



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIA HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

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

TEMA:

“El guía de turismo y la actividad turística en el cantón Baños”

AUTORA: Yadira Estefania Maiza Cosquillo

TUTORA: Lic. Mg. Noemy Gaviño Ortiz

Ambato – Ecuador

Octubre 2022-Marzo 2023

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

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

Yo Lcda. Mg. Noemy Gaviño con cedula identidad 1712434412, en mi calidad de tutora del trabajo de graduación o titulación, sobre el tema **“EL GUÍA DE TURISMO Y LA ACTIVIDAD TURISTICA EN EL CANTÓN BAÑOS”** de la alumna Maiza Cosquillo Yadira Estefania estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería 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.

.....
Lc. Mg. Noemy Gaviño O.

C.C.: 1712434412

TUTORA

AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación “**EL GUÍA DE TURISMO Y LA ACTIVIDAD TURISTICA EN EL CANTÓN BAÑOS**”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.



Yadira Estefania Maiza Cosquillo

C.C.: 1805102298

AUTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizó 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



Yadira Estefania Maiza Cosquillo

C.C.: 1805102298

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Proyecto de Investigación, sobre el tema **“EL GUIA DE TURISMO Y LA ACTIVIDAD TURISTICA EN EL CANTÓN BAÑOS”** de Yadira Estefania Maiza Cosquillo, estudiante de la carrera de Turismo y Hotelería, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el título terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Lcdo. Francisco Torres Oñate, Mg.

MIEMBRO CALIFICADOR

C.C.: 1803318169

Ing. Sonia Paola Armas Arias Mg.

MIEMBRO CALIFICADOR

C.C.: 1803202827

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de investigación a mi familia sin ellos no habría llegado tan lejos a mi madrina Aida, tía Paty, tía Lourdes mamá Rosa, mi madre Mariana, mi hermano Wellington, mi hermana Dayana, mis sobrinas Julissa y Melina, pero sobre todo quiero dedicar este proyecto a mi padre Efraín Maiza sin sus consejos, ayuda y apoyo incondicional no habría llegado tan lejos, ojalá estuvieras conmigo en este momento TE AMO Y TE EXTRAÑO SIEMPRE.

Yadira Estefania Maiza Cosquillo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato a cada uno de mis licenciados por brindarme sus conocimientos, a la Lic. Mg. Noemy Gaviño por su comprensión y consejos al momento de realizar este proyecto de investigación, a el Lic. Mg. Francisco Torres por su ayuda, al GAD del cantón Baños de Agua Santa por el apoyo brindado para el presente trabajo, en especial a el Ing. Paúl Repto por los conocimientos brindados. Quiero agradecer a la vez a mi familia, tías, tíos, primas, primos en general por estar conmigo en el transcurso de este tiempo, a mi amigo Jean Pierre por estar conmigo en todo momento y a mi hermano de corazón Josue por nunca dejarme sola.

Yadira Estefania Maiza Cosquillo

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRAFICOS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I.....	17
MARCO TEORICO.....	17
1.1 Antecedentes investigativos	17
1.2 Descripción de variables.....	19
1.3 Objetivos.....	24
1.3.1 Objetivo General	24
1.3.2 Objetivos Específicos	24
CAPÍTULO II	27
METODOLOGÍA	27
2.1 Materiales	27

Tabla 1. Materiales utilizados	27
2.2 Métodos	27
2.2.1 Enfoque.....	27
2.3 Tipo de investigación	28
2.4 Método de investigación.....	28
2.5 Población y muestra	29
2.6 Técnicas e instrumentos de investigación	31
2.7 Operación de variables	32
2.7.1 Operacionalización de la variable independiente: el guía de turismo	32
2.7.2 Operacionalización de variable dependiente: actividad turística	33
2.8 Plan de recolección de información	34
2.9 Recolección de información	34
CAPÍTULO III	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
3.1 Análisis e interpretación de resultados	35
3.2 Comprobación e hipótesis	58
CAPÍTULO IV	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
4.1 Conclusiones	61
4.2 Recomendaciones	62
Propuesta	63
Bibliografía	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Materiales utilizados	27
Tabla 2. Variable independiente: el guía de turismo.....	32
Tabla 3. Variable dependiente: actividad turística	33
Tabla 4. Recolección de información.....	34
Tabla 5. Chi cuadrado	60

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico1. : Ubicación Baños de Agua Santa.....	23
Gráfico2. Género.....	35
Gráfico 3. Especialidad de guía.....	36
Gráfico 4. Vigencia	37
Gráfico 5. Prestación de servicios.....	38
Gráfico 6. Publicidad.....	39
Gráfico 7. Frecuencia	40
Gráfico 8. Frecuencia	41
Gráfico 9. Diferencia.....	42
Gráfico 10. Cambio.....	43
Gráfico 11. Selectividad.....	44
Gráfico 12. Diferencia.....	45
Gráfico 13. Género.....	46
Gráfico 14 . Turista nacional o extranjero.....	47
Gráfico 15. Edad	48
Gráfico 16 . Turistas nacionales.....	49
Gráfico 17. Turistas extranjeros	50
Gráfico 18. Acompañante de viaje.....	51
Gráfico 19. Frecuencia de visita.....	52
Gráfico 20. Presencia de guías	53
Gráfico 21. Importancia de contratar los servicios de un guía.....	54
Gráfico 22. Valor del tour	55
Gráfico 23. Contratación de un guía	56
Gráfico 24. Volvería a contratar los servicios de un guía	57

Gráfico 25. Recomendación.....	58
Gráfico 26. Encuestas a turistas	81
Gráfico 27. Encuestas a guías	81

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Carta de compromiso.....	73
Anexo 2.	Formato de encuesta	75
Anexo 3.	Validación de instrumento de evaluación.....	79
Anexo 4.	Evidencia fotográfica.....	81

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: El guía de turismo y la actividad turística en el cantón Baños

TURORA: Lc. Mg. Noemy Hortencia Gaviño Ortiz

AUTORA: Yadira Estefania Maiza Cosquillo

El presente trabajo de investigación tuvo lugar en el cantón Baños de Agua Santa teniendo como objetivo describir la importancia del guía de turismo, para el desarrollo de las actividades turísticas en el Cantón Baños, puesto a que con el pasar del tiempo los turistas creen que no es de gran importancia contratar los servicios de un guía. El proyecto se lo realizo con una metodología descriptiva para conocer datos acerca de la población por lo cual se realizaron encuesta tanto a los turistas como a los guías, a la vez también se utilizó contenido bibliográfico como apoyo para la investigación. Para la realización de esta investigación se planteó como estrategia realizar un tríptico el mismo que contara con información de suma importancia dirigía a los turistas que visitan el cantón Baños de Agua Santa teniendo como objetivo principal aumentar el número de turistas que contraten los servicios de un guía el cual se entregara en la dirección de turismo del cantón Baños para que se pueden repartir entre los distintos turistas que llegan al lugar.

Este proyecto contribuirá para dar a conocer a los turistas la importancia que tiene el guía de turismo y las ventajas que existen al momento de realizar alguna actividad turística con el acompañamiento de un guía.

PALABRAS CLAVE: GUIA, TURISMO, ACTIVIDAD TURISTICA

ABSTRACT

The present research work took place in the canton Baños de Agua Santa with the aim of describing the importance of the tourist guide, for the development of tourist activities in the canton Baños, since with the passage of time tourists believe that it is not of great importance to hire the services of a guide. The project was carried out with a descriptive methodology to know data about the population so that both tourists and guides were surveyed, at the same time bibliographic content was also used to support research. To carry out this research it was proposed as a strategy to make a triptych the same that had information of utmost importance directed tourists visiting the canton Baños de Agua Santa with the main objective of increasing the number of tourists who hire the services of a guide which will be delivered to the tourist office of the canton Baños so that they can be distributed among the different tourists who arrive at the place.

This project will help to make tourists aware of the importance of the tour guide and the advantages that exist when carrying out some tourist activity with the accompaniment of a guide.

KEYWORDS: GUIDE, TOURISM, TOURIST ACTIVITY

CAPÍTULO I

MARCO TEORICO

1.1 Antecedentes investigativos

Para el presente trabajo de investigación se tomaron en consideración libros, revistas, tesis y artículos académicos relacionados con el tema propuesto.

El Ecuador posee un gran número de atractivos turísticos tanto naturales como culturales a lo largo de sus cuatro regiones Costa, Sierra, Oriente y Región Insular, desde el año 2001, el turismo ocupa el cuarto renglón de divisas del Ecuador, con un monto de 430 millones de dólares, luego de las exportaciones de petróleo, remesas de migrantes y banano Castañeda, Pineda & Valarezo (2013). Por su posición geográfica Ecuador es por excelencia un destino turístico único para conocer debido a que podemos pasar de un clima cálido en las diversas playas con la que el país cuenta a pasar en menos de cuatro horas a un clima frío debido a los valles andinos que se encuentran a lo largo de la Cordillera de los Andes.

Las razones sobran para decir que Ecuador es el destino perfecto para vivir las mejores experiencias turísticas. “Todo lo que necesitas está en un solo lugar: un país de cuatro mundos en la mitad del mundo” (Ministerio de Turismo , 2014).

Baños, una hermosa ciudad que se encuentra al final de la región Andina y al comienzo de la Amazonia. Esto nos da unos microclimas diversos y variables, pero también significa que siempre encontrarás montañas verdes a tu alrededor (GADBAS, 2022).

Según Walravens (2022) menciona que Baños de Agua Santa también conocido como “Baños un pedacito de cielo o las puertas a la Amazonia” se encuentra ubicado en la provincia de Tungurahua su nombre se debe a que se encuentra rodeada de diversas aguas termales así como de montañas y cascadas es conocida por las diversas actividades turísticas que se pueden realizar como, por ejemplo: canyoning, salto del puente, rafting, canopy, puenting, senderismo entre otras.

El principal ingreso económico de Baños es el turismo por lo que la mayoría de sus calles está llena de hoteles, restaurantes, agencias de viajes y tiendas de

souvenirs, pero también podemos evidenciar las majestuosas cascadas que se encuentran a los alrededores de la ciudad.

En investigaciones de Euroinnova Business School (2022) menciona que el guía de turismo es la persona encargada y previamente capacitada para guiar u orientar a un determinado grupo de personas brindando sus conocimientos e información relevante del lugar que este visitando.

El Guía de Turismo se puede desempeñar en una gran variedad de actividades de las diferentes gestiones de la operación turística, tanto dentro como fuera de la oficina o de la agencia operadora (Barreno, 2010). Podemos destacar a la vez que el guía es el responsable de interpretar la cultural de un país y de mostrar la riqueza cultural y natural del mismo.

De acuerdo con Ministerio de turismo, (2019) El conocimiento de la información turística de una localidad específica para el desarrollo de actividades de ocio, se centrará en el guía. Siendo así que existen guías locales, nacionales, especializados que aportan al desarrollo turístico de una determinada localidad.

El guía local de turismo es aquella persona que posee conocimientos previos los mismo que puede dar a conocer al turista de manera natural, el guía local puede brindar sus conocimientos únicamente a nivel cantonal o distrito metropolitano. El guía nacional de turismo es la persona natural la cual ha obtenido un título profesional en guía de turismo, entre los aspectos que se destacan de los guías nacionales son que los mismos pueden mostrar he interpretar el patrimonio turístico nacional natural o cultural. El guía nacional especializado es la persona que tiene dominio acerca de una actividad específica ya sea esta en el patrimonio turístico natural o cultural o en las actividades de aventura las misma que puede ser senderismo, ciclismo, trekking etc. Una cualidad que se destaca para todos los guías es que todos deben registrase en el catastro único y a su vez portar su credencial emitida por la Autoridad Nacional de turismo

De acuerdo con Canarias (2017) plantea que el objetivo de la actividad turística es ofrecer al turista la posibilidad de pasar su tiempo libre o vacaciones en otro lugar que no

sea su entorno habitual y así formar parte de la actividad turística la misma que comprende una serie de servicios y actividades en las cuales el turista es el agente activo.

La industria del turismo es un campo de actividad históricamente evolucionado, inicialmente asociado solo con viajes de placer, pero ahora conocido por sus innumerables beneficios, en este contexto podemos tomar como ejemplo las aguas termales del cantón Baños de Agua Santa puesto que se manifiesta que dichas aguas traen propiedades beneficiosas para la salud.

En la actualidad el gobierno denota una gran importancia a la actividad turística debido a que se ha convertido en una actividad fundamental para el desarrollo social y económico de las diversas ciudades del país.

1.2 Descripción de variables

Guía de turismo

Un guía de turismo es la persona contratada por una agencia de viajes, colegio, embajada u otra institución, encargada de prestar un servicio de información cerca de un determinado lugar a ser visitado (Fernández Blanco, 2014).

Como menciona Cordova (2010) el inicio de los guías se da debido al fan de las personas de encontrar alimento y refugio en medio de su búsqueda se encontraban con nuevos y diferentes lugares al de origen lo cual hacía que aumente el interés por encontrar nuevas áreas para localizar mejores terrenos y expandir su territorio. Los primeros guías turísticos fueron guías de montaña a finales del siglo XVIII y principios del XX, los ingleses dictaron la moda del turismo de montaña y por ello forzaron la difusión de las guías. La primera asociación de guías se fundó en 1821 en Chamonix. En Ecuador, los investigadores La Condamine, Humboldt, Wolf introdujeron el pasatiempo de caminar por la montaña, el primer club de montañismo en el país se fundó en 1944 en la ciudad de Quito.

