



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL Y
DERECHO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: ANALISIS DEL SERVICIO TURISTICO QUE OFERTAN LOS
GUIAS DE DEPORTES EXTREMOS EN EL CANTON BUCAY**

Autores:

Srta. AVILES CARDENAS CLARA CAROLINE

Acompañante:

Mgtr. GABRIELA NATALIA TORRES JARA

**Milagro, Agosto 2019
ECUADOR**

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, PhD.
RECTOR
Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Yo, **AVILÉS CÁRDENAS CLARA CAROLINE** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta práctica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación **MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD**, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta práctica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 28 días del mes de octubre de 2019



Avilés Cárdenas Clara Caroline
Autor
C.I: 092795143-4

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, **TORRES JARA GABRIELA NATALIA** en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por la estudiante Avilés Cárdenas Clara Caroline, cuyo tema de trabajo de Titulación es **ANÁLISIS DEL SERVICIO TURÍSTICO QUE OFERTAN LOS GUIAS DE DEPORTES EXTREMOS EN EL CANTON BUCAY** , que aporta a la Línea de Investigación **MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD** previo a la obtención del Grado **LICENCIADA EN TURISMO**; trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, a los 28 días del mes de octubre de 2019



Mgtr. Torres Jara Gabriela Natalia

Tutor

C.I: 060330399-1

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Mgtr. Torres Jara Gabriela Natalia
Mgtr. Delgado Campuzano Diana Valeria
Mgtr. Ortiz Zurita María José

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIADA EN TURISMO presentado por la estudiante **AVILÉS CÁRDENAS CLARA CAROLINE**.

Con el tema de trabajo de Titulación: ANALISIS DEL SERVICIO TURISTICO QUE OFERTAN LOS GUIAS DE DEPORTES EXTREMOS EN EL CANTON BUCAY .

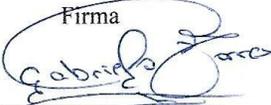
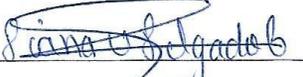
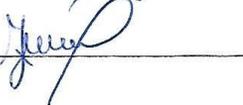
Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[73]
Defensa oral	[16]
Total	[89]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) Aprobado

Fecha: 28 de octubre de 2019

Para constancia de lo actuado firman:

Apellidos y Nombres	Firma
Presidente Torres Jara Gabriela Natalia	
Secretario (a) Delgado Campuzano Diana Valeria	
Integrante Ortiz Zurita Maria Jose	

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo está dedicado especialmente a mis padres Ricardo Avilés y Carmen Cárdenas, por ser mi ejemplo a seguir, gracias por su amor, dedicación y sacrificio sin ustedes acompañándome no hubiera logrado llegar hasta aquí. A mi abuela por sus bendiciones y consejos, a mis hermanos por su apoyo y paciencia. Todo lo que soy se los debo a ustedes, gracias familia.

Clara Caroline Avilés Cárdenas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme culminar con esta etapa de mi vida, por brindarme sabiduría y fortaleza para asumir este reto y por todas las bendiciones derramadas en mí y mi familia.

A mi familia por todo su apoyo, cariño y paciencia a lo largo de este viaje, llamado vida, a Hernán por su apoyo, a mis amigos, y a mi tutora Ing. Gabriela Torres por guiarme en esta investigación.

Clara Caroline Avilés Cárdenas

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	v
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	Error!
Bookmark not defined.	
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	Error! Bookmark not defined.
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO 1	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
JUSTIFICACIÓN.....	3
DELIMITACIÓN	3
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
CAPÍTULO 2	5
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	5
OFERTA TURISTICA.....	5

DEMANDA TURISTICA.....	9
COMUNIDAD RECEPTORA.....	9
GUIAS PROFESIONALES DE TURISMO.....	10
NORMAS DE CALIDAD.....	11
TURISMO DE AVENTURA.....	12
GESTION DE CALIDAD.....	13
GESTION DE DESTINOS TURISTICOS.....	14
CAPÍTULO 3.....	15
METODOLOGÍA.....	15
RECOLECCION DE DATOS.....	15
POBLACION Y MUESTRA.....	16
CAPÍTULO 4.....	18
DESARROLLO DEL TEMA.....	18
SERVICIOS QUE SE OFERTAN EN BUCAY.....	18
ANALISIS DE RESULTADOS.....	20
DESARROLLO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS.....	27
CONCLUSIONES.....	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sitios naturales de Bucay	19
Tabla 2. Género	20
Tabla 3. Edad	20
Tabla 4. Lugar de origen	21
Tabla 5. Motivo de visita	21
Tabla 6. Servicio de viaje.....	22
Tabla 7. Actividades.....	23
Tabla 8. Tipo de guías	23
Tabla 9. Satisfacción del servicio.....	24
Tabla 10. Conocimientos turísticos.....	25
Tabla 11. Falta de conocimientos afecta la afluencia de turistas	25
Tabla 12. Implementación de certificación turística	26

Tema de la Investigación Documental: Análisis del servicio turístico que ofertan los guías de deportes extremos en el cantón Bucay.

RESUMEN

El presente trabajo de titulación hace referencia al análisis de los servicios turísticos que ofertan los guías de deportes extremos en el cantón Bucay, a través de esta investigación se describe y profundiza cada uno de los deportes extremos que se realiza en el lugar, en donde se afianza la relación con la problemática de la investigación, además del marco teórico para un destacado entendimiento del tema.

La metodología que se utilizó fue una investigación descriptiva la cual se basa en la realización de encuestas para medir el grado de satisfacción de los turistas que visitan el cantón, también se empleó fuentes primarias y secundarias para el desarrollo del documento. De esta manera reconocer las diferencias de un guía local, un guía nacional y uno especializado en aventura, además del alcance e importancia que los mismos aportan en la prestación del servicio.

Con el análisis e interpretación de los resultados en las encuestas realizadas se establece la falta de conocimiento en el momento de brindar el servicio, la cual afecta la gestión de calidad y la afluencia de visitantes para el potencial destino turístico que se puede transformar Bucay.

PALABRAS CLAVE: Turismo de aventura, Servicio turístico, Deportes extremos, Bucay.

Tema de la Investigación Documental: Análisis del servicio turístico que ofertan los guías de deportes extremos en el cantón Bucay.

ABSTRACT

The present work of titulation refers to the analysis of the tourist services offered by extreme sports guides in Bucay city, through this investigation each of the extreme sports that is performed in the place, where it is described, is deepened strengthens the relationship with the research problem, in addition to the theoretical framework for an outstanding understanding of the subject.

