



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en  
Turismo

**“Los protocolos de bioseguridad y el turismo masivo. Caso de estudio  
mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa”**

**Autora:** Toaza Naranjo Lissette Paola

**Tutor:** Lic. Carmen Isabel Vaca Vaca, Mg.

**Ambato - Ecuador**  
**abril – septiembre 2022**

# CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema:

**“Los protocolos de bioseguridad y el turismo masivo. Caso de estudio mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa”**

De la alumna Lissette Paola Toaza Naranjo, estudiante de la carrera de Turismo, considero que dicho proyecto de investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, julio de 2022

EL TUTOR

.....  
**Lic. Carmen Isabel Vaca Vaca, Mg.**

**C.C.: 1803381423**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO**

Los criterios emitidos en el Proyecto de “**Los protocolos de bioseguridad y el turismo masivo. Caso de estudio mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa**”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, julio de 2022

LA AUTORA



.....

**Lissette Paola Toaza Naranjo**

**C.C.: 1804365193**

## DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto de Investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos patrimoniales de mi Proyecto de Investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora

Ambato, julio de 2022

LA AUTORA



.....  
**Lissette Paola Toaza Naranjo**

**C.C.: 1804365193**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Proyecto de Investigación, sobre el tema **“Los protocolos de bioseguridad y el turismo masivo. Caso de estudio mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa”** de Lissette Paola Toaza Naranjo estudiante de la carrera de Turismo, de conformidad con el Reglamento para la ejecución de la Unidad de Integración Curricular y la obtención del título de Tercer Nivel, de Grado en la Universidad Técnica de Ambato

Ambato, julio de 2022

---

Lic. Noemy Hortencia Gaviño Ortiz, Mg.

**MIEMBRO CALIFICADOR**

**C.C.: 1712434412**

---

Ing. Diego Fernando Melo Fiallos, Mg.

**MIEMBRO CALIFICADOR**

**C.C.: 1803017365**

# DEDICATORIA

*A Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.*

*En memoria de mi tío Ángel quien con sus sabios consejos me motivaba a seguir luchando, y se convirtió en el pilar fundamental de mi vida y de mi formación académica.*

*A mis padres Gustavo y Gloria quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.*

*A mi hermana Tannia, por su apoyo incondicional durante este proceso y por estar a mi lado en todo momento.*

*A mis amigos Pamela y Steven por apoyarme, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado día a día.*

Lissette Paola Toaza Naranjo

# AGRADECIMIENTO

*A Dios por ser mi guía y acompañante en el transcurso de mi vida.*

*A la Universidad Técnica de Ambato, por ser la sede de todo el conocimiento adquirido, a mis docentes que han sido parte de mi formación académica y lo han hecho con amor y dedicación.*

*De manera muy especial a mi docente tutora la Lic. Carmen Isabel Vaca Mg, por haberme brindado su apoyo en el camino hacia el cumplimiento de este ideal, siendo guía y ejemplo de trabajo, honestidad, fortaleza y nobleza.*

Lissette Paola Toaza Naranjo

## INDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO .....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
INDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
INDICE DE ANEXOS .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
CAPÍTULO I .....	15
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	15
<b>1.1 Antecedentes Investigativos</b> .....	15
<b>1.1.1 Fundamentación filosófica</b> .....	18
<b>1.1.2 Fundamentación legal</b> .....	19
<b>1.1.3 Descripción de variables</b> .....	20
<b>1.1.3.1 Protocolos de bioseguridad</b> .....	20
<b>1.1.3.2 Turismo masivo</b> .....	23
<b>1.2 Objetivos</b> .....	26
<b>1.2.1 Objetivo General</b> .....	26
<b>1.2.2 Objetivos Específicos</b> .....	27
CAPÍTULO II .....	29
<b>METODOLOGÍA</b> .....	29
<b>2.1. Materiales</b> .....	29
<b>2.2. Métodos</b> .....	29

<b>2.3. Población y Muestra</b> .....	31
<b>2.4. Técnicas e Instrumentos</b> .....	32
<b>CAPÍTULO III</b> .....	41
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	41
<b>3.1. Análisis cuantitativo y discusión de los resultados</b> .....	41
<b>3.1.1 Encuestas a turistas</b> .....	41
<b>3.2. Análisis cualitativo y discusión de los resultados</b> .....	51
<b>3.2.1 Entrevista al personal del mirador</b> .....	51
<b>3.2.2 Entrevista a operadoras turísticas</b> .....	59
<b>3.3. Verificación de hipótesis</b> .....	71
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	74
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	74
<b>4.1 Conclusiones</b> .....	74
<b>4.2 Recomendaciones</b> .....	75
<b>Propuesta</b> .....	76
<b>Institución Ejecutora:</b> .....	76
<b>Beneficiarios</b> .....	76
<b>Ubicación:</b> .....	77
<b>Población:</b> .....	78
<b>Equipo Técnico Responsable:</b> .....	78
<b>Antecedentes de la Propuesta</b> .....	79
<b>Justificación</b> .....	79
<b>Objetivos</b> .....	80
<b>Objetivo General</b> .....	80
<b>Objetivos Específicos</b> .....	80
<b>Análisis de Factibilidad</b> .....	81
<b>Factibilidad Operativa</b> .....	81
<b>Factibilidad Social- cultural</b> .....	81
<b>Factibilidad Ambiental</b> .....	81
<b>Factibilidad Legal</b> .....	81

<b>Factibilidad Económica .....</b>	<b>82</b>
<b>Fundamentación Teórica.....</b>	<b>83</b>
<b>Producción de videos .....</b>	<b>83</b>
<b>Modelo Operativo .....</b>	<b>83</b>
<b>Elaboración de la Propuesta .....</b>	<b>83</b>
<b>Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta .....</b>	<b>87</b>
MATERIALES DE REFERENCIA .....	88
REFERENCIAS.....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1: RECURSOS EMPLEADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN</b>	29
<b>TABLA 2 DIMENSIONES E INDICADORES DE LA ENCUESTA</b>	35
<b>TABLA 3: RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE LOS CASOS</b>	35
<b>TABLA 4: ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD</b>	35
<b>TABLA 5: PERSONAL DEL MIRADOR LAS MANOS DE DIOS</b>	36
<b>TABLA 6: ENTREVISTA DIRIGIDA HACIA EL PERSONAL QUE COLABORA EN EL MIRADOR LAS MANOS DE DIOS</b>	37
<b>TABLA 7: FRECUENCIAS Y PORCENTAJES PREGUNTA 3</b>	43
<b>TABLA 8: FRECUENCIAS Y PORCENTAJES PREGUNTA 6</b>	46
<b>TABLA 9: FRECUENCIAS Y PORCENTAJES PREGUNTA 7</b>	47
<b>TABLA 10: FRECUENCIAS Y PORCENTAJES PREGUNTA 8</b>	49
<b>TABLA 11: TRIANGULACIÓN DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL MIRADOR</b>	51
<b>TABLA 12: TRIANGULACIÓN ENTREVISTA DIRIGIDA A OPERADORAS TURÍSTICAS</b>	59
<b>TABLA 13: HIPÓTESIS</b>	72
<b>TABLA 14: RESUMEN DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS</b>	72
<b>TABLA 15: PRESUPUESTO ELABORACIÓN DEL VIDEO</b>	82
<b>TABLA 16: MODELO OPERATIVO</b>	85
<b>TABLA 17: MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA</b>	87

## INDICE DE ANEXOS

<b>FIGURA 1:</b> MAPA DIVISIÓN POLÍTICA DEL CANTÓN BAÑOS.....	77
<b>FIGURA 2</b> CARTA DE COMPROMISO.....	91
<b>FIGURA 3</b> INSTRUMENTO DE ENCUESTA .....	92
<b>FIGURA 4</b> HERRAMIENTA GOOGLE FORMS - ENCUESTA .....	93
<b>FIGURA 5:</b> RESULTADOS DE GOOGLE FORMS.....	97
<b>FIGURA 6</b> VALIDACIÓN CUANTITATIVA .....	100
<b>FIGURA 7</b> VALIDACIÓN CUANTITATIVA .....	101
<b>FIGURA 8</b> INSTRUMENTO DE ENTREVISTA – PERSONAL QUE LABORA EN EL MIRADOR	102
<b>FIGURA 9</b> VALIDACIÓN CUALITATIVA .....	103
<b>FIGURA 10</b> VALIDACIÓN CUALITATIVA .....	104
<b>FIGURA 11</b> VALIDACIÓN ENTREVISTA A OPERADORAS TURÍSTICAS .....	105
<b>FIGURA 12</b> VALIDACIÓN CUALITATIVA .....	106
<b>FIGURA 13</b> VALIDACIÓN CUALITATIVA .....	107
<b>FIGURA 14</b> ENCUESTA A TURISTAS .....	108
<b>FIGURA 15</b> ENCUESTA A TURISTAS .....	108
<b>FIGURA 16</b> ENCUESTA A TURISTAS .....	108
<b>FIGURA 17</b> ENCUESTA A TURISTAS .....	108
<b>FIGURA 18</b> ENTREVISTA OPERADORA TURÍSTICA IMAGINE ECUADOR .....	108
<b>FIGURA 19</b> ENTREVISTA OPERADORA TURÍSTICA KAMIKAZE .....	108
<b>FIGURA 20</b> ENTREVISTA OPERADORA TURÍSTICA GEOTOURS .....	108
<b>FIGURA 21</b> ENTREVISTA PERSONAL DEL MIRADOR “LAS MANOS DE DIOS”.....	108
<b>FIGURA 22</b> ENTREVISTA ADMINISTRACIÓN DEL MIRADOR “LAS MANOS DE DIOS”.....	108

## **RESUMEN EJECUTIVO**

EL COVID-19 y los efectos en el turismo masivo, representan un problema ambiental en la actualidad, es por ello que para su estudio se toma como referencia el mirador “Las manos de Dios” ubicado en el cantón Baños de Agua Santa, cuyo objetivo es analizar cada una de las medidas de bioseguridad existentes e identificar las consecuencias que desencadenan a causa del turismo de masas, con la finalidad de proponer una solución con respecto al impacto ambiental.

La investigación tiene un enfoque mixto, mediante el cual se combina la metodología cualitativa y cuantitativa, para la recolección de datos se aplicó dos instrumentos cuyas dimensiones están relacionadas a las variables de la investigación, la primera es una entrevista dirigida hacia visitantes del mirador y segunda hacia prestadores de servicios turísticos del cantón, además se ha aplicado un diseño no experimental y se trabajó con un alcance exploratorio y mixto para determinar las posibles soluciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

La investigación concluye que los protocolos de bioseguridad y el fenómeno del turismo masivo si influyen de manera negativa en el entorno natural, donde se ubica el mirador “Las manos de Dios en Baños de Agua Santa” en ese sentido, se ha planteado medidas alternativas que pueden contribuir a reducir el impacto negativo causado por el turismo masivo y por ende el uso de elementos de bioseguridad. Se ha considerado como una herramienta fundamental, la difusión digital, que da a conocer como se podría reutilizar las mascarillas por medio del reciclaje y sobre el correcto uso del alcohol debido al impacto ambiental que genera su elaboración, de esta manera se creará conciencia ambiental en cada uno de los visitantes y prestadores de servicio.

**PALABRAS CLAVE: Protocolos de bioseguridad, Turismo masivo, Impacto ambiental, Turismo sostenible.**

## ABSTRACT

COVID-19 and the effects on mass tourism represent an environmental problem today, which is why his case study is focused on the viewpoint "Las Manos de Dios" located in the canton of Baños de Agua Santa, whose objective is analyze each of the existing ones. biosafety measures and identify the consequences they trigger due to mass tourism, in order to propose a solution in terms of environmental impact.

The research has a mixed approach, through which qualitative and quantitative methodology are combined, for data collection two instruments were applied whose dimensions are related to the variables of the research, the first is an interview aimed at visitors to the viewpoint and the Second to tourists. Service. suppliers in the canton, in addition, a non-experimental design has been applied and an exploratory and mixed scope has been used to determine possible solutions according to the results obtained.

The investigation concludes that biosafety protocols and the phenomenon of mass tourism do have a negative influence on the natural environment, where the viewpoint "Las Manos de Dios en Baños de Agua Santa" is located, in that sense alternative measures have been proposed that can contribute to reduce the negative impact caused by mass tourism and therefore the use of biosafety elements. It has been considered as a fundamental tool, digital dissemination, which makes it known how masks could be reused through recycling and on the correct use of alcohol due to the environmental impact generated by its preparation, in this way environmental awareness will be created in each one. one of them. visitors and service providers.

**KEYWORDS:** Biosafety protocols, Mass tourism, Environmental impact, Sustainable tourism

## **CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes Investigativos**

La investigación acerca de los protocolos de bioseguridad y el turismo masivo en el mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa, se realiza por medio de varias fuentes bibliográficas.

#### **Protocolos de bioseguridad**

La humanidad está expuesta a varios fenómenos impredecibles y en el año 2019 se desató una pandemia a causa del virus denominado “SARS-Co-2” trayendo consigo una crisis sanitaria a nivel mundial, razón por la cual la población se enfrentó a un cambio de vida radical. Para **Simancas et al. (2020)** en su estudio “Turismo post-COVID-19 Reflexiones, retos y oportunidades” menciona que se presentaron varios problemas los cuales han cambiado la mentalidad de las personas y en la actualidad optan por planificar nuevas estrategias acorde a la realidad “post-pandemia” para el desarrollo de un turismo sostenible y responsable. Por otro lado, **Salas et al. (2021)** argumenta que no existe medicamento que elimine el virus en su totalidad, si bien la propuesta del uso de los protocolos de bioseguridad por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) tiene como objetivo reducir el porcentaje de personas contagiadas de tal manera que las posibilidades de que surja una nueva variante sean muy poco probables.

Además, **Murcia (2021)** menciona que los cambios son necesarios en la humanidad, estos pueden ser positivos o negativos y dan como resultado la evolución de una sociedad, sin embargo, han pasado a ser parte de una cultura moderna que a causa de la pandemia por COVID-19 tiene que acoplarse a nuevas disposiciones como lo son los protocolos de bioseguridad. Según **Salas y Orozco**

(2022) manifiesta que son elementos que responden a las necesidades de las personas a nivel mundial, por lo que fue indispensable su implementación en los diferentes establecimientos que brindan sus servicios y mantiene contacto directo con la demanda, razón por la cual el turismo es uno de los sectores que adoptó de manera inmediata dichas medidas. No obstante, menciona **Garza et al. (2021)** que existió escasa información sobre cómo implementar los protocolos de bioseguridad en los establecimientos lo que retrasó el proceso de reactivación de sus negocios, pues es importante contar con una adecuada implementación de los protocolos y sobre todo que estén acorde a sus características, con la finalidad de fortalecer y reactivar el turismo.

La pandemia ha desatado el espíritu de competencia en las personas, si bien es cierto la enfermedad no ha desaparecido en su totalidad, incluso han surgido nuevas variantes, las cuales han presentado un rango de mortalidad mínimo, gracias a la medicina y a la implementación de protocolos de bioseguridad, sin embargo se menciona en su estudio que es una enfermedad con la que se vivirá día a día, por lo que es importante prepararse para nuevos desafíos, con la finalidad de adaptarse a una nueva realidad y enfocarse en los cambios que se presentarán a nivel social, económico y cultural.

El turismo se ha visto afectado a nivel local, nacional e internacional a casusa de la pandemia por COVID-19, razón por la cual se han implementado estrategias vinculadas a la implementación de protocolos de bioseguridad para la reactivación turística. De acuerdo con **Andrade et al. (2021)** se consideraron tres aspectos principales entre ellos; el uso de la mascarilla, alcohol y el distanciamiento social, cuya finalidad fue y es aumentar la seguridad de la demanda potencial frente al riesgo de contagio por COVID-19. Por tal razón, la adecuada aplicación de los protocolos de bioseguridad generó confianza en los turistas lo que se convirtió en un factor dominante al momento de elegir un destino. Como resultado para el año 2022 **Aguirre (2021)** concluye que las cifras de turistas tanto nacionales como

internacionales se incrementaron en varios atractivos turísticos como es el caso del cantón Baños de Agua Santa.

### **Turismo Masivo**

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo OMT define al turismo como el desplazamiento de un individuo hacia un lugar diferente al que reside, con fines de ocio y recreación en donde se llevan a cabo actividades turísticas sin recibir una remuneración de por medio, el tiempo de estadía establecido a considerarse es mayor a 24 horas e inferior a un año. Para **Moreno (2021)** en su investigación “Pandemia y cambio de paradigma: Crisis del turismo de masas y oportunidad para el turismo sostenible” menciona que el turismo es un fenómeno que está expuesto a cambios por tal razón su evolución será constante, es por ello que durante el último problema mundial a causa de la pandemia el turismo se vio afectado de manera directa, dejándolo sin alternativas para su desarrollo, sin embargo después de varios meses gracias al apoyo de la Organización Mundial de Salud OMS que mediante la aplicación de varias dosis para combatir el virus y sus disposiciones sobre la implementación de protocolos de bioseguridad generaron esperanza en los prestadores de servicios turísticos pues su aplicación les permitiría retomar sus actividades con la finalidad de reactivar su economía.