Según Miñan (2014) el guía turístico juega un papel muy importante porque es una de las primeras personas con quien el turista contacta en el destino, ayudándolo, informándolo y guiándolo durante su estadía. La calidad de estos servicios determina en muchos casos la

impresión y el grado de satisfacción del visitante con el destino elegido, siendo el guía el responsable de su asistencia, conducción e información. Por eso se necesitan especialistas con buena formación y conocimientos amplios, precisos y actualizados.

El guía turístico requiere inherentemente habilidades intelectuales y sociales. Es necesario liderar grupos de información sobre geografía, historia, arqueología, arte, tradiciones etc. Esto debe combinarse con el desarrollo de habilidades de relaciones públicas y una comprensión de la dinámica de grupo. Estas cualidades son fundamentales porque este profesional será el encargado de atender las dudas e inquietudes del turista y orientarlo en su idioma durante la visita. Al mismo tiempo, ha sido en reiteradas ocasiones líder de denuncias y protestas por diversas razones: los horarios de apertura y cierre de museos, catedrales y parques nacionales u otras dificultades encontradas durante el viaje. Por lo general, los guías están capacitados para trabajar en diversos lugares turísticos.

Según Villalobos (2013) plantea que años atrás el guía ha sido duramente criticado puesto que las personas solían creer que esta profesión era muy simple y pueril, pero a lo largo del tiempo este pensamiento ha cambiado debido a que en la actualidad se ha demostrado que el guía es una persona fundamental para la práctica de la actividad turística ya que brindan un mejor conocimiento del atractivo turístico que se esté visitando.

Como menciona Morales (2017) el guía de turismo debe contar con ciertos parámetros para contar con un perfil ideal entre las características que sugiere son:

- Debe ser resolutivo y flexible
- Organizado
- Capacidad de adaptación
- Dominar dos o más idiomas

Según (preguntar cita) menciona que en Ecuador los guías deben cumplir con ciertos derechos y obligaciones los cuales mencionaremos a continuación:

- Ejercer la prestación del servicio a través de las agencias de servicios turísticos
- Portar su credencial en un lugar visible

- Contribuir a la conservación del patrimonio turístico natural y cultural
- Dar información veraz, completa y oportuna a los visitantes
- Informar sobre los potenciales riesgos de la actividad a ser realizada
- Garantizar la recolección de residuos que se generen durante el desarrollo de la guianza

Como se puede observar los guías son muy importantes en estos días, especialmente para los amantes de los viajes y el ocio, que siempre quieren conocer la historia y la cultura de los lugares que visitan.

Actividad Turística

Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos (Ley de Turismo , 2018)

Según Rodríguez (2011) plantea que el turismo surge en el siglo XIX a raíz de la revolución industrial, su finalidad principal era el ocio, recreación, cultura, salud, negocios o las relaciones familiares. Estos movimientos se caracterizan por otras formas de viajes destinados a la guerra, la inmigración, la conquista, el comercio, etc. Sin embargo, el turismo tiene un trasfondo histórico claro.

Edad Antigua

El ocio era muy valorado en la Grecia clásica y el tiempo libre se dedicaba a la cultura, el entretenimiento, la religión y el deporte. Los viajes más importantes fueron entre las Olimpiadas antiguas en las que participaron miles de personas y donde se mezclaron la religión y el deporte.

Durante el Imperio Romano, los romanos solían bañarse en aguas termales, asistían a menudo a grandes espectáculos como teatros e iban regularmente a la costa. Estos agradables viajes fueron posibles gracias a tres factores básicos: la paz de Roma, el desarrollo de importantes vías de comunicación y la prosperidad económica que permitió a algunos ciudadanos adquirir medios y ocio.

Edad Media

Durante este tiempo, surgió una nueva forma de viaje: la peregrinación religiosa. La misma que ya existía desde la edad antigua, pero tanto el cristianismo como el islam los extenderán a un mayor número de creyentes, y el movimiento será mayor.

Edad Moderna

En fue un período de gran exploración marítima por parte de españoles, británicos y portugueses, lo que inspiró curiosidad e interés por los viajes.

En esta edad se da la que se conoce como el Grand Tour el cual fue un viaje motivado por las necesidades educativas de los jóvenes aristócratas que gobernarían el país en el futuro

Según Ledhesma (2018) plantea que existen diversos tipos de turismo los cuales son :

- Turismo de salud: tiene por objetivo buscar tratamientos para mejorar la salud del cuerpo y psiquis.
- Turismo Sexual: dicho turismo se basa en mantener relaciones sexuales con personas propias del lugar de visita.
- Turismo religioso: es motivado por la practica espiritual
- Turismo educativo: está vinculado al aprendizaje se puede dar en congresos, ferias etc.
- Turismo gastronómico: es un turismo motivado por la degustación culinaria de los platos típicos del país que se visite.
- Turismo de lujo: turismo practicado en su mayoría por personas de alto poder adquisitivo como su nombre busca un mayor grado de comodidad al realizar la actividad turística.
- Turismo de naturaleza: Es el que se realiza al aire libre en montañas, valles, ríos etc. Se mantiene el contacto con los elementos naturales.
- Turismo social: busca un mayor contacto con las personas residentes del lugar visitado.
- Turismo de la muerte: la motivación de este turismo es la muerte propia o ajena.

Historia

Según GAD Baños de Agua Santa (2022) menciona que los datos históricos muestran que Baños no tuvo fundador ni fecha de fundación, solo surgieron pequeños grupos dispersos de indios, mestizos y españoles que comerciaban con productos del oriente hacia la sierra, y desde entonces el cantón cautivó a todos los que acudían a refrescarse en las aguas termales de las entrañas del volcán. Hay fiestas tradicionales durante todo el año, sobre todo en octubre, en conmemoración de la Virgen del Rosario de Agua. Nótese que, según el registro oficial, la fecha de constitución es del 16 de diciembre de 1944. Baños de Agua Santa es una visita obligada para cualquier viajero amante de la aventura, el respiro, la espiritualidad y la diversión; un pequeño cantón donde la vegetación de la montaña se encuentra con el néctar de las orquídeas y las tradicionales melcochas, se encuentra idealmente ubicado en el corredor ecológico Llanganate - Sangay, el cual es rico en flora y fauna, el encanto visual y magnificencia natural que atrae a miles de visitantes lo cual le ha valido el título de "Baños, un regalo para la tierra" por la WWF World Willdlife Fund (fondo mundial para la naturaleza).

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Describir la importancia del guía de turismo, para el desarrollo de las actividades turísticas en el Cantón Baños.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las actividades, funciones, y responsabilidades de los guías de turismo en el cantón Baños de Agua Santa para una comprensión más amplia del sujeto de estudio.

En la investigación del tema se pudo evidenciar que las principales actividades de los guías de turismo son: promover los servicios turísticos que ofrece brindando así información de importancia al turista para que puedan contratar sus servicios, también deberá planificar rutas y paquetes turísticos los mismo que deberán ser realizados con las especificaciones que el turista demande para brindar un mejor servicio de calidad, tomando

en cuenta que Baños de Agua Santa es conocido por su turismo en deportes extremos es de suma importancia que el guía siempre revise su equipo cualquiera que este sea antes de realizar el deporte a la vez que siempre brinde la información necesario antes de realizar la actividad turística al igual que siempre debe existir el acompañamiento del guía con el turista.

- Determinar la importancia de las actividades turísticas que se desarrollan en el cantón Baños de Agua Santa.

El cantón Baños de Agua Santa tiene un excelente potencial turístico, es conocido principalmente por sus atractivos turísticos entre los cuales se destacan sus actividades de aventura y sus balnearios los mismos que son conocidos por los beneficios que brindan sus aguas termales, se estima que gran parte de la economía de Baños proviene del turismo para lo cual las actividades turísticas que se realizan en el cantón juegan un papel importante a lo que ingresos económicos se refiere. Baño de Agua Santa tiene una buena acogida tanto de turistas nacionales como extranjeros por sus diversos escenarios tanto naturales como culturales entre los cuales se destacan el pailón el diablo, la ruta de las cascadas, la casa del árbol entre otras tomando en consideración siempre que toda actividad turística debe ser acompañada de un guía para una mejor experiencia.

- Elaborar una herramienta que contribuya a la solución del problema detectado en esta investigación.

Médiante la investigación del tema se llegó a la conclusión de realizar una herramienta para dar solución al problema encontrado el mismo que se identificó por medio de las encuestas realizadas a los turistas teniendo como conclusión que los turistas ya no le dan importancia a realizar una actividad turística bajo el acompañamiento de un guía, para lo cual la propuesta desarrollada es la realización de un tríptico el mismo que contara con información relevante acerca de la importancia del guía, las ventajas de realizar actividades con el acompañamiento del guía y los riesgos de no contratar un guía, el tríptico esta propuesto para entregarse en la cámara de

turismo del cantón Baños debido a la afluencia de turistas con la que cuenta.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Para la presente investigación se requiere de distintos materiales los cuales se describirán a continuación:

2.1 Materiales

Tabla 1. Materiales utilizados

RECURSOS	DETALLE	VALOR
Humanos	Tesista: Maiza Yadira	N/A
	Tutora: Noemy Gaviño, Mg.	
Institucionales	Universidad Técnica de Ambato	N/A
	GAD cantón Baños de Agua Santa	
Tecnológicos	Computador	\$20,00
	Internet	\$27,00
Materiales	Suministros de oficina (Papelería, copias, impresiones)	\$15,00
	Materiales de oficina (Resma de papel, esferos, cuadernos)	\$15,00
Económicos	Transporte	\$20,00
TOTAL		\$97,00

2.2 Métodos

2.2.1 Enfoque

El método utilizarse es el cuantitativo, crítico e interpretativo puesto que se utilizará la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y

probar hipótesis establecidas previamente, debido a que esto permite conocer la perspectiva de los turistas acerca de los guías de turismo.

Modalidad cuantitativa

La investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas (Domínguez, 2006). La modalidad se aplicó al momento de realizar encuestas y entrevistas a los participantes para previamente con la información recolectada proceder a analizar los datos estadísticos que permitió obtener una información verídica.

2.3 Tipo de investigación

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica fue de gran importancia para el presente trabajo de investigación debido a que ayudó a recolectar información sobre el lugar de estudio, fundamentándose en teorías de publicaciones, artículos, libros, revistas, los mismos que dieron una correcta orientación y un mejor desenvolvimiento en el tema de investigación.

Investigación de campo

La investigación de campo permitió conocer información acerca de la realidad de los guías de turismo y la actividad turística del cantón Baños de Agua Santa la misma que se dio a conocer través de encuestas con lo cual podemos proponer soluciones efectivas para disminuir los problemas existentes y promover un adecuado turismo.

2.4 Método de investigación

La investigación descriptiva es un tipo de investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio (Mejia, 2020). Se utilizó métodos de investigación descriptivos para conocer datos acerca de la población y la actividad turística que presenta un lugar de manera que podamos incentivar a los turistas a visitar el cantón.

2.5 Población y muestra

El presente trabajo de investigación involucró un cierto grupo de personas las mismas que fueron los guías de turismo y los turistas de manera que se obtuvo información se suma importancia de los guías a través del catastro oficial de guías emitido por el MINTUR de los cuales se seleccionaron únicamente a los guías del cantón Baños de Agua Santa los mismos que ascienden a 220 divididos entre guías locales, nacionales y especializados los cuales se aplicó la fórmula del tamaño de la muestra por otra parte también es de suma importancia conocer la cantidad de turistas que asisten al cantón Baños de Agua Santa para disfrutar de las diferentes actividades turística con las que cuenta el cantón de los cuales se obtuvo información a través del conteo de los boletes que se vendieron en las aguas termales del cantón en el mes de octubre debido a que no se tiene un registro oficial por lo tanto se obtiene una cifra de 10000 a la cual se aplicó la fórmula del tamaño de la muestra , por lo cual realizar encuestas a la población es factible para la investigación.

Fórmula:

Aplicado a los turistas

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(Z^2 * P * Q) + (N * e^2)}$$

n: tamaño de muestra

Z: Nivel de confiabilidad 95%0,95/2 =Z= 1.96

N: Población (10000)

P: Probabilidad de éxito 0.5

Q: Probabilidad de fracaso 0.5

E: Error admisible (0.05)

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(Z^2 * P * Q) + (N * e^2)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 220}{(1.96^2 * 0.5 * 0.5) + (10000 * 0.05^2)}$$

$$n = \frac{3,84 * 0.5 * 0.5 * 220}{(3,84 * 0.5 * 0.5) + (10000 * 0,0025)}$$

$$n = \frac{9600}{0,96 + 25}$$

$$n = \frac{9600}{25,96}$$

$$n = 369,79$$

Aplicado a los guías

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(Z^2 * P * Q) + (N * e^2)}$$

n: tamaño de muestra

Z: Nivel de confiabilidad 95%0,95/2 =Z= 1.96

N: Población (220)

P: Probabilidad de éxito 0.5

Q: Probabilidad de fracaso 0.5

E: Error admisible (0.05)

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(Z^2 * P * Q) + (N * e^2)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 220}{(1.96^2 * 0.5 * 0.5) + (220 * 0.05^2)}$$

$$n = \frac{3,84 * 0.5 * 0.5 * 220}{(3,84 * 0.5 * 0.5) + (220 * 0,0025)}$$

$$n = \frac{211,2}{0,96 + 0,55}$$

$$n = \frac{211,2}{1,51}$$

$$n = 139,86$$

2.6 Técnicas e instrumentos de investigación

Encuestas

La encuesta es una técnica de recolección de información la cual nos ayudara para un mejor análisis de nuestra investigación la cual se realiza por medio de un cuestionario a la población estudiada para poder conocer información verídica del objeto de investigación. De acuerdo con Casas, Repullo, & Donado (2002) la técnica de la encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación porque recopila y procesa datos de manera rápida y eficiente.