The methodology that was used was a descriptive investigation which is based on conducting surveys to measure the degree of satisfaction of tourists visiting the place, primary and secondary sources were also used for the development of the document. And in this way recognize the differences of a local guide, a national guide and a specialized guide in adventure, in addition to the scope and importance that they provide in the provision of the service.

With the analysis and interpretation of the results in the surveys carried out, the lack of knowledge is established at the time of providing the service, which affects the quality management and the influx of visitors to the potential tourist destination that Bucay can transform.

KEY WORDS: Adventure tourism, Touristic Service, Extreme sports, Bucay.

INTRODUCCIÓN

A través de los años el turismo ha tenido un constante crecimiento hasta posicionarse como uno de los sectores económicos de relevancia mundial, generando diversas fuentes de empleo. El turismo va acompañado en una fuerte relación con el desarrollo y la filiación de destinos turísticos.

En la actualidad Bucay es conocido como uno de los sitios turísticos en el cual se practica los deportes extremos que es una de las modalidades del turismo de aventura que ha tenido un descomunal crecimiento, debido a las actividades físicas y de entretenimiento que cautivan a los turistas, en gran medida a aquellos que buscan inéditas aventuras y un estilo de vida desafiante.

La presente investigación tiene como objeto principal el análisis del servicio turístico que prestan los guías de deportes extremos, permitiendo recopilar características y necesidades dentro del lugar de estudio que es el cantón Bucay, logrando la mejora de la atención que tienen los prestadores de servicios hacia los turistas.

Capítulo I. Tiene como problema la falta de conocimiento que tienen los guías encargados de prestar los servicios de aventura a la hora de ejecutar estas actividades, no están capacitados adecuadamente en dar la mejor atención a los visitantes esto transcurre al momento de explicar cómo deben de utilizar el equipo de seguridad.

Capítulo II. Se ubica el marco teórico conceptual, con la cronología respectiva del proceso de investigación acerca de la historia y teorías de como el turismo de aventura se ha ido posesionando dentro del país como una actividad novedosa donde se realizan diferentes tipos de deportes extremos.

Capítulo III. Comprende la metodología, los métodos y técnicas que se utilizaron durante el proceso investigativo, donde la observación directa y el análisis de las encuestas lograron determinar el problema y las características del presente trabajo.

Capítulo IV. Se evidencian los resultados de los datos recabados durante el proceso de investigación con las herramientas utilizadas en el desarrollo sobre el perfil del turista sus características y necesidades, obteniendo los parámetros necesarios para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos para la mejora de la calidad en el servicio.

Capítulo V. En el aporte de las conclusiones, sirve para referirse en la concienciación de los guías empíricos del cantón y de las empresas dedicadas al turismo que se debe promover la mejora de la calidad del servicio para el desarrollo como potencial turístico de Bucay.

Bucay es un cantón con un fascinante encanto natural único, a causa de su importante ubicación geográfica que fusiona las regiones costa y sierra, con abundantes paisajes y atractivos naturales.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Según la (OMT, 2007) “El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico”.

El turismo de aventura es un segmento de mercado en constante crecimiento, debido a que ofrece alternativas de entretenimiento diferentes que resultan atractivas a los turistas, sobre todo para aquellos que buscan nuevas experiencias físicamente retadoras. La importancia reside en que representa para los gobiernos y los sectores operativos una posibilidad de activación económica, no solo para las zonas que se consideraban social y económicamente rezagadas, sino una alternativa prioritaria de negocio que permite aprovechar y preservar los recursos naturales, históricos y culturales de una comunidad.

El cantón General. Antonio Elizalde se encuentra en la Provincia del Guayas con una población de 10.642 habitantes (Censo INEC), convirtiéndose en uno de los cantones con mayores atractivos naturales que posee la región. Bucay se ha convertido en uno de los destinos predilectos para las personas que disfrutan las actividades de aventura al aire libre en medio de la naturaleza con las mejores vistas de los paisajes de Ecuador.

A pesar de que cuenta con todo los recursos posibles para convertirse en destino turístico, Bucay no logra posicionarse como tal, esto debido que no cuenta con un desarrollo turístico

favorable, tiene los atractivos suficientes para la captación de turistas dado que es un lugar completo para el entretenimiento y el descanso de los visitantes.

“La importancia en el crecimiento del turismo de aventura y del turismo de naturaleza en general, radica en que simboliza una importante aceleración en la economía de los países y los sectores activos del mismo, no solamente se centra en los territorios que se estimaban social y económicamente atrasados, sino que estos se transforman en una disyuntiva preeminente de negocio que aprueba aprovechar y resguardar los recursos naturales y culturales de una sociedad” (Beltran Galindo, 2008).

Hoy en día se ha presentado una gran demanda de personas que les apasiona la práctica de estos deportes de aventura, por ello les interesa visitar nuevos destinos donde se practique esta actividad; la adrenalina que experimenta el turista donde la diversión, resistencia física y estado de ánimo conlleva al máximo las emociones y expectativas de los más atrevidos a vivir una experiencia única.

El principal problema es el desconocimiento de los guías encargados de brindar la atención de estos deportes, el déficit de la aplicación de normas de calidad y la carencia acerca del conocimiento en primeros auxilios para poder ofrecer mayor seguridad al turista y obtener a cambio una verídica satisfacción del cliente, de igual manera podemos añadir que los implementos que se utilizan en la ejecución de la actividad algunos son de baja índole, ocasionando accidentes y esto perjudica la calidad del servicio.

A causa de los accidentes suscitados en los posteriores años en el cantón Bucay se ha notado una disminución en la entrada de turistas, minimizando y estropeando la economía local con los cierres de los establecimientos a cargo de la práctica de este deporte, esto a su vez provoca una

impresión negativa en los visitantes locales y extranjeros que no confían en las medidas de seguridad que brindan estas operadoras.

JUSTIFICACIÓN

Un destino turístico es una zona conocida por poseer recursos naturales que es visitada por un grupo determinado de personas. El presente trabajo de titulación busca analizar el servicio turístico que prestan los guías de deportes extremos en el cantón Bucay, la falta de preparación y conocimientos por parte de las personas que imparten estos servicios, la escasez de una formación turística continua hacia los guías locales que practican un turismo empírico es una de las fallas por parte de propietarios de los establecimientos y autoridades locales.

