



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACION**  
**CARRERA HOTELERIA Y TURISMO**  
**PRESENCIAL**



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)**  
**DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN**  
**HOTELERIA Y TURISMO**

**TEMA:**

**CERTIFICACIONES TURÍSTICAS, SU RELACIÓN EN LA GUIANZA Y  
OPERACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE AVENTURA  
DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2022**

**AUTORA:**

**GABRIELA PATRICIA PROAÑO PEREZ**

**TUTOR:**

**PHD. GONZALO PEÑAFIEL NIVELA**

**QUEVEDO- LOS RÍOS – ECUADOR**

**2022**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACION**  
**CARRERA HOTELERIA Y TURISMO**  
**PRESENCIAL**



**RESUMEN**

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo desarrollar las Certificaciones Turísticas, su Relación en la Orientación y Operación de Establecimientos Turísticos de Aventura del Cantón Quevedo Año 2022, este proyecto nos permite elaborar un diseño de operación con su correspondiente trabajo de Establecimientos Turísticos que puedan obtener las certificaciones respectivas y así contar con los beneficios de que se trate, a través de la ejecución que se logre en los establecimientos aprobados para comprender y recrear lo confirmado y así garantizar la relación a través de la guía de manera que se conecten diferentes sitios para asegurar y tener la confianza de las certificaciones.

**Palabras claves:** Certificación, Guía, Operación, Turismo, Asegurar, Confianza.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACION**  
**CARRERA HOTELERIA Y TURISMO**  
**PRESENCIAL**



**ABSTRACT**

The objective of this research project is to develop the Tourist Certifications, their Relationship in the Guidance and Operation of Adventure Tourist Establishments of the Canton Quevedo Year 2022, this project allows us to elaborate an operation design with its corresponding work of Tourist Establishments that can obtain the respective certifications and thus have the benefits concerned, through the execution that is achieved in the approved establishments to understand and recreate what has been confirmed and thus guarantee the relationship through the guide in a way that connects different sites to ensure and have the confidence of the certifications.

**Keywords:** Certification, Guide, Operation, Tourism, Ensure, Confidence.

# INTRODUCCIÓN

Las normativas de calidad se fundamentan en la construcción de manuales de procesos y métodos a continuar con el objetivo primordial de alcanzar de forma eficaz satisfacer diferentes demanda o carencia de una mercadería o servicio en particular.

En el ámbito turístico, los reglamentos, normas y leyes de calidad de las múltiples ocupaciones han experimentado un aumento en las últimas décadas. Se observa tanto un aumento en la publicación de reglas sectoriales para turismo, como la obtención de certificaciones de calidad por empresas públicas y privadas. .

La calidad que se da en un servicio o producto turístico representa un componente más en la cadena de costo turístico que posibilita al turista experimentar las diferentes ocupaciones de descanso y recreación de una forma plena, por lo cual resulta correcto preocuparse tanto de la administración de los componentes necesarios para asegurar su vivencia en un destino; en otras palabras lo cual se llama “Experiencia Turística Integral”.

La calidad es una herramienta de competitividad en las empresas turísticas. Por ello se considera primordial hacer mejoras en las ocupaciones que mantienen interacción con el turismo en el cantón Quevedo, para llegar a dar un servicio turístico de calidad y paralelamente fomentar la utilización de buenas prácticas, para aprovechar de una forma sustentable los recursos naturales que nos ofrece este destino turístico. El presente estudio es un análisis de componentes relevantes para el desarrollo turístico del destino como por ejemplo: el diagnóstico del caso presente de la provincia de Los Ríos cantón Quevedo a la colaboración de los actores que componen a las certificaciones turísticas en su relación de guía y operación en los establecimientos turísticos de aventura de la localidad, infraestructura de los establecimientos y servicios complementarios (seguridad, primeros auxilios, emergencias, facilidades de comunicación e ingreso, entre otros.) Actualmente la ciudad de Quevedo es exitosa por los turistas, dada a su localización de alusión, “El recorrido de la Ruta del Rio”.

Con el potencial de los recursos turísticos, de esta región enormemente vulnerable en objetivos de semana y feriados, puesto que llega a disponer de una demanda turística que

sostiene en muchas situaciones la capacidad turística que los establecimientos brindan. Produciéndose de esta forma, contaminación tanto en el área como en el sector de muestra en donde los turistas usan esta última en mención en distintas situaciones como en el área de parqueo ocasionando contaminación no solo por los desperdicios plásticos, sino por los contaminantes o residuos derramados por los vehículos ( combustibles o aceites), esto limita las expectativas de los turistas de pasar una experiencia de calidad en el destino y recreación que esta región tiene para dar.

La finalidad de este análisis es llevar a cabo una iniciativa para la certificación de turistas y guía en la operación de los establecimientos, considerando que con el cumplimiento de las metas propuestas y la indagación de campo, basada en la recolección de datos por medio de encuestas, entrevistas, se llegara a conocer la realidad de los hechos en el cantón Quevedo.

