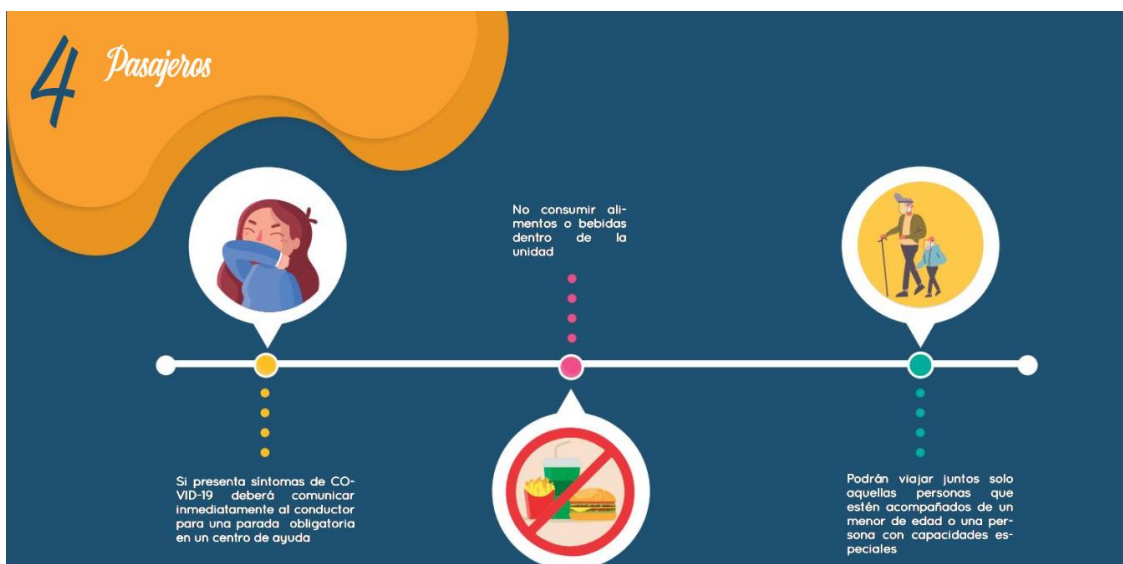
Gráfico N° 20 Propuesta Directriz 3



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020)

La directriz número cuatro se enfoca en los pasajeros y los procedimientos y normas que deben seguir a la hora de hacer el uso del medio de transporte:

Gráfico N° 21 Propuesta Directriz 4



Elaborado por: Ismael, Chérrez (2020)

BIBLIOGRAFÍA

- BañosCamtur. (2019). Camara de Turismo de Baños. Obtenido de <https://banostravel.com/>
- BERNAL TORRES, C. A. (2006). Metodología de la investigación. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Carner, F. (2001). Transporte y turismo en Centroamérica y el Caribe. Obtenido de CEPAL:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/24198/LCMEXR816sSEM1295_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cedeño, N. E. (2012). Desarrollo turístico y su relación con el transporte. Obtenido de Gestión turística: <http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n17/art02.pdf>
- COENacional. (17 de Marzo de 2020). Gestion de riesgos.gob.ec. Obtenido de Informe de situacion COVID-19 Ecuador: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/Informe-de-Situaci%C3%B3n-No010-Casos-Coronavirus-Ecuador-18032020-05h00-1.pdf>
- David, C. S. (2015). El transporte terrestre turistico y su importancia en la satisfacción del cliente en el cantón Baños de Agua Santa perteneciente a la provincia de Tungurahua. Informe final de trabajo de titulacion previo a la obtencion del titulo de licenciado en Turismo y Hotelería. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- García, C. (2011). El transporte: concepto, características, funciones y clases de transportes, Apuntes de Turismo. España: Universidad Rey Juan Carlos (URJC).
- GEOVIT-DESTINOS. (2019). Geoportal de visitas internas turisticas. Obtenido de Turismo en cifras: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internos-geovit>
- HERAS, G. D. (2 de 6 de 2016). El Gran Tour. Obtenido de El correo:
<https://www.elcorreo.com/bizkaia/sociedad/201606/02/grand-tour-nacimiento-turismo-20160531133105.html?ref=https:%2F%2Fwww.google.com%2F>
- Lafuente, F. M. (2003). El turismo explicado con claridad. Obtenido de LibrosEnRed:
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Zbk5BJ8YKhIC&oi=fnd&pg=PA4&dq=que+es+el+turismo+segun+autores+&ots=CPF2RI6fRU&sig=YsmRAdGtLNh7julk23RYWaAdLrQ#v=onepage&q=que%20es%20el%20turismo%20segun%20autores&f=false>
- LaHora. (30 de abril de 2020). Noticias Tungurahua. Turismo de Baños en crisis por el Covid-19.