La información recopilada nos facilitara el entendimiento acerca del tipo de servicio que se dan en la práctica de la actividad dando a notar las fortalezas y debilidades de los guías para con esto evidenciar los acontecimientos que se están suscitando en el cantón.

Para la ejecución del presente trabajo se reunió información para proceder a la elaboración de encuestas que mida el grado de satisfacción de los turistas acerca de las prestaciones turísticas que se ofertan. Luego proceder a la tabulación e interpretación de resultados para la determinación del nivel de complacencia de los turistas.

DELIMITACIÓN

El análisis del servicio turístico que ofertan los guías de deportes extremos se llevara a cabo en el cantón General. Antonio Elizalde perteneciente a la provincia del Guayas, en la región costa de la república del Ecuador.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el servicio turístico que ofertan los guías de deportes extremos del cantón General. Antonio Elizalde (Bucay)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los servicios que prestan los guías de deportes extremos mediante la búsqueda documental.
- Describir los servicios que ofertan los guías turísticos en el cantón Bucay.
- Realización de encuestas a la población para medir su grado de satisfacción acerca de la calidad de los servicios ofertados en el cantón Bucay.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

OFERTA TURISTICA.

(Organizacion Mundial del Turismo, 1998) “la actividad turística es un resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente”

Para (Boullón, 2006) se entiende por “oferta a la cantidad de mercancía o servicio que entra en el mercado consumidor a un precio dado y por un periodo dado. La oferta turística está integrada por los servicios que suministran los elementos de la planta turística y por algunos bienes no turísticos, los cuales se comercializan mediante el sistema turístico, la oferta se renueva, y si no se vende, se pierde, porque los servicios no vendidos no se pueden acumular” (pág. 35).

En los últimos años el turismo se ha transformado en uno de los sectores más rentables para el desarrollo económico de un país, ciudad o región. Según algunas fuentes económicas se estima que es el causante del 5% del PIB mundial y debido a su auge se instauran diversas fuentes de empleo.

Los recursos turísticos son los que se encuentran formados por todos los componentes naturales y culturales que rodean a un lugar, todo esto actúa de manera positiva a la atracción de turistas y sea elegido como destino a visitar. Denominamos recurso natural a todo aquel elemento que pertenece a la naturaleza como: playas, montañas, variedad animal y vegetal.

La oferta turística cuenta con las siguientes características:

- “La producción de: servicios se realiza en un lugar geográficamente determinado y no pueden ser transportados” (Gonzalez & Ramos, 2014).
- “Los consumidores deben trasladarse a los lugares donde se producen estos servicios.
- Los recursos turísticos están por atractivos naturales y culturales que no prestan utilidad en el mercado si no son puestos en valor y explotados” (Gonzalez & Ramos, 2014).
- “Los recursos turísticos naturales son inagotables, es decir, no se consumen al ser bien explotados. Por ejemplo: nieve, playas, desiertos, (entre otros), los cuales pueden sufrir deterioros al no ser protegidos adecuadamente” (Gonzalez & Ramos, 2014).

ELEMENTOS DE LA OFERTA TURISTICA

1. Atractivo turístico
2. Patrimonio turístico
3. Recurso turístico
4. Planta turística
5. Infraestructura (SEGITTUR, 1997).

Atractivo turístico: “Se define como el conjunto de elementos materiales y/o inmateriales que son susceptibles de ser transformados en un producto turístico que tenga capacidad para incidir sobre el proceso de decisión del turista provocando su visita a través de flujos de desplazamientos desde su lugar de residencia habitual hacia un determinado territorio. Este último se transforma de esta manera en un destino turístico” (SEGITTUR, 1997).

Patrimonio turístico: “Conjunto de recursos naturales y obras creadas por el hombre, que estimulan el deseo de viaje y satisfacen las necesidades que de éste se originan” (SEGITTUR, 1997).

Recurso turístico: “Es un elemento relacionado o perteneciente a la naturaleza, la historia o la cultura de una determinada zona geográfica o lugar y que está dotado de un potencial turístico, como podría ser el caso de una catarata, un volcán, o un sitio arqueológico. No obstante, el recurso sólo se considera un atractivo, cuando se le crean o tienen los medios e infraestructura que permiten su aprovechamiento, tal como un camino o carretera para llegar al lugar, o las facilidades como pueden ser un mirador, servicios sanitarios, senderos, etc.” (Socatelli, 2016)

Planta turística: “Son los servicios que se venden a los turistas, ocupa siempre un espacio físico y también recibe el nombre de oferta” (Boullón, 2006, pág. 44).

Equipamiento: “Incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos” (Boullón, 2006, pág. 44).

Instalaciones: “Todas las construcciones especiales cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas” (Boullón, 2006, pág. 44).

Infraestructura: “Se entiende por infraestructura a la dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas. Forman parte de la misma, la educación, los servicios de salud, la vivienda, los transportes, las comunicaciones y la energía” (Boullón, 2006, pág. 47).

Un factor determinante para saber si un país es desarrollado o subdesarrollado es mediante su infraestructura dado que la misma es un condicionante para el desarrollo turístico de un lugar.

Entre los elementos de la infraestructura turística tenemos: la transportación (aéreo, terrestre, acuático) servicios (hoteles, restauración, hospitalización) y atractivos (museos, reservas naturales, parques, entre otros)

Desde la perspectiva del mercadeo, la oferta está compuesta por los siguientes elementos.

- La existencia de oferentes: “Se refiere a la presencia de individuos, empresas u organizaciones que tienen productos o servicios turísticos a la venta. Es decir, que existan agencias de viajes, operadores de turismo, hoteles, etc” (Socatelli, 2016).
- La cantidad de un producto: “Es el número de unidades de un producto o servicio que los oferentes están dispuestos a vender a un precio determinado” (Socatelli, 2016)
- La disposición para vender: “Se refiere a aquello que los oferentes o vendedores quieren vender a un determinado precio y en un determinado periodo de tiempo. Sea esto las ofertas específicas que los oferentes hacen al consumidor sobre sus productos o servicios” (Socatelli, 2016).
- La capacidad de vender: “Es la cantidad de productos o servicios que los vendedores pueden proveer al mercado, a un precio determinado y en un periodo de tiempo determinado” (Socatelli, 2016).
- El puesto en el mercado: “Es el lugar en el que específicamente se pondrán a la venta los productos o servicios y el cual puede ser físico (como una agencia de viajes) o virtual (como un portal en internet)” (Socatelli, 2016).
- El precio determinado: “Es la expresión de valor en términos monetarios que tienen los bienes y servicios que los vendedores ponen a la venta. Es decir, a qué precio se venden al consumidor los productos o servicios” (Socatelli, 2016).
- El periodo de tiempo: “Se refiere a un ciclo establecido (años, meses, semanas o días) en que el producto o servicio estará disponible para la venta, a un precio determinado. Esto puede ser el caso de las tarifas que ofrece un hotel de playa durante la temporada baja y las cuales suelen ser más económicas que las que corresponden a la temporada de verano o de mayor visitación (alta)” (Socatelli, 2016).