Para **Rodríguez y Martínez (2022)** menciona que para el final del año 2021 e inicios del año 2022 el turismo ve a la pandemia como una oportunidad para crecer e innovar, por tal razón la implementación de protocolos dio apertura a los diferentes establecimientos turísticos. Tal es el caso del cantón Baños de Agua Santa, en donde la economía de la mayor parte de baneños está vinculada al turismo, los dueños de operadoras turísticas, restaurantes, hoteles, transporte y de atractivos turísticos se vieron en la necesidad de invertir en sus negocios con la finalidad de adecuarlos a las necesidades de los turistas e incentivarlos a visitar al “*Pedacito de cielo*”.

La necesidad de reactivar el turismo y de generar ingresos económicos según menciona **Zamora (2021)** se ha convertido en una prioridad en la actualidad, pues los dueños de los establecimientos después de la ola de contagios y de muertes a causa de la pandemia han decidido invertir en dos factores claves vinculados a la tecnología como son la promoción turística y la innovación con la finalidad de dar a conocer a más personas sus servicios y de tal manera incentivar su visita, dichas acciones se han puesto en marcha sin tomar en cuenta las posibles consecuencias, es decir no tomaron en cuenta el impacto ambiental que provocan los grandes grupos de turistas en espacios reducidos.

### **1.1.1 Fundamentación filosófica**

Para la elaboración de la presente investigación, se empleó la teoría de Niklas Luhmann y la teoría del Desarrollo Local Territorial, las cuales permitieron establecer una relación entre las variables.

#### **Teoría de Niklas Luhmann**

La teoría presenta enfoques universales y se ha aplicado a todo tipo de fenómeno social, dando como resultado un mejor análisis sobre cualquier fenómeno social de forma entendible y novedosa **Farías (2006)** menciona que Niklas Luhmann percibe a la nueva forma de vida de las personas como un fenómeno universal, puesto que es un acontecimiento a nivel mundial. Los protocolos de bioseguridad surgieron a raíz de la pandemia que se desató a nivel mundial, lo cual generó incertidumbre en cada uno de los habitantes, obligándolos a crear nuevos hábitos en su forma de vida. La pandemia se posicionó como un fenómeno social de alto impacto, por tal razón se establecieron medidas de prevención con la finalidad de mitigar la propagación del virus, sin embargo, dichos protocolos han incidido de forma negativa en el turismo.

## **Teoría del Desarrollo Local Territorial**

La teoría del desarrollo local territorial se enfocó en encontrar un equilibrio en la comunidad local cuyo objetivo fue satisfacer las necesidades de los turistas sin dejar de lado el desarrollo independiente de la misma, además se tomó en cuenta la conservación de los recursos tanto naturales como culturales con la finalidad de que las generaciones futuras puedan disfrutar de un turismo sostenible y responsable. Según **Mora y Martínez (2018)** la importancia de implementar la teoría del desarrollo local territorial radicó en que permitió normar el comportamiento de los turistas como un recurso para un adecuado desarrollo de la actividad turística, además guarda relación con los pilares del turismo sostenible, es decir mantiene un equilibrio entre en el aspecto económico, social y ambiental del cantón Baños de Agua Santa.

### **1.1.2 Fundamentación legal**

El Ecuador es un estado constitucional, organizado en forma de república y se gobierna de manera descentralizada y gracias a la participación de los poderes del estado se establece la **Constitución de la República del Ecuador (2008)**, documento en el cual se establecen leyes que permiten un óptimo desenvolvimiento del estado ecuatoriano. Por tal razón el gobierno autónomo descentralizado del cantón Baños, por medio de la creación de una ordenanza establece la implementación obligatoria de protocolos de bioseguridad con el propósito de mitigar la propagación del virus COVID-19 en los establecimientos turísticos.

- La salud es un derecho de cada persona que residen en el Ecuador, además señala el derecho al disfrute de ambientes sanos y todo aquello que se relacione con el buen vivir. Por tal razón cada ecuatoriano es responsable de contribuir con la conservación de los

recursos que el país posee para brindar un turismo responsable y de calidad.

- El respeto hacia la naturaleza o Pacha Mama, durante varios años ha sido responsabilidad de las comunidades rurales y gracias a la constitución se ha delegado dicha acción a todos los ecuatorianos con la finalidad de proteger la naturaleza y promover el respeto hacia todo aquel elemento que forme parte del ecosistema, mismo que gracias al turismo se ha podido compartir con turistas de los diferentes países que deciden visitar el Ecuador por la biodiversidad que posee, dicho factor es la principal motivación de viaje de muchas personas..

### **1.1.3 Descripción de variables**

#### **1.1.3.1 Protocolos de bioseguridad**

##### **Importancia de los protocolos de bioseguridad**

La pandemia ocasionada por COVID-19 desencadenó una serie de altercados, lo que alarmó a los gobiernos de cada país poniéndolos en la obligación de tomar medidas para controlar la propagación del virus, inicialmente se cerraron las fronteras, seguido se decretó la cuarentena con la finalidad de evitar las aglomeraciones, sin embargo, **Cachipundo y Daza (2021)** menciona que estas medidas no fueron suficientes, de allí surgen los protocolos de bioseguridad cuya importancia radica en salvaguardar la salud de cada uno de los habitantes durante su desplazamiento. A continuación, se detallará algunas de las recomendaciones y normas de higiene establecidas y que se manejaron a nivel mundial:

- Distanciamiento de 2 metros de una persona a otra.

- Utilizar mascarilla tanto en interiores como en exteriores.
- Elegir espacios abiertos para evitar aglomeraciones.
- Lavado de manos frecuente.
- Desinfección constante de manos con alcohol o gel antibacterial.

### **Protocolos de bioseguridad en el turismo (Confianza y percepción de bioseguridad)**

Según **Iñiguez et al. (2021)** en su investigación sobre “Percepción del cliente hacia los protocolos de bioseguridad en establecimientos de alojamiento y restauración en el contexto del turismo y del covid-19” menciona que posterior a la implementación de protocolos de bioseguridad, ha sido un factor determinante en el turismo, pues gracias a ellos la reactivación del turismo ha sido posible, sin embargo se han desencadenado varios aspectos a considerarse como resultado de dicha solución, uno de ellos es la percepción de los turistas frente a los protocolos de bioseguridad. El riesgo percibido por parte de los turistas durante la adquisición de un servicio turístico es mayor a la de un producto físico, es decir como consecuencia de la pandemia se ha generado inseguridad en las personas realizan un análisis antes de decidir emprender en un viaje, en donde el principal factor a considerarse es la bioseguridad de cada persona durante su viaje.

### **Impacto ambiental**

La crisis sanitaria que enfrentó el mundo afectó de manera directa la vida de las personas y sobre todo a su economía, **Fukumoto (2020)** manifiesta que la suspensión temporal de las actividades que realiza a diario el mundo entero ha traído consigo beneficios al medio ambiente como, por ejemplo; la reducción de gases contaminantes y la disminución de la comercialización de fauna. Sin embargo, así también se ha visto reflejadas consecuencias que perjudican de forma directa al medio ambiente a causa de la inadecuada manipulación de los protocolos de bioseguridad, por lo que es importante conocer los componentes, el proceso de elaboración y de desintegración principalmente de dos instrumentos como son las mascarillas quirúrgicas y el alcohol, con la finalidad de mitigar el impacto ambiental.

## **Mascarillas quirúrgicas**

### **Componentes de las mascarillas quirúrgicas**

De acuerdo a **Rodríguez y Bejarano (2021)** en su investigación sobre el “Análisis de los materiales para la fabricación de mascarillas” menciona que las mascarillas quirúrgicas comunes cuentan con 3 capas formadas de polipropileno, el cual es un material confortable para el área de la cara y la segunda capa está formada por poliéster, existen otro tipo de mascarillas que poseen de 4 a 5 capas, se debe tener en cuenta que las capas del centro cumplen la función de un filtro, pues no permite el paso de partículas pequeñas al momento de estar en contacto con las personas, es decir evita el paso de partículas al momento de toser, o estornudar.

### **Impacto ambiental generado en el medio ambiente**

Cuando las mascarillas desechables son arrojadas al medio ambiente, se produce un impacto ambiental alarmante, pues puede acabar con los recursos naturales de un destino poniendo en riesgo la flora y fauna, además contribuyen con los cambios climáticos por causa de las emisiones de dióxido de carbono, por otro lado, se ha evidenciado que las partículas de plástico son portadoras de microbios, mismos que resultan perjudicial para la vida de los seres humanos (**Hooton, 2022**).

### **Adecuada manipulación de las mascarillas quirúrgicas**

La manera correcta de manejar las mascarillas quirúrgicas según **Contreras et al. (2020)** es ubicarlas en un solo contenedor hasta que se tenga un volumen considerable, seguido de esto se procede a clasificarlas en el caso de tener alambres metálicos se los retira y se continua con el proceso, finalmente los desechos son enviados a terceros para que reciban el procesamiento adecuado, de tal manera se recicla y se convierten en formatos utilizables, las mascarillas al estar formadas de polipropileno se convierten en materia prima, la cual se emplea en la elaboración de aplicaciones de maderas plásticas.

## **Alcohol**

### **Componentes del Alcohol**

De acuerdo a **Chacón (2018)** el alcohol tiene sus orígenes desde el siglo XIX desde entonces sus dos principales funciones son servir como solvente para otros productos y sirve como sustancia antimicrobiana, en la actualidad se ha empleado para el uso racional y efectivo durante la pandemia ocasionada por COVID-19 y se categorizó como un desinfectante de uso habitual para la higiene de manos, sin embargo se conoce que la mayor parte de fábricas emplean el etanol para su elaboración siendo su concentración de 96% por cada envase cuya función tras la pandemia fue contrarrestar el virus mediante el contacto físico.

### **Impacto ambiental generado por el uso del alcohol**

Para la obtención del etanol, hay varios factores que **Montoya y Sánchez (2019)** menciona entre ellos la materia prima, en donde se emplea el maíz y la caña de azúcar, dichos productos son la base para que se lleve a cabo la elaboración del alcohol, además se analiza dos casos, para el caso de la caña de azúcar demanda un proceso más minucioso, desde la extracción del jugo, la fermentación y sin dejar de lado que se emplea seis veces más químicos que cuando se trabaja con el maíz, lo que hace que el impacto ambiental sea mayor por la gran cantidad de agua residuales que se obtienen, por otro lado el maíz al ser un grano que los expertos consideran más limpio su proceso es más cómodo a la hora de producirlo.

### **1.1.3.2 Turismo masivo**

#### **Turismo**

Existen un sin número de conceptos que se le han otorgado al turismo, pues ha sido estudiado desde distintas disciplinas y perspectivas. Sin embargo el turismo es el desplazamiento de un individuo a un espacio que no es habitual es decir

diferente al que reside con el principal motivo de ocio o recreación en el cual se realizan actividades con fines recreativos y sin una remuneración de por medio, la Organización Mundial del Turismo (OMT) en el año 1994 menciona que los turistas deben permanecer por un tiempo inferior a un año y mayor a 24 horas para ser denominado turismo, dicha actividad se ha convertido en la fuente de ingresos de una gran cantidad de familias además ha dado paso a que los diferentes sectores formen parte de dicha con la implementación de una infraestructura turística en donde el transporte, el alojamiento, los restaurantes, las agencias de viaje generen facilidades para los viajeros como se ha observado en la actualidad (**Antunez, 2028**)

### **Turismo Masivo**

El término turismo de masas también conocido como turismo social fue popularizado entre los años 1950 y 1970, cuando el número de turistas internacionales se incrementó al doble cada siete años, también se lo puede definir como una variación del turismo debido al efecto multiplicador que genera dicha actividad en una zona turística determinada, en donde el desarrollo de la comunidad local se enfoca únicamente en su crecimiento económico y deja de lado la práctica del turismo sostenible, por tal razón **Aramberri (2011)** afirma que el turismo masivo se ha convertido en una amenaza para los recursos tanto naturales como culturales debido a su inadecuada planificación para llevar a cabo las diferentes actividades turísticas y si por algún motivo el flujo turístico se interrumpe, ya sea durante la temporada baja o por catástrofe como la ocurrida con la COVID-19, estos espacios se convierten en ciudades fantasma.

### **Turismo sostenible**

La Organización Mundial de Turismo (OMT) en el libro “Desarrollo Turístico Sostenible, Guía para Planificadores Locales” concibe al turismo sostenible como proceso de cambio con un enfoque cualitativo, lo cual es producto de una metodología basada en técnicas de gestión ambiental cuyo objetivo es mantener un equilibrio entre la preservación del patrimonio tanto natural como cultural, la viabilidad económica y la equidad social. El turismo sostenible tiene sus

inicios en el año 1987 y tiene como finalidad satisfacer las necesidades de las generaciones presentes como de las futuras, según **Amado y Cazares (2018)** menciona que debe existir una relación entre el aprovechamiento de los recursos por parte de los turistas y los impactos que se generan después de su visita en la comunidad anfitriona. Mediante esto lo que se busca es que se mantenga un adecuado manejo de los recursos y que se busquen nuevas alternativas que sean amigables con el medio ambiente, tal es el caso de los protocolos de bioseguridad y su influencia en el turismo masivo cuyo impacto en la actualidad ha generado alarmantes olas de contaminación en las diferentes zonas tanto naturales como culturales.

### **Pilares del turismo sostenible**

El desarrollo del turismo sostenible acorde a **Barros (2021)** requiere de tres pilares fundamentales los cuales se relacionan entre sí:

- Social y ecológicamente soportable
- Ecológica y económicamente viable
- Económica y socialmente equitativo

De tal manera se puede considerar como una de las principales características del turismo sostenible el uso eficiente de los recursos, la protección de la biodiversidad, medio ambiente y sobre todo la calidad de vida de la sociedad. Por lo que **Castro & Marrugo (2018)**, menciona que los tres pilares tienen como finalidad asegurar el mejoramiento de las condiciones de vida del ser humano y pone como prioridad el desarrollo de un turismo responsable manteniendo un equilibrio entre la inclusión social, el crecimiento económico y la protección ambiental.

### **Capacidad de carga**

Según menciona **Ibañez (2019)** la capacidad de carga turística es una base fundamental para llevar a cabo un turismo sostenible en los diferentes destinos

turísticos, permite calcular el número de personas permitidas en un espacio y su función es dar a conocer un sitio sin generar impactos ambientales inaceptables, además busca alternativas para mejorar la experiencia. Para calcular la capacidad de carga total se requiere de tres variables, las cuales se detallan a continuación:

- Capacidad de carga física: Delimita el número máximo de visitas que se puede hacer durante un día en un sitio determinado.
- Capacidad de carga real: Determina el límite máximo de visitas, hace referencia al número de turistas por guía, tiempo que dura el recorrido, y principalmente toma en cuenta la distancia entre grupos para evitar aglomeraciones.
- Capacidad de carga efectiva: Determina el límite máximo de visitas que se puede aceptar y dependerá de la forma de manejo que emplee el área.

### **Efecto multiplicador en el sector turístico**

El efecto multiplicador en el turismo según **Ball (2019)** hace referencia al gasto turístico que se genera en los países, en los últimos años los ingresos sin embargo a causa del turismo se han generado impactos tanto a nivel ambiental, político, económico, e incluso cultural. El fenómeno multiplicador del turismo surge como respuesta al consumo que generan los turistas cuando se desplazan de un lugar a otro tanto de bienes como de servicios. Mientras que para **Kido (2018)** el efecto multiplicador se refiere al impacto económico.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

- Investigar sobre los protocolos de bioseguridad y el fenómeno del turismo masivo en el mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- **Analizar los protocolos de bioseguridad implementados en el mirador Las Manos de Dios.**

El primer objetivo específico se cumplió mediante el desarrollo del marco teórico en donde se exterioriza sobre los protocolos de bioseguridad, haciendo énfasis en su origen, su importancia durante la pandemia por COVID-19 y finalmente el impacto ambiental que han provocado a causa de su inadecuada manipulación. La información recopilada se obtuvo por medio de una investigación bibliográfica en repositorios, revistas y papers, en donde se detallan los antecedentes y conceptos, mismos que permitirán realizar un análisis exhaustivo de la problemática que presenta el mirador. El levantamiento de información se complementó con la aplicación de encuestas y entrevistas, mismas que se conformaron por una serie de preguntas que fueron validadas por expertos con la finalidad de obtener resultados que aporten a la identificación de estrategias que respondan al desarrollo de un turismo sostenible.

#### **Identificar los efectos que se generan por el turismo masivo**

El segundo objetivo específico al ser de alcance exploratorio se recolecto la información in situ y se aplicaron los instrumentos planteados que responden a una investigación mixta, es decir las encuestas y las entrevistas, permitieron determinar las posibles estrategias a implementarse para los turistas durante el recorrido por el mirador. Las entrevistas están dirigidas hacia los dueños del atractivo turístico y el personal que labora en el sitio y las encuestas estarán enfocadas hacia los turistas lo cual permite conocer con exactitud el impacto ambiental que genera la inadecuada manipulación de los protocolos de bioseguridad, posterior se definió se realizó un análisis sobre los resultados obtenidos de los instrumentos y se logró identificar las consecuencias, para así redactar los resultados finales y la discusión, lo cual

permitió conocer los aspectos tanto positivos como negativos que trae consigo el turismo masivo.