La encuesta está dirigida a los representantes que intervienen directamente en la actividad turística, las preguntas planteadas serán cerradas y para obtener mejores resultados las encuestas serán de manera personal.

2.7 Operación de variables

2.7.1 Operación de la variable independiente: el guía de turismo

Tabla 2. Variable independiente: el guía de turismo

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos
Guía de turismo Un guía de turismo es la persona contratada por una Agencia de Viajes, Colegio, Embajada u otra Institución, encargada de prestar un servicio de información cerca de un determinado lugar a ser visitado (Fernández Blanco, 2014)	Guías locales	Genero	¿Cuál es su género?	Técnica: Encuestas
	Guías nacionales	Licencia de guías	¿Su licencia de guía se encuentra en vigencia?	Instrumentos: Cuestionarios
	Guías especializados	Preferencia de turistas	de	¿Crear usted que los turistas son selectivos a la hora de contratar un guía?

Elaborado por: Maiza Y. (202

2.7.2 Operacionalización de variable dependiente: actividad turística

Tabla 3. Variable dependiente: actividad turística

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos
Actividad turística Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos (Ley de Turismo , 2018)	Segmentar al público	Genero Edad Procedencia	¿Cuál es su lugar de procedencia? ¿En compañía de quienes realiza su viaje? ¿considera necesario el acompañamiento de un guía?	Técnica: Encuestas
	Economía local	Desarrollo	¿Cuál fue el principal motivo de su visita al Cantón Baños de Agua Santa?	Instrumentos: Cuestionarios
	Oferta	Infraestructura	¿Cómo considera usted las instalaciones de las operadoras turísticas?	
	Demanda	Calidad de servicio	¿Cree usted que las operadoras turísticas cuentan con un personal calificado?	

Elaborado por: Maiza Y. (2022)

2.8 Plan de recolección de información

Tabla 4. Recolección de información

Preguntas Básicas	Explicación
1. ¿Para qué?	Para determinar la importancia del guía de turismo
2. ¿De qué personas recopilaremos?	De los guía de turismo y los turistas que visitan los atractivos turísticos.
3. ¿Sobre qué tema?	El guía de turismo y la actividad turística en el cantón Baños
4. ¿Quién lo hará?	La información será recopilada por: Maiza Yadira
5. ¿Cuándo?	En el periodo académico octubre 2022 – marzo 2023
6. ¿Dónde se recopilara?	En el cantón Baños de Agua Santa
7. ¿Cuántas veces?	La recopilación de información será una sola vez
8. Mediate que técnica	Encuestas
9. ¿Con que instrumentos	Cuestionario semiestructurado
10. ¿En qué situación	

Elaborado por: Maiza Y. (2022)

2.9 Recolección de información

Gracias a la utilización de encuestas se obtuvo información de suma importancia para la presente investigación y se procedió de la siguiente manera:

- Tabulación y organización de la información
- Análisis e interpretación
- Interpretación de resultados
- Conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO III

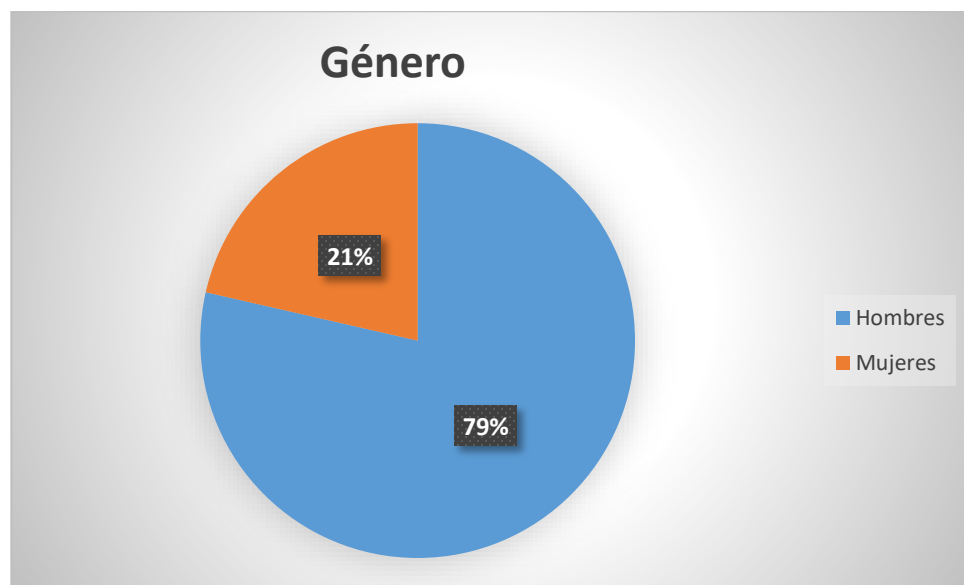
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis e interpretación de resultados

Encuesta dirigida a los guías del canto Baños de Agua Santa

Datos demográficos. Género

Gráfico2. Género



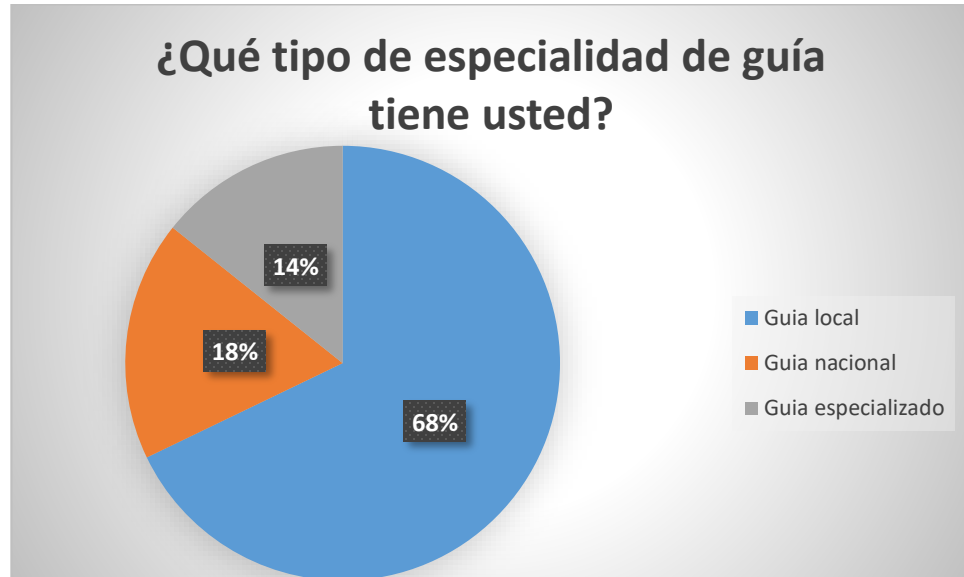
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

De acuerdo con la pregunta de género se evidencia que existe un mayor porcentaje de guías de género masculino sobre el género femenino por lo que se debería hacer énfasis en una estrategia para poder equilibrar este porcentaje.

Pregunta 1. ¿Qué tipo de especialidad de guía tiene usted?

Gráfico 3. Especialidad de guía



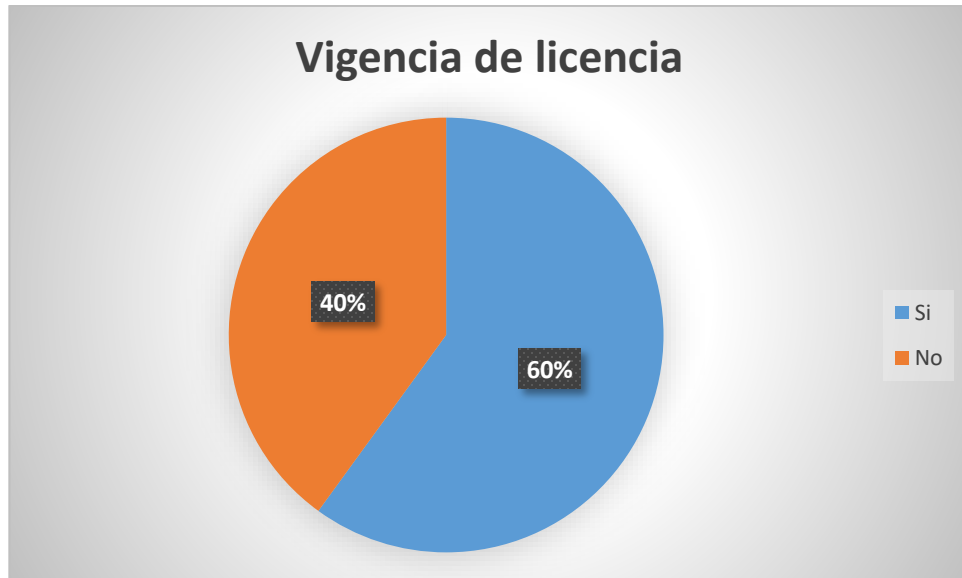
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se evidencia que más de la mitad de encuestados son guías locales por lo que podemos notar la necesidad de una capacitación a los guías o a su vez motivarlos para que puedan mejorar su especialidad a guías nacionales o especializados para poder brindar un mejor servicio a los turistas que visitan el cantón.

Pregunta 2. ¿Su licencia como guía de turismo se encuentra en vigencia para ofertar el servicio de guianza turística?

Gráfico 4. Vigencia



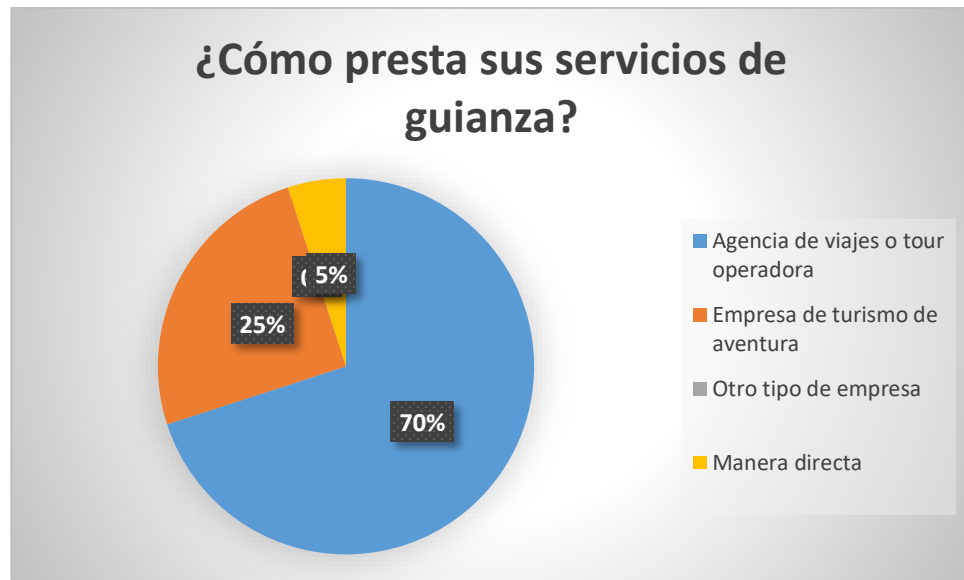
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En base a los resultados se puede notar que más de la mitad de los encuestados si tienen en vigencia la licencia como guía de turismo para ofertar el servicio de guianza turística mientras que un porcentaje menor no se encuentra con su licencia en vigencia para poder mejorar este porcentaje se ve la importancia de mantener charlas emitidas por la dirección de turismo Baños para recordar la importancia de mantener una licencia en vigencia.

Pregunta 3. Señale la forma en que presta sus servicios de guianza a los turistas.