- Las necesidades y deseos: “La necesidad humana es el estado en el que se siente la privación de algunos factores básicos (alimento, vestido, abrigo, seguridad, sentido de pertenencia, estimación). Los deseos, en cambio, consisten en anhelar las formas específicas para satisfacer esas necesidades” (Kotler, Marketing Internacional de lugares y destinos, 2007, pág. 262).

DEMANDA TURISTICA.

Se entiende como demanda al grupo de personas que viajan a un destino diferente al de su residencia motivados por un conjunto de productos o servicios destinados a satisfacer las necesidades del viajero. Entendemos como “producto turístico” al bien o servicio que el turista adquiere por un precio determinado.

Demanda real: La cantidad de turistas que se encuentran en un mismo lugar aprovechando los bienes y servicios que ahí se ofertan.

Demanda futura: Es la perspectiva de visitantes que se espera tener en un periodo determinado de tiempo.

Demanda Potencial: Son las personas que por motivos de tiempo o dinero no pueden desplazarse a un destino pero se encuentra entre sus planes hacerlo a futuro.

COMUNIDAD RECEPTORA.

Según (Cordero Monterrubio, 2009) define “la comunidad local es simple y complejamente un elemento imprescindible en la existencia del turismo. Por un lado, la comunidad, aunque quizá como parte de su vida ordinaria, provee los servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades de la demanda, del visitante. Estos servicios incluyen no sólo aquéllos relacionados con la satisfacción de necesidades fisiológicas (hospedaje y alimentación), sino también aquéllos como servicios médicos, de recreación, y de consumo; es decir, servicios que fueron mayormente

generados para beneficio de la comunidad local pero que son paralelamente aprovechados por el turismo”

GUIAS PROFESIONALES DE TURISMO.

Art. 118.- Guías profesionales de turismo.- Son guías profesionales de turismo los profesionales debidamente formados en instituciones educativas reconocidas y legalmente facultadas para ello, que conducen y dirigen a uno o más turistas, nacionales o extranjeros, para mostrar, enseñar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional y, procurar una experiencia satisfactoria durante su permanencia en el lugar visitado. Los guías profesionales de turismo, para ejercer sus actividades, deberán contar con la correspondiente licencia de ejercicio profesional, otorgada por el Ministerio de Turismo (Ministerio de Turismo, 2011).

Art. 119.- Clasificación.- Los guías profesionales de turismo se clasifican en:

Guía nacional: “Es el profesional guía de turismo, debidamente autorizado para conducir, a turistas nacionales y extranjeros dentro de todo el territorio nacional, exceptuando las áreas de especialización contempladas en la letra b) de este artículo” (Ministerio de Turismo, 2011).

Guía especializado: Es el profesional guía de turismo, que demuestre poseer los suficientes conocimientos académicos, experiencias y prácticas especializadas que le habiliten para conducir grupos de turistas en sitios o zonas geográficas específicas, tales como: parques nacionales, montañas, selva, cuevas y cavernas, museos, y en actividades especiales como canotaje, ascencionismo, buceo y otras que el Ministerio de Turismo determine en el futuro. Se considera también como guías especializados a los guías naturalistas autorizados por el Ministerio del Ambiente; esta autorización será notificada al Ministerio de Turismo. Ninguna persona podrá tener la categoría de guía especializado si, previamente, no ha obtenido su licencia como guía nacional (Ministerio de Turismo, 2011).

CREDENCIAL TEMPORAL GUÍA ESPECIALIZADO EN AVENTURA:

- “Certificaciones de habilidad establecidas en el anexo 1, deberán presentar el respectivo documento que avale su certificación” (Ministerio de Turismo, 2015).
- “Certificación en competencias laborales (1 año de plazo)” (Ministerio de Turismo, 2015).
- “Certificado de aprobación del curso de primeros auxilios en zonas agrestes (mínimo 30 horas académicas), se deberá presentar la certificación al momento de la renovación” (Ministerio de Turismo, 2015).
- “Certificación que acredite la aprobación mínimo del nivel intermedio de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas, de conformidad a lo establecido por este reglamento, y demás disposiciones que emita la Autoridad Nacional de Turismo, o justificar el conocimiento del idioma extranjero, en el caso de lengua materna” (Ministerio de Turismo, 2015).

“Esta credencial únicamente mantendrá su validez por el periodo de 1 año, desde el momento de su emisión. Se deberá renovar una vez que el guía presente la certificación en competencias laborales en guianza turística” (Ministerio de Turismo, 2015).

NORMAS DE CALIDAD

Para (ISO 9001 calidad) “la calidad se relaciona más bien con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades, las cuales deben ser identificadas y monitoreadas, ya que pueden cambiar con el tiempo, por lo tanto, las empresas deben tener bien definidos sus procesos para poder cumplir con las expectativas de sus clientes y a su vez poder hacer un uso eficiente de sus recursos en el momento de la elaboración del mismo”.

La certificación de la norma (ISO 9001) “ayuda a las organizaciones a desarrollar y mejorar el rendimiento, así como a demostrar altos niveles de calidad de servicio al optar a contratos. La certificación es posterior a la finalización satisfactoria de una auditoría con la norma ISO 9001 y permite a las organizaciones”:

- Operar de forma más eficiente
- Cumplir los requisitos reglamentarios y estatutarios
- Llegar a nuevos mercados
- Identificar los riesgos y abordarlos (ISO 9001)

TURISMO DE AVENTURA

Es el caso de la Organización Mundial del Turismo, que define esta tipología turística como “viajes realizados por los turistas en busca de actividades generalmente (pero no necesariamente) orientadas a la práctica de ejercicio físico, y que suelen realizarse en zonas remotas o relativamente inexploradas” (Organización Mundial del Turismo, 2002)

“Suele desarrollarse en medios naturales poco alterados o de alto valor ecológico, en espacios naturales protegidos y en zonas de alta montaña o boscosas” (Rivera Mateos, 2010).