- **Proponer una herramienta de difusión de protocolos de bioseguridad amigables con el medio ambiente**

Finalmente, el tercer objetivo se cumplió con la creación de un video de concientización ambiental, cuya finalidad es dar a conocer la relación que existe entre los protocolos de bioseguridad y el fenómeno turismo masivo y cómo influyen en el medio ambiente. Una vez obtenidos los resultados de la investigación se procedió a elaborar la propuesta, se trabajó bajo un esquema, mismo que permitió analizar la factibilidad de la creación del video, además se identificó a los beneficiarios y cuáles serían sus posibles ventajas. Por medio de dicha propuesta se presentaron nuevas alternativas para el desarrollo de un turismo responsable por medio de medidas amigables con el medio ambiente.

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA.

### 2.1. Materiales

**Tabla 1:** Recursos empleados durante la investigación

RECURSOS	DETALLE	CANTIDAD
<b>Humano</b>	Docente Tutor	1
	Docente académico	1
	Estudiante	1
<b>Institucionales</b>	Tutorías	\$0.00
<b>Tecnológico</b>	Computadora	\$0.00
	Internet	\$33.00
	SPSS programa estadístico	\$0.00
	Google Forms	\$0.00
<b>Útiles de oficina</b>	Cuaderno	\$10.00
	Esferos	\$5.00
	Hojas de papel bon	\$1.00
	Tinta de impresora	
<b>Económico</b>	Transporte	\$20.00
	Alimentación	\$15.00
<b>TOTAL</b>		<b>\$84.00</b>

**Elaborador por:** Toaza, P (2022)

### 2.2. Métodos

#### 2.2.1 Enfoque de investigación

El trabajo de investigación tuvo en un enfoque mixto, mediante el cual se combinó la metodología tanto cualitativa como cuantitativa, dando así cumplimiento a los objetivos establecidos por medio de la obtención de datos,

mismos que permitieron ampliar la visión de cada una de las variables del tema planteado inicialmente.

El método cuantitativo, se aplicó mediante una encuesta a los turistas que visitan el mirador Las manos de Dios, posteriormente se cuantificó y analizó los datos para finalmente sustentarlos. Por otro lado, para el enfoque cualitativo se utilizaron entrevistas dirigidas hacia dos grupos previamente seleccionados, mismos que proporcionaron información verídica sobre la situación del atractivo turístico, entre ellos se hace mención al personal que labora en el mirador y a las operadoras turísticas más representativas del cantón Baños.

### **2.2.2Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental, de acuerdo a **Sampieri (2016)** menciona que dicho tipo de diseño se basó principalmente en la observación del fenómeno en su entorno natural, es decir que las variables no se manipularon, además dicho diseño reúne datos de un sitio y tiempo específico, por lo que se realizó un análisis exhaustivo por medio de la observación a tres grupos específicos que son los actores principales en la investigación entre ellos se encuentran los administradores del atractivo, los visitantes y las operadoras turísticas, fue de gran apoyo para la investigación el saber que pensaban, como actuaban, como se desenvolvían, que necesidades presentaban durante su recorrido por el mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa.

### **2.2.3 Alcance**

#### **2.2.3.1 Alcance investigativo**

La investigación contó con dos tipos de alcance, la primera fue la parte exploratoria puesto que se analizó información del mirador Las manos de Dios, situado en el cantón Baños de Agua Santa, al ser un atractivo turístico que no cuenta

con investigaciones previas, lo convirtió en una investigación relevante y a la vez fue de tipo descriptivo puesto que permitió identificar y describir los efectos que generó el turismo masivo, su objetivo fue mitigar el impacto ambiental por medio de la práctica de un turismo sostenible relacionado con el uso de los protocolos de bioseguridad.

### **2.2.3.2 Alcance territorial**

En la provincia de Tungurahua está ubicado en el cantón Baños de Agua Santa a las faldas del volcán Tungurahua a 1.820 msnm, entre el Parque Nacional Llanganates y el Parque Nacional Sangay, un destino turístico también conocido como “Pedacito de Cielo” o “La puerta del Dorado”, además es un destino reconocido a nivel mundial al ser el lugar ideal para realizar deportes de aventura y disfrutar de los atractivos naturales que posee el cantón. Sin embargo, Baños está situado en una zona de alto riesgo a causa de la constante amenaza del volcán Tungurahua, mismo que en los últimos años ha presentado erupciones leves, dicho fenómeno es considerado una amenaza para las familias baneñas, pues la actividad turística es su principal fuente de ingresos económicos (**Carrera, 2019**).

## **2.3. Población y Muestra**

### **Características de la Población**

Para definir la población con la que se trabajó en la investigación, se aplicó una encuesta a turistas tanto nacionales como extranjeros que visitaron el mirador “Las manos de Dios”. El gerente propietario, el señor Edison Bastidas al no contar con un registro del número de turistas que ingresan al atractivo dio como resultado una población infinita o desconocida, que según **Sampieri (2016)** al no contar con un límite poblacional no se puede delimitar ni cuantificar la población.

## Muestra

La técnica de muestreo estadístico que se empleó para llevar a cabo la presente investigación es el muestreo estadístico aleatorio simple, puesto que no se lleva un registro de ingreso de turistas adecuado en el mirador, por tal razón se desconoce el valor de la muestra con la que se pretendía trabajar, sin embargo, para llevar a cabo el proceso se aplicó la siguiente fórmula para conocer un valor promedio a las que se debería aplicar las encuestas.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.03^2} = 203$$

Entonces:

- **Z**= 1.962 (seguridad del 95%)
- **p**= 0.05 (proporción esperada 5%)
- **q**= 0.95 (es decir 1 - p = 1 - 0.05)
- **d**= 0.03 (precisión 3%)

Una vez aplicada la fórmula se registraron las preguntas con sus respectivas opciones de respuesta a Google Forms, una herramienta virtual que permitió recolectar información de manera rápida, eficaz y eficiente, con el objetivo de evitar el contacto con las personas encuestadas.

## 2.4. Técnicas e Instrumentos

### 2.4.1 Técnicas

Para la recolección de información se empleó la modalidad de investigación de campo y documental, para el caso de la modalidad documental se tomó información de fuentes secundarias, se tuvo como referencia papers, revistas

científicas y libros los cuales proporcionaron información pertinente con la finalidad de sustentar la investigación, mientras que para la modalidad de campo se recolectó información de fuentes primarias, por medio de la aplicación de dos entrevistas y una encuesta lo que permitió recolectar información de los administradores del mirador y de los visitantes.

## **2.4.2 Instrumentos**

### **2.4.2.1 Instrumento de recolección de datos cuantitativos: Encuesta**

El propósito de la encuesta fue dar respuesta a los objetivos planteados inicialmente en la investigación, pues permitió identificar las razones por las cuales los protocolos de bioseguridad han provocado un impacto ambiental en el mirador “Las manos de Dios”. La encuesta estuvo estructurada por dos enfoques y ocho preguntas, de la cual se obtuvo información específica sobre el uso, manipulación de los diferentes protocolos de bioseguridad e hizo énfasis tanto en las personas que laboran en el lugar como en las personas que visitaron el mirador “Las manos de Dios”.

### **Análisis de validez y fiabilidad cuantitativa**

Para la validación de la encuesta, se procedió a elegir a dos personas expertas en los temas de turismo sostenible, de los cuales se obtuvo sugerencias y se logró crear un instrumento confiable para la investigación. El Ing. Cristhian Percy Varela Alarcón, M Sc. en la actualidad ejerce la función de director de turismo sostenible del GAD de Baños de Agua Santa, su cargo le ha permitido desarrollar varios proyectos en beneficio del turismo y de la comunidad receptora. Por otro lado, el Tecnólogo Segundo Juan Gacitua Meneses, cuenta con una experiencia de 18 años en el mercado turístico, 8 años como guía en la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno y 10 años como gerente propietario de la operadora

turística Imagine Ecuador ubicada en el cantón Baños de Agua Santa, su trayectoria

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Pregunta</b>
Protocolos de bioseguridad	Confianza y percepción de bioseguridad	¿Qué tan importante considera usted que es el uso de los protocolos de bioseguridad en el atractivo turístico “Mirador las manos de Dios?”
	Importancia de los protocolos de bioseguridad	¿Cuáles son los protocolos o medidas de prevención que usted utiliza con frecuencia?
		¿Qué tan eficiente considera usted que es el manejo de los protocolos de bioseguridad en el mirador?
	Impacto Ambiental	¿Qué tan perjudicial para el medio ambiente considera usted que resulta la inadecuada manipulación de mascarillas y alcohol?
Turismo masivo	Turismo sostenible	¿Qué tan relevante considera usted que es la conservación y preservación de los recursos naturales en el mirador?
	Pilares del turismo sostenible	¿Cuáles de las medidas de bioseguridad amigables con el medio ambiente pondría práctica?

como servidor turístico permitió que sea parte de la investigación.

**Tabla 2**  
Dimensiones e indicadores de la encuesta

**Elaborado por:** Toaza, P (2022)

Una vez presentado el instrumento, se obtuvo varias observaciones las cuales fueron aceptadas y aplicadas con el objetivo de obtener datos precisos el momento que se aplicó la encuesta. Además, para poder medir la validez y la fiabilidad, se utilizó el programa estadístico SPSS, “Statistical Package for Social Sciences” y cuya traducción al idioma español es “Paquete Estadístico para Ciencias Sociales”, por medio del cual se aplicó la prueba del Alfa de Cronbach con la finalidad de identificar posibles errores en la encuesta.

**Tabla 3:** Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	203	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	203	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Nota:** Todas las encuestas se han aceptado.

**Tabla 4:** Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,751	6

#### 2.4.2.2 Instrumento de recolección de datos cualitativos: Entrevista

Una vez obtenidas las respuestas de las encuestas aplicadas, se realizaron entrevistas las cuales estuvieron enfocadas hacia dos grupos como son: el personal que labora en el atractivo turístico y las operadoras turísticas del cantón Baños.

**Tabla 5:** Personal del mirador Las manos de Dios

<b>Nombre</b>	<b>Cargo que ocupa</b>
Srta. Michelle Reyes	Encargada de boletería
Srta. Lady Araujo	Encargada del mirador
Sr. Josué Guevara	Encargado del área de fotografías

**Elaborador por:** Toaza, P (2022)

Para la aplicación de la entrevista se tomó en cuenta al personal que trabaja en el mirador Las manos de Dios, tanto en la parte administrativa como a los colaboradores que están distribuidos en los diferentes cargos con el objetivo de obtener información verídica y necesaria para su respectivo análisis.

**Tabla 6:** Entrevista dirigida hacia el personal que colabora en el mirador las manos de Dios

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Preguntas</b>
	Confianza y percepción de bioseguridad	¿Considera usted que es importante el uso de protocolos de bioseguridad en el mirador? ¿Por qué sí?, ¿Por qué no?
Protocolos de bioseguridad	Impacto Ambiental	¿Conoce usted el impacto ambiental que genera la manipulación de los protocolos de bioseguridad?
	Importancia de los protocolos de bioseguridad	¿Qué tan eficiente considera usted que es el manejo de los desechos en el mirador?
		¿Cómo considera que se debería manejar el turismo en el mirador?
Turismo masivo	Turismo sostenible	¿Cuánto tiempo estima que deberían permanecer los recursos naturales en el ambiente?
	Pilares del turismo sostenible	¿Cuáles de las medidas de bioseguridad amigables con el medio ambiente usted pondría en práctica?

**Elaborado por:** Toaza, P (2022)

**Tabla 7:** Operadora turísticas

<b>Nombre de la operadora Turística</b>	<b>Propietario/Responsable</b>	<b>Ubicación</b>
Imagine Ecuador	Juan Gacitua	Luis A. Martínez y 16 de Diciembre
Geoturs	Darwin Coello	Ambato y Halflants
Kamikaze	Paul Freire	Oriente y Thomas Halflants

**Elaborador por:** Toaza, P (2022)

Para aplicar las entrevistas a las operadoras turísticas, se realizó un análisis exhaustivo de aquellas que cuentan con una gran trayectoria, pues ellas permiten conocer detalladamente como se lleva a cabo el turismo en el cantón baños de Agua Santa y como su reactivación turística ha influido en el medio ambiente.

**Tabla 8:** Entrevista dirigida a operadoras turísticas del cantón Baños de Agua Santa

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Preguntas</b>
Turismo masivo	Capacidad de carga	¿Con qué frecuencia usted envía grupos a visitar el mirador Las manos de Dios, ya sea privado o grupal (chivas)?

	¿Cuál es la cantidad aproximada de personas que deciden visitar el mirador y contratan sus servicios por semana?
	¿Qué conoce usted acerca del turismo sostenible?
Turismo Sostenible	¿Cuáles considera que deberían ser las medidas para conservar los recursos naturales?
Confianza y percepción de bioseguridad	¿Cuán importante considera usted que los grupos de turistas que salen hacia el mirador, utilicen todos los protocolos de bioseguridad?
Importancia de los protocolos de bioseguridad	
Protocolos de bioseguridad	¿Conoce usted el impacto ambiental que genera el uso de los protocolos de bioseguridad?
Impacto Ambiental	
	¿Estaría usted dispuesto a generar alianzas con la

---

administración del  
mirador para implementar  
estrategias y reducir el  
impacto ambiental y  
social?

---

**Elaborado por:** Toaza (2022)

## CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Análisis cuantitativo y discusión de los resultados

Una vez obtenidos los datos se procede a analizar la información de las encuestas aplicadas a personas que visitan el mirador “Las manos de Dios” en Baños de Agua Santa, en donde se tomó como referencia a turistas tanto nacionales como extranjeros con el propósito de representar estadísticamente los datos recopilados.

#### 3.1.1 Encuestas a turistas

##### Dimensión demográficos

##### Pregunta 1: ¿Qué edad tiene?

**Tabla 9:**

Frecuencia y porcentajes de los rangos de edad del encuestado

		F recuenci a	P orcenta je	Por centaje válido	Por centaje acumulad o
<b>V álidos</b>	Men or a 18 años	2 8	1 3,8	13,8	13,8
	18 - 24 años	6 8	3 3,5	33,5	47,3
	25 - 34 años	5 2	2 5,6	25,6	72,9
	35 - 44 años	4 0	1 9,7	19,7	92,6
	Más de 44 años	1 5	7 ,4	7,4	100, 0

Total	203	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Elaborador por: Toaza (2022)

### Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos se identifica que, de las 203 personas encuestadas, el rango de edad que predomina oscila entre 18 a 24 años, dando a conocer que dicho grupo es el más interesado en visitar el mirador “Las manos de Dios”. De acuerdo a Aguirre (2021), menciona que en la actualidad los jóvenes tienen como preferencia visitar lugares alejados de la zona urbana, evitan zonas con ruido, congestión vehicular, optan por lugares exclusivos en donde puedan estar en contacto con la naturaleza y puedan realizar actividades al aire libre, por tal razón se sustenta los resultados obtenidos al aplicar la encuesta.

### Pregunta 2: ¿Con qué género se identifica?

**Tabla 10**

Frecuencia y porcentaje del género del encuestado

	Fr ecuencia	Po rcentaje	Porce ntaje válido	Porce ntaje acumulado
Géneros válidos	Masculino	11	54,7	54,7
	Femenino	88	43,3	98,0
	Otro	4	2,0	100,0
	Total	203	100,0	

Elaborador por: Toaza (2022)

### Análisis

Una vez analizados los datos se puede apreciar que el género masculino tuvo mayor afluencia al momento de aplicar la encuesta, es importante considerar que los hombres son aquellos que tienen mayor interés en visitar el mirador “Las manos de Dios”. Acorde a **Cohn (2018)** señala que los hombres pos milenio, demuestran interés sobre los viajes, buscan descubrir nuevas experiencias, por tal razón el porcentaje de hombres es mayor al de mujeres, incluso el autor señala que los hombres en su mayoría deciden viajar solos.

### Dimensión social

#### Pregunta 3

**¿Cuáles son los protocolos o medidas de prevención que usted utiliza con frecuencia?**

**Tabla 7:** Frecuencias y porcentajes pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mascarilla/Visor	6	3	31,5	31,5
Alcohol	4	1,5		
Gel antibacteriano	6	2	29,6	61,1
Distanciamiento	4	2	20,7	81,8
Ninguno	2	0,7		
	3	1	11,3	93,1
	1	6,	6,9	100,
	4	9		0
Total	203	100,0	100,0	

Elaborador por: Toaza (2022)

## Análisis

Las personas encuestadas mencionan que los protocolos de prevención que utilizan con mayor frecuencia son las mascarillas, a pesar de la eliminación del uso de mascarillas como decreto a nivel nacional, los turistas aun optan por un turismo responsable con la finalidad de salvaguardar sus vidas, es por ello que un porcentaje considerable de visitantes hacen uso de los protocolos de bioseguridad. Acorde a la investigación realizada por **Quevedo (2022)**, en donde se menciona que el gasto anual de mascarillas se ha incrementado en los ultimos años, valores que comparadorados a los propuestos por la OMT, son cifras elevadas.