Gráfico 5. Prestación de servicios



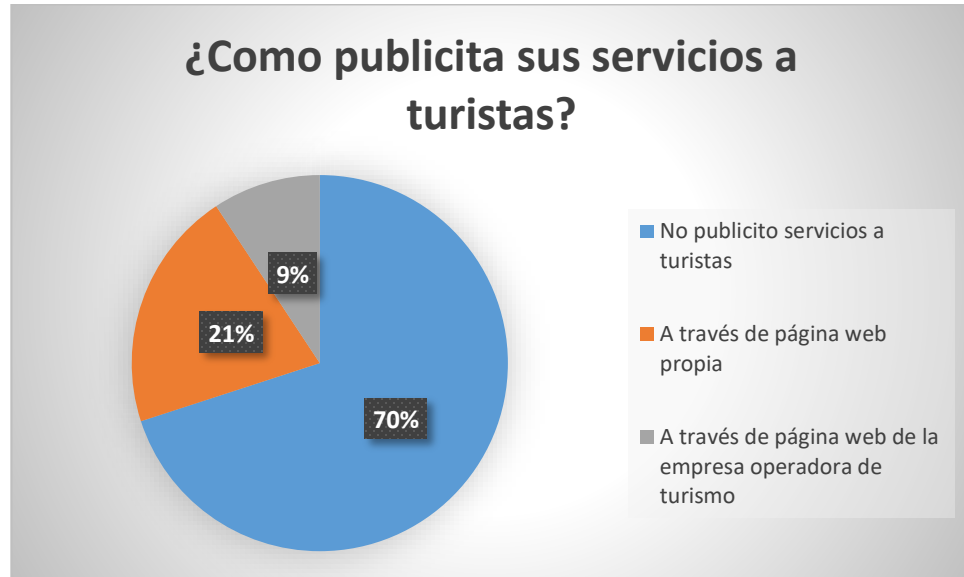
Elaborador por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

Se puede evidenciar que un porcentaje mayor a la mitad de encuestados prestan sus servicios de guianza a través de una agencia de viajes y existe un porcentaje mínimo que prestan sus servicios de manera directa por lo que se puede notar que más de la mitad de los encuestados prefieren brindar sus servicios a través de una agencia de viajes.

Pregunta 4. Señale la forma que publicita sus servicios a turistas.

Gráfico 6. Publicidad



Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En base a los resultados se observa que la mayoría de guías no publicitan de forma individual los servicios de guianza, teniendo en cuenta que al dar a conocer las experiencias y ventajas del servicio de guianza puede ser una oportunidad para que los turistas se motiven más a realizar actividades turísticas con el acompañamiento de un guía.

Pregunta 5. ¿Con que frecuencia en el mes usted realiza una guianza?

Gráfico 7. Frecuencia



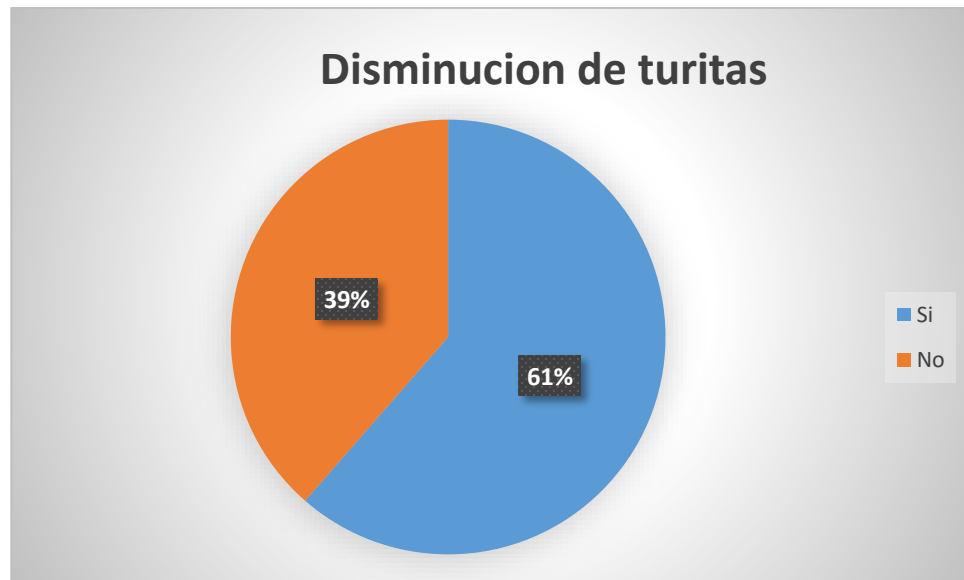
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mitad de encuestados realizan más de 20 guanzas al mes mientras que un mínimo porcentaje realiza de 1 a 5 guanzas por mes por lo cual se puede considerar que existe una acogida regular hacia los guías.

Pregunta 6. ¿Considera usted que en el año 2022 ha disminuido los turistas que contratan sus servicios?

Gráfico 8. Frecuencia



Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede observar que más de la mitad de encuestados mencionan que en el presente año han disminuido los turistas que contratan los servicios de un guía por lo que se ve la importancia de buscar una estrategia para poder cambiar este porcentaje para poder favorecer a los guías incrementando el número de turistas que contraten sus servicios.

Pregunta 7. ¿Usted ha podido percibir la diferencia entre el antes y el después de los grupos que ha guiado?

Gráfico 9. Diferencia



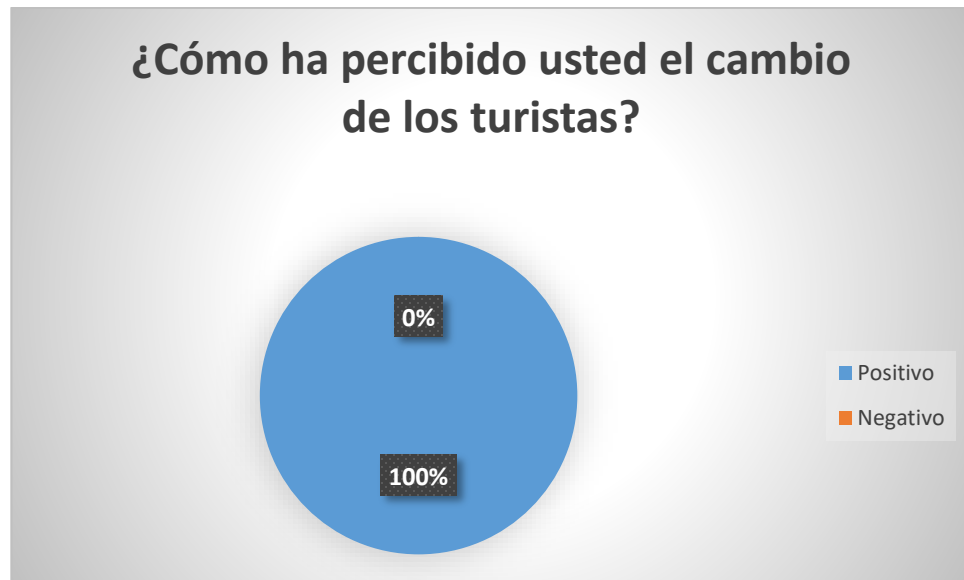
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En base a los resultados obtenidos de la encuesta se puede apreciar que un porcentaje mayor en los encuestados ha notado la diferencia entre en antes y el después de los grupos guiados por lo que se puede apreciar que los turistas obtienen una experiencia diferente al momento de contratar los servicios de un guía.

Pregunta 8. De ser afirmativa su anterior respuesta, ¿Cómo ha percibido usted el cambio de los turistas?

Gráfico 10. Cambio



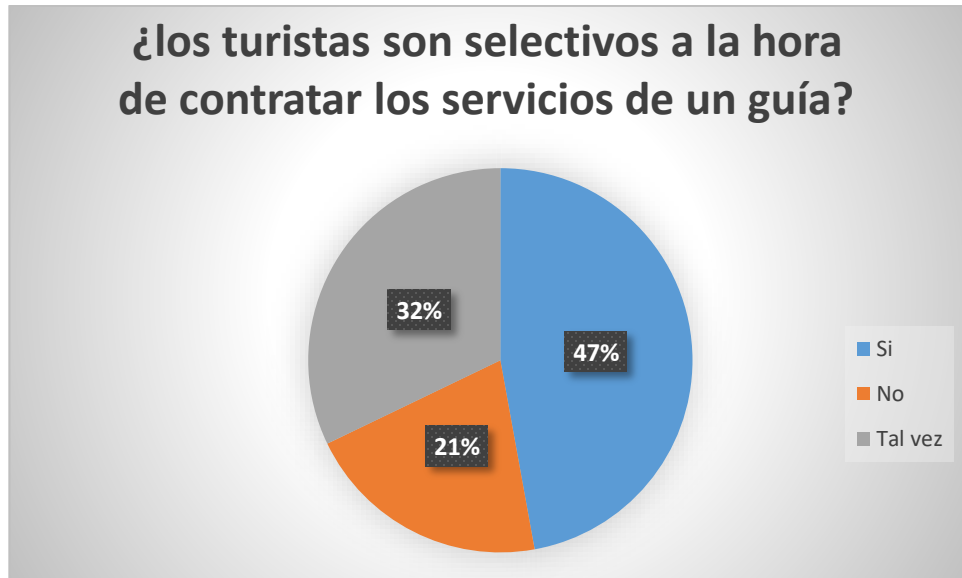
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En base a los resultados obtenidos por medio de la encuesta podemos apreciar que todos los encuestados afirman han percibido un cambio positivo en los turistas después de las respectivas guanzas por lo que se entiende que este cambio se debe al buen trabajo de los guías.

Pregunta 9. ¿Cree usted que los turistas son selectivos a la hora de contratar los servicios de un guía?

Gráfico 11. Selectividad



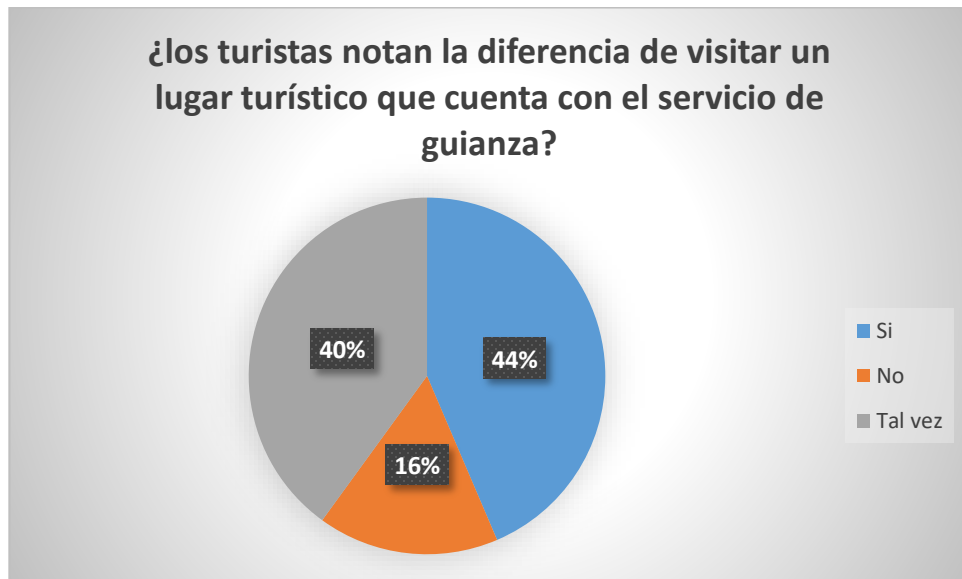
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

Mediante el análisis se puede evidenciar que la mayor parte de encuestados afirman que los turistas si son selectivos a la hora de contratar los servicios de un guía, mientras que el resto menciona que los turistas no son selectivos por otra parte, una minoría menciona que talvez los turistas con selectivos por lo que se puede apreciar que los guías deben estar actualizados a lo que técnicas de guianza se refiere debido a que los turistas son selectivos.

Pregunta 10. ¿Cree usted que los turistas notan la diferencia de visitar un lugar turístico que cuenta con el servicio de guianza?

Gráfico 12. Diferencia



Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

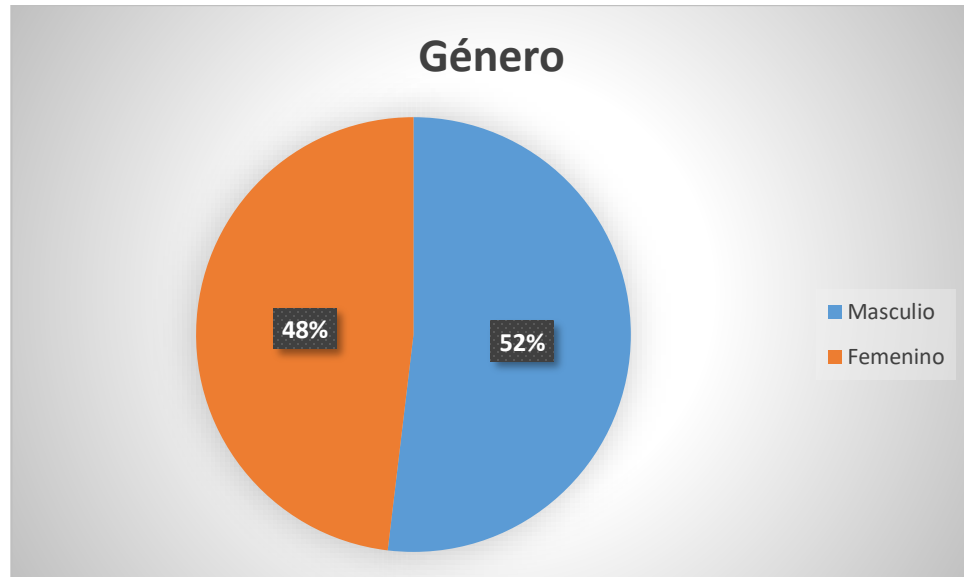
Interpretación

Se puede evidenciar que la mayoría de encuestados están de acuerdo con que los turistas si notan la diferencia de visitar un lugar turístico que cuenta con el servicio de guianza, otra parte de los encuestados menciona que no nota la diferencia, mientras que una minoría menciona que tal vez nota la diferencia por lo que en base a los resultados se entiende que la mayor parte de encuestados notan la diferencia de los turistas debido a que realizan un trabajo de calidad con el cual los turistas quedan satisfechos.