# DESARROLLO

## 1.1 Justificación

El turismo a nivel nacional es un rubro importante de ingresos para diversos sectores económicos de la sociedad, se benefician desde el magnate hotelero hasta el emprendedor que vende manualidades en las aceras. La presente investigación se da a partir de las evidentes falencias de los distintos operadores turísticos del cantón Quevedo, en las áreas de operativas, de talento humano, administrativas, es decir en la guianza total que ofrecen los establecimientos turísticos de aventura de la localidad.

Para ello se centrarán esfuerzos en la investigación enfocada a la obtención de los recursos idóneos para asegurar un turismo de calidad, esto en base a los estándares de calidad existentes, específicamente llamadas CERTIFICACIONES TURISTICAS, mismas que norman las operaciones turísticas y consecuentemente a sus administradores estableciendo parámetros de calidad en cuanto a servicios como logística, capacidad hotelera, gastronomía, orden y limpieza, responsabilidad con el medio ambiente, entre otros; en importante resaltar que desde este punto es fundamental la parte económica para lograr dichos objetivos, por ello es fundamental el financiamiento necesario en instituciones bancarias, además del patrocinio de la empresa privada.

Se realizarán encuestas aplicadas a los propietarios de las operadoras turísticas de la localidad, para conocer la realidad que está atravesando el turismo del cantón Quevedo, y de esta manera accionar los recursos necesarios para fomentar una reactivación eficaz de este importante sector, generando espacios de retroalimentación efectiva en cuanto a los estándares de calidad que deben cumplir, apegados las certificaciones turísticas vigentes.

## 1.2 Planteamiento del problema

El crecimiento turístico sostenible contemporáneo, es una de las mejores maneras de producir medios económicos y se halla entre la iniciativa de consideración y productividad con más posibilidades de triunfo por la variedad natural y cultural que poseen.

Sim embargo los diferentes espacios turísticos que posee la ciudad de Quevedo, poseen particularidades desfavorables que detienen su crecimiento, tales como la desorganización administrativa, inseguridad, contaminación, poca inversión, pocas estrategias de marketing, y por sobre todo carecen de estándares de certificaciones de calidad turísticas, importantes para ofrecer servicios de alta gama, adecuado para todo tipo de turistas, sean estos nacionales y extranjeros,

Con la presente indagación pretende plantear el desarrollo de una iniciativa de uso turístico, basados desde las distintas certificaciones de calidad existentes, INEN, ISO y Q, que proporcionan estándares de excelencia en cuanto al servicio, logística, capacidad de alojamiento, gastronómica, entre otras. Como las detallada a continuación; Regla Técnica NTE (Norma Técnica Ecuatoriana) “INEN 2443 y manual de excelencia en el perfeccionamiento de las actividades turística, lo cual dejará optimizar requeridos puntuales, para de esta manera lograr un nivel inmejorable en la uso de sus recursos” (INEN, 2015).

### ***1.2.1 Problema general***

¿De qué manera influyen las certificaciones turísticas en el ordenamiento y seguridad de la actividad de guianza y operación de establecimientos turísticos de aventura en el Cantón Quevedo?

## **1.3 Objetivo**

### ***1.3.1 Objetivo general***

Analizar la importancia de las certificaciones turísticas en relación en la orientación y operación de establecimientos turísticos de aventura en el Cantón Quevedo provincia de Los Ríos, Año 2022

### **1.3.2 *Objetivos específicos***

- Enlistar los establecimientos turísticos de aventura en el cantón Quevedo, que cumplen con las certificaciones turísticas
- Analizar los beneficios de las certificaciones en los lugares turísticos
- Elaborar un Plan para incentivar la obtención de las certificaciones por parte de los centros turísticos de aventura en el Cantón Quevedo

## **1.4 Sustento teórico**

### **1.4.1 *Desarrollo turístico***

Desde el punto de vista económico, el bienestar de la sociedad radica en la capacidad de crear empleo para la población, cubrir las necesidades básicas y redistribuir la riqueza. Asimismo, el turismo es la actividad por excelencia de las personas que viajar y permanecer por un período de tiempo determinado en un lugar diferente de su entorno naturales, de gran atractivo o por fines diversos, de acuerdo con el calendario general de turismo de cada localidad, (Pereyra, Palomino, & Gárate, 2021).

De acuerdo a Gambarota y Lorda en su investigación publicada en la revista Geográfica Venezolana “El turismo es una actividad que actualmente se reconoce como el motor de desarrollo del territorio, es por ello que diferentes gobiernos y organizaciones privadas se interesan más por él, impulsando un sinnúmero proyectos y actividades para promoverlo” (Gambarota & Lorda, 2017).