### Pregunta 4

**¿Qué tan importante considera usted que es el uso de los protocolos de bioseguridad en el atractivo turístico “Mirador de las Manos de Dios”?**

**Tabla 11**

Frecuencias y porcentajes pregunta 4

		<b>F</b> <b>recuenci</b> <b>a</b>	<b>P</b> <b>orcentaj</b> <b>e</b>	<b>Porc</b> <b>entaje</b> <b>válido</b>	<b>Porc</b> <b>entaje</b> <b>acumulado</b>
<b>V</b> <b>álidos</b>	Muy importante	7	3	37,4	37,4
	Importante	6	7,4		
	ante	6	3	33,5	70,9
	Regul	8	3,5		
	ar	3	1	15,8	86,7
	Poco importante	2	5,8		
	Nada importante	1	8	8,4	95,1
		7	,4		
		1	4	4,9	100,
		0	,9		0
Total	203	100,0	100,0		

**Elaborador por:** Toaza (2022)

## Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de las personas encuestadas, se refleja que el uso de los protocolos de bioseguridad como son las mascarillas y el alcohol a pesar de no ser considerados como obligatorios, en los resultados se puede observar que los visitantes los categorizan como son muy importantes para salvaguardar su salud durante el recorrido por el mirador “Las manos de Dios”. Según menciona **Cachipundo y Daza (2021)**, la crisis sanitaria por COVID -19 dio paso al uso de los protocolos de bioseguridad, mismo que han resultado muy importantes en el día a día de las personas para evitar contagios, es importante recalcar que gracias a la aplicación de dichas medidas se han reactivado económicamente varios sectores, principalmente el sector turístico que se vio gravemente afectado antes tal situación.

### Pregunta 5

**¿En qué nivel considera los efectos en el medio ambiente sobre el uso de mascarillas y alcohol?**

*Tabla 12*

Frecuencias y porcentajes pregunta 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy perjudicial	4	2	24,1	24,1
Perjudicial	9	4,1	36,9	61,1
Regular	7	3	22,2	83,3
Poco perjudicial	5	2,2	11,3	94,6
Nada perjudicial	2	1	5,4	100,0

Total	203	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Elaborador por: Toaza (2022)

### Análisis

Una vez analizados los datos sobre la pregunta 5, se puede observar que el 36.9% del total de personas a las cuales se les aplicó la encuesta manifiestan que los efectos que se generan a causa del uso de los protocolos de bioseguridad es perjudicial para el medio ambiente, dicho factor permite determinar que existe un problema que afecta de manera directa el mirador. Por medio del resultado obtenido se puede afirmar que el impacto ambiental que se genera pone en riesgo los recursos naturales del atractivo turístico. Según señala **Hooton (2022)**, las mascarillas al ser elaboradas a base de polipropileno hace que tarde aproximadamente 400 años en degradarse, por tal razón es importante dar a conocer las diferentes alternativas para mitigar el impacto que acorde a los resultados de la investigación se dan en el mirador.

### Pregunta 6

**¿Qué tan eficiente considera usted que es el manejo de los desechos en el mirador?**

**Tabla 8:** Frecuencias y porcentajes pregunta 6

		<b>F</b> <b>recuenci</b> <b>a</b>	<b>P</b> <b>orcentaj</b> <b>e</b>	<b>Porc</b> <b>entaje</b> <b>válido</b>	<b>Porc</b> <b>entaje</b> <b>acumulado</b>
<b>válidos</b>	Muy eficiente	6	3	30,5	30,5
	Efici	2	0,5		
	ente	6	3	32,5	63,1
	Reg	6	2,5		
	ular	5	2	25,1	88,2
	Poco eficiente	1	5,1		
		2	9,9	9,9	98,0
		0	9		

	Nada eficiente	4	2,0	2,0	100,0
	Totales	203	100,0	100,0	

Elaborador por: Toaza (2022)

### Análisis

De acuerdo a los resultados presentados se puede observar que la mayor parte de los turistas señalan que el manejo de desechos en el mirador “Las manos de Dios” es eficiente, lo cual permite analizar que, si se lleva a cabo una adecuada estrategia en cuanto a desechos comunes, sin embargo, no se ha tomado en cuenta un manejo adecuado para los protocolos de bioseguridad. La afluencia de turistas que visitan el mirador tiene como consecuencia que se incremente la cantidad de desechos provocando un problema ambiental que no se ha tomado en cuenta por parte de la administración del mirador. De acuerdo a lo establecido en el **PDOT (2019)**, del cantón Baños de Agua Santa, si existe un plan estratégico de recolección de desechos comunes, sin embargo, no se ha tomado en cuenta que el no reciclar trae consigo graves consecuencias para el medio ambiente, dicho problema se ha desencadenado al existir desconocimiento por parte de autoridades y prestadores de servicios del cantón.

### Pregunta 7

**¿Qué tan relevante considera usted que es la conservación y preservación de los recursos naturales en el mirador?**

**Tabla 9:** Frecuencias y porcentajes pregunta 7

		<b>F</b> <b>recuencia</b>	<b>P</b> <b>orcentaje</b>	<b>Porc</b> <b>centaje</b> <b>válido</b>	<b>Porc</b> <b>centaje</b> <b>acumulado</b>
<b>Válidos</b>	Muy relevante	7	3,9	37,9	37,9
		7	7,9		

Relevante	6	3	32,5	70,4
ante	6	2,5		
Regular	3	1	17,7	88,2
lar	6	7,7		
Poco relevante	1	9,	9,4	97,5
	9	4		
Nada relevante	5	2,	2,5	100,
		5		0
Total	2	1	100,	
	03	00,0	0	

**Elaborador por:** Toaza (2022)

### **Análisis**

Al obtener resultados de una muestra la cual está conformada los jóvenes se puede analizar y confirmar que el 37,9 del total de los encuestados menciona que consideran muy relevante el tema de la conservación y preservación de los recursos naturales que posee el mirador “Las manos de Dios”, lo que permite identificar que existe cierto grado de conciencia ambiental en los turistas. En la actualidad los jóvenes son los principales actores para llevar a cabo actividades amigables con el medio ambiente, el espacio y el tiempo en el que se desenvuelven tienen como prioridad el bienestar ambiental. Según lo estipulado por **Moreno (2020)**, menciona que es fundamental sensibilizar a las personas sobre temas ambientales, puesto que será un desafío que enfrentarán en los años venideros, en la actualidad se puede observar el desarrollo de un turismo no enmarcado en los parámetros de sostenibilidad, sin embargo se puede ver reflejado en los resultados que los visitantes están dispuestos a contribuir con la conservación de los recursos del destino.

### **Pregunta 8**

**¿Cuáles de las medidas de bioseguridad amigables con el medio ambiente usted pondría en práctica?**

**Tabla 10:** Frecuencias y porcentajes pregunta 8

		<b>Fre cuencia</b>	<b>Po rcentaje</b>	<b>Po rcentaje válido</b>	<b>Po rcentaje acumulad o</b>
<b>V álidos</b>	Ma scarillas biodegrada bles	76	37, 4	37, 4	37, 4
	alc ohol ecológico	59	29, 1	29, 1	66, 5
	Ba ndejas de desinfecci ón ecológicas	36	17, 7	17, 7	84, 2
	Nin guno de los anteriores	32	15, 8	15, 8	100 ,0
	Tot al	203	100 ,0	100 ,0	

Elaborador por: Toaza (2022)

### **Análisis**

Del total de personas encuestadas, el 37.4% señala que las mascarillas biodegradables les resulta una opción interesante, puesto que consideran que es uno de los protocolos de bioseguridad que las personas utilizan con más frecuencia, con dichos resultados se puede plantear una estrategia enfocada en la conservación del medio ambiente. **Rodríguez y Martínez (2022)**, en su investigación proponen la aplicación de productos biodegradables con la finalidad de contribuir a la reducción del impacto ambiental que se ha generado en los últimos años a raíz de la pandemia por COVID-19.

## **Discusión**

Con la obtención de los resultados de los instrumentos planteados en la investigación y su respectivo análisis, se logró identificar que se acepta la hipótesis general planteada inicialmente la cual menciona que los protocolos de bioseguridad y el fenómeno del turismo masivo contribuyen directamente al impacto ambiental en el mirador “Las manos de Dios” en Baños de Agua Santa.

La hipótesis planteada se aprueba por medio de información secundaria en donde se analiza que cuando las mascarillas desechables llegan a las zonas naturales provocan una ola de contaminación significativa, pues afecta de forma directa a la flora y fauna del lugar lo que lo convierte en un factor alarmante y nada amigable con el medio ambiente (**Mora y Martínez, 2018**).

Además **Contreras et al. (2020)** menciona en su investigación sobre “Recomendaciones sobre el uso de mascarillas” que debido a la pandemia ocasionada por COVID-19 el uso de dicho protocolo de bioseguridad se vio obligado a implementarse en todas las familias a nivel mundial, sin embargo, no existió difusión sobre el correcto uso de las mismas, lo que ha generado una inadecuada manipulación de las mascarillas quirúrgicas por parte de la población, dicho daño se ha visto reflejado en los datos proporcionados sobre la contaminación ambiental generada en los dos años de pandemia, en donde varias especies tanto animales como vegetales e incluso los seres humanos se han visto afectados de manera directa.

En este sentido la presente investigación demuestra que la creación de un video Playground el cual es una herramienta de difusión digital no dependerá únicamente de la información recopilada y los datos obtenidos, que si bien son un aporte fundamental para llevar a cabo una posible solución sin embargo, dicha

propuesta debe estar ligada a un compromiso colectivo, como menciona **Amado y Cazares (2018)** que el turismo sostenible es un aporte a la responsabilidad social, en donde se mencionan varios aspectos fundamentales a la hora de implementar una nueva estrategia entre ellos están la conservación de los recursos tanto naturales como culturales, el desarrollo turístico que no genera problemas ambientales o socioculturales y la calidad ambiental con la finalidad de brindar servicios de calidad al turista y satisfacer sus necesidades, dichas acciones generan beneficios a la comunidad receptora y contribuyen a la economía de cada uno de los hogares que la conforman.

Finalmente, **Mora y Martínez (2018)** en su estudio sobre el turismo sostenible visto desde una perspectiva realista y reflexiva analiza que el turismo tiene como finalidad satisfacer las necesidades tanto de las generaciones presentes como de las futuras sin comprometer ni poner en riesgo los recursos naturales de un destino.

### **3.2. Análisis cualitativo y discusión de los resultados**

#### **3.2.1 Entrevista al personal del mirador**

**Tabla 11:** Triangulación de la entrevista dirigida al personal del mirador

<b>Entrevista dirigida al personal del mirador “Las manos de Dios”</b>		
<b>¿Considera usted que es importante el uso de protocolos de bioseguridad en el mirador? ¿Por qué sí?, ¿Por qué no?</b>		
<b>Respuestas de participantes</b>	<b>Triangulación hermenéutica ( método de interpretación de textos</b>	<b>Análisis</b>

<p><b>Srta. Michelle Reyes</b> En lo personal no lo considero importante, puesto que es un lugar al aire libre, los protocolos de bioseguridad deberían utilizarse en lugares cerrados.</p>	<p>Las restricciones aplicadas con respecto a los viajes se han implementado con la finalidad de evitar contagios por COVID-19, sin embargo, <b>Iñiguez et al. (2021)</b> mencionan</p>	<p>Las personas entrevistadas analizan en su mayoría que los usos de los protocolos de bioseguridad se han convertido en un aliado, después de la pandemia ocasionada por COVID-</p>
<p><b>Srta. Lady Araujo</b> Si considero que los protocolos de bioseguridad son importantes por la cantidad de personas que llegan a visitarnos ya que dentro del rancho la zona del mirador es donde más se aglomera la gente.</p>	<p>que, por medio de las medidas sanitarias y protocolos de bioseguridad establecidas por los diferentes países, dio paso a la reactivación turística permitiéndole al turista un desplazamiento seguro.</p>	<p>19, en donde gracias a ello han podido retomar sus lugares de trabajo y se han visto beneficiados económicamente, pues la reapertura del mirador “Las manos de Dios” recibe un gran número de turistas diariamente. Razón por la cual ellos mencionan que hacer uso</p>
<p><b>Sr. Josué Guevara</b> Si es necesario para evitar los contagios, en las noticias ya no se escucha los casos de contagios pero la gente se sigue contagiando y debemos cuidarnos entre nosotros.</p>		<p>principalmente de las mascarillas es fundamental, para salvaguardar la salud de cada uno de los turistas.</p>
<p align="center"><b>¿Conoce usted el impacto ambiental que genera la manipulación de los protocolos de bioseguridad?</b></p>		

<b>Respuestas de participantes</b>	<b>Triangulación hermenéutica ( método de interpretación de textos</b>	<b>Análisis</b>
<p><b>Srta. Michelle Reyes</b></p> <p>No sé con exactitud el impacto ambiental que se produce, pero como cualquier otro objeto debe tardar varios años en descomponerse y eso afecta al medio ambiente, pero esta situación es un problema a nivel mundial.</p>	<p>Se considera que el uso y manejo de las mascarillas desechables y el correcto uso del alcohol es fundamental en la población es por ello que <b>Hooton (2022)</b> menciona que en muchas ocasiones dichos protocolos de bioseguridad son arrojadas al medio ambiente produciendo un impacto ambiental alarmante, pues puede acabar con los recursos naturales de un destino poniendo en riesgo la flora y fauna, además contribuyen con los cambios climáticos por causa de las emisiones de dióxido de carbono</p>	<p>Las personas entrevistadas consideran que dentro del mirador si existe un impacto ambiental a casusa de dos factores el primero por una inadecuada manipulación de los protocolos de bioseguridad y el segundo que se genera por los desechos comunes.</p>
<p><b>Srta. Lady Araujo</b></p> <p>Las mascarillas se puede decir que son las que mayor impacto ambiental generan, ya que los turistas muchas de las veces botan en los senderos y ni cuenta se dan.</p>	<p>Es importante tomar en cuenta que una de las razones por las que los turistas deciden viajar es porque se dirigen hacia un lugar bioseguro con la finalidad de salvaguardar su salud, es por ello que el apoyo de los prestadores de servicios para brindar un servicio de calidad es importante en la actividad turística.</p>	<p>Es importante tomar en cuenta que una de las razones por las que los turistas deciden viajar es porque se dirigen hacia un lugar bioseguro con la finalidad de salvaguardar su salud, es por ello que el apoyo de los prestadores de servicios para brindar un servicio de calidad es importante en la actividad turística.</p>
<p><b>Sr. Josué Guevara</b></p> <p>A más de la basura común que es uno de los principales contaminantes y que se trata de controlar dentro</p>		

<p>del rancho, en el día a día se ha visto una cierta cantidad de mascarillas que a la gente se le cae o votan en los tachos de la basura.</p>		
<p align="center"><b>¿Cómo maneja la administración del mirador, los desechos comunes y de los protocolos de bioseguridad?</b></p>		
<p align="center"><b>Respuestas de participantes</b></p>	<p align="center"><b>Triangulación hermenéutica ( método de interpretación de textos</b></p>	<p align="center"><b>Análisis</b></p>
<p><b>Srta. Lady Araujo</b> Por parte de la administración del mirador no existe un control para los desechos de las mascarillas como tal, sin embargo, para los desperdicios que salen de los sitios de comida o por ejemplo de los que traen los turistas, si existen tachos para su respectivo uso.</p>	<p>La manera correcta de manejar las mascarillas quirúrgicas según <b>Iñiguez et al. (2021)</b> es ubicarlas en un solo contenedor hasta que se tenga un volumen considerable, seguido de esto se procede a clasificarlas en el caso de tener alambres metálicos se los retira y se continua con el proceso, finalmente los desechos</p>	<p>Dentro del mirador de acuerdo a los argumentos de las personas que participaron en la entrevista no existe un control ni un manejo en cuanto a los protocolos de bioseguridad, haciendo referencia al desecho de mascarillas, teniendo en cuenta que existe un numero extenso de personas que visitan el mirador diariamente.</p>
<p><b>Srta. Michelle Reyes</b> Aquí en el mirador no existe una zona específica para los desechos, o sea no</p>	<p>son enviados a terceros para que reciban el procesamiento adecuado, de tal manera se recicla y se convierten en formatos</p>	<p>La contaminación que se genera al mezclar desechos da como resultado un turismo</p>

<p>tenemos ni los contenedores adecuados, no es un aspecto que la administración haya tomado en cuenta, únicamente tenemos los tachos de basura común.</p>	<p>utilizables, las mascarillas al estar formadas de polipropileno se convierten en materia prima, la cual se emplea en la elaboración de aplicaciones de maderas plásticas.</p>	<p>irresponsable por parte de la administración del mirador.</p>
<p><b>Sr. Josué Guevara</b> En lo personal, desde que yo trabajo aquí solo he visto tachos de basura generales, aquí no se clasifica nada.</p>		
<p><b>¿Cómo considera que se debería manejar el turismo en el mirador?</b></p>		
<p><b>Respuestas de participantes</b></p>	<p><b>Triangulación hermenéutica ( método de interpretación de textos</b></p>	<p><b>Análisis</b></p>
<p><b>Srta. Michelle Reyes</b> Considero que debería existir mayor organización por parte del fondo de chivas, porque todas salen en el mismo horario y en el mirador la gente se aglomera, no se puede brindar una bonita experiencia porque el tiempo les queda corto a</p>	<p><b>Rodríguez y Martínez, (2022)</b> mencionan que debe existir una relación entre el aprovechamiento de los recursos por parte de los turistas y los impactos que se generan después de su visita en la comunidad anfitriona. Mediante esto lo que se busca es que se mantenga un adecuado</p>	<p>Las personas entrevistadas manifiestan inconformidad en cuanto a la organización de los prestadores de servicios de transporte, “las chivas” como se les conocen en el cantón Baños no controlan sus salidas, cada una tiene</p>