- Larrea, E. (23 de Marzo de 2020). ESCAFANDRA . Obtenido de El Covid-19 y su impacto en la actividad turística: <https://www.escafandra.news/el-covid-19-y-su-impacto-en-la-actividad-turistica/>
- Maldonado, R. A. (6 de 2019). Geografía y transporte . Obtenido de Los medios de transporte, distintas formas de movilizar a las personas y las mercancías en el mundo. El transporte terrestre.: <http://www.unirioeditora.com.ar/wp-content/uploads/2019/06/978-987-688-713-0.pdf>
- Nacional, C. d. (17 de Marzo de 2020). Servicio Nacional de Gestion de Riesgos y Emergencias. Obtenido de Gestion de riesgos.gob.ec: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/Informe-de-Situaci%C3%B3n-No010-Casos-Coronavirus-Ecuador-18032020-05h00-1.pdf>
- OMT. (2014). Glosario de términos de turismo. Obtenido de ONWTO: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Páez, M. A. (2020). El impacto de la COVID-19 en el sector turismo. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63231481/ImpactoCOVID19Turismo_academia20200507-11388-1a02cju.pdf?1588876483=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEl_impacto_de_la_COVID-19_en_el_sector_t.pdf&Expires=1593027747&Signature=UoQydWY4pOu7ui0
- Pérez-Then, E. (2020). Nuevo coronavirus 2019-ncov: impacto en salud global. Obtenido de Ciencia y Salud.: <https://revistas.intec.edu.do/index.php/cisa/article/view/1672>
- Sánchez Carrión, J. J. (2012). La encuesta, herramienta cognitiva. . Obtenido de Papers: revista de sociologia, 97(1), 0169-192.: https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf
- Sancho, A. &. (1998). Introducción al turismo. Obtenido de Madrid: Organización Mundial del Turismo: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284402694>
- Vanessa, J. T. (2014). Análisis del servicio de transporte turístico de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, y su incidencia en la agenciación y operación de paquetes turísticos. Tesis previo a la obtencion del grado de ingeniero en administración Turística y Hotelera. Unidad de las Fuerzas Armadas-ESPE, Latacunga.

ANEXOS

Anexo 1 Carta Compromiso

CARTA DE COMPROMISO

Pelileo, 15/mayo/2020

Dr. Marcelo Núñez
Presidente
Unidad de titulación
Carrera de Turismo y Hotelería
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

YO SR. BYRON OSWALDO SEGURA LOZADA en mi calidad de Gerente de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL 22 DE JULIO , me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación bajo el Tema: "EL SERVICIO DE TRANSPORTE PARA LA REACTIVACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURISTICA EN LA CIUDAD DE BAÑOS" propuesto por el estudiante **CHERREZ BARRENO JOSE ISMAEL** portador de la Cédula de Ciudadanía 1804807038, estudiante de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



SR. BYRON OSWALDO SEGURA LOZADA
CI: 1803026234
No teléfono convencional 2871750
No teléfono celular 0987430862
Correo electrónico cooperativa22dejulio_123@hotmail.com

Anexo 2 Carta de Validación

Ambato mayo 18, 2020
SAA-007-2020

Doctor
Marcelo Núñez Espinoza
PRESIDENTE
UNIDAD DE TITULACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
Presente

De mi Consideración:

Yo, Ing. Mg. **Sonia Paola Armas Arias**, con cedula de ciudadanía NO. 1803202827 y en mi calidad Docente y Tutor del presentr trabajo de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Tecnica de Ambato, denominado "**EL SERVICIO DE TRANSPORTE PARA LA REACTIVACION DE LA ACTIVIDAD TURISTICA EN LA CIUDAD DE BAÑOS**", propuesto por el estudiante **Chérrez Barreno José Ismael**, con cedula de ciudadanía No. 180480703-8 estudiante de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencia Humanas y de la Educación, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión designada por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Por la atención que se sirva dar al presente, me es grato suscribir.

Atentamente,



Ing. **Sonia Armas Arias**
sp.armas@uta.edu.ec
Cel: 0997526361
DOCENTE TUTOR


Anexo 3 Formato de la encuesta digital



Carrera de Turismo y
Hotelería
Trabajo de Investigación

Objetivo: Conocer el impacto que ha generado el Covid 19 dentro del servicio del transporte y la actividad turística.
Importancia: Retomar el servicio del transporte para la re-activación turística dentro del cantón Baños.

* Obligatorio

1. ¿El motivo principal por el cual usted visita el cantón Baños es? * 

Turismo

Negocio

Compras

Trabajo

- ❖ **Nota:** La encuesta fue desarrollada a través de la plataforma Google Forms, por la actual emergencia sanitaria que está atravesando el país a causa de la pandemia COVID-19.