### **Principales servicios turísticos**

Dentro de las actividades propias del turismo encontramos un aspecto fundamental, el cual abarca todos los servicios que se pueden brindar, para generar en los visitantes (turistas) una estancia placentera, rodado de las comodidades y servicios necesarios, para amas de satisfacer sus necesidades proyectar en cada uno de ellos una imagen de calidad de servicios.



Según la OEA (1980) citado por Cedeño Figueroa, concuerda que los Servicios Turísticos “se describen como el resultado de funciones, actividades llevadas a cabo por acuerdo de la entidad anfitriona con el fin de satisfacer a los turistas, hacer un uso inmejorable de las instalaciones turísticas y agregar valor económico a las atracciones o recursos turísticos.” (Cedeño , 2016).

➤ **Servicio de alojamiento**

El sector de alojamiento general y específicamente la industria hotelera en particular es lo que constituye la oferta turística del destino, siempre que en algunos casos esté determinada por: si es un destino turístico o no, depende de la capacidad de alojamiento que dispongan como oferta porque es el principal motor de la economía turística, (Alvarez & Villanueva, 2019).

**Tabla 1** *Servicios de alojamiento*

<b>TAMAÑO</b>	<b>TIPO</b>	<b>CLASE</b>	<b>PLAN</b>
<b>La base es el número de habitaciones disponibles.</b>	<b>Normalmente se basa en el tipo de clientela.</b>	<b>Normalmente basado en el rating y el ADR (tarifa media diaria).</b>	<b>Con o sin comidas en las habitaciones.</b>
➤ Grande: mayor 300 habitaciones.	➤ Negocio (comercial) suite, transitorio.	➤ De una a cinco estrellas	➤ Europeo
➤ Medio: entre 100 y 300 habitaciones.	➤ Estancia prolongada (residencial) resort, bed & breakfast	➤ Mayor ADR en relación con la competencia de las posadas de bajo presupuesto a los muy altos hoteles de lujo.	➤ Americano
➤ Pequeño: menos de 100 habitaciones.	➤ Casino, conferencia, convención		➤ Americano modificado

**Fuente:** (Alvarez & Villanueva, 2019).

### ➤ **Servicio de alimentación**

En concordancia con Armijos, Bustamante y Calle en su investigación “Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas” podemos establecer que los establecimientos de alimentos y bebidas han dado un giro en su representatividad y conceptualización, en su nuevo papel como parte importante de los patrones de consumo del consumidor, (Armijos, Bustamante, & Calle, 2019).

Bajo el contexto anterior, también se puede destacar que a pesar de su variada gastronomía existente en la ciudad de Quevedo, existen algunos establecimientos que no cumplen satisfactoriamente con la calidad de servicios brindado a los turistas, los mismos que se deben enfocar, principalmente, en la gestión y manipulación de alimentos, para garantizar una seguridad alimentaria al usuario

### ➤ **Servicio de guía turística**

La Ing. Sandra Barreno en su artículo publicado en la revista académica ECOTEC, precisa que “El área de servicios, como en el caso del turismo de acompañamiento, es actualmente una de las principales fuentes de actividad económica en el mundo y uno de los primordiales motores de la economía.” (Barreno, 2010).

Por este motivo es importante tener en cuenta algunas características y cualidades específicas como la amabilidad y una actitud de cordialidad, preocupado por su imagen en todo momento, la atención y la memoria, diligencia y respeto, prontitud, y sobre todo simpatía, esto es lo que distingue a un profesional en su trato al turista (Barreno, 2010).

## Cualidades que debe tener un guía profesional

Gráfico 1 Cualidades que debe tener un guía profesional

Mantiene un aspecto cuidado y aseado
Ofrece una acogida cordial, con una sonrisa
Presta un servicio inmediato, es atento.
Escucha con atención e interés
Satisface las necesidades del turista y hace sugerencias
Ofrece ayuda o servicios adicionales
Agradece la visita del turista y le invita a volver.
Demuestra satisfacción y orgullo de sí mismo
Se preocupa de su formación y por ofrecer lo mejor de sí
Analiza las situaciones desde el punto de vista de los clientes
Intenta solucionar los problemas
Conocimientos culturales y prácticos

**Fuente:** (Barreno, 2010).

### ➤ Servicios de información

Si nos cuestionamos acerca de cuál es la función de un centro de información turística, solemos relacionarlo con: abrir mapas, localizar e informar a los visitantes de los patrimonios turísticos más apreciables de una zona. También podríamos argumentar que cualquier persona puede cumplir la función de guianza aunque no tenga una formación específica.

Desde el punto de vista Canal Pagès (2010) “la mayoría de personas tienen capacitación y habilidad para informar a los turistas, pero no todos logran hacerlo de manera profesional, dinámica y entusiasta”. En estas tres dimensiones reside la eficacia de los servicios de información turística y es cuando nacen diferentes desafíos, como ir un paso más allá: ofrecer nuevas ocasiones para conocer el territorio y potenciar la conciencia medioambiental. al turista (Canal Pagès, 2010)“.