<p>causa de la gran cantidad de gente que visita el mirador.</p>	<p>manejo de los recursos y que se busquen nuevas alternativas que sean</p>	<p>una capacidad para 40 personas.</p>
<p><b>Srta. Lady Araujo</b> Se debería hacer uso de las dos puertas que tiene el rancho para brindar un mejor servicio, para que la gente que llegue no se aglomere en un solo lado, con eso se daría la opción de recorrer todo el rancho incluso se podría considerar el tema de los desechos como antes se mencionaba.</p>	<p>amigables con el medio ambiente, tal es el caso de los protocolos de bioseguridad y su influencia en el turismo masivo cuyo impacto en la actualidad ha generado alarmantes olas de contaminación en las diferentes zonas tanto naturales como culturales.</p>	<p>Es importante recalcar que, en el mirador, no se ha elaborado un análisis sobre la capacidad de carga, por ende, se desconoce el impacto que se genera dentro del atractivo.</p>
<p><b>Sr. Josué Guevara</b> Se debería control más la afluencia de turistas con la llegada de las chivas, especialmente en los feriados que es cuando más gente llega y se puede ver la inconformidad de las personas al no poder acceder al mirador.</p>		
<p><b>¿Cuánto tiempo estima que deberían permanecer los recursos naturales en el ambiente?</b></p>		

<b>Respuestas de participantes</b>	<b>Triangulación hermenéutica ( método de interpretación de textos)</b>	<b>Análisis</b>
<p><b>Srta. Michelle Reyes</b> Considero que los recursos naturales siempre deberían permanecer, es necesario para nosotros como seres humanos contar con los recursos naturales para poder vivir.</p>	<p>De acuerdo al análisis de <b>Castro y Marrugo (2018)</b> en su estudio menciona que la conservación de los recursos naturales es indispensable para poder llevar a cabo las diferentes actividades relacionadas al turismo, en donde que busca distribuir de manera adecuada el espacio con la finalidad proteger los atractivos naturales.</p>	<p>Todos los entrevistados manifiestan que los recursos naturales son elementos del medio ambiente que deben ser conservados por un periodo de tiempo extenso, además reconocen el rol que desempeña en la vida de los seres humanos, sin embargo hay situaciones que salen de sus manos, es decir el comportamiento del turista no siempre es el adecuado dentro del mirador, lo que genera un desgaste del patrimonio natural de manera constante.</p>
<p><b>Srta. Lady Araujo</b> Los recursos naturales son indispensables para poder vivir por ende siempre deberían permanecer y es muy importante contribuir a su conservación.</p>		
<p><b>Sr. Josué Guevara</b> Considero que siempre deberían permanecer, es importante conservar los recursos naturales pues es la principal fuente de vida de los seres humanos.</p>		

<b>¿Qué herramientas o estrategias conoce acerca de las medidas de bioseguridad amigables con el medio ambiente?</b>		
<b>Respuesta de participantes</b>	<b>Triangulación hermenéutica ( método de interpretación de textos)</b>	<b>Análisis</b>
<p><b>Srta. Michelle Reyes</b> Con respecto a medidas de bioseguridad creo que la única forma de no contaminar el medio ambiente seria el distanciamiento, pero es muy difícil controlar eso dentro del mirador por la cantidad de personas que llegan.</p>	<p>El turismo se ha visto gravemente afectado por la pandemia ocasionada por COVID-19, sin embargo, los diferentes sectores que lo componen se han visto en la necesidad de innovar para poder generar ingresos económicos, por tal razón <b>Garza et al. (2021)</b> menciona que los dueños de los diferentes establecimientos vinculados al turismo han tomado a la crisis sanitaria como una oportunidad para</p>	<p>Acorde a las respuestas obtenidas en esta pregunta, los entrevistados mencionan que no conocen medidas de bioseguridad amigables con el medio ambiente que se puedan aplicar en el mirador, es importante que las personas que trabajan en el atractivo sean capacitadas para que puedan brindar un servicio de calidad a los turistas, salvaguardando su salud durante todo el recorrido en el mirador con la propósito de posicionar al mirador como un “safetravel” a la hora de elegir un atractivo en el cantón Baños.</p>
<p><b>Srta. Lady Araujo</b> No conozco ninguna estrategia que esté relacionada con los protocolos de bioseguridad y que estén relacionados a la conservación del medio ambiente.</p>		
<p><b>Sr. Josué Guevara</b> Tampoco he escuchado sobre medidas que sean</p>		

amigables con el medio ambiente.	crear nuevas áreas para generar las ganas de viajar en los turistas. Aquí se hace presente el fenómeno multiplicador del turismo surge como respuesta al consumo que generan los turistas cuando se desplazan de un lugar a otro tanto de bienes como de servicios.	
----------------------------------	---	--

### 3.2.2 Entrevista a operadoras turísticas

**Tabla 12:** Triangulación entrevista dirigida a operadoras turísticas

<b>Entrevista dirigida a las operadoras turísticas del cantón Baños de Agua Santa</b>		
<b>¿Con que frecuencia usted envía grupos a visitar el mirador Las manos de Dios, ya sea privado o grupal (chivas)?</b>		
<b>Respuestas de participantes</b>	<b>Triangulación hermenéutica ( método de interpretación de textos)</b>	<b>Análisis</b>
<b>Sr. Juan Gacitua</b>		

<p>La salida de turistas es diaria, ya sea por medio del alquiler de los jeeps clásicos o por medio de las chivas, el mirador “Las manos de Dios” tiene gran acogida y es uno de los principales lugares que las personas eligen cuando llegan a Baños.</p>	<p>La capacidad de carga de un sitio depende de las características particulares del mismo y no puede ser extrapolada a otro lugar. Según <b>Amado y Cazares (2018)</b> menciona que se debe mantener una estrecha relación con la ecología, en donde la máxima población que puede soportar indefinidamente un determinado hábitat sin dañar de forma permanente la productividad del ecosistema del que depende esa población.</p>	<p>De acuerdo a las personas entrevistadas de las operadoras elegidas se puede analizar que la afluencia de turistas es significativa, tras reponerse de la una crisis sanitaria a nivel mundial, las diferentes operadoras optan por su beneficio económico y se ve reflejado en la cantidad de turistas que envían diariamente, es importante que las salidas hacia el mirador sea más organizado entre operadoras de turismo y el fondo de chivas, que es el servicio de transporte que se emplea para poder contribuir con la conservación de los recursos naturales que posee el mirador.</p>
<p><b>Sr. Darwin Coello</b> Nosotros como operadora únicamente nos manejamos con el fondo de las chivas, enviamos parejas, grupos de familias o grupos de amigos, las salidas que tenemos son diarias, sin embargo los fines de semana existe mayor afluencia de turistas.</p>		
<p><b>Sr. Paul Freire</b> Si bien nosotros somos una operadora intermediadora, y trabajamos con el fondo de chivas, tenemos salidas a varios destinos</p>		

<p>sin embargo el que sobresale son “Las manos de Dios”, las salidas en grupos son diarias.</p>		
<p align="center"><b>¿Cuál es la cantidad aproximada de personas que deciden visitar el mirador y contratan sus servicios por semana?</b></p>		
<p align="center"><b>Respuestas de participantes</b></p>	<p align="center"><b>Triangulación hermenéutica ( método de interpretación de textos)</b></p>	<p align="center"><b>Análisis</b></p>
<p><b>Sr. Juan Gacitua</b> De lunes a viernes sería un aproximado de 50 personas, y los fines de semana tomando en cuenta viernes, sábado y domingo que son los días que más turistas hay sería un aproximado de 90, eso sería un total de 140 personas que salen hacia el mirador “Las manos de Dios” tanto de manera privada como grupal, es decir contratando los servicios de las chivas.</p>	<p>La capacidad de carga de un sitio depende de las características particulares del mismo y no puede ser extrapolada a otro lugar. Según <b>Mora y Martínez, (2018)</b> menciona que se debe mantener una estrecha relación con la ecología, en donde la máxima población que puede soportar indefinidamente un determinado hábitat sin dañar de forma permanente la productividad del ecosistema del que depende esa población.</p>	<p>De acuerdo a las personas entrevistadas de las operadoras elegidas se puede analizar que la afluencia de turistas es significativa, tras reponerse de la una crisis sanitaria a nivel mundial, las diferentes operadoras optan por su beneficio económico y se ve reflejado en la cantidad de turistas que envían diariamente, es importante que las salidas hacia el mirador sea más organizado entre operadoras de turismo y el fondo de chivas, que</p>
<p><b>Sr. Darwin</b> Si bien las salidas en chivas no es nuestro fuerte, el número</p>		

<p>aproximado de personas que enviamos hacia el mirador por semana son de 100 personas.</p>		<p>es el servicio de transporte que se emplea para poder contribuir con la conservación de los recursos naturales que posee el mirador.</p>
<p><b>Sr. Paul Freire</b>          Por semana nosotros enviamos un aproximado de 75 personas hacia el mirador “Las manos de Dios” esto entre parejas, grupos de amigos o familia.</p>		
<p><b>¿Cuán importante considera usted que los grupos de turistas que salen hacia el mirador, utilicen todos los protocolos de bioseguridad?</b></p>		
<p><b>Respuestas de participantes</b></p>	<p><b>Triangulación hermenéutica ( método de interpretación de textos)</b></p>	<p><b>Análisis</b></p>
<p><b>Sr. Juan Gacitua</b>          No es necesario utilizar mascarillas, ya existen vacunas y el riesgo de contagio ya no es un problema, además van a un lugar abierto.</p>	<p>La pandemia ocasionada por COVID-19 desencadenó una serie de altercados, lo que alarmó a los gobiernos de cada país poniéndolos en la obligación de tomar medidas para controlar la propagación del virus,</p>	<p>Los participantes han demostrado que tiene diferentes puntos de vista, los cuales son aceptables en donde se puede analizar que existen puntos a favor y en contra, si bien el mirador “Las manos de Dios” es un atractivo turístico que se encuentra en una zona</p>
<p><b>Sr. Darwin</b>          Si es importante que todos utilicen principalmente las mascarillas, aunque ya no</p>	<p>inicialmente se cerraron las fronteras, seguido se decretó la cuarentena con</p>	

<p>sea un boom la noticia de contagios por COVID-19 el índice de personas que se escucha que se han contagiado es alta y como prestadores de servicios debemos salvaguardar la salud de los turistas.</p>	<p>la finalidad de evitar las aglomeraciones, sin embargo, <b>Iñiguez et al. (2021)</b> menciona que estas medidas no fueron suficientes, de allí surgen los protocolos de bioseguridad cuya</p>	<p>rural, al aire libre, el riesgo de contagio es mínimo pero también se pone a consideración que la cantidad de personas que viajan juntas es significativa al igual que la cantidad de personas que ingresan al mirador durante todo el día a cada hora, todos estos factores nos permiten realizar un análisis sobre la importancia del uso de los diferentes protocolos de bioseguridad.</p>
<p><b>Sr. Paul Freire</b>  Considero que, si es importante el uso de los protocolos de bioseguridad, esencialmente el de las mascarillas durante el trayecto hacia el mirador, en el atractivo no lo considero muy importante pues es un espacio que esta al aire libre y el riesgo de contagio es menor.</p>	<p>importancia radica en salvaguardar la salud de cada uno de los habitantes durante su desplazamiento.</p>	
<p><b>¿Conoce usted el impacto ambiental que genera el uso de los protocolos de bioseguridad?</b></p>		
<p><b>Respuestas de participantes</b></p>	<p><b>Triangulación hermenéutica ( método de interpretación de textos)</b></p>	<p><b>Análisis</b></p>
<p><b>Sr. Juan Gacitua</b></p>		

<p>En lo personal el impacto que actualmente se genera es mínimo porque la gente ya no está obligada a utilizar mascarillas a comparación de cuando inició la pandemia, ahí si se produjo una gran ola de contaminación a nivel mundial.</p>	<p>Según <b>Hooton (2022)</b> cuando las mascarillas desechables son arrojadas al medio ambiente, se produce un impacto ambiental alarmante, pues puede acabar con los recursos naturales de un destino poniendo en riesgo la flora y fauna, además contribuyen con los cambios climáticos por causa de las emisiones de dióxido de carbono</p>	<p>El impacto que se genera con la creación de los diferentes protocolos de bioseguridad entre ellos los más utilizados como son las mascarillas y el alcohol generan un impacto ambiental desde su fabricación, durante los últimos años se ha visto a nivel mundial lo perjudicial que resulta el inadecuado manejo de los mismos, al ser arrojados a zonas naturales como ríos, montañas afectando gravemente a la flora y fauna de las diferentes zonas, incluso resulta perjudicial para la vida de los seres humanos. Es importante generar propuestas de solución que ayuden a mitigar dicho impacto en las diferentes comunidades receptoras que se dedican netamente a venta de servicios</p>
<p><b>Sr. Darwin</b> En si los diferentes protocolos de bioseguridad como por ejemplo las mascarillas generan un impacto ambiental desde su elaboración, las grandes empresas se han visto beneficiadas, pero así mismo el uso que la gente le da no es el adecuado porque las tiran en lugares que no son los adecuados.</p>	<p>Por otro lado para la elaboración del alcohol y la obtención del etanol, hay varios factores que <b>Chacón (2018)</b>, menciona entre ellos son: la materia prima, en donde se emplea el maíz y la caña de azúcar, dichos productos son la base para que se lleve a cabo la elaboración del alcohol, además se analiza dos casos, para el caso de la caña de azúcar</p>	
<p><b>Sr. Paul Freire</b> El impacto ambiental que se genera es grande por la necesidad que se ha</p>		

<p>generado en la población no solo en el país sino es un problema a nivel mundial, la pandemia ocasionada por COVID-19 he hecho que las grandes industrias elaboren mayor cantidad de productos como las mascarillas, los visores incluso el alcohol, que es una sustancia que si bien es necesaria para protegernos de virus su uso si causa contaminación, incluso los envases en donde los comercializan tardan años en degradarse.</p>	<p>demanda un proceso más minucioso, desde la extracción del jugo, la fermentación y sin dejar de lado que se emplea seis veces más químicos que cuando se trabaja con el maíz, lo que hace que el impacto ambiental sea mayor por la gran cantidad de agua residuales que se obtienen, por otro lado el maíz al ser un grano que los expertos consideran más limpio su proceso es más cómodo a la hora de producirlo.</p>	<p>turísticos en zonas rurales.</p>
<p><b>¿Qué conoce usted a cerca del turismo sostenible?</b></p>		
<p><b>Respuestas de participantes</b></p>	<p><b>Triangulación hermenéutica ( método de interpretación de textos)</b></p>	<p><b>Análisis</b></p>
<p><b>Sr. Juan Gacitua</b> El turismo sostenible en si va a estar relacionado con la conservación de los recursos naturales, las diferentes actividades</p>	<p>Acorde a lo que menciona <b>Castro y Marrugo, (2018)</b> existir una relación entre el aprovechamiento de los recursos por parte de los</p>	<p>Dentro de las respuestas obtenidas a cerca del turismo sostenible las personas encargadas y dueño de las diferentes operadoras mencionan</p>

<p>que se desarrollan dentro del turismo deben ser amigables con el medio ambiente para poder hablar de un turismo sostenible se debe tener en cuenta que debe existir el apoyo de las autoridades del cantón, caso contrario resultaría difícil la implementación de ciertas medidas.</p>	<p>turistas y los impactos que se generan después de su visita en la comunidad anfitriona. Mediante esto lo que se busca es que se mantenga un adecuado manejo de los recursos y que se busquen nuevas alternativas que sean amigables con el medio ambiente.</p>	<p>que el turismo sostenible está relacionado con las acciones o actividades que se realizan durante la visita a algún lugar turístico y están relacionados con el medio ambiente, en donde los recursos naturales forman parte de la aventura, sin embargo, se está dejando de lado que el turismo sostenible reúne tres elementos importantes para su correcta ejecución.</p>
<p><b>Sr. Darwin</b>  En si el turismo sostenible está relacionado a acciones que se ejecutan para aportar a la conservación del medio ambiente, de los recursos que se tiene, por ejemplo, en Baños tenemos un gran número de atractivos naturales, que lamentablemente en muchas ocasiones por una mala administración no se han sabido aprovechar de la manera correcta y pone en riesgo su conservación.</p>		