Por último, debemos clasificar el turismo de aventura en tres modalidades (Rivera Mateos, 2010).

- “Exploraciones, expediciones y grandes travesías. Se desarrollan en situaciones extremas, donde existe un elevado grado de dificultad y riesgo, y en medios o condiciones naturales complicadas (desiertos, selvas, alta montaña, glaciares, etc.)” (Rivera Mateos, 2010).
- “Productos de aventura media, de carácter más turístico, donde existe un equilibrio entre la seguridad y el riesgo, el esfuerzo y la confortabilidad, así como entre la

búsqueda de lo exótico y el contacto con las comunidades locales” (Rivera Mateos, 2010).

- “Productos de “light”, ofertados a un nicho de mercado más amplio por su escasa dureza física o su corta duración. Incluso, puede tratarse de unas vacaciones en familia y de carácter ocasional” (Rivera Mateos, 2010).

GESTION DE CALIDAD.

Al hablar de servicio nos referimos a la “prestación principal de la empresa así como al conjunto de prestaciones accesorias, de naturaleza cuantitativa o cualitativa, que acompañan a la prestación principal, ya consista en un producto o servicio” (Camisón, 2007).

- Intangibilidad: “El hecho de que los servicios sean intangibles implica para la empresa dificultades para establecer especificaciones precisas para su elaboración que permitan estandarizar su calidad, así como dificultades de medición y evaluación, y para el cliente, temor a la insatisfacción tras la adquisición del servicio, bien por haber pagado un precio excesivo, bien por no haber recibido lo que esperaba” (Camisón, 2007, pág. 234).
- Heterogeneidad: “Los servicios especialmente los de alto grado de contacto con el cliente, son heterogéneos en el sentido de que los resultados pueden variar de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de un día a otro” (Camisón, 2007, pág. 234).
- Inseparabilidad: “Indica que en los servicios la producción y el consumo se realizan simultáneamente por tanto son indisociables. La interacción inevitable entre el cliente y el proveedor afecta considerablemente a la calidad y a su evaluación” (Camisón, 2007, pág. 234).

- El carácter perecedero: “Expresa que los servicios deben consumirse cuando son producidos ya que no son inventariables. Los servicios no pueden ser producidos antes de ser solicitados y almacenarse hasta su demanda” (Camisón, 2007, pág. 234).

GESTIÓN DE DESTINOS TURISTICOS.

Para (Kotler, Marketing Internacional de lugares y destinos, 2007) “El marketing de destinos es una parte primordial en el desarrollo y mantenimiento de la popularidad de un destino. Sin embargo, con demasiada frecuencia los planificadores de turismo se centran solo en el desarrollo de los destinos sin prestar atención al mantenimiento y conservación de aquellos recursos que son los que realmente atraen al turismo” (pág. 265)

Si hablamos de un turismo sostenible tenemos que tener en cuenta el medio ambiente saber hasta qué punto podrá soportar el impacto que ocasiona la masificación de turistas a una zona determinada, sin contar con esta planificación se puede llegar alcanzar a un deterioro del lugar que haga que las personas lo eviten.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

El planteamiento para el desarrollo del presente análisis investigativo se basara mediante las investigaciones cualitativas y cuantitativas, a través de los resultados obtenidos mediante observaciones y encuestas se pudo constatar cómo se encuentra actualmente la calidad de los servicios que ofrecen los guías turísticos del cantón. También se empleó la investigación descriptiva y de campo.

Para el cumplimiento de los objetivos se realizó una investigación de campo por medio de la elaboración de una encuesta la cual detallara los tipos de deportes extremos que se realizan en el cantón y medir el grado de satisfacción de los servicios que brindan los guías en Bucay. Mediante este instrumento se busca conseguir la recopilación de la información sobre el tema a investigar, permitiendo de esta manera la obtención de los datos que se quiere alcanzar.

Para la ejecución del primer, segundo y tercer objetivo se realizó una investigación mixta a través de un estudio de campo por medio de la herramienta de una encuesta llevada a efecto en el lugar de los acontecimientos, la cual identificara cuales son los deportes extremos que se practican y determinar el nivel de satisfacción de la calidad en los servicios que se brindan en la zona, a su vez también se empleó una investigación bibliográfica de las prestaciones turísticas que se ofertan en el cantón, utilizando información de libros, artículos de revistas, periódicos y sitios web relacionados con el tema, sobre el perfil del turista y los deportes extremos. Determinando así el problema suscitado.

RECOLECCIÓN DE DATOS.

Observación: Se aplicó esta técnica donde se observó detalladamente la situación del cantón General. Antonio Elizalde (Bucay), para esto se utilizó como herramienta la observación directa

en la cual se redactó las características y singularidades de los tipos de servicios de deportes extremos que se ofertan en el lugar.

Encuestas: Utilizada para recopilar datos puntuales de los visitantes que acuden al lugar, obtener las características, gustos u opiniones que tienen los turistas sobre los deportes de aventura y acerca de la calidad del servicio recibido. Para la realización de encuestas se estimaron variables como: edad, genero, lugar de origen, motivo de visita, actividades que se realizan y satisfacción del servicio, etc.

Según el autor (Gutierrez, 2005) “Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”

Para (Malhotra, 2004) define: “las *encuestas* son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica”

POBLACIÓN Y MUESTRA.

Formula

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

N= Tamaño de la muestra

E= 5% margen de error

P= 0,5 verosimilitud a favor

Q= 0,5 verosimilitud en contra

Z= 95% nivel de confianza

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

$$n = \frac{(3.841) * (0.25)}{0.025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.025}$$

$$n = 384.16$$

$$n = 384$$

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cálculo del tamaño de la muestra donde el nivel de confianza fue de un 95% el margen de error del 5% y una verosimilitud de 0,5%, arrojaron como consecuencia 384 encuestas a realizar puntualizando los datos recabados en el proceso investigativo.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DEL TEMA

SERVICIOS QUE SE OFERTAN EN BUCAY.