➤ **Servicios de transporte**

Las terminologías que se han proporcionado a lo prolongado del tiempo sobre el turismo están emparentadas a una dependencia tiempo-espacio. “Por tanto, es de manifestar que está firmemente ligado al movimiento humano, en el que se tienen en cuenta varios vehículos especializados, ya que no tiene sentido para una atracción turística sino es inaccesible” (Viloria, 2012), citado por (Castaño & Valencia , 2016).

“Además, el movimiento terrestre en vehículo es concluyente del producto turístico o la forma obligatorio para llegar al punto y transitar dentro del destino visitado, y en algunos casos el propio destino o la propia acción turística.” (Castaño & Valencia , 2016).

➤ **Principales atractivos turísticos de la ciudad de Quevedo**

<b>Ruta del rio</b>	<b>Zoológico</b>
<p><i>Ilustración 1 Ruta del Rio</i></p> 	<p><i>Ilustración 2 Zoológico</i></p> 
<b>Parque Lineal</b>	<b>Canopy en la Ruta del Rio</b>
<p><i>Ilustración 3 Parque Lineal</i></p> 	<p><i>Ilustración 4 Canopy en la Ruta del Rio</i></p> 
<b>Puente Humberto Alvarado</b>	<b>Palacio de Cristal</b>
<p><i>Ilustración 5 Puente Humberto Alvarado</i></p>	<p><i>Ilustración 6 Palacio de Cristal</i></p>

	
<p align="center"><b>Malecón de Quevedo</b></p>	<p align="center"><b>Parque de la Familia</b></p>
<p><i>Ilustración 7 Malecón de Quevedo</i></p> 	<p><i>Ilustración 8 Parque de la Familia</i></p> 
<p align="center"><b>Paseo en moto acuática</b></p>	
<p><i>Ilustración 9 Paseo en moto acuática</i></p> 	

### **1.4.2 Certificaciones turísticas**

Una de las formas tangibles de medir la calidad de la oferta turística son sin duda las certificaciones, incentivos para que las empresas implementen dichos estándares y los certifiquen: “razones internas relacionadas con la eficiencia, la productividad, y la rentabilidad; y razones externas o institucionales relacionadas con la presión social ejercida por diversos actores para adoptar estas prácticas de gestión empresarial” (Sánchez Valdés, 2019).

De lo antes considerado se puede acotar que las certificaciones son fundamentales para garantizar una gama alta en los servicios turísticos ofrecidos en los distintos lugares de

la localidad y del país, no obstante la mayoría de los operadores o administradores locales carecen de los conocimientos necesarios acerca del tema y consecuentemente no cuentan con las distintas certificaciones turísticas existentes para la excelencia de los servicios, a continuación se detallarán una de las certificaciones más utilizadas a nivel turístico:

➤ **Certificados de calidad**

• **INEN**

- NTE INEN 2445-Turismo. Agente de ventas. Requisitos de competencia laboral
- NTE INEN 2631-Turismo. Playas. Requisitos de certificación turística
- NTE INEN 2464- Turismo. Gerente de agencia de viajes. Requisitos de competencia laboral.
- NTE INEN 2450-Turismo. Administrador de empresas de alojamiento. Requisitos de competencia laboral
- NTE INEN 2436-Turismo. Administrador de restaurantes. Requisitos de competencia laboral
- NTE INEN 2463-Turismo. Conductor de transporte turístico terrestre. Requisitos de competencia laboral.
- NTE INEN 2443-Turismo. Guía nacional. Requisitos de competencia laboral

• **ISO**

De entre las certificaciones ISO más utilizadas encontramos para el sector turístico podemos encontrar las siguientes

- ISO 14785-Oficinas de Información Turística. Servicios de Información Turística y Recepción
- ISO 21902-Turismo y Servicios Relacionados. Turismo Accesible para Todos

- ISO 18513-Servicios Turísticos. Hoteles y Otros Tipos de Alojamiento Turístico
  - ISO 18065-Servicios Turísticos y Servicios Afines. Servicios Turísticos para Uso Público Prestados por las Autoridades de Áreas Naturales Protegidas
  - ISO 20611-Turismo de Aventura. Buenas Prácticas para la Sostenibilidad
- **Certificación de calidad “Q”**

“La gestión de la calidad puede jugar un papel relevante en el sector turístico para poder mantener y mejorar su competitividad a nivel internacional” (Tari & Pereira , 2012).

De acuerdo a la incesante oferta turística, la calidad y la excelencia en los servicios se han convertido en el distintivo característico de algunos destinos y empresas situadas en este sector, ¿pero cómo saber si un establecimiento posee esos estándares de calidad?