<p><b>Sr. Paul Freire</b></p> <p>Desde mi punto de vista, el turismo sostenible está relacionado con la naturaleza, el turismo rural y todas las actividades vinculadas al turismo que se desarrollan en las zonas alejadas de la zona urbana, Baños se caracteriza por tener una gran cantidad de atractivos ubicados en zonas altas, llenas de vegetación.</p>		
<p><b>¿Cuáles considera que deberían ser las medidas para conservar los recursos naturales?</b></p>		
<p><b>Respuestas de participantes</b></p>	<p><b>Triangulación hermenéutica ( método de interpretación de textos)</b></p>	<p><b>Análisis</b></p>
<p><b>Sr. Juan Gacitua</b></p> <p>Una de las principales medidas que se deberían tomar en cuenta y que deberían ser aplicadas y controladas por parte del municipio es la que está relacionada con los</p>	<p>De acuerdo al análisis de <b>Amado y Cazares (2018)</b> en su estudio menciona que la conservación de los recursos naturales es indispensable para poder llevar a cabo las</p>	<p>Se puede analizar que las personas que brindar los servicios turísticos depende en su mayoría del apoyo de las autoridades del cantón Baños, por ende, ellos consideran que aún</p>

<p>desechos en los diferentes sitios de visita en el cantón y otro tema que se debería tratar es la parte de las capacitaciones relacionadas a las buenas prácticas sobre un turismo responsable a las personas que brindan los diferentes servicios.</p>	<p>diferentes actividades relacionadas al turismo, en donde que busca distribuir de manera adecuada el espacio con la finalidad proteger los atractivos naturales</p>	<p>existen varios temas a tratar y que necesitan solución en los diferentes atractivos que posee el cantón. Por otro lado, el aspecto de las capacitaciones es un tema fundamental que se debería considerar como obligatorio para todas aquellas personas que tienen contacto directo con los turistas, con la finalidad de crear conciencia ambiental en cada uno de ellos.</p>
<p><b>Sr. Darwin</b>  La concientización en los turistas considero que es muy importante para la conservación de los recursos naturales puesto que somos las primeras personas que se ponen en contacto con ellos y al vender un servicio quien mejor que nosotros para darles recomendaciones sobre lo que se puede y no se puede hacer en los diferentes destinos, con la finalidad de crear una conciencia en los turistas y así también se puede aprovechar de mejor</p>		

<p>manera los atractivos que posee el cantón Baños.</p>		
<p><b>Sr. Paul Freire</b>  Considero que las medidas que deberían implementarse tienen que estar relacionadas con estrategias ambientales en donde las personas que brindan sus servicios se comprometan a su aplicación, incluso debería existir apoyo por parte de las autoridades, porque nosotros como pueblo podemos dar a los turistas ciertas recomendaciones, sin embargo, sale de nuestras manos una vez que el turista se traslada hacia algún lugar, el trabajo en equipo es necesario para poder conservar los recursos que posee el cantón Baños.</p>		

<b>¿Estaría usted dispuesto a generar alianzas con la administración del mirador para implementar estrategias y reducir el impacto ambiental y social?</b>		
<b>Respuestas de participantes</b>	<b>Triangulación hermenéutica ( método de interpretación de textos)</b>	<b>Análisis</b>
<p><b>Sr. Juan Gacitua</b> Si, por mi parte si estaría dispuesto siempre y cuando sea un compromiso por parte y parte. Así se puede aprovechar el mirador de una mejor manera y resulte beneficioso para todos tanto para las personas que visitan el mirador como para nosotros para poder brindar un servicio de calidad.</p>		<p>De acuerdo a las respuestas obtenidas se puede observar que existe la disponibilidad por parte de las operadoras para trabajar de manera colectiva por el bienestar de la población y de las personas que deciden visitar el mirador, incluso se han propuesto varias alternativas viables para brindar un servicio de calidad y crear experiencias inolvidables en los turistas.</p>
<p><b>Sr. Darwin Coello</b> Si estaría dispuesto a colaborar con la alianza, debido a que el beneficio seria mutuo y además ayudaríamos a la sociedad mediante estrategias para disminuir</p>		

<p>el impacto ambiental. Sería un trabajo mancomunado mediante el cual se podría abarcar áreas mucho más extensas de lo que se ha podido hasta la actualidad.</p>		
<p><b>Sr. Paul Freire</b> Si, se podría realizar capacitaciones a los turistas tanto en las operadoras como en el mirador de una manera amena y participativa para que los turistas no solamente disfruten de una hermosa vista, sino que también creen una conciencia ambiental y social.</p>		

### 3.3. Verificación de hipótesis

En la presente investigación se han planteado dos hipótesis a las cuales se las registrará como  $H_1$  a la hipótesis alternativa y como  $H_0$  a la hipótesis nula como se detalla en la siguiente tabla.

**Tabla 13:** Hipótesis

H <sub>1</sub>	Los protocolos de bioseguridad y el fenómeno del turismo masivo si influyen de manera directa en el impacto ambiental que se genera en el mirador “Las manos de Dios en Baños de Agua Santa”.
H <sub>0</sub>	Los protocolos de bioseguridad y el fenómeno del turismo masivo no influyen de manera directa en el impacto ambiental que se genera en el mirador “Las manos de Dios en Baños de Agua Santa”.

**Elaborador por:**

Las hipótesis planteadas tanto la alternativa como la nula responden a criterios previamente analizados dando la posibilidad de ser comprobables, es por ello que se utilizará una prueba estadística no paramétrica como lo es el Chi Cuadrado, lo que permite comprobar las frecuencias observadas con las esperadas en relación a la hipótesis planteada inicialmente.

Para realizar la respectiva verificación de la hipótesis, se hace uso del sistema estadístico SPSS en donde se empleará la prueba paramétrica para una muestra mediante la prueba del chi cuadrado.

**Tabla 14:** Resumen de la prueba de hipótesis

	<b>Hipótesis nula</b>	<b>Test</b>	<b>Sig.</b>	<b>Decisión</b>
<b>1</b>	Las categorías de Qué edad tienese producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
<b>2</b>	Las categorías de Con qué género se identifica se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
<b>3</b>	Las categorías de Qué tan importante es el uso de los protocolos de bioseguridad se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

4	Las categorías de Cuáles son los protocolos o medidas de prevención se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
5	Las categorías de Efectos en el medio ambiente se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
6	Las categorías de Eficiencia del manejo de protocolos de bioseguridad se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
7	Las categorías de Conservación y preservación del medio ambiente se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
8	Las categorías de Medidas de bioseguridad amigables con el medio ambiente se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Al analizar cada una de las variables, se comprueba que el nivel de significación en cada una de las preguntas es menor a 0.05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis alternativa, en donde se menciona que los protocolos de bioseguridad y el fenómeno del turismo masivo si influyen de manera directa en el impacto ambiental que se genera en el mirador “Las manos de Dios” en Baños de Agua Santa”, finalmente se puede comprobar por medio del análisis que se realizó por medio de los instrumentos aplicados inicialmente en donde se obtuvo información por parte de la demanda turística, la oferta turística y de la comunidad receptora.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

Entre los protocolos de bioseguridad que con mayor frecuencia utilizan los turistas en el mirador “Las manos de Dios” están las mascarillas y el alcohol, los cuales están catalogados como las principales fuentes de contaminación ambiental. El proceso que implica su fabricación hasta la manera en la que son desechados, acorde a los estudios que se realizaron se pudo identificar que en el mirador no se han desarrollado estrategias para poder mitigar dicho impacto ambiental que genera

El mirador “Las manos de Dios” cuenta con una demanda potencial significativa, sin embargo, no cuenta con un plan estratégico adecuado para coordinar los grupos de turistas que visitan el mirador, dando como resultado aglomeraciones lo que resulta perjudicial para la salud de los turistas, además se ha evidenciado que por tal razón se desencadenan varios factores que resultan alarmantes para el medio ambiente entre ellos el sobrepasar la capacidad de carga del atractivo y la excesiva generación de desechos. El impacto ambiental que se genera a causa del turismo masivo trae como consecuencia el desgaste de los recursos naturales en donde la flora y fauna del mirador se ven afectados, dicha conclusión se hace al evidenciar que existe desconocimiento por parte de los administradores y colaboradores del mirador sobre la correcta aplicación de un turismo sostenible.

Finalmente, la creación de una herramienta digital de difusión permitirá dar a conocer nuevas estrategias vinculadas a la conservación de los recursos naturales, la información que se transmitirá estará enfocada a jóvenes entre 18 a 24 años de edad, con el aporte de la herramienta digital se logrará llevar a cabo un turismo amigable con el medio ambiente por medio del reciclaje y el uso correcto del alcohol, además se podrá reducir la generación problemas ambientales en el

mirador “Las manos de Dios” y así brindar servicios de calidad al turista y satisfacer sus necesidades.

#### **4.2 Recomendaciones**

Se recomienda a las autoridades especialmente al departamento de turismo sostenible del cantón Baños de Agua Santa, que se considere la posibilidad de generar alianzas con una empresa dedicada a la recolección de desechos, específicamente vinculada a los protocolos de bioseguridad con la finalidad de mitigar el impacto ambiental negativo que se está generando en las zonas altas del cantón como es el caso del mirador “Las manos de Dios”. Es por ello que al identificar dicha necesidad en el atractivo turístico se menciona que es necesaria la implementación de medidas de bioseguridad amigables con el medio ambiente con la finalidad de buscar alternativas y brindar un servicio de calidad durante el recorrido en el mirador.

Es importante capacitar al personal que administra el mirador y a las operadoras turísticas quienes trabajan con grandes grupos de turistas sobre temas relacionados al desarrollo de un turismo responsable, para contribuir a la reducción el deterioro de los recursos naturales a causa del turismo masivo.

Finalmente se recomienda a todos los actores que formaron parte del proceso a contribuir con la investigación realizada por medio de la socialización de dicha información, no solo con los grupos de visitantes sino también con colegas del ámbito turístico que cuentan con negocios en el cantón Baños, con la finalidad de crear concientización ambiental en cada una de las personas y que las mismas sean portadoras de las nuevas medidas amigables con el medio ambiente por medio de la propuesta presentada.

## **Propuesta**

### **Título:**

Medidas de bioseguridad amigables con el medio ambiente como alternativa para el desarrollo de un turismo responsable en el mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa.

### **Institución Ejecutora:**

Universidad Técnica de Ambato junto con la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación y la carrera de Turismo.

### **Beneficiarios**

#### **Directos:**

**Mirador Las Manos de Dios:** Los beneficios que obtendrá el mirador es mayor difusión en redes sociales posicionándolo como un atractivo turístico seguro, que brinda experiencias de calidad a sus turistas sin comprometer ni poner en riesgo sus recursos naturales. Lo que generará que el mirador tenga mayor afluencia de turistas, sin embargo, se salvaguardará la salud de cada uno de ellos.

**Operadoras Turísticas:** Las operadoras turísticas con la creación del video contribuirán a la reducción del impacto ambiental por medio de la socialización del mismo al momento de vender el tour hacia el mirador “Las manos de Dios”, por otro lado, su beneficio se verá reflejado a la hora de brindar la información puesto que los turistas siempre se inclinan hacia lo que está en tendencia, lo novedoso e innovador, razón por la cual las operadoras obtendrán mayores ventas.

**Cantón Baños de Agua Santa:** Baños podrá llegar a ser reconocido como uno de los primeros cantones en implementar medidas de bioseguridad amigables con el medio ambiente, además dicha propuesta podrá ser transmitida a nivel cantonal para poder mitigar el impacto ambiental que se genera de forma diaria debido al turismo.

**Indirectos:**

**Turistas:** Al ser las personas que hacen uso de los diversos servicios turísticos, se convierten en beneficiarios indirectos, sin embargo, son los más beneficiados dentro de la propuesta planteada, puesto que su finalidad es salvaguardar su salud junto a la de sus acompañantes y a la vez brindar un servicio de calidad lleno de experiencias inolvidables sin dejar de lado la importación de la conservación de los recursos naturales.

**Ubicación:**

- Provincia: **Tungurahua**
- Cantón: **Baños**
- Parroquia: **La Matriz**
- Límites:

**Figura 1:**  
Mapa División Política del Cantón Baños



**Fuente:** Sistema Nacional de Información.

**Población:**

La propuesta presentada tiene un dato aproximado un total de 500 turistas que deciden visitar el mirador “Las manos de Dios” de lunes a jueves y un aproximado de 1000 turistas con respecto a los fines de semana, en donde se toma en cuenta de viernes a domingo, al contar con una demanda potencial significativa, la repercusión del video será mayor y se obtendrán resultados positivos.

**Equipo Técnico Responsable:**

**Productor:** Paola Toaza

**Director de producción:** Paola Toaza

**Actores:**

- Steven Velasteguí
- Stephany Barreno
- Galo Changoluisa
- Arlyn Rondon

**Responsable de la elaboración:**

La presente propuesta tiene como responsable a Lissette Paola Toaza Naranjo, estudiante de la carrera de Turismo de la Universidad Técnica de Ambato y autora de la investigación titulada “Los protocolos de bioseguridad y el turismo masivo. Caso de estudio mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa”.

**Colaboración:**

Se cuenta con la colaboración del Rancho Ojos del Volcán, puesto que el mirador “Las manos de Dios” se encuentra dentro del atractivo turístico, la administración del rancho se ve comprometida con la propuesta presentada, pues permitirá brindar nuevas experiencias al visitante por medio de un turismo responsable.

## **Antecedentes de la Propuesta**

Una vez realizada la investigación pertinente sobre los protocolos de bioseguridad y el turismo masivo se llegó a la conclusión que las mascarillas y el alcohol son elementos que utilizan los turistas frecuentemente en el mirador “Las manos de Dios”, los cuales están catalogados como las principales fuentes de contaminación ambiental desde proceso que implica su fabricación hasta la manera en la que son desechados.

Por otra parte, el impacto ambiental presentado a causa del turismo masivo tiene como consecuencia el deterioro de los recursos naturales en donde la flora y fauna del mirador se ven afectados, dicha conclusión se hace al evidenciar que existe desconocimiento por parte de los administradores y colaboradores del mirador sobre la correcta aplicación de un turismo sostenible.

Es importante mencionar que para **Vargas (2021)** el 60% de la sociedad prefiere la visualización de un video con relación a los libros o escritos, además su comprensión resulta ser más fácil, pues su contenido se maneja de manera atractiva y conecta con su audiencia en un tiempo adecuado. Por otro lado, señala que los videos influyen en el cerebro de los seres humanos de forma positiva y permiten establecer una relación de confianza con los clientes.

## **Justificación**

La propuesta de la creación de un video Playground, traerá consigo grandes beneficios tanto para la comunidad receptora como para los turistas que decidan visitar el mirador.

Los videos Playground, permiten dar a conocer historias en menos de 1 o 2 minutos, tiempo en el cual se puede presentar un tema actual o algún acontecimiento histórico, incluso ha sido muy útil para crear conciencia sobre los diferentes problemas sociales y ambientales.

El video Playground que se propone realizar en el mirador “Las manos de Dios”, cuenta con todas las facilidades para poder llevarlo a cabo. El propósito del video es promover un turismo seguro y amigable con el medio ambiente en donde los turistas formarán parte de dicho proceso con la finalidad de brindar un servicio

de calidad creando experiencias inolvidables, de tal manera se logrará promocionar el atractivo. Los grupos que se verán beneficiados son los grupos de turistas, las operadoras turísticas y finalmente los administradores del mirador pues la difusión del mirador generará un efecto multiplicador para tanto a nivel social, económico como ambiental.

Por otro lado, el reciclaje de mascarillas quirúrgicas según menciona **Hooton (2021)** se pueden transformar en formatos reutilizables, por lo que la mezcla de polipropileno que se encuentra en las mascarillas se convierte en materia prima para la aplicación de maderas plásticas y de suelos compuestos. Dicho material es comercializado a los fabricantes de muebles de exterior, palés de transporte, y muchos más.

Otro elemento que ha generado un gran impacto ambiental es el alcohol, puesto que el proceso para la obtención de etanol a partir de la caña de azúcar se lo realiza a partir de la extracción del jugo de caña, en donde para la obtención de levaduras se realiza la fermentación y la separación del producto, proceso mediante el cual se emplean una serie de químicos que generan grandes cantidades de aguas residuales. **Montoya (2018)** menciona que para el proceso mediante el maíz se reduce la cantidad de sustancias que ingresan para su transformación, incluso se emplea otras menos perjudiciales convirtiéndolo así en una alternativa que genera menor impacto ambiental a relación de la caña de azúcar

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Proponer una herramienta de difusión de protocolos de bioseguridad amigables con el medio ambiente en el mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa.

### **Objetivos Específicos**

- Establecer medidas amigables con el medio ambiente en el mirador Las manos de Dios.
- Diseñar el guion para la creación del video Playground.

- Crear un video Playground en el mirador Las manos de Dios.

## **Análisis de Factibilidad**

### **Factibilidad Operativa**

La propuesta presentada para el trabajo de investigación titulada “Los protocolos de bioseguridad. Caso de estudio mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa, si se puede ejecutar durante el tiempo establecido, por lo que se cuenta con el equipo y los recursos pertinentes para llevar a cabo dicho proceso.

### **Factibilidad Social- cultural**

El mirador “Las manos de Dios” ubicado en el cantón Baños de Agua Santa en la actualidad genera únicamente beneficios económicos para la administración del mirador, el personal que labora, las personas que cuentan con pequeños negocios dentro y fuera del atractivo, las operadoras turísticas y para el terminal de las chivas, todos ellos son parte de la población del cantón, puesto que el turismo es la principal fuente de ingresos de las familias baneñas. Con la implementación de la propuesta y el apoyo antes mencionado se podrá generar mayor promoción y difusión del mirador y el turismo a más de incrementar su demanda se desarrollará de manera eficaz y eficiente.