Encuesta dirigida a los turistas que visitan el cantón Baños de Agua Santa

Datos demográficos. Genero

Gráfico 13. Género



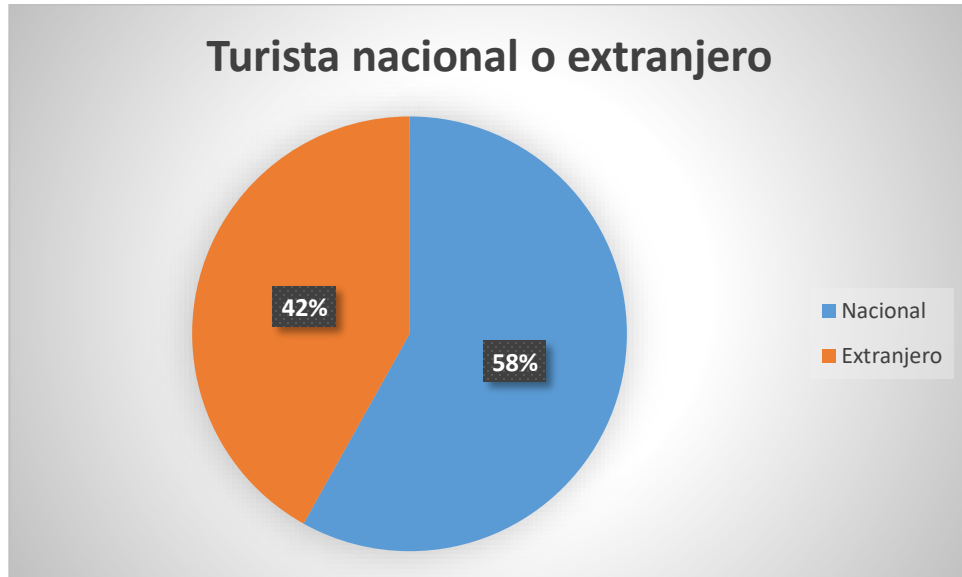
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

Mediante el resultado de la investigación se reconoce que un porcentaje mayor a la mitad de encuestados son de género masculino mientras que la otra parte son de género femenino, por lo que se entiende que el grupo predominante de turistas que visitan el cantón Baños de Agua Santa son de género masculino.

Datos demográficos. Turista nacional o extranjero

Gráfico 14. Turista nacional o extranjero



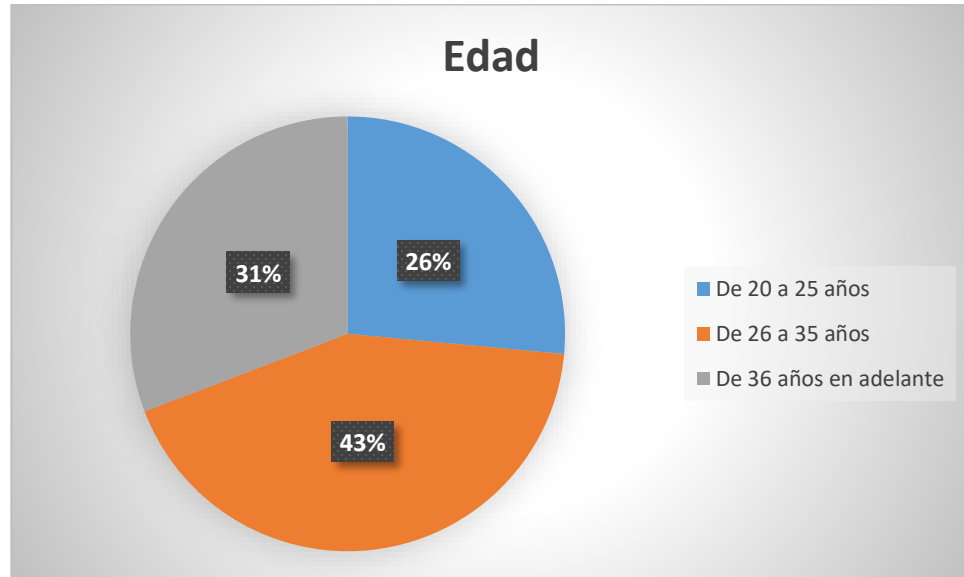
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En la investigación se puede evidenciar que un porcentaje mayor a la mitad son turistas nacionales mientras que la otra parte son turistas extranjeros por lo cual se puede mencionar que existe una buena acogida por los turistas del mismo país.

Datos demográficos. Edad

Gráfico 15. Edad



Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

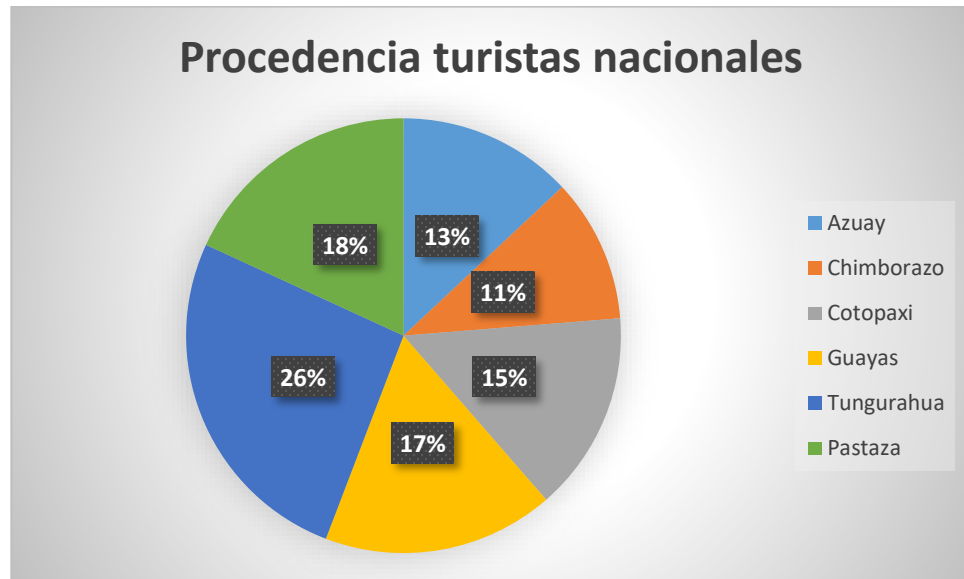
Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede observar que la mayor parte de los encuestados tienen una edad de entre 26 a 35 años, seguido por los visitantes de 36 años en adelante, mientras la minoría de los encuestados tienen una edad de 20 a 25 años, por lo que podemos mencionar que las personas de entre 26 a 30 años son más propensas a viajar al cantón Baños porque cuentan con el tiempo y la estabilidad económica para visitar el cantón.

Datos demográficos Lugar de procedencia

Turistas nacionales

Gráfico 16. Turistas nacionales



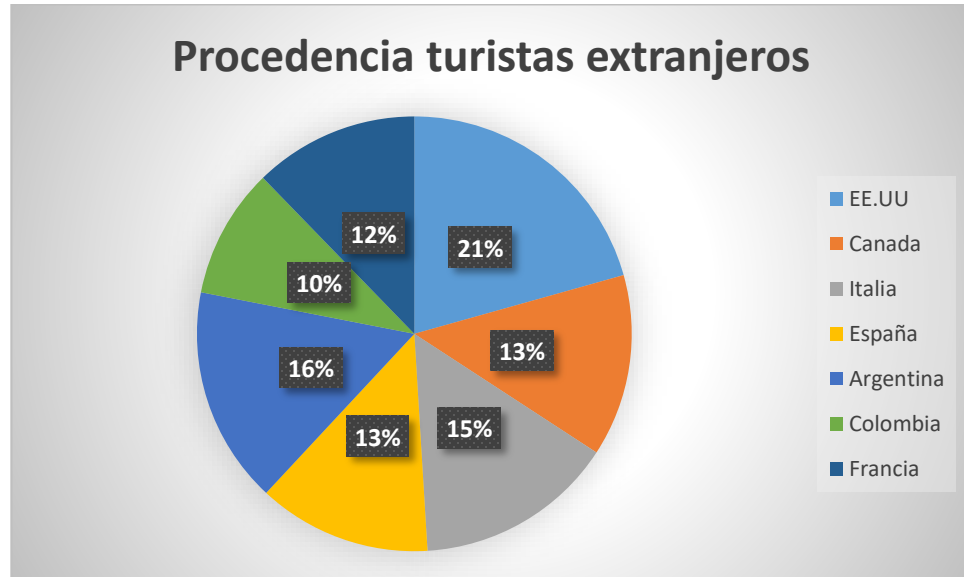
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En la investigación se pudo evidenciar que los turistas que proceden de la provincia de Tungurahua son las que mayor tendencia tienen a visitar el cantón Baños de Agua Santa por lo que podemos mencionar que la afluencia se debe a que los turistas pertenecen a la misma provincia, seguido por los turistas de la provincia de Pastaza por lo que podemos mencionar que se debe a la cercanía entre las provincias, mientras que se pudo evidenciar que la minoría de turistas proceden de la provincia de Chimborazo.

Procedencia turistas extranjeros

Gráfico 17. Turistas extranjeros



Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En la investigación se pudo evidenciar que los turistas extranjeros que proceden de EE. UU son los que mayor tendencia tienen a visitar el cantón Baños de Agua, seguido por los turistas que proceden de Argentina, mientras que se pudo evidenciar que la minoría de turistas extranjeros proceden de Colombia.

Pregunta 1. ¿Cuándo sale de viaje lo realiza?

Gráfico 18. Acompañante de viaje



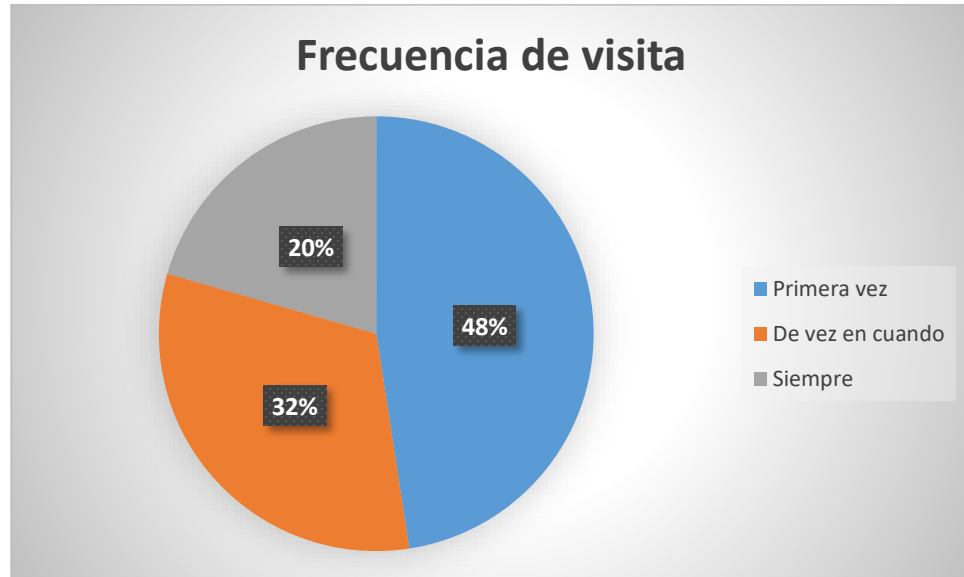
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En base a los resultados obtenidos podemos evidenciar que los turistas tienen tendencia a viajar con amigos, seguido por los turistas que tienen preferencia por viajar en pareja, en cuanto a la minoría de los turistas prefieren viajar en familia y solos, obtenido como resultado que las personas tienen preferencia por viajar con los amigos por lo que se puede pensar que esto se debe a que Baños es el lugar preferido entre los jóvenes por su turismo nocturno, sus deportes de aventura y diversos spots con los que cuenta el cantón el cual se puede visitar con amigos.

Pregunta 2. ¿Con que frecuencia viaja usted al cantón Baños de Agua Santa?

Gráfico 19. Frecuencia de visita



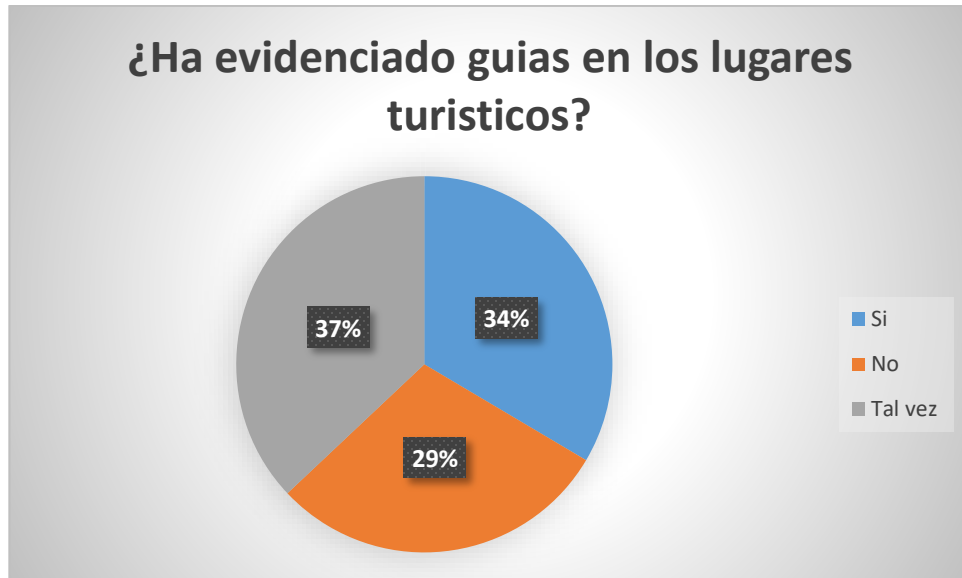
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayor parte de encuestados era su primera vez visitando el cantón Baños de Agua Santa, seguido por los turistas que lo visitan de vez en cuando mientras que hay una minoría que lo visita siempre, por lo que podemos destacar que existe una mayor afluencia de turistas que visitan el cantón por primera vez por lo que sería pertinente buscar una manera de que dichos turistas vuelvan a visitar el cantón.