“Los distintos tipos de hospedajes marcadas con la "Q" de calidad turística han sido objeto de rigurosas inspecciones, para garantizar que la prestación de sus servicios está asegurada con calidad y seguridad. y profesionalidad” (MinTur, 2015).

La Marca Q es un distintivo de calidad en la industria turística, es una certificación de alta gama específico de la industria turística. Los establecimientos que reciben esta Q están dentro de los parámetros y requisitos determinados de calidad de sus servicios para diferenciarse de la competencia. ( Jimenez, 2019)

### ***1.4.3 Marco legal de la Guianza Turística***

Dentro del marco legal de la **GUIANZA TURÍSTICA**, cuyo ente rector es el Ministerio de Turismo, se establecen las siguientes consideraciones para garantizar un turismo responsable y de calidad para todos los ciudadanos naciones y extranjeros que dispongan realizar dicha actividad:

**Gráfico 2 Marco legal de la guianza turística**

<p>Art. 1.- Objeto.- El presente reglamento tiene como objeto determinar los principios y criterios a los que habrán de someterse las personas reconocidas como guías de turismo, así como, toda regulación para el servicio de guianza turística desarrollado dentro del territorio ecuatoriano continental</p>	<p>Art. 5.- Guía local.- El guía local es la persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto del valor turístico - natural/cultural- de los sitios asignados a tal uso</p>
<p>Art. 6.- Competencias generales.- El guía local podrá mostrar e interpretar el patrimonio turístico local, tanto natural como cultural, conforme a lo establecido en este reglamento. Los guías locales podrán realizar las siguientes modalidades de aventura: senderismo, cicloturismo, y las que determine la Autoridad Nacional de Turismo</p>	<p>Art. 7.- Requisitos para la acreditación del guía local.- Para ser reconocido como guía local, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Título oficial de bachiller;</li><li>b) Cursos de capacitación específicos para guías locales, aprobados y avalados por la Autoridad Nacional de Turismo y con la autoridad que corresponda;</li><li>c) Certificar mediante una declaración juramentada que son residentes por al menos tres años en la localidad donde ejercerán la actividad</li></ul>

**Fuente:** (Ministerio de turismo, 2016).

## **1.5 Técnicas aplicadas para la recolección de datos**

### **1.5.1 Bibliográfica**

Para desarrollar este caso de estudio comprobatorio del examen complejo, se utilizaron diligencias basadas en evidencias teóricas, además se realizó un detallado trabajo bibliográfico en el que se pudieron obtener sustentos y conceptualizaciones de investigaciones previas con el fin de obtener el una amplia perspectiva adecuada para brindar la fundamentación necesaria relacionadas con las certificaciones de calidad turísticas que se deben implementar para mejorar las operadoras y lugares turísticos del cantón Quevedo, provincia de Los Ríos.

### **1.5.2 Encuesta**

La encuesta permitirá la obtención de los datos necesarios para comprobar la realidad del problema presentado, tomando como sujeto de encuesta al 10% de la población,



en la que se aplicará a todos los participantes con un banco de preguntas de opción múltiple relacionada con la utilización de certificaciones de calidad turísticas, impacto en la calidad de los servicios que brindan a los visitantes.

### ***1.5.3 Metodología de investigación***

Para la estructuración del documento probatorio del sustento del examen complejo, está contemplada metodológicamente de dos aspectos, uno cualitativo y otro cuantitativo, los cuales brindarán los recursos necesarios para la recolección y procesamiento de datos como base que evidenciara el impacto directo de las certificaciones turísticas en la calidad de la guianza y operaciones de los establecimientos dedicados a esta actividad en el cantón Quevedo.

#### **➤ Método cualitativo**

En un sentido amplio, la metodología cualitativa se puede definir como una investigación que proporciona datos descriptivos: las versiones de las personas, datos hablados o escritos y comportamiento observado (Quecedo & Castaño, 2002).

El método de investigación cualitativa permitirá que el criterio y la mentalidad del sujeto de investigación sean el investigador o el sujeto investigado, brindando los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de la indagación relacionada con el impacto que generan las certificaciones de calidad en la guianza y operaciones de los entes turísticos del cantón.

#### **➤ Método cuantitativo**

Los estudios cuantitativos se denominan así porque involucran fenómenos que se pueden medir (es decir, se puede especificar un número, por ejemplo, número de niños, edad, peso, altura, altura, aceleración, masa, nivel de hemoglobina, entre otros) mediante el uso de métodos estadísticos que analizan los datos recopilados, su objetivo más importante es describir, explicar, predecir y controlar objetivamente las causas de la misma y predecir su ocurrencia con base en la divulgación (Sánchez Flores, 2018).

Sobre la base y criterios del estudio anterior, un enfoque cuantitativo permitirá que el trabajo de campo utilice como herramienta de recolección a la encuesta, dirigida a propietarios y operadores turísticos de la zona para medir la magnitud y el contraste del impacto de las certificaciones en la guianza y operación de los distintos destinos turísticos, para luego reflejar estos resultados en cuadros y gráficos estadísticos.