### **Factibilidad Ambiental**

La presente propuesta tiene como finalidad promocionar un turismo seguro y responsable por medio de un video Playground el cual se publicará por medio de la red social Instagram. Las tomas que se realizarán en el mirador “Las manos de Dios” no comprometen la flora ni fauna del sitio, Cabe recalcar que la finalidad es proponer alternativas amigables con el medio ambiente para mitigar el impacto ambiental.

### **Factibilidad Legal**

Para poder llevar a cabo la propuesta, se entabló una conversación previa con la parte administrativa del mirador “Las manos de Dios”, en donde se acordó los siguientes puntos:

- La difusión del video tiene que ser vista desde una perspectiva positiva
- No crear falsas promociones del atractivo turístico

- No comprometer el trabajo del personal durante la grabación.
- Respetar la decisión del personal del mirador.
- Socializar el video previo a ser socializado en Instagram.

### Factibilidad Económica

Para poder llevar a cabo la siguiente propuesta se han analizado los siguientes elementos para determinar el presupuesto del video.

**Tabla 15:**  
Presupuesto elaboración del video

<b>Cotización</b>		
<b>Servicio</b>	<b>Detalle</b>	<b>Precio</b>
Transporte	Gasolina	15\$
	Alquiler	30\$
Equipo grabación	Dron	60\$
	Micrófono	5\$
	Cámaras	50%
Edición	Edición	125\$
Entradas	Entradas para el mirador “Las manos de Dios” (2\$ por persona)	12\$
Alimentación	Almuerzo: Equipo de grabación y actores (3.50\$ por persona)	28\$

Total	335\$
-------	-------

**Elaborado por:** Toaza (2022)

## **Fundamentación Teórica**

### **Producción de videos**

Los videos Playground fueron creados por Antonio Rodríguez y tienen su origen en Barcelona – España en el año 2008, cuyo objetivo inicial estaba enfocado a la difusión de fenómenos culturales, gracias a la acogida que tuvo en el mercado, Antonio menciona que su multiformato se vio relacionado con nuevas temáticas como lo es la sostenibilidad, la ecología y el medio ambiente. Además, **Zomeño (2017)**, menciona que en la actualidad las redes sociales se han posicionado como la principal fuente para transmitir información a largas distancias, son herramientas digitales que permiten dar a conocer un producto o servicio de manera eficiente y eficaz, una de las plataformas virtuales en la que mayor acogida han tenido los videos Playground es Facebook. El creador del formato señala que las características de sus videos permiten transmitir una serie de valores a las personas que observan este tipo de contenido, es importante recalcar que para la elaboración de dichos videos se emplearán únicamente herramientas que se encuentren al alcance de la persona que lo va a realizar.

### **Modelo Operativo**

#### **Elaboración de la Propuesta**

---

### **GUIÓN DEL VIDEO**

---

#### **TEMA DEL VIDEO**

Los protocolos de bioseguridad y el turismo masivo. Caso de estudio mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa

---

---

## CUERPO DEL VIDEO

---

¿Te gustaría ser parte del cambio?

Ven, te invitamos a ser parte del disfrute de un turismo responsable y amigable con el medio ambiente

El mirador Las manos de Dios piensa en ti y hace que tu experiencia sea inolvidable

Cuando visites el mirador utiliza siempre tu mascarilla y luego deposítala en los contenedores adecuados.

Sabías que aproximadamente el 40% de las personas olvidan o arrojan sus mascarillas durante el recorrido.

Siendo el polipropileno el principal componente de las mascarillas hace que tarden aproximadamente 400 años en degradarse.

¿Te imaginas la cantidad de visitantes y el número de mascarillas que se desechan diariamente?

Cientos de ellos terminan en arbustos, árboles e incluso en el río lo que ocasiona pérdida de flora y fauna en el destino.

Contribuye con el reciclaje, esto nos permitirá transformarlo en materia prima para la fabricación de muebles exteriores.

Y si llevas tu alcohol, recuerda usarlo correctamente y solo cuando sea necesario

Sabías que para su elaboración se necesita extraer grandes cantidades de caña de azúcar, cada 16 meses se cosecha alrededor de 120 ha y se obtiene 70 lt de alcohol, produciendo 8400 lt anuales.

---

---

De la caña de azúcar se obtiene el etanol, su proceso al verse comprometidos con sustancias químicas conlleva la generación de aguas residuales perjudiciales para el medio ambiente.

¿Te imaginas el impacto ambiental que se genera cada año?

¡Visítanos! ¡Con tu aporte construiremos un mundo mejor!

¡El mirador Las manos de Dios te espera!

¡Sé parte de la solución!

---

**Link del video:** <https://youtu.be/MCYqDfH00TI>

**Tabla 16:**  
Modelo Operativo

FASES	ETAPAS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO	RESPONSABLE	TIEMPO
SENSIBILIZACIÓN	Operadoras Turísticas Administración del mirador Departamento de Turismo Sostenible de Baños de Agua Santa	Crear conciencia ambiental en los prestadores de servicio turístico. Dar a conocer nuevas alternativas para reducir el impacto ambiental por medio de medidas	Visualización del video Dar a conocer la causas y consecuencias del uso de protocolos de bioseguridad y su impacto en el turismo masivo	Computador Proyector Internet		Paola Toaza	1h

		amigables con el medio ambiente					
CAPACITACIÓN	Operadoras Turísticas  Administración del mirador  Departamento de Turismo Sostenible de Baños de Agua Santa	Crear conciencia ambiental en los prestadores de servicio turístico.  Dar a conocer nuevas alternativas para reducir el impacto ambiental por medio de medidas amigables con el medio ambiente	Temáticas a tratar:  Impacto ambiental actual  Uso de protocolos y sus consecuencias  Posibles alternativas para la conservación de los recursos naturales	Computador Proyector Internet		Paola Toaza	1 hora
EJECUCIÓN	1 mes	Promover la conservación de los recursos naturales por medio de medidas amigables con el medio ambiente		Computador Proyector Internet		Paola Toaza	1 hora
EVALUACIÓN	6 meses	Verificar el cumplimiento de las recomendaciones presentadas durante la sensibilización y capacitación	Aplicación de un plan de monitoreo y evaluación	Plataforma digital de recolección de información ( Google forms)		Paola Toaza	2 horas

Elaborado por: Toaza (2022)

## Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

**Tabla 17:**  
Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Qué evaluar?	Se evaluará la aplicación de medidas amigables con el medio ambiente presentadas en la propuesta de la investigación.
2. ¿Por qué evaluar?	Es importante realizar una evaluación posterior a la aplicación de la propuesta, para conocer el impacto que ha generado en el destino.
3. ¿Para qué evaluar?	Se evaluará para dar seguimiento a las recomendaciones propuestas a favor de la reducción del impacto ambiental ocasionado por el uso y manejo de los protocolos de bioseguridad.
4. ¿Con qué criterios?	Se evaluará por medio de la escala de Likert, una herramienta de medición que permite medir actitudes.
5. Indicadores	<p>Porcentaje del personal de las operadoras turísticas, del mirador Las manos de Dios y del departamento de turismo sostenible capacitados en las nuevas alternativas para reducir el impacto ambiental por medio de medidas amigables con el medio ambiente</p> <p>Número de horas empleadas en la capacitación a cerca de las nuevas alternativas para reducir el impacto ambiental por medio de medidas amigables con el medio ambiente</p> <p>Porcentaje de personal satisfecho con la capacitación</p> <p>Porcentaje de mascarillas recicladas por semana</p>
6. ¿Quién avalúa?	<p>La evaluación estará a cargo de la autora de la Investigación.</p> <p>Autora: Paola Toaza</p>
7. ¿Cuándo evaluar?	Para obtener resultados fidedignos la evaluación se la realizará seis meses después de la socialización de la propuesta presentada.

8. ¿Cómo evaluar?	La encuesta aplicada se evaluará con la ayuda del sistema estadístico SPSS, el cual nos proporcionará datos exactos sobre los resultados del instrumento aplicado.
9. Fuentes de información	Administradores del Mirador - Gerente propietario - Personal que labora en el mirador Operadoras turísticas. Turistas que visitan el mirador
10. ¿Con qué evaluar?	Para la evaluación se aplicará una encuesta, misma que estará conformada por criterios e indicadores inicialmente mencionados.

**Elaborado por:** Toaza (2022)

## MATERIALES DE REFERENCIA

### REFERENCIAS

- Aguirre, T. (2021). Percepción del cliente hacia los protocolos de bioseguridad en establecimientos de restauración y alojamiento en el contexto del turismo y del covid-19. *Ciencias Pedagógicas e Innovación*.
- Amado, A., & Cazares, I. (2018). La sostenibilidad factor determinante para el turismo en Colombia. *Espacios*.
- Andrade, L., Cachipundo, J., Daza, S., & Cicerchia, D. (2021). *Aplicación de protocolos de bioseguridad y su efecto en la reactivación económica del sector turístico en el cantón Quevedo*. Babahoyo.
- Antunez, I. (2028). Introducción al Turismo OMT. *ACADEMIA*.
- Aramberri, J. (2011). *Turismo de masas y modernidad: un enfoque sociológico*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Ball, F. (2019). Multiplicador del sector turístico. *Scielo*.
- Barros, F. (2021). Alcances del turismo sostenible: un análisis cualitativo de sus experiencias de dos comunidades en Ecuador. *Scielo*.

- Cachipiendo, J., & Daza, S. (2021). *Aplicación de protocolos de bioseguridad y su efecto en la reactivación económica del sector turístico en el cantón Quevedo*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Carrera, J. (2019). RESILIENCIA DE DESTINOS TURÍSTICOS CASO ESPECÍFICO: CIUDAD BAÑOS DE AGUA SANTA. *ACADEMIA*.
- Castro, A., & Marrugo, L. (2018). Turismo Sostenible. *Dialnet*.
- Chacón, A. (2018). Antisépticos y desinfectantes: apuntando al uso racional. Recomendaciones del Comité Consultivo de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, Sociedad Chilena de Infectología. *Scielo*. doi:10.4067/S0716-10182017000200010
- Cohn, N. (2018). *En pos del milenio*. La Rioja.
- Contreras, A., González, E., Gómez, D., Rivera, F., & Cruz, M. (2020). BIOSEGURIDAD EN EL USO DE MASCARILLAS Y RESPIRADORES.
- Farías, I. (2006). nuevas apropiaciones y usos de la teoría de Niklas Luhmann. En I. Farías, *Observando sistemas*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Fukumoto, R. (2020). *Gestión de residuos sólidos municipales para mitigar el impacto ambiental negativo sobre la salud de la población de Trujillo en tiempos de Covid 19*. Perú: Universidad César Vallejo .
- Garza, J., Hernández, T., Carreón, J., & Espinoza, F. (2021). *CONTRASTE DE UN MODELO DE LOS DETERMINANTES DE LA ESTANCIA TURÍSTICA EN LA ERA COVID-19: IMPLICACIONES PARA LA BIOSEGURIDAD*. Ambato.
- Hooton, C. (2022). Reducir el impacto ambiental de las mascarillas. En C. Hooton, *Thermo Fisher Scientific*.
- Ibañez, R. (2019). Capacidad de carga turística como base para el manejo sustentable de actividades ecoturísticas en Unidades de Manejo Ambiental. *Redalyc*.
- Iñiguez, R., Ramirez, S., Aguirre, T., & Villón, S. (2021). Percepción del cliente hacia los protocolos de bioseguridad en establecimientos de alojamiento y restauración en el contexto del turismo y del covid-19. *Ciencias Pedagógicas e Innovación*.
- Kido, A. (2018). Estimación del efecto multiplicador directo sobre cambios en la demanda final turística en México. *Scielo* .
- MINTUR. (2015). *LEY DE TURISMO*. Quito.

- Montoya, M., & Sánchez, J. (2019). Evaluación del impacto ambiental del proceso de obtención de alcohol carburante utilizando el algoritmo de reducción de residuos. *Redalyc*.
- Mora, M., & Martínez, F. (2018). Desarrollo local sostenible, responsabilidad social corporativa y emprendimiento social. *Dialnet*.
- Moreno, J. (2020). Conciencia ambiental en adultos. Un estudio de la jerarquización de los Objetivos de Desarrollo Sustentable. *Cultura Económica*.
- Moreno, L. (2021). *PANDEMIA Y CAMBIO DE PARADIGMA: CRISIS DEL TURISMO DE MASAS Y OPORTUNIDAD PARA EL TURISMO SOSTENIBLE*. Universidad de Extremadura .
- Murcia, P. (2021). Protocolo de buenas prácticas de bioseguridad frente al COVID19: los operadores turísticos de la localidad de Usme (Bogotá, Colombia). *TERRA. RevistadeDesarrolloLocal*.
- PDOT. (2019). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL*. GAD Baños de Agua Santa.
- Quevedo, L. (2022). *Proyecto de producción de tocas y mascarillas de polipropileno*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Rodríguez, G., & Martínez, C. (2022). Turismo responsable: propuesta para gestionar destinos turísticos regionales en la etapa post-covid-19. *SciELO*.
- Rodríguez, L., & Bejarano, R. (2021). Análisis de los materiales para la fabricación de mascarillas: el reto de hacer frente a la escasez de equipos de protección individual. *ELSEVIER*, 3, 73-77. doi: 10.1016/j.enfcli.2020.12.031
- Salas, P., & Orozco, M. (2022). ANÁLISIS DE LAS DIFICULTADEES EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE BIO-SEGURIDAD PARA REAPERTURA DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTI-COS EN TUNGURAHUA POST COVID-19. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Salas, P., Navas, S., & Paredes, À. (2021). Análisis documental de protocolos de bioseguridad como estrategia para la reactivación. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Sampieri, R. (2016). *Metodología de la Investigación*.
- Simancas, M., Hernández, R., & Padrón, N. (2020). Turismo pos-COVID-19 Reflexiones, retos y oportunidades. *Dialnet*.
- Zamora, L. (2021). *El impacto de la pandemia por COVID-19 en los destinos turísticos de sol y playa*. Universidad Peruana Unión.

## ANEXO

### Figura 2 Carta de compromiso

#### ANEXO 3 FORMATO DE LA CARTA DE COMPROMISO.

#### CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 18/04/2022

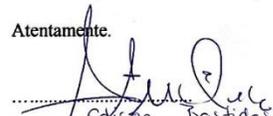
Doctor  
Marcelo Núñez Espinoza  
Presidente  
Unidad de Integración Curricular  
Carrera de Turismo  
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Yo, .....Edison..... Bastidas Aguirre en mi calidad de Gerente del mirador Las manos de Dios, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular bajo el Tema: **“Los protocolos de bioseguridad y el turismo masivo. Caso de estudio mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa”**, propuesto por la estudiante Lissette Paola Toaza Naranjo, portadora de la Cédula de Ciudadanía 1804365193, estudiante de la Carrera de Turismo 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.

  
.....Edison..... Bastidas Aguirre  
Cédula de Ciudadanía .....1804365193.....  
No teléfono convencional .....  
No teléfono celular .....0999236178.....  
Correo electrónico .....edivestannara@hotmail.com.....

### Figura 3

Instrumento de encuesta

#### Anexo 4: Instrumento Entrevista

**Objetivo:** Analizar los protocolos de bioseguridad implementados en el mirador Las Manos de Dios en Baños de Agua Santa.

1. ¿Qué edad tiene?
2. ¿Con qué género se identifica?
3. ¿Qué tan importante considera usted que es el uso de los protocolos de bioseguridad en el atractivo turístico "Mirador de las Manos de Dios"?
4. ¿Cuáles son los protocolos o medidas de prevención que usted utiliza con frecuencia?
5. ¿En qué nivel considera los efectos en el medio ambiente sobre el uso de mascarillas y alcohol?
6. ¿Qué tan eficiente considera usted que es el manejo de los protocolos de bioseguridad en el mirador?
7. ¿Qué tan relevante considera usted que es la conservación y preservación de los recursos naturales en el mirador?
8. ¿Cuáles de las medidas de bioseguridad amigables con el medio ambiente ha puesto en práctica?

Figura 4  
Herramienta Google Forms - encuesta

## Los protocolos de bioseguridad y el turismo masivo. Caso de estudio mirador Las manos de Dios en Baños de Agua Santa

La información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines académicos los cuales permitirán el desarrollo del trabajo de investigación.

Objetivo: Proponer una herramienta de difusión de protocolos de bioseguridad amigables con el medio ambiente.

Indicaciones:

- Usted encontrará una escala cuantitativa del 1 al 5 y cualitativa, de acuerdo, de eficiencia y de frecuencia.
- Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione una respuesta de acuerdo a su opinión.

Su participación es muy valiosa y ayudará al cumplimiento del objetivo de este trabajo de investigación.

---

\*Obligatorio

1. ¿Qué edad tiene? \*

Marca solo un óvalo.

- Menor a 18 años
- 18 - 24 años
- 25 - 34 años
- 35 - 44 años
- Más de 44 años

2. ¿Con qué género se identifica? \*

Marca solo un óvalo.

- Masculino  
 Femenino  
 Otro: \_\_\_\_\_

3. ¿Qué tan importante considera usted que es el uso de los protocolos de bioseguridad en el atractivo turístico "Mirador de las Manos de Dios" \*

Marca solo un óvalo.