En la provincia del Guayas encontramos al cantón General. Antonio Elizalde conocido como “Bucay”, es conocido por su turismo de aventura, cuenta con cerca de 40 cascadas en las cuales se practica diferentes tipos de actividades extremas. Según la investigación de campo se establecen los siguientes deportes:

Rafting: Es una actividad que radica en el descendimiento en balsas por veloces y agresivos ríos con un fuerte declive y torrentes de aguas. Inicia desde la parte alta del río Chimbo por un recorrido de aproximadamente 5km. Incluye equipamiento para la actividad. Costo \$26

Canyoning: También conocida como “descenso de cascada”, se practica en las cascadas de Bucay desde la cascada conocida como “Piedra Blanca” es un recorrido de aproximadamente 4 cascadas, caídas de agua entre 15 y 45 metros. Costo: \$35 por persona

Trekking: Son caminatas por los alrededores de las montañas, en Ecuador se lo conoce por el nombre de “senderismo”, en los paseos se pueden observar avistamientos de aves e insectos. A través del recorrido nos encontramos con el recinto de “Río Limón” en el cual se asienta una comunidad shuar que ofrece rituales y comidas típicas del pueblo indígena.

Ciclo montañas (ciclismo): Son rutas turísticas que se hacen por medio de bicicletas. Los paseos con guianza al bosque incluyen visitas en las fincas, se les enseña a los turistas una actividad tradicional con el molino de caña o trapiche (producción de panela y alcohol) además de degustar un plato tradicional de la zona. Dependiendo del operador. Costo \$15 por persona.

Canopy: Es el deslizamiento de un lugar a otro a través de cables horizontales, se realiza con un equipamiento de protección. Se lo realiza en la localidad recinto “La Esperanza”, la actividad

inicia y termina en la hostería “Casa de Piedra” donde se da la inducción y el equipo para realizar la actividad al turista. Costo entre \$12 - \$20 por persona.

También cuenta con fincas turísticas que ofrecen los platos típicos de la región y brindan recorridos a los sembríos de cañas a sus turistas (agroturismo), hosterías como la conocida “Casa de Piedra” que le permite a sus visitantes realizar “campings” al aire libre y ofrece el “canopy” como su servicio estrella.

Existen muchos sitios de interés turístico para todo tipo de visitantes de todas las edades, hay variedad de actividades para distintos segmentos de mercado, los mismos que se distribuyen en diversos tipos de turismo como: Agroturismo, religioso, de aventura, cultural y gastronómico, cada tipo tiene su propio atractivo y a su vez realizan sus propias actividades.

Tabla 1. Sitios naturales de Bucay

<i>ATRACTIVO</i>	<i>UBICACION</i>	<i>TIPO</i>	<i>SUBTIPO</i>
Bosque húmedo “La Esperanza”	Bucay	Bosque	Húmedo subtropical
Balneario Agua Clara	Bucay	Represa	Cascada
Cascada “Piedra Blanca”	La Esperanza Alta	Rio	Cascada
Rio Chimbo	Bucay	Rio	Raudal
Cascada “Nuestra señora de la Esperanza”	La Esperanza Alta	Rio	Cascada
Rio San Antonio	Matilde Esther	Rio	Raudal
Balneario natural “El Changue”	El Limón	Rio	Riachuelo
Rio “El Limón”	Bucay	Rio	Raudal

Fuente: Jefatura de Turismo del cantón General. Antonio Elizalde
Elaborado por: Clara Avilés

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Las encuestas se realizaron en el cantón General. Antonio Elizalde - Bucay. A continuación se precedió a la tabulación de los resultados obtenidos a través de gráficos estadísticos con su respectivo análisis para obtener una mejor comprensión.

1. Genero

Tabla 2. Género

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	143	37%
Femenino	241	63%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Clara Avilés

Análisis.

La encuesta aplicada a los 384 turistas que visitan el cantón corresponde a un 63% femenino y un 37% masculino.

2. Edad

Tabla 3. Edad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-30	153	40%
31-40	97	25%
41-59	116	30%
Mayores de 60	18	5%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Clara Avilés

Análisis.

La encuesta aplicada concluye como resultado que el 40% de los turistas tienen entre 18 a 30 años, el 30% entre 41 a 59 años, el 25% entre 31 a 40 años y el 5% son mayores de 60 años.

3. ¿Dónde vive?

Tabla 4. Lugar de origen

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Milagro	23	6%
Duran	19	5%
Guayaquil	14	4%
Matilde Esther	56	15%
Bucay	76	20%
Yaguachi	20	5%
Santa Rosa de Agua Clara	29	8%
Cumanda	147	38%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Clara Avilés

Análisis.

La interpretación de la encuesta nos muestra la mayor afluencia de turistas con un 38% proceden de Cumanda, mientras que el 20% pertenece a Bucay, con un 15% de Matilde Esther, un 7% de Santa Rosa de Agua Clara, el 6% de Milagro, y en menores porcentajes con un 5% Yaguachi y Duran y el 4% de Guayaquil.

4. ¿Qué lo motivo a visitar Bucay?

Tabla 5. Motivo de visita

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Turismo religioso	6	2%
Agroturismo	72	19%
Turismo gastronómico	129	34%
Turismo de aventura	174	45%
Actividad comercial	3	1%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Clara Avilés

Análisis.

En la encuesta se puede constatar que el porcentaje más alto con un 45% pertenece a las personas que visitan al cantón por su turismo de aventura, mientras que el 34% lo hace por su turismo gastronómico, el 19% corresponde a las personas que practican el agroturismo, y en el 1% tenemos a las personas que van por el turismo religioso y se dedican a la actividad comercial.

5. En su visita a Bucay lo hace por medio de:

Tabla 6. Servicio de viaje

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Agencia de viajes	5	1%
Operadora turística	0	0%
Cuenta propia	288	75%
Tours	91	24%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Clara Avilés

Análisis.

En la encuesta se puede observar que el 75% de los turistas que visitan el cantón lo hacen por medio de cuenta propia, mientras que el 24% lo hace a través de tours, el 1% utiliza los servicios de agencia de viajes.

6. ¿Qué tipo de actividades realiza en su visita a Bucay?

Tabla 7. Actividades

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Rafting	37	10%
Canyoning (descenso de cascada)	120	31%
Agroturismo	72	19%
Canopy (tirolesa)	43	11%
Trekking (caminatas)	87	23%
Ciclismo	25	7%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Clara Avilés

Análisis.

Los resultados de la encuesta concluyeron que el mayor porcentaje es del 31% y este nos indica que los turistas prefieren el canyoning como deporte destacado, mientras que el 23% corresponde al trekking en el segundo lugar, el 19% al agroturismo, y en los menores porcentajes tenemos al canopy con un 11%, rafting con un 10% y el ciclismo con un 6%.