#### ***1.5.4 Tipos de investigación***

##### **➤ Descriptiva**

“La investigación descriptiva se utiliza cuando se requiere delinear características específicas identificadas durante la investigación exploratoria. Esta descripción puede hacerse cualitativamente y en mayor medida cuantitativamente” (Díaz & Calzadilla, 2016). Con la consideración de este tipo de investigación, se logrará conocer de forma más asertiva las características de la problemática planteada, con la finalidad de conocer si la información obtenida relacionada con las certificaciones turísticas es verídica para el presente caso.

##### **➤ Analítica**

La forma en que se caracteriza un método analítico es el paso de alterar el todo en sus elementos básicos, desde el más complicado hasta el más simple, es decir, del efecto a la causa., (Lopera, Ramirez, Zuluaga, & Ortiz, 2010).

A partir de los fundamentos obtenidos, es posible identificar y explicar los resultados de investigaciones bibliográficas y de campo sobre los sujetos de investigación, cuyo fin es mostrar la relación o impacto que generara las certificaciones turísticas en la calidad de los servicios proporcionados.

#### ***1.5.5 Población***

Para la presente investigación la población está conformada por las empresas turísticas registradas en el departamento Turismo, Educación, Cultura y deporte del GAD

municipal del Cantón Quevedo, y reconocidas por el Ministerio de Turismo, cuyo número asciende a 186 establecimientos.

### 1.5.6 Muestra

Para el proyecto se eligió un tipo de muestra aleatoria simple porque, según la unidad de análisis, cada elemento de la población es igualmente selectivo, en este caso los propietarios de las empresas turísticas del cantón Quevedo. La fórmula para calcular el tamaño de la muestra convencionalmente es la siguiente.

Formula:

$$N = \frac{N}{e^2 * (N - 5) + 5}$$

$$N = \frac{186}{0.05^2 * (186 - 5) + 5}$$

$$N = \frac{186}{0.0025^2 * (186 - 5) + 5}$$

$$N = \frac{186}{5.0011}$$

$$N = 37.1915$$

$$N = 37$$

## 1.6 Resultados Obtenidos

1. ¿Conoce usted acerca de las distintas certificaciones turísticas, aplicables para garantizar un servicio de calidad?

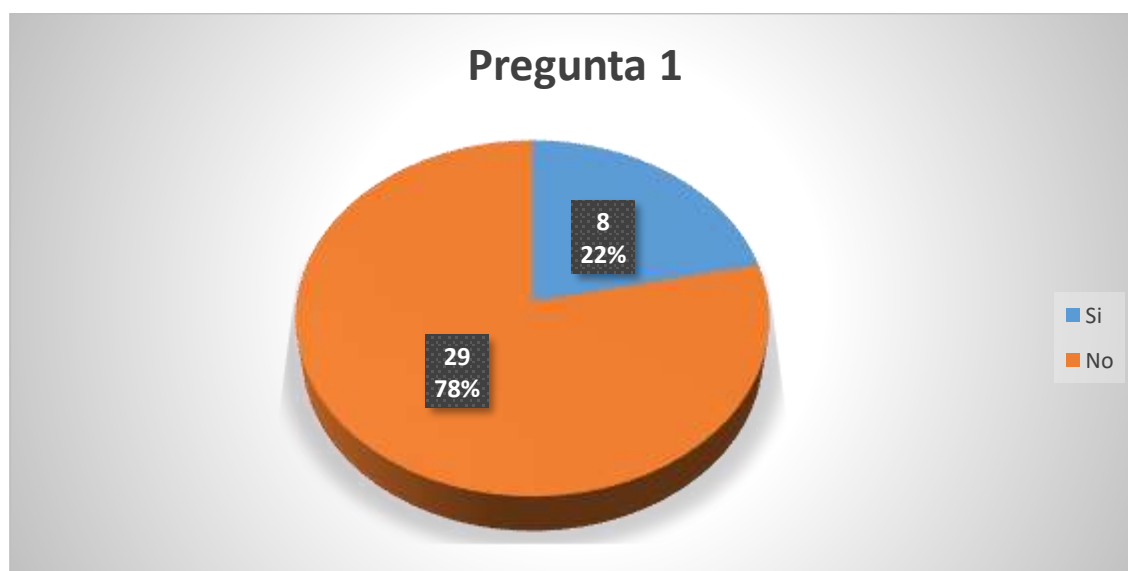
**Tabla 2** ¿Conoce usted acerca de las distintas certificaciones turísticas, aplicables para garantizar un servicio de calidad?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	22%
No	29	78%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas turísticas del cantón

**Realizado por:** Gabriela Patricia Proaño Pérez

**Gráfico 3** ¿Conoce usted acerca de las distintas certificaciones turísticas, aplicables para garantizar un servicio de calidad?