- Muy importante  
 Importante  
 Regular  
 Poco importante  
 Nada importante

4. ¿Cuáles son los protocolos o medidas de prevención que usted utiliza con frecuencia? \*

Marca solo un óvalo.

- Mascarilla/Visor  
 Alcohol  
 Gel antibacterial  
 Distanciamiento  
 Ninguno

5. ¿Cuáles son los protocolos o medidas de prevención que usted utiliza con frecuencia? \*

Marca solo un óvalo.

- Mascarilla  
 Alcohol  
 Gel antibacterial  
 Distanciamiento ( 2metros)  
 Visor

6. ¿En qué nivel considera los efectos en el medio ambiente sobre el uso de mascarillas y alcohol? \*

Marca solo un óvalo.

- Muy perjudicial  
 Perjudicial  
 Regular  
 Poco perjudicial  
 Nada perjudicial

7. ¿Qué tan eficiente considera usted que es el manejo de los protocolos de bioseguridad en el mirador? \*

Marca solo un óvalo.

- Muy eficiente  
 Eficiente  
 Regular  
 Poco eficiente  
 Nada eficiente

8. ¿Qué tan relevante considera usted que es la conservación y preservación de los recursos naturales en el mirador? \*

Marca solo un óvalo.

- Muy relevante  
 Relevante  
 Regular  
 Poco relevante  
 Nada relevante

9. ¿Cuáles de las medidas de bioseguridad amigables con el medio ambiente ha puesto en práctica? \*

Marca solo un óvalo.

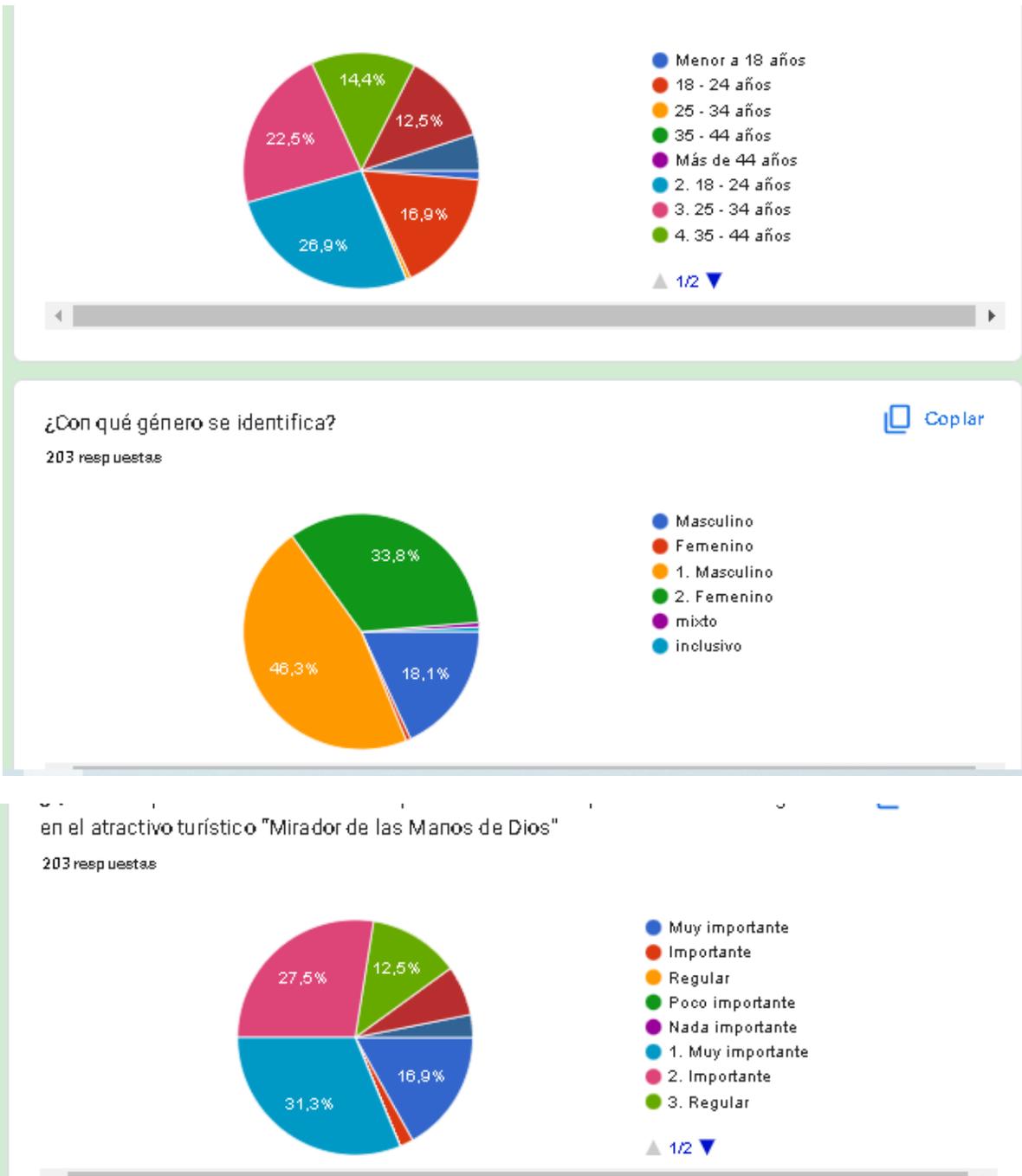
- Mascarillas biodegradables  
 alcohol ecológico  
 Bandejas de desinfección ecológicas  
 Ninguno de los anteriores

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

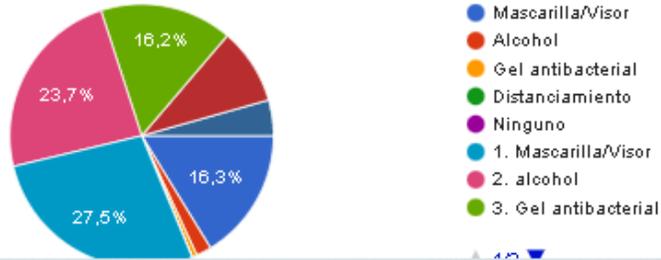
**Figura 5:**  
Resultados de Google Forms



¿Cuáles son los protocolos o medidas de prevención que usted utiliza con frecuencia?



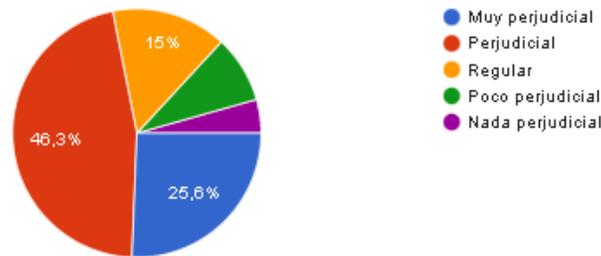
203 respuestas



¿En qué nivel considera los efectos en el medio ambiente sobre el uso de mascarillas y alcohol?



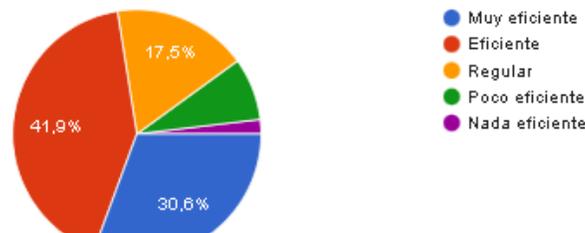
203 respuestas



¿Qué tan eficiente considera usted que es el manejo de los protocolos de bioseguridad en el mirador?



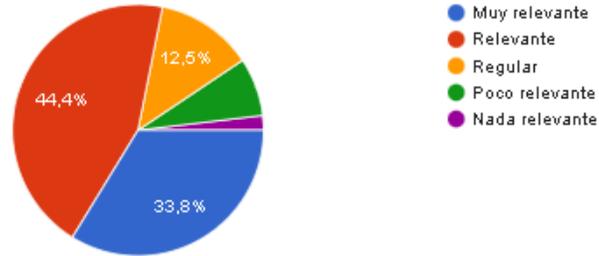
203 respuestas



¿Qué tan relevante considera usted que es la conservación y preservación de los recursos naturales en el mirador?

[Copiar](#)

203 respuestas



¿Cuáles de las medidas de bioseguridad amigables con el medio ambiente ha puesto en práctica?

[Copiar](#)

203 respuestas



**Figura 6**

Validación cuantitativa

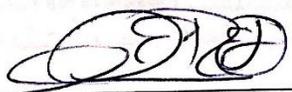
**Anexo 3: Instrumento para la validación**

Yo Christian Percy Volela Alarcón, con CI 1802973352  
 de profesión Mg. Marketing Digital, y ejerciendo actualmente como  
Director de Turismo Sostenible en la  
 (institución) GAD - Baños de Agua Santa, hago constar que he revisado, con fines de  
 validación el instrumento "Cuestionario para encuesta" y luego de hacer las observaciones  
 pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	✓			
Congruencia variable-criterio- indicador	✓			
Amplitud y relevancia de contenidos	✓			
Redacción de los ítems	✓			
Pertinencia con el objetivo	✓			
Ortografía	✓			
Factibilidad de aplicación	✓			

ESCALA				Observaciones
Ítem	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (✓) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )  
**Validado por:** Christian Percy Volela Alarcón  
**Especialidad del evaluador:** Marketing  
**Fecha:** 05 - Junio - 2022

**Firma:** 

**Figura 7**

Validación cuantitativa

**Anexo 3: Instrumento para la validación**

Yo Segundo Juan Goziva Meneses, con CI 1600436560 de profesión Tecnólogo en empresas turísticas y ejerciendo actualmente como gerente propietario en la (institución) Imagine Ecuador - Operadora T., hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Cuestionario para entrevista" y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Congruencia variable-criterio- indicador	✓			
Amplitud y relevancia de contenidos	X			
Redacción de los ítems	X			
Pertinencia con el objetivo	X			
Ortografía	X			
Factibilidad de aplicación	X			

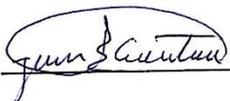
ESCALA				Observaciones
Ítem	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	✓			
7	X			
8	✓			
9	✓			
10	✓			

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Validado por: Segundo Juan Goziva Meneses

Especialidad del evaluador Tecnólogo

Fecha: 07 - Junio - 2022

Firma: 



**Figura 8**

Instrumento de entrevista – personal que labora en el mirador

#### Anexo 4: Instrumento Entrevista

**Objetivo:** Proponer una herramienta de difusión de protocolos de bioseguridad amigables con el medio ambiente.

1. ¿Cuál es el cargo que ocupa?
2. ¿Qué tiempo trabaja en el mirador?
3. ¿Considera usted que es importante el uso de protocolos de bioseguridad en el mirador? ¿Por qué sí?, ¿Por qué no?
4. ¿Conoce usted el impacto ambiental que genera la manipulación de los protocolos de bioseguridad?
5. ¿Cómo maneja la administración del mirador, los desechos de los protocolos de bioseguridad?
6. ¿Cómo considera que se debería manejar el turismo en el mirador?
7. ¿Cuánto tiempo estima que deberían permanecer los recursos naturales en el ambiente?
8. ¿Qué herramientas o estrategias conoce acerca de las medidas de bioseguridad amigables con el medio ambiente?
9. ¿Cuál es el aforo con el que debe contar el mirador?
10. ¿Cuántos turistas visitan al día el mirador?
11. ¿Qué medidas preventivas ha implementado la administración para conservar el área natural?
12. ¿Cuáles considera que son los efectos del exceso de visitantes en el mirador?

**Figura 9**

Validación cualitativa

**Anexo 3: Instrumento para la validación**

Yo Cristhian Percy Varela Alarcón, con CI 1802973352 de profesión Mg. Marketing Digital, y ejerciendo actualmente como Director de Turismo Sostenible en la (institución) GAD - Baños de Agua Santa, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Cuestionario para entrevista" y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	✓			
Congruencia variable-criterio- indicador	✓			
Amplitud y relevancia de contenidos	✓			
Redacción de los ítems	✓			
Pertinencia con el objetivo	✓			
Ortografía	✓			
Factibilidad de aplicación	✓			

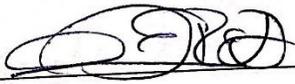
ESCALA				Observaciones
Ítem	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Validado por: Cristhian Percy Varela Alarcón.

Especialidad del evaluador Master.

Fecha: 05 - Junio - 2022

Firma: 



**Figura 10**  
Validación cualitativa

**Anexo 3: Instrumento para la validación**

Yo Segundo Juan Cocitua Meneses, con CI 1600436560  
de profesión Tecnólogo en empresas turísticas y ejerciendo actualmente como  
gerente propietario de "Imagine Ecuador" en la  
(institución) Imagine Ecuador - Operadora Turística, hago constar que he revisado, con fines de  
validación el instrumento "Cuestionario para entrevista" y luego de hacer las observaciones  
pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	x			
Congruencia variable-criterio- indicador	x			
Amplitud y relevancia de contenidos	x			
Redacción de los ítems	x			
Pertinencia con el objetivo	x			
Ortografía	x			
Factibilidad de aplicación	x			

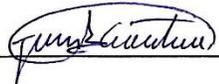
ESCALA				Observaciones
Ítem	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	x			
2	x			
3	x			
4	x			
5	x			
6	x			
7	x			
8	x			
9	x			
10	x			
11	x			
12				

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Validado por:** Segundo Juan Cocitua Meneses.

**Especialidad del evaluador** Tecnólogo

**Fecha:** 07 - Junio - 2022

**Firma:** 



## Figura 11

Validación entrevista a operadoras turísticas

### Anexo 4: Instrumento Entrevista

**Objetivo:** Proponer una herramienta de difusión de protocolos de bioseguridad amigables con el medio ambiente.

1. Nombre de la Operadora Turística
2. Cargo que ocupa
3. Tiempo que trabaja en la operadora
4. ¿Con que frecuencia usted envía grupos a visitar el mirador Las manos de Dios, ya sea privado o grupal (chivas)?
5. ¿Cuál es la cantidad aproximada de personas que deciden visitar el mirador y contratan sus servicios por semana?
6. ¿Cuán importante considera usted que los grupos de turistas que salen hacia el mirador, utilicen todos los protocolos de bioseguridad?
7. ¿Conoce usted el impacto ambiental que genera el uso de los protocolos de bioseguridad?
8. ¿Qué conoce usted a cerca del turismo sostenible?
9. ¿Qué conoce usted a cerca del turismo masivo?
10. ¿Cuáles considera que deberían ser las medidas para conservar los recursos naturales?
11. ¿Estaría usted dispuesto a generar alianzas con la administración del mirador para implementar estrategias y reducir el impacto ambiental y social?

**Figura 12**

Validación cualitativa

**Anexo 3: Instrumento para la validación**

Yo Christian Percy Varela Alarcón, con CI 1802913352 de profesión Mg. Marketing Digital, y ejerciendo actualmente como Director Turismo Sostenible en la (institución) BAD - Baños de Agua Santa, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Cuestionario para entrevista" y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	✓			
Congruencia variable-criterio- indicador	✓			
Amplitud y relevancia de contenidos	✓			
Redacción de los ítems	✗			
Pertinencia con el objetivo	✗			
Ortografía	✓			
Factibilidad de aplicación	✗			

ESCALA				Observaciones
Ítem	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	✗			
2	✗			
3	✗			
4	✗			
5	✗			
6	✗			
7	✓			
8	✗			
9	✓			
10	✗			
11	✗			

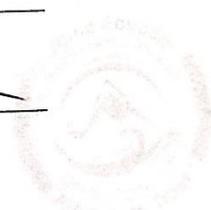
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Validado por: Christian Percy Varela Alarcón

Especialidad del evaluador Master

Fecha: 05 - Junio - 2022

Firma: 



**Anexo 4: Instrumento Entrevista**

**Figura 13**

Validación cualitativa

**Anexo 3: Instrumento para la validación**

Yo Segundo Juan Gaciba Meneses, con CI 1600436510 de profesión Tecnólogo en empresas turísticas y ejerciendo actualmente como gerente propietario en la (institución) Imagine Ecuador - Operadora T., hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Cuestionario para entrevista" y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	x			
Congruencia variable-criterio- indicador	x			
Amplitud y relevancia de contenidos	x			
Redacción de los ítems	x			
Pertinencia con el objetivo	x			
Ortografía	x			
Factibilidad de aplicación	x			

ESCALA				Observaciones
Ítem	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	x			
2	x			
3	x			
4	x			
5	x			
6	x			
7	x			
8	x			
9	x			
10	x			
11	x			

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Validado por: Segundo Juan Gaciba Meneses.

Especialidad del evaluador Tecnólogo

Fecha: 07 - Junio - 2022

Firma: [Firma manuscrita]



**Figura 14**  
Encuesta a turistas



**Figura 15**  
Encuesta a turistas



**Figura 16**  
Encuesta a turistas



**Figura 17**  
Encuesta a turistas



**Figura 18**  
Entrevista operadora turística Imagine Ecuador



**Figura 19**  
Entrevista operadora turística Kamikaze



**Figura 20**  
Entrevista operadora turística GeoTours



**Figura 21**  
Entrevista personal del mirador “Las manos de Dios”



**Figura 22**  
Entrevista administración del mirador “Las manos de Dios”