7. El guía que lo acompañó en la práctica del deporte fue un:

Tabla 8. Tipo de guías

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Guía local	382	99%
Guía Nacional	0	0%
Guía especializado	2	1%
Otro	0	0%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Clara Avilés

Análisis.

Se puede observar en la tabulación que el 99% de los encuestados manifiestan que durante la práctica del deporte lo hicieron a cargo de un guía local, esto quiere decir que fue un guía empírico.

8. ¿Los servicios turísticos del cantón satisfacen sus necesidades?

Tabla 9. Satisfacción del servicio

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	65	17%
De acuerdo	64	17%
Ni acuerdo, ni desacuerdo	165	43%
En desacuerdo	79	21%
Totalmente en desacuerdo	11	3%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Clara Avilés

Análisis.

Mediante la encuesta realizada se puede observar que el 43% de los visitantes no se encuentran completamente satisfechos con los servicios que se ofertan, mientras que el mínimo 3% se encuentra inconforme.

9. Esta de acuerdo en que los guías deben tener conocimientos turísticos.

Tabla 10. Conocimientos turísticos

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	263	68%
De acuerdo	121	32%
Ni acuerdo, ni desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Clara Avilés

Análisis.

Con un 68% los turistas se encuentran totalmente de acuerdo en que los guías deberían tener conocimientos turísticos a la hora de ofertar los servicios.

10. ¿Considera usted que la falta de conocimientos de los guías perjudica la afluencia de turistas?

Tabla 11. Falta de conocimientos afecta la afluencia de turistas

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	270	70%
De acuerdo	101	26%
Ni acuerdo, ni desacuerdo	9	2%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	4	1%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Clara Avilés

Análisis.

Con un exorbitante 70% los turistas opinan que la falta de conocimientos de los guías afecta la afluencia de turistas, dado que no cuentan con la preparación adecuada para brindar una mejor atención al visitante.

11. ¿Cree usted que es favorable que los guías tengan certificación?

Tabla 12. Implementación de certificación turística

ALTERNATIVA	NUMERO	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	306	80%
De acuerdo	77	20%
Ni acuerdo, ni desacuerdo	1	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Clara Avilés

Análisis.

Podemos darnos cuenta que el 80% de los encuestados están completamente de acuerdo que es favorable que los guías cuenten con una certificación turística a la hora de ejercer la práctica de guianza.

DESARROLLO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

OFERTADOS

Mediante la investigación bibliográfica se describió las teorías fundamentadas que contribuyen a comprender el problema investigado, fortaleciendo el presente trabajo, las cuales se necesitan para evidenciar el desarrollo continuo del proyecto de investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta, los turistas que visitan este cantón lo hacen por su turismo de aventura, son personas entre las edades de 18 a 30 años, el deporte que realizan con más frecuencia es el canyoning. Los turistas más frecuentes que visitan este sitio son los habitantes de Cumanda y Matilde Esther.

La mayoría de los turistas visitan Bucay por cuenta propia muy pocos lo hacen a través de tours o agencias de viajes. Con respecto a la satisfacción del servicio las personas que realizan estos deportes indican que el guía que los acompaña es uno local lo que quiere decir que estuvo a cargo de un guía empírico, debido a esto muchas veces las recomendaciones que se dan al momento de la realización de la actividad son deficientes por ello se necesita una mejor preparación en el uso de los instrumentos a utilizar en la práctica del turismo de aventura, en relación a la guianza algunas de las personas que la imparten no cuentan con un conocimiento turístico por lo tanto los visitantes tienen un escaso agrado del operador.

Podemos analizar que la seguridad es la parte fundamental en la práctica de los deportes extremos, el turista debe sentirse en un ambiente seguro y confortable no se debe exponer a la inseguridad o a la falta atención, esto causaría que el visitante no volviera ni hablara bien del lugar, en la realización de las actividades los turistas salen con una baja satisfacción del servicio al culminar el deporte, dando una pésima imagen a los guías en base al desconocimiento y carencia en la explicación de los equipos.

Para una mayor afluencia de turistas se necesita mejorar la capacidad de servicio al cliente, una mejor preparación en el uso de los instrumentos a utilizar en la práctica de las actividades de aventura, la finalidad de este aprendizaje es contar con equipos de calidad, no reutilizar los que se encuentran desgastados de esta forma no expondremos al turista a un riesgo innecesario, en algunas ocasiones los prestadores de servicios suelen realizar otras funciones además de la guianza, al ejecutar diferentes labores pueden perder el plus fundamental de tener un buen trato con el turista.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

En la presente investigación se pudo constatar a Bucay como uno de los cantones con mayores recursos y atractivos naturales, por ende puede desarrollarse turísticamente a gran escala.

1. A través del estudio de las diversas teorías que explican la forma correcta de desarrollar un turismo consciente, basado en un desarrollo sostenible que permite la incursión de la actividad humana en escenarios naturales, se puede afirmar que la práctica de esta actividad es viable y compatible con la naturaleza y la comunidad.

2. En la valoración de los servicios turísticos se pudo cotejar la fortaleza que tiene la práctica de los deportes extremos debido al estrecho vínculo que tiene con la naturaleza, transformándose en un ambiente perfecto para su crecimiento.

3. Mediante el análisis de las encuestas y otros métodos de investigación se constató que los turistas tienen la posibilidad y el deseo de ser partícipes de la práctica de los deportes extremos lo que solicitan es una asistencia de un personal mejor capacitado el cual pueda brindar una mayor seguridad y una atención adecuada para mejorar la calidad del servicio. Así ratificando su inmediato retorno y promoción del deporte.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigacion: Introduccion a la investigacion cientifica*. Barcelona: Episteme.
- Beltran Galindo, E. (2008). *Turismo de aventura: reflexiones sobre su desarrollo y potencialidad en Colombia. Turismo y Sociedad*. Madrid.
- Boullón, R. (2006). *Planificacion del espacio turistico*. Mexico: Trillas.
- Camisón, C. (2007). *Gestion de la Calidad*. Madrid: Pearson.
- Cordero Monterrubio, J. C. (11 de Junio de 2009). *Sistema de Información Científica Redalyc*. Recuperado el 14 de Junio de 2019, de Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223314808005>
- Gonzalez, P. G., & Ramos, J. R. (2014). *Introducción al Turismo*. Mexico: Patria.
- Gutierrez, J. A. (2005). *Investigacion de mercados*. Madrid: Paraninfo S.A.
- ISO 9001 calidad. (s.f.). *Sistemas de Gestion de Calidad segun ISO 9000*. Recuperado el 23 de Julio de 2019, de <http://iso9001calidad.com/>
- ISO 9001. (s.f.). *Certificacion - Sistemas de Gestion de la Calidad*. Recuperado el 24 de Julio de 2019, de <https://www.sgs-latam.com/es-es/health-safety/quality-health-safety-and-environment/quality/quality-management-systems/iso-9001-certification-quality-management-systems>
- Kotler, P. (2007). En P. Kotler, D. Gertner, I. Rein, & D. Haider, *Marketing Internacional de lugares y destinos* (págs. 261-268). Mexico: Pearson.
- Kotler, P. (2011). *Marketing Turistico*. Madrid: Pearson.
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigacion de mercados: un enfoque aplicado*. Mexico: Pearson.