**Fuente:** Empresas turísticas del cantón

**Realizado por:** Gabriela Patricia Proaño Pérez

### Interpretación y análisis:

En concordancia con los resultados alcanzado se puede apreciar que solo el 22% de los encuestados conocen de las certificaciones turísticas y el 78% desconocen totalmente del tema. A partir de estos resultados se puede analizar la evidente carencia de estándares de calidad en los servicios turísticos, principalmente por desconocimiento.

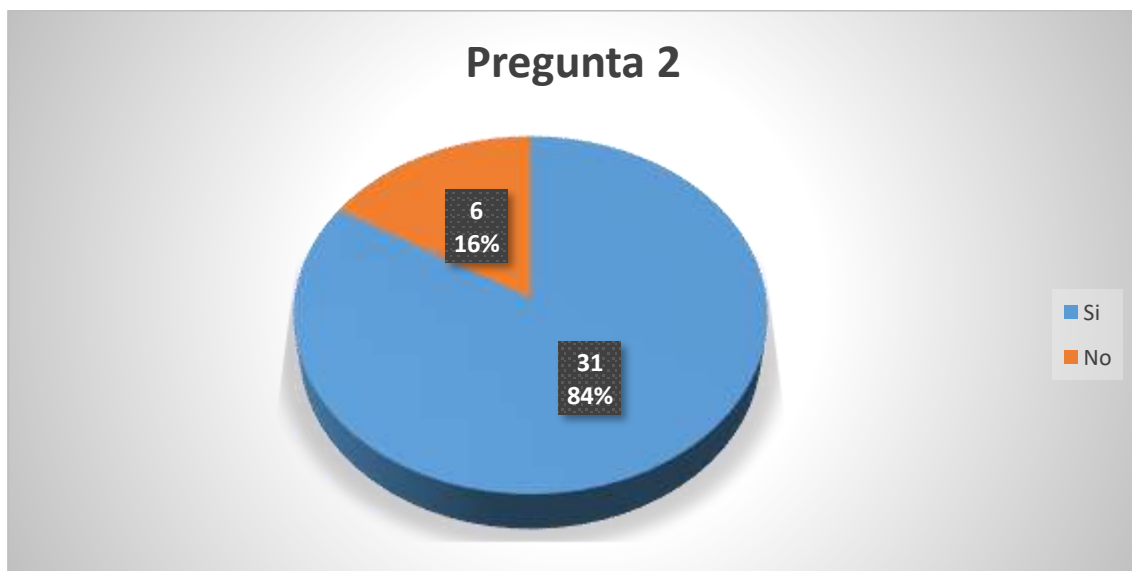
2. ¿Considera usted que deben existir más acompañamiento y difusión de los beneficios que podrían proporcionar las certificaciones turísticas?

**Tabla 3** ¿Considera usted que deben existir más acompañamiento y difusión de los beneficios que podrían proporcionar las certificaciones turísticas?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	84%
No	6	16%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas turísticas del cantón  
**Realizado por:** Gabriela Patricia Proaño Pérez

**Gráfico 4** ¿Considera usted que deben existir más acompañamiento y difusión de los beneficios que podrían proporcionar las certificaciones turísticas?



**Fuente:** Empresas turísticas del cantón  
**Realizado por:** Gabriela Patricia Proaño Pérez

**Interpretación y análisis:**

Enfatizando los resultados de la encuestas en cuanto a si deben o no existir difusión de los beneficios de las certificaciones, el 84% estuvo plenamente de acuerdo y solo el 16% manifestó que no. Es por ello que se considera importante espacios donde se transmitan este tipo de información, que utilizada de forma correcta podría generar un impacto altamente positivo dentro del sector turístico de la localidad.

3. ¿Cómo califica usted el servicio que presta su empresa turística en temas de calidad?