Pregunta 3. ¿En su visita a los lugares turísticos, ha podido observar la presencia de guías?

Gráfico 20. Presencia de guías



Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En base a los resultados obtenidos mediante la encuesta se puede evidenciar que la mayor parte de los turistas encuestados no están seguros de haber evidenciado un guía en los lugares turísticos, seguido por los turistas que, si han evidenciado un guía, mientras que la minoría de encuestados no han evidenciado un guía, según los resultados los turistas no tienen una certeza de haber evidenciado la presencia de un guía por lo que es importante que los guías tengan una prenda o carnet para que se puedan diferenciar del resto de personas.

Pregunta 4. ¿Considera usted que es importante contratar los servicios de un guía de turismo por un tour de un día?

Gráfico 21. Importancia de contratar los servicios de un guía



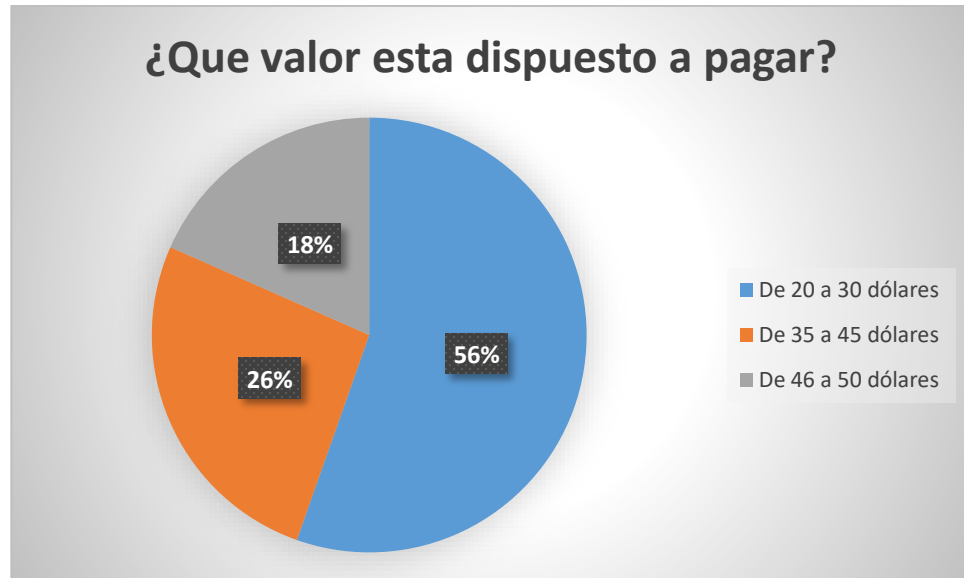
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de la encuesta se puede evidenciar que la mayor parte de los turistas encuestados no piensan que sea de importancia contratar los servicios de un guía, seguido por un porcentaje que piensan que tal vez es importante contratar los servicios, mientras una minoría piensa que no es importante contratar los servicios de un guía, según los resultados se debería buscar una estrategia para poder cambiar la mentalidad de los turistas para que todos estén de acuerdo en que si es de importancia contratar los servicios de un guía.

Pregunta 5. ¿Qué valor está dispuesto a pagar por contratar los servicios de un guía de turismo por un tour de un día?

Gráfico 22. Valor del tour



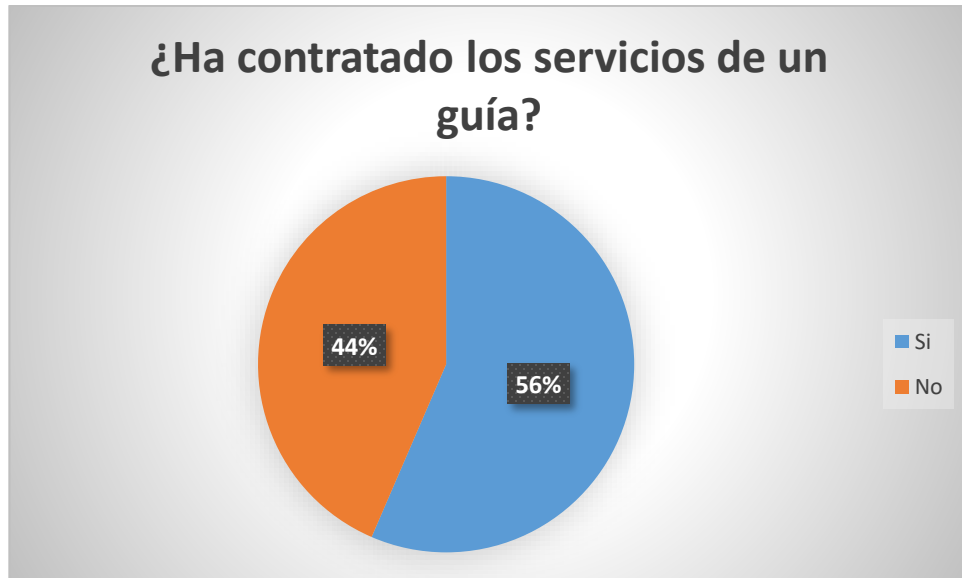
Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede evidenciar que más de la mitad de encuestados están dispuestos a pagar de 20 a 30 dólares por la guianza de un día, seguido por los turistas que están dispuestos a pagar de 35 a 45 dólares por la guianza de un día, mientras que una minoría están dispuestos a pagar de 46 a 50 dólares, por lo que se entiende que para los turistas un precio accesible para contra los servicios de un guía es de 20 a 30 dólares.

Pregunta 6. ¿Ha contratado usted en alguna ocasión los servicios de un guía en el cantón Baños de Agua Santa?

Gráfico 23. Contratación de un guía



Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede mencionar que más de la mitad de encuestados si ha contratado los servicios de un guía mientras la otra parte no los ha contratado, para lo cual se debería crear una estrategia para que los turistas puedan tener conocimiento acerca de la importancia de contratar los servicios de un guía.

Pregunta 7. En caso de que su respuesta anterior sea afirmativa, ¿volvería usted a contratar los servicios de un guía?

Gráfico 24. Volvería a contratar los servicios de un guía



Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

De acuerdo con la investigación se obtiene como resultado que la mayoría de turistas encuestados tal vez volverían a contratar los servicios de un guía, seguido por un porcentaje que no volvería a contratar un guía, mientras que la minoría de encuestados si volvería a contratar los servicios de un guía, por lo cual se entiende que la mayor parte de encuestados se encuentran indecisos a la hora de contratar o no los servicios de un guía.

Pregunta 8. Recomendaría visitar el cantón Baños de Agua Santa

Gráfico 25. Recomendación



Elaborado por: Maiza, Y. (2022)

Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede evidenciar que más de la mitad de los turistas encuestados si recomiendan visitar el cantón Baños de Agua Santa, seguido por un porcentaje que tal vez recomendaría visitar el cantón, mientras que hay una minoría que no recomienda visitar el cantón, por lo que se entiende que la mayor parte de encuestados se sienten conformes con su visita al cantón Baños de Agua Santa por lo que si recomiendan volver a visitarlo.

3.2 Comprobación e hipótesis

Hipótesis nula

Los turistas NO creen importante la contratación de un guía.

Hipótesis alternativa

Los turistas SI creen importante la contratación de un guía.

Modelo estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

Formula de Chi-cuadrado

$$x^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

$$gl = (r - 1)(c - 1)$$

Donde:

x^2 : = cantidad elevada al cuadrado

Σ =sumatoria

fo= frecuencia observada

fe= frecuencia esperada

Tabla 5. Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,214 ^a	4	,697
Razón de verosimilitudes	2,232	4	,693
Asociación lineal por lineal	,003	1	,953
N de casos válidos	370		

a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 30,05.

Como menciona Ruiz (2019) el chi cuadrado de person se utiliza para analizar variables nominales o cualitativas, por lo que en el presente trabajo de investigación se utilizó dicha herramienta para comprobar las hipótesis obteniendo como resultado que el valor de la significación es (0,697) por tanto es mayor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula: H₀: Los turistas NO creen importante la contratación de un guía, rechazando la hipótesis alternativa.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Una vez culminado el presente trabajo de investigación se concluye que :

- Se realizó el levantamiento de información en fuentes primarias y secundarias como textos, artículos académicos, páginas web oficiales, donde se pudo analizar que el guía de turismo es un factor fundamental al momento del desarrollo de las actividades turísticas en un destino. Para el caso del canto Baños de Agua Santa.
- La difusión de la importancia, funciones y actividades que desarrolla un guía de turismo, será un elemento motivacional para que los turistas que visitan el Cantón Baños de Agua Santa, realicen las visitas en compañía de un guía de turismo, aportando así a la práctica de deportes extremos de una forma más segura y la visita de algunos lugares naturales de igual forma.
- La realización de actividades turísticas con el acompañamiento de un guía de turismo ayudara a mejorar la calidad del servicio y brindara más seguridad al turista al momento de realizar una actividad turística debido a que el guía cuenta con los conocimientos necesarios para ofertar su servicio cuidando la integridad del turista evitando así posibles peligros que podría tener el turista si realizara las actividades sin el acompañamiento del guía.
- Al momento de realizar el levantamiento de información por medio de encuestas a turistas que visitan el cantón Baños de Agua Santa se identificó que gran parte de los encuestados no han podido observar la presencia de un guía en los lugares turísticos siendo que la mayor parte del tiempo existen guías en dichos lugares por lo cual se entiende que no se destaca la presencia de guías por lo que se concluye que los guías del cantón deberían contar con una prenda o vestimenta que los identifique por que los turistas puedan notar su presencia.

4.2 Recomendaciones

- Dar a conocer de manera más amplia la importancia del guía de turismo debido a que el mismo es fundamental para un mejor conociendo de los lugares turísticos con los que cuenta el cantón Baños de Agua Santa.
- Desarrollar una propuesta para dar a conocer la importancia del guía de turismo puesto que contar con los servicios de un guía hará que la estadía del turista sea más placentera teniendo en cuenta que el guía siempre velara por la seguridad del turista y la información brindada será veras y de calidad.
- Capacitar a los guías que existen en el cantón Baños de Agua Santa para que puedan adquirir más conocimientos, habilidades y herramientas para que puedan ofrecer un servicio de calidad para que los turistas se motiven a contratar sus servicios.

Propuesta

Título

Difusión a cerca de ofrecer un servicio de calidad mediante un manual y la importancia del acompañamiento del guía de turismo para la realización de actividades turísticas mediante un tríptico.

Objetivo

Dar a conocer a los guías del canto Baños de Agua Santa la importancia de brindar un servicio de calidad a los turistas nacionales y extranjeros que visitan el cantón mediante la elaboración de un manual el mismo que se entregara de manera física y digital. A su vez se realizará un tríptico el cual dará a conocer la importancia del guía de turismo el cual se entregará de manera física a la cámara de turismo Baños debido a que existen turistas que asisten al lugar por información de atractivos turísticos lo cual es factible para llegar a más público.