Ministerio de Turismo. (16 de Septiembre de 2011). *REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS*. Recuperado el 16 de Agosto de 2019, de Mintur: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>

Ministerio de Turismo. (2015). *Licencias de Guías de Turismo en Continente*. Recuperado el 17 de Agosto de 2019, de Ministerio de Turismo: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/registro-de-establecimientos-turisticos/licencia-guias-de-turismo-en-continente/273>

OMT. (2007). *OMT*. Obtenido de <https://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organizacion Mundial del Turismo. (1998). *Introduccion al Turismo*. Madrid: Egraf.

Organizacion Mundial del Turismo. (2002). *Turismo: Panorama 2020. Previsiones mundiales y perfiles de los segmentos de mercado*. Madrid.

Rivera Mateos, M. (2010). *Turismo activo en la naturaleza y espacios de ocio en Andalucía: Aspectos territoriales, políticas públicas y estrategias de planificación*. Cordoba.

SEGITTUR. (1997). *Segittur- Turismo e innovacion*. Recuperado el 24 de Julio de 2019, de <https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Industria-del-turismo.pdf>

Socatelli, M. A. (2016). *Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios - Productos y Destinos Turísticos Sostenibles*. Recuperado el 24 de Julio de 2019, de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana3/LS3.1.pdf>

APENDICE

Apéndice 1. Formato de encuestas



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACION, COMERCIAL Y DERECHO
CARRERA: LICENCIATURA EN TURISMO

1. Sexo

Masculino	Femenino

2. Edad

18 - 30	31 - 40	41 - 59	Mayores de 60

3. ¿Dónde vive?

4. ¿Qué lo motivo a visitar Bucay?

Turismo religioso	Agroturismo	Turismo gastronómico	Turismo de aventura	Actividad comercial

5. En su visita a Bucay lo hace por medio de:

Agencia de viajes	Operadora turística	Cuenta propia	Tours

6. ¿Qué tipo de actividades realiza en su visita a Bucay?

Rafting	Canyoning (descenso de cascada)	Agroturismo	Canopy (tirollesa)	Trekking (caminatas)	Ciclismo

7. El guía que lo acompañó en la práctica del deporte fue un:

Guía local	Guía nacional	Guía especializado	Otro

8. ¿Los servicios turísticos del cantón satisfacen sus necesidades?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

9. Esta de acuerdo en que los guías deben tener conocimientos turísticos

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera usted que la falta de conocimientos de los guías perjudica la afluencia de turistas?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

11. ¿Cree usted que es favorable que los guías tengan certificación?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Apéndice 2. Encuestas realizadas a turistas en Bucay



Apéndice 3. Sitios emblemáticos en Bucay



Estación del tren



Señalización de sitios turísticos



Plaza Artesanal del tren



Cascada “Piedra Blanca”



REGISTRO DE ACOMPAÑAMIENTOS

Inicio: 28-11-2018 Fin 31-10-2019

FACULTAD CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL Y DERECHO

CARRERA: TURISMO

Línea de investigación: MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD 1S2019

TEMA: ANÁLISIS DEL SERVICIO TURÍSTICO QUE OFERTAN LOS GUIAS DE DESPORTES EXTREMOS EN EL CANTON BUCAY VARIABLE DEPENDIENTE : GUIAS VARIABLE INDEPENDIENTE: SERVICIO TURÍSTICO

ACOMPAÑANTE: TORRES JARA GABRIELA NATALIA

DATOS DEL ESTUDIANTE			
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	CARRERA
1	AVILES CARDENAS CLARA CAROLINE	0927951434	TURISMO

Nº	FECHA	HORA		Nº HORAS	DETALLE
1	16-07-2019	Inicio: 16:53 p.m.	Fin: 18:53 p.m.	2	MEJORAR EL PLANTIAMIENTO DEL PROBLEMA
2	22-07-2019	Inicio: 17:03 p.m.	Fin: 19:03 p.m.	2	TEMA Y VARIABLES
3	23-07-2019	Inicio: 16:53 p.m.	Fin: 18:53 p.m.	2	REVISÓN Y CAMBIO DEL TEMA
4	25-06-2019	Inicio: 15:29 p.m.	Fin: 17:29 p.m.	2	ANALISIS DE TEMA
5	15-07-2019	Inicio: 16:35 p.m.	Fin: 18:35 p.m.	2	ANALISIS DEL TEMA DEL PROYECTO
6	29-07-2019	Inicio: 16:22 p.m.	Fin: 18:22 p.m.	2	AVANCE
7	30-07-2019	Inicio: 16:23 p.m.	Fin: 18:23 p.m.	2	AVANCE METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN
8	05-08-2019	Inicio: 15:12 p.m.	Fin: 17:12 p.m.	2	ACOMPAÑAMIENTO
9	06-08-2019	Inicio: 15:13 p.m.	Fin: 17:13 p.m.	2	ACOMPAÑAMIENTO
10	07-08-2019	Inicio: 17:02 p.m.	Fin: 19:02 p.m.	2	ACOMPAÑAMIENTO

TORRES JARA GABRIELA NATALIA
PROFESOR(A)

PENAFIEL LEON JAZMIN JESSENIA
DIRECTOR(A)

AVILES CARDENAS CLARA CAROLINE
ESTUDIANTE

Dirección: Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía km. 26
Conmutador: (04) 2715081 - 2715079 Ext. 3107
Telefax: (04) 2715187
Milagro • Guayas • Ecuador

VISIÓN
Ser una universidad de docencia e investigación.

MISIÓN
La UNEMI forma profesionales competentes con actitud proactiva y valores éticos, desarrolla investigación relevante y oferta servicios que demanda el sector externo, contribuyendo al desarrollo de la sociedad

