

# ANÁLISIS DEL SERVICIO TURISTICO QUE OFERTAN LOS GUIAS DE DESPORTES EXTREMOS EN EL CANTON BUWAY

*por Clara Aviles*

---

**Fecha de entrega:** 19-ago-2019 06:35p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1161554317

**Nombre del archivo:** tesis\_final\_Clara.docx (140.37K)

**Total de palabras:** 4863

**Total de caracteres:** 26473

## 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 el Ecuador la región costa cuenta con diferentes atractivos que brindan regocijo a los turistas, entre estos, tenemos a las playas costeras, variedad gastronómica y un abanico de culturas. Cada cantón de la provincia posee diversidad de recursos naturales e infinidad de destinos turísticos.

El cantón General. Antonio Elizalde más conocido como “Bucay” perteneciente a la Provincia del Guayas, es poseedor de recursos naturales que lo hacen atractivo para el deleite de los visitantes. De acuerdo a su posición geográfica posee un suelo apto para las actividades agrícolas, caudales de ríos y un clima cálido tropical con un promedio de temperatura entre 18 a 24 °C.

Como uno de los productos turísticos ofertan una diversa complejidad de flora y fauna, entre lo cual destacamos el “Bosque húmedo de la Esperanza” un encanto natural que posee una considerable parcela de bosque en el que destacan remanentes de caña guadua, marfil vegetal, orquídeas, guayacanes, helechos gigantes, bromelias, entre otros, y en los recorridos se puede encontrar ocasionalmente variedad de mamíferos que concurren en la zona.

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.

Los diferentes tipos de servicios que se ofertan en deportes extremos son:

- Rafting
- Trekking
- Ciclismo
- Canyoning
- Canopy

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 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.

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.

Hoy en día existe una gran cantidad de personas que les apasiona la práctica de estos deportes de aventura, por ello les interesa averiguar nuevos destinos donde se experimentan los ejercicios de esta actividad.

El principal problema es la poca capacidad y conocimientos que tiene el personal encargado de brindar la atención de estos deportes, en cuanto a la confianza al momento de realizar las actividades de aventura, 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 desmesurada 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.

Debido a estos sucesos se ha estimado que es concerniente solucionar este problema para acrecentar el ingreso de visitantes los mismos que contribuyen a la economía y desarrollo local del cantón.

### **JUSTIFICACION**

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 fue precisamente por 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 de los tipos de turistas que visitan el cantón, notando singularidades, fortalezas, debilidades y predilecciones sobre las

distintas actividades de deportes extremos que se realizan y como estos tienen un impacto real en la naturaleza, cuidando el medio ambiente desde un diferente punto de vista acrecentando la calidad y el perfil del destino.

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.

### **DELIMITACION**

El análisis del servicio turístico que ofertan los guías de deportes extremos se llevará 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 ESPECIFICOS**

- Identificar los servicios que prestan los guías de deportes extremos.
- Describir los servicios que prestan los guías turísticos.
- Realizar 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 TURÍSTICA.**

(Organización 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” (Gonzalez & Ramos, 2014).
- “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”

## **2 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).

### **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 consistía está 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).

## **GESTION 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 de este análisis investigativo se basará 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.

#### **INVESTIGACION DESCRIPTIVA.**

Según (Tamayo, 2003) en su libro *Proceso de Investigación Científica*, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente” (pág. 35)

Para (Sabino, 1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”

Por medio de esta investigación se realizaron encuestas a un determinado número de turistas para comprobar la satisfacción de los servicios turísticos del cantón.

#### **INVESTIGACION DE CAMPO**

Según (Arias, 2012) define: “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los

hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carates de investigación no experimental”

### **RECOLECCION DE DATOS.**

#### ***ENCUESTAS***

Para la realización de encuestas se estimaron variables como: edad, sexo, lugar de origen, motivo de visita y actividades que se realizan, 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”

### **POBLACION Y MUESTRA.**

Formula

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$
$$n = \frac{1.96^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2}$$
$$n = \frac{(3.841) * (0.25)}{0.025}$$

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

$$n = 384.16$$

$$n = 384$$

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

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.

## CAPÍTULO 4

### DESARROLLO DEL TEMA

#### DIAGNOSTICO DE LOS SERVICIOS QUE SE OFERTAN EN BUCAY.

En la provincia del Guayas encontramos al cantón General. Antonio Elizalde conocido como “Bucay”, es un lugar <sup>2</sup> ideal para los amantes de la naturaleza y los deportes extremos.

Bucay es conocido por su turismo de aventura, cuenta con cerca de 40 cascadas en las cuales se practica los deportes de:

**Rafting:** Es una actividad que radica en el descendimiento en balsas por veloces y agresivos ríos con un fuerte declive y torrentes de aguas, es una buena opción para los fanáticos de este deporte, quienes demuestran sus habilidades y destrezas.

**Canyoning:** También conocida como “descenso de cascada”

**Trekking:** Son caminatas por los alrededores de las montañas, en Ecuador se lo conoce por el nombre de “senderismo”.

**Ciclo montañas (ciclismo):** Son rutas turísticas que se hacen por medio de bicicletas.

**Canopy:** Es el deslizamiento de un lugar a otro a través de cables horizontales, se realiza con un equipamiento de protección.

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.

### **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

Análisis.

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

#### 2. Edad

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?

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?

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:

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?

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:

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?

Análisis.

Mediante la encuesta realizada se puede observar que el 43% de los visitantes se sienten satisfechos con los servicios que se ofertan, mientras que el mínimo 1% se encuentra inconforme.

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

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?

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. Mediante este resultado se hace hincapié a la aplicación de estrategias para mejorar esta problemática.

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

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.

## **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. En el diagnóstico de los servicios turísticos se pudo cotejar la fortaleza que tiene la práctica de los deportes extremos debido al vínculo que tiene con la naturaleza, transformándose en un ambiente perfecto para su crecimiento.
2. Mediante la encuesta se determinó que la mayoría de los encuestados conocen la presencia de los atractivos y se encuentran satisfechos con los servicios que ofrece Bucay, pero a su vez están de acuerdo que los prestadores tengan conocimientos turísticos para mejorar la calidad del servicio.
3. Se constató que los turistas tienen la posibilidad y el deseo de ser partícipes de la práctica de los deportes extremos, la edad no es un inconveniente, lo que solicitan es una asistencia de calidad y seguridad al momento de la realización de esta actividad. Así ratificando su inmediato retorno y promoción del deporte.

# ANÁLISIS DEL SERVICIO TURISTICO QUE OFERTAN LOS GUIAS DE DESPORTES EXTREMOS EN EL CANTON BUCAY

## INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[www.docstoc.com](http://www.docstoc.com)

Fuente de Internet

2%

2

[repositorio.ulead.edu.ec](http://repositorio.ulead.edu.ec)

Fuente de Internet

2%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 25 words

Excluir bibliografía

Activo