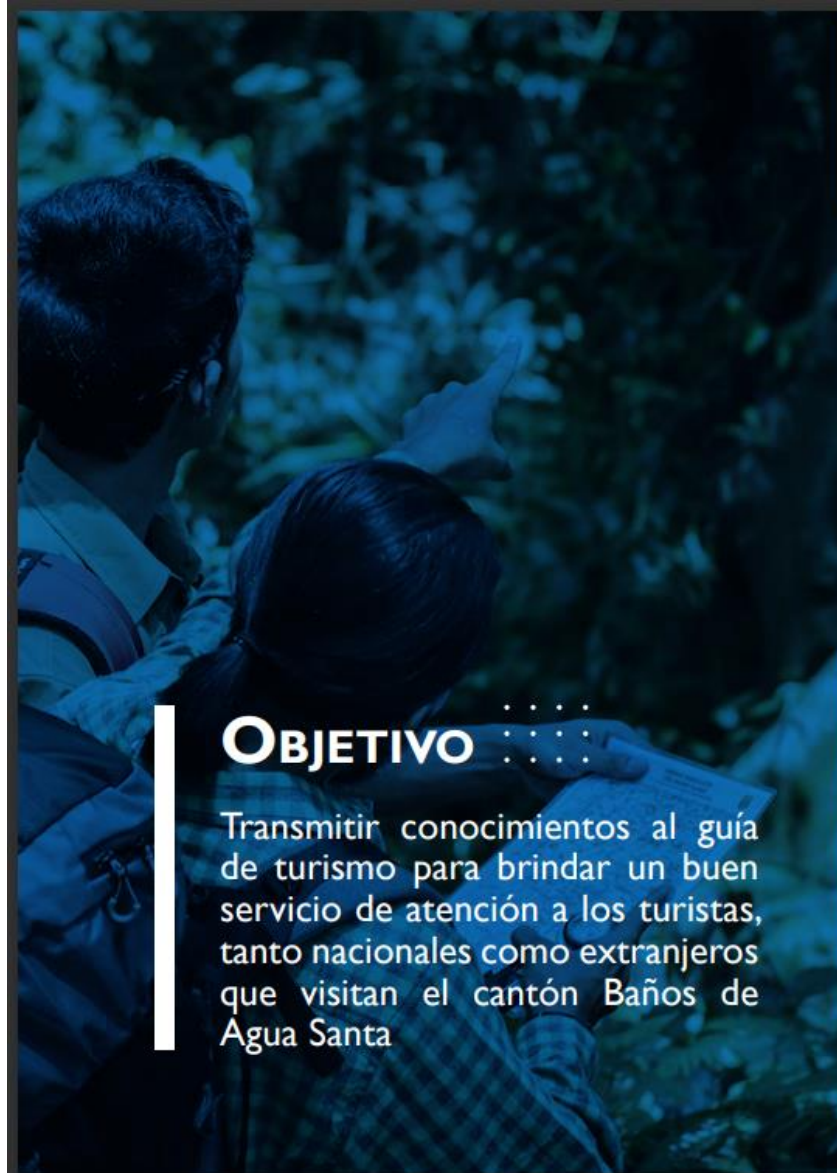
Justificación

El cantón Baños de Agua Santa es por excelencia un lugar turístico el mismo que atrae tanto turistas nacionales como extranjeros por su turismo religioso, de aventura y naturaleza los mismos que pueden ser realizados por personas de cualquier edad, por lo cual mediante la elaboración de un manual se busca motivar a los guías del cantón a mejorar sus servicios de atención de manera que pueda existir una mayor afluencia de turistas que contraten sus servicios el mismo que cuenta con información de lo que un guía deber tener y ser para poder mantener un servicio de calidad, a su vez información de satisfacción al turista. De la misma manera se busca motivar al visitante del cantón Baños de Agua Santa para la realización de actividades turísticas con el acompañamiento de un guía de turismo; para lo cual se desarrollará un tríptico el cual contara con información de importancia a la vez que contara con información de las desventajas que existen para los turistas al realizar actividades turísticas sin un guía. La promoción estratégica que se realizara permitirá la difusión de la importancia del guía a la vez que ayudara al incremento de trabajo de guías locales, nacionales y especializados del cantón

Desarrollo de la propuesta

Elaboración del manual





OBJETIVO

Transmitir conocimientos al guía de turismo para brindar un buen servicio de atención a los turistas, tanto nacionales como extranjeros que visitan el cantón Baños de Agua Santa

La **calidad del servicio** al cliente, es de suma importancia para fidelizar a los clientes, mantener el equilibrio financiero de su empresa y mantener una buena reputación en el mercado.

La **calidad del servicio** no es sólo una diferencia competitiva, sino un factor muy importante en las relaciones comerciales.

La **excelencia** al momento de ofertar un servicio al cliente es un factor fundamental para el crecimiento del **sector turístico**.

El turismo es una **fuentes inagotable de crecimiento económico**, por ende, para que el sector turístico continúe teniendo una buena acogida se debe ofrecer servicios de calidad.

- El **cliente o turista** es la persona que ayuda a fortalecer los negocios turísticos, mientras que, el **guía** es la persona que atrae e incentiva al público a visitarlo.



EL GUÍA DEBE TENER:

1 **Predisposición** de ofertar sus servicios de guianza de la manera más cordial posible para **motivar al turista** a contratar dichos servicios

Dicción clara, de manera que se de a entender al público y el mensaje sea claro y conciso, lo importante es saber comunicar

2

EL GUÍA DEBE SER:

1 **Resolutivo**, capaz de resolver de manera breve los problemas que se presente en medio de las actividades. Además, de saber gestionar y mantener la calma al grupo

2 **Comunicativo**, debe estar informado para guiar y ser capaz de responder de maner clara a los turistas sobre los sitios que visitan

3 **Poliglota**, característica que en su mayoría deben aprender a desenvolver, debido a la demanda de visitantes extranjeros a los diferentes lugares para que exista una comunicación fluida y entendible



SATISFACCIÓN DEL TURISTA

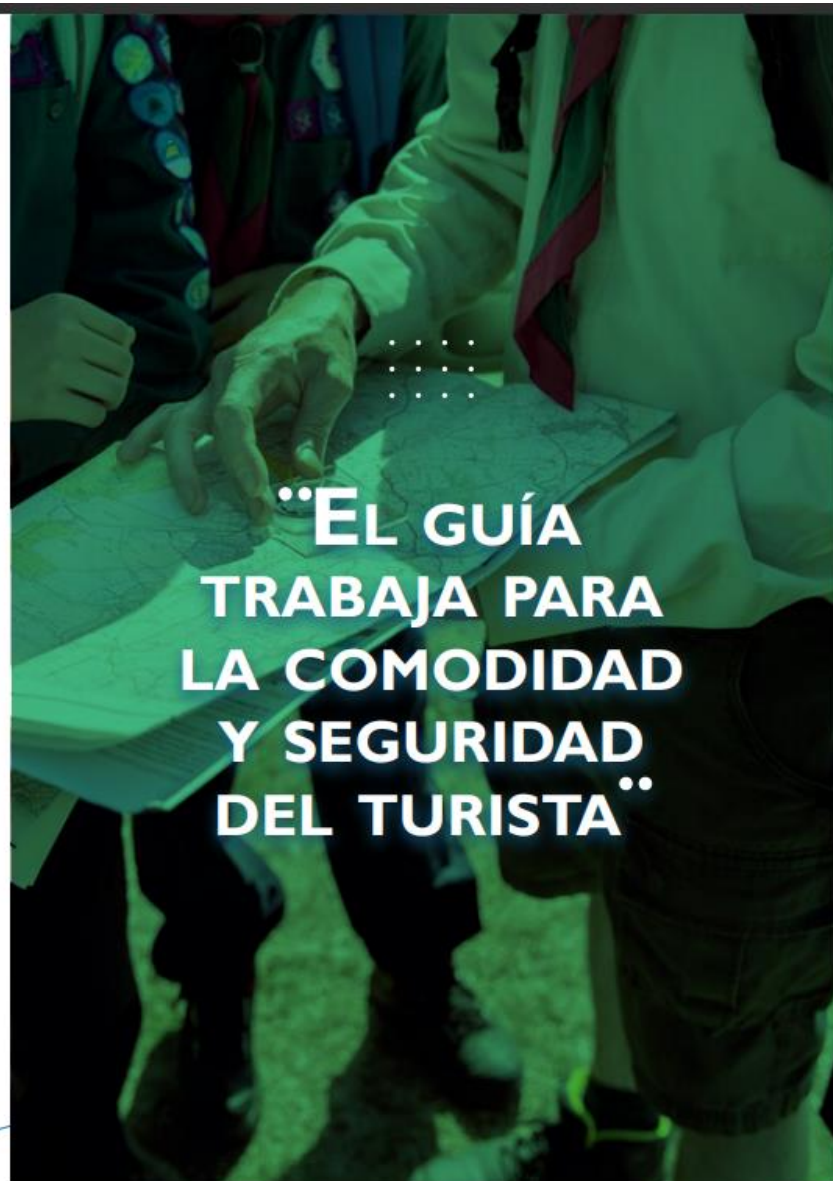
Es de suma importancia que el turista se **sienta seguro** al momento de realizar una actividad turística. Por ejemplo:

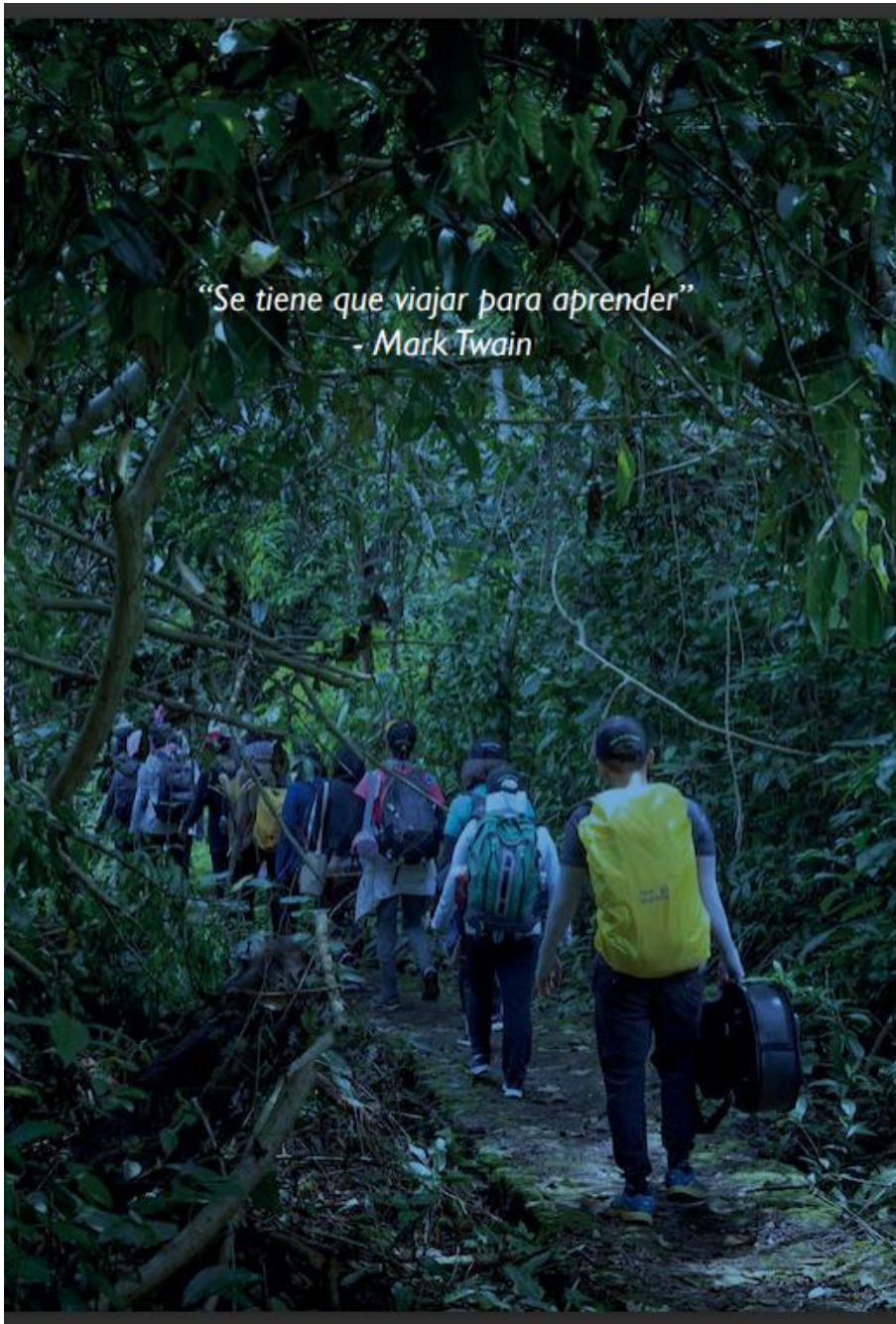
- Al realizar un deporte extremo como el **cayoning**, el guía puede mostrar el equipo que se utilizará para realizar dicha actividad, así el turista se sentirá cómodo y seguro.

Brindar un servicio de calidad, también es ofrecer, **atención personalizada**, esto se debe a las diferentes características demográficas, psicográficas y culturales.

Por lo tanto, se realiza previamente una charla corta con el turista, con la finalidad de establecer rutas y herramientas que permitan el desarrollo adecuado del tour, y a su vez, generar un ambiente seguro y productivo.

Fuente: <https://www.educaweb.com/profesion/guia-turistico-212/>





Link de acceso: https://issuu.com/yadiramaiza/docs/manual_gu_a_turistico_4

IMPORTANCIA

Los guías turísticos son muy importantes, en especial para aquellas personas amantes del turismo de aventura y el ocio que siempre quieren implicarse a fondo en conocer la historia y la cultura de los lugares que visitan.

- El visitante puede estar seguro de que las **informaciones** dadas por un guía oficial es **veráz** y de **calidad**.
- Una visita guiada en el cantón **Baños de Agua Santa** aporta un sin fin de **conocimientos** sobre **flora y fauna**, sitios donde es permitido practicar **deportes extremos** y realizar actividades al **aire libre**.



VENTAJAS DE CONTRATAR UN GUÍA

+ SEGURIDAD

Sabe perfectamente por **dónde llevarte** y **no te expondrá** a posibles peligros.

Los recorridos se realizarán de forma segura.

+ DESPEJAR TUS DUDAS

Dará **respuestas** a todos los porqués que te vayan surgiendo en el camino.

+ SUPERVISIÓN

Facilitará **accesos** y optimizará tu **dinero** y **tiempo**.

¡Todo ello de forma dinámica y divertida!



DESVENTAJAS DE NO CONTRATAR UN GUÍA

- ACCIDENTES

Puedes **sufrir** un accidente y **no tendrás** personal capacitado que te ayude.

- ACTIVIDADES

No podrás practicar deportes extremos, porque representan un peligro para tu vida.

- ESTAFAS

Puedes ser **víctima** de sobrepagos lo cual puede perjudicar tu presupuesto.

Al realizar los deportes extremos **SIEMPRE** deben ser realizados bajo el acompañamiento de un guía

Fuente: <https://ociotour.es/blog/ventajas-contratar-guia-turistico/>

ACTIVIDADES EN LAS QUE UN GUÍA DE TURISMO PUEDE ACOMPAÑARTE

- 📍 Puenting en el puente de rio blanco o en el puente de San francisco
- 📍 Ruta de las cascadas
- 📍 Visita el zoológico de San Martin
- 📍 Rafting
- 📍 Canyoning
- 📍 Ascenso al volcán Tungurahua
- 📍 Baños termales



Y muchas más actividades que puedes descubrir en el cantón con un **GUÍA DE TURISMO**

“EL GUÍA ESTÁ TRABAJANDO PARA TU COMODIDAD Y SEGURIDAD”



¿Por qué es importante un **guía de turismo** en el cantón Baños de Agua Santa?



Link de acceso: <https://drive.google.com/file/d/1nr7vqR6yQrw74J76fu8u9cD0DkxS2SWv/view>

Bibliografía

- Barreno, S. (2010). *MANUAL DE GUÍAS DE TURISMO Y OPERACIÓN TURÍSTICA*.
Obtenido de https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2017B1_TUR310_11_68945.pdf
- Canrias, G. d. (06 de 12 de 2017). *Consejería de Turismo, Industria y Comercio*. Obtenido de http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/actividades_complementarias/#:~:text=Las%20actividades%20tur%C3%ADsticas%20encaminadas%20a,propia%20actividad%20tur%C3%ADstica%20a%20desarrollar.
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (28 de enero de 2002). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Castañeda, D., Pineda, V., & Valarezo, E. (2 de 2013). *Análisis de la inequitativa distribución del turismo en el Ecuador Diseño de un plan estratégico de expansión turística*. Obtenido de <https://1library.co/document/qo5k6kky-analisis-inequitativa-distribucion-ecuador-diseno-estrategico-expansion-turistica.html>
- Cordova, J. E. (9 de 1 de 2010). *turismo y guianza*. Obtenido de <https://turismoyguianza.blogspot.com/2010/01/antecedentes-del-guia-de-turismo.html>
- Domínguez, Y. S. (24 de 10 de 2006). *Revista Cubana de Salud Pública*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020
- Euroinnova Business School*. (21 de 9 de 2022). Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-un-guia-turistico>

- Fernández Blanco, S. (2014). *Guías de Turismo Artífices de la actividad en el país*. Buenos Aires: Dunken .
- GAD-BAÑOS DE AGUA SANTA. (27 de 10 de 2022). Obtenido de <https://municipiobanos.gob.ec/banos/index.php/es/features/historia>
- GADBAS, D. d. (09 de 11 de 2022). *Baños de Agua Santa Guía Oficial de Turismo*. Obtenido de <https://www.banos-ecuador.com/clima-en-banos-de-agua-santa/>
- Ledhesma, M. (2018). *Tipos de Turismo Nueva Clasificacion* . Obtenido de https://drive.google.com/file/d/1nzazxeqkz80RAyhBeJssenS9O_43F-9L/view?pli=1
- Ley de Turismo* . (21 de 8 de 2018). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/2Ley-de-turismo-2018.pdf>
- maps, g. (28 de 11 de 2022). *mapa cantón Baños de Agua Santa*. Obtenido de https://www.google.com/maps?q=ba%C3%B1os+de+agua+santa&sxsrf=AJOqlzX5Uk1dtOuBaxvzGIODuvRqebic-Q:1673873896010&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAxgBMgQIIxAnMgQILhAnMgQIIxAnMgQIABBDMgQIABBDMgcIABCxAxBDMgcIABCxAxBDMgQIABBDMgQILhBDMgUIABCABDoHCCMQ6gIQJzoMCAAQ6gIQtA
- Mejia, T. (27 de agosto de 2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- ministerio de turismo*. (27 de 10 de 2019). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/Acuerdo-Interministerial-No.-002-2020-Reglamento-de-Guianza-Turi%CC%81stica.pdf>
- Miñan, E. (1 de 9 de 2014). *Cuaderno de turismo* . Obtenido de El guía turístico, diferencias y similitudes entre Comunidades Autónomas: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/221681/173251>
- Morales, M. (2017). *Procesos de guía y asistencia turística*. Madrid: Paraninfo .

- Rodríguez Pulgarín, E. A. (10 de 8 de 2011). *revista vinculando*. Obtenido de Evolución histórica del turismo: https://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/3_evolucion_historica_del_turismo.html
- Ruiz, L. (14 de 5 de 2019). *Psicología y mente* . Obtenido de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/prueba-chi-cuadrado>
- Sancho, A. (2019). *Introducción al turismo*. Obtenido de <http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/299/1/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT%20%281%29.pdf>
- Turismo, M. d. (11 de 09 de 2014). *Ministerio de Turismo* . Obtenido de Baños, un carismático y tranquilo lugar al pie de un volcán: <https://www.turismo.gob.ec/banos-un-carismatico-y-tranquilo-lugar-al-pie-de-un-volcan/>
- Villalobos, C. (11 de 12 de 2013). *ResearchGate*. Obtenido de Arqueología mexicana en guías de turistas: educación y pasatiempo: https://www.researchgate.net/publication/273791908_Arqueologia_mexicana_en_guias_de_turistas_educacion_y_pasatiempo
- Walravens, J. (21 de 8 de 2022). *banios.com*. Obtenido de <http://www.banios.com/>

Anexo 1. Carta de compromiso

ANEXO 3
FORMATO DE LA CARTA DE COMPROMISO.

CARTA DE COMPROMISO

Baños de Agua Santa, 25/10/2022

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

Yo, Mgs. Cristhian Percy Varela Alarcón en mi calidad de director de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación bajo el Tema: " El guía de turismo y la actividad turística en el cantón Baños" propuesto por la estudiante Yádira Estefanía Maiza Cosquillo, portadora de la Cédula de Ciudadanía 1805102298, estudiante de la Carrera de Turismo y Hotelería Facultad de Ciencias Humas 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.



Mgs. Cristhian Percy Varela Alarcón
1802973352
032 740421 ext 139
0986872003
direccionturismobanios@gmail.com
percyvalrela76@gmail.com



Anexo 2. Formato de encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIA HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN



CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

FORMATO PARA VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR EXPERTOS

TEMA: "El guía de turismo y la actividad turística en el cantón Baños de Agua Santa".

Objetivo: Describir la importancia del guía de turismo, para el desarrollo de las actividades turísticas en el Cantón Baños.

Instrucciones:

1. Esta encuesta está dirigido a los turistas que visitan el cantón Baños de Agua Santa.
2. Las respuestas son para fines académicos por lo que se solicita absoluta sinceridad en sus respuestas.
3. Dígnese a contestar el cuestionario consignando una X en el casillero de su preferencia.

ENCUESTA

Datos demográficos:

Género: Masculino Femenino

Turista: Nacional Extranjero

Edad: De 20 a 25 años 26 a 35 años 36 años en adelante

Lugar de procedencia: _____

1. ¿Cuándo sale de viaje lo realiza? Marque con un X

Detalle	Respuesta
Solo	
Amigos	
Familia	
Pareja	

2. ¿Con que frecuencia viaja usted al cantón Baños de Agua Santa? Marque con un X

Frecuencia	Respuesta
Primera vez	
De vez en cuando	
Siempre	

3. ¿En sus visitas a los lugares turísticos, ha podido observar la presencia de guías?

Sí No Tal vez

4. ¿Considera usted que es importante contratar los servicios de un guía de turismo para para realizar visitas en los lugares turísticos? Marque con un X

Sí No Tal vez

5. ¿Qué valor está dispuesto usted a pagar por contratar los servicios de un guía de turismo por una tour de un día?? Marque con un X

Detalle	Respuesta
De 20 a 30 dólares	
De 35 a 45 dólares	
De 46 a 50 dólares	

6. ¿Ha contratado usted en alguna ocasión los servicios de un guía en el cantón Baños de Agua Santa? Marque con un X

Sí No

7. ¿En caso de que su respuesta anterior sea afirmativa volvería usted a contratar los servicios de un guía? Marque con un X

Sí No Tal vez

8. Recomendaría visitar el cantón Baños de Agua Santa. Marque con un X

Sí No Tal vez

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIA HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN



CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

FORMATO PARA VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR EXPERTOS

TEMA: "El guía de turismo y la actividad turística en el cantón Baños de Agua Santa".

Objetivo: Describir la importancia del guía de turismo, para el desarrollo de las actividades turísticas en el Cantón Baños

Instrucciones:

1. Esta encuesta está dirigido a los guías del cantón Baños de Agua Santa
2. Las respuestas son para fines académicos por lo que se solicita absoluta sinceridad en sus respuestas.
3. Dígnese a contestar el cuestionario consignando una X en el casillero de su preferencia.

ENCUESTA

Datos demográficos:

Género: Masculino Femenino

1. **¿Qué tipo de especialidad de guía de turismo tiene usted?** Marque con un X

Detalle	Respuesta
Guía local	
Guía nacional	
Guía especializado	

2. **¿Su licencia como guía de turismo se encuentra en vigencia para ofertar el servicio de guianza turística?** Marque con un X

Sí No

3. **Señale la forma en que presta sus servicios de guianza a los turistas** Marque con un X

Detalle	Respuesta
A través de una agencia de viajes o tour operador	
A través de una empresa de turismo de aventura	
A través de otro tipo de empresas	
De manera directa	

4. Señale la forma en que publicita sus servicios a turistas. Marque con un X

Detalle	Respuesta
No publicito servicios a turistas	
A través de página web propia	
A través de página web de la empresa operadora de turismo	

5. ¿Con que frecuencia en el mes usted realiza una guía? Marque con un X

Detalle	Respuesta
De 1 a 5 veces	
De 6 a 12	
De 13 a 20	
Más de 20 veces	

6. ¿Considera usted que en el año 2022 ha disminuido los turistas que contratan sus servicios? Marque con un X

Sí No

7. ¿Usted ha podido percibir la diferencia entre el antes y el después de los grupos que ha guiado? Marque con un X

Sí No Tal vez

8. ¿De ser afirmativa su anterior respuesta como ha percibió usted el cambio de los turistas? Marque con un X

Positivo Negativo

9. ¿Cree usted que los turistas son selectivos a la hora de contratar los servicios de un guía? Marque con un X

Sí No Tal vez

10. Cree usted que los turistas notan la diferencia de visitar un lugar turístico que cuenta con el servicio de guía? Marque con un X

Sí No Tal vez

Anexo 3. Validación de instrumento de evaluación

Yo, Paúl Iván Repetto Vargas, con CI 1803926953, con título de tercer nivel en Ingeniería Comercial con mención en Administración de la Productividad, en ejercicio del cargo de Profesional I Marketing de la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal 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

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN

CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación

El objetivo del instrumento se cumple al abarcar toda la información necesaria respecto a las dos variables de la investigación.

Observaciones

Utilizar herramientas digitales (google form) para una mejor aplicabilidad del instrumento; de ser necesario enviar mediante correo electrónico a direccionturismobanios@gmail.com, para poder replicar a los turistas que visitan el cantón.

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

Validado por: Ing. Paúl Iván Repetto Vargas **Especialidad del evaluador:** Turismo y Marketing

Lugar de trabajo: Dirección de Turismo del GADBAS

Cargo que desempeña: Profesional I Marketing

Fecha: 29 noviembre del 2022

Firma:  PAUL IVAN REPETTO
Ing. Paúl Iván Repetto Vargas
Profesional I Marketing/ Dirección de Turismo del GADBAS

Yo, Paúl Iván Repetto Vargas, con CI 1803926953, con título de tercer nivel en Ingeniería Comercial con mención en Administración de la Productividad, en ejercicio del cargo de Profesional I Marketing de la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal 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

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN

CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación

El objetivo del instrumento se cumple al abarcar toda la información necesaria respecto a las dos variables de la investigación.

Observaciones

Utilizar herramientas digitales (google form) para una mejor aplicabilidad del instrumento; de ser necesario enviar mediante correo electrónico a direccionturismobanios@gmail.com, para poder replicar a los turistas que visitan el cantón.

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

Validado por: Ing. Paúl Iván Repetto Vargas **Especialidad del evaluador:** Turismo y Marketing

Lugar de trabajo: Dirección de Turismo del GADBAS

Cargo que desempeña: Profesional I Marketing

Fecha: 29 noviembre del 2022

Firma:  **PAUL IVAN REPETTO**
 Ing. Paúl Iván Repetto Vargas
 Profesional I Marketing/ Dirección de Turismo del GADBAS

Anexo 4. Evidencia fotográfica

Gráfico 26. Encuestas a turistas



Gráfico 27. Encuestas a guías