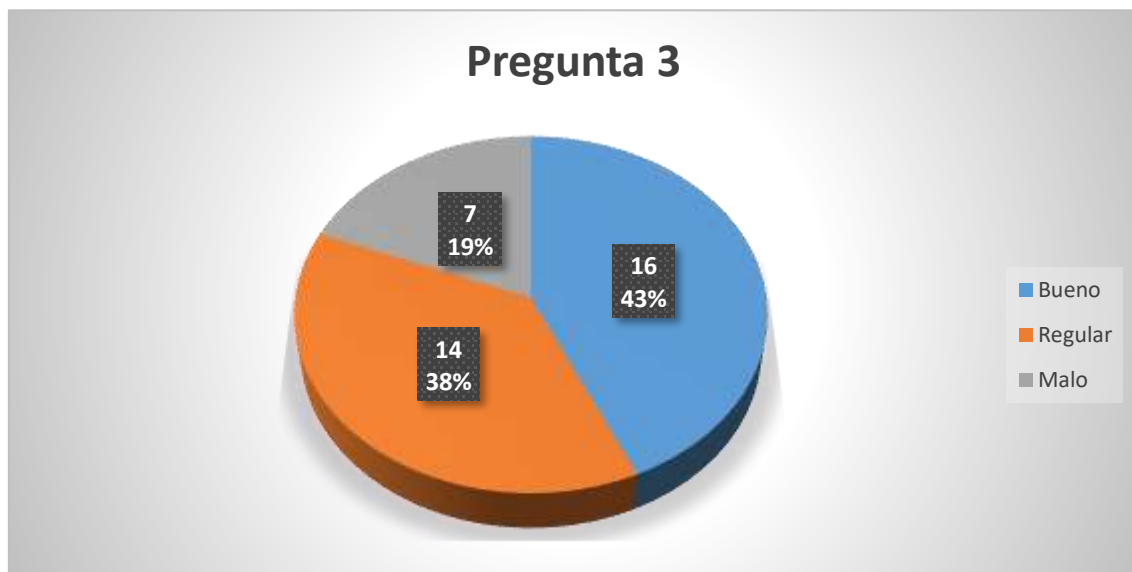
**Tabla 4** ¿Cómo califica usted el servicio que presta su empresa turística en temas de calidad?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	16	53%
Regular	14	47%
Malo	7	23%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas turísticas del cantón

**Realizado por:** Gabriela Patricia Proaño Pérez

**Gráfico 5** ¿Cómo califica usted el servicio que presta su empresa turística en temas de calidad?



**Fuente:** Empresas turísticas del cantón

**Realizado por:** Gabriela Patricia Proaño Pérez

**Interpretación y análisis:**

Para la pregunta planteada en relación a la calidad de los servicios que presta la distintas empresas, el 43% manifestaron que la calidad es buena, el 38% que es regular el servicio, y el 19% se consideraron como un servicio malo. Los resultados desde un punto de vista técnico son de suma consideración y se puede evidenciar que es suma necesidad que las empresas emprendan planes de acción para mejorar sus servicios y operaciones para alcanzar las certificaciones necesarias y de esta manera atraer más visitantes.

4. ¿En qué aspectos considera usted que debe mejorar las empresas turísticas del cantón Quevedo?

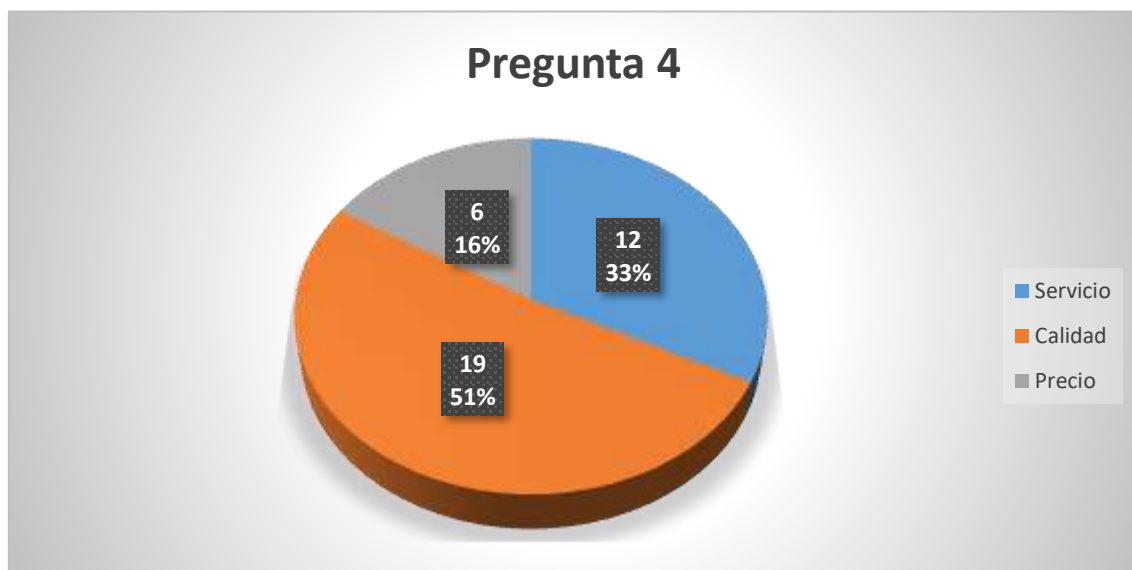
**Tabla 5** ¿En qué aspectos considera usted que deben mejorar las empresas turísticas del cantón Quevedo?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Servicio	12	32%
Calidad	19	51%
Precios	6	16%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas turísticas del cantón

**Realizado por:** Gabriela Patricia Proaño Pérez

**Gráfico 6** ¿En qué aspectos considera usted que deben mejorar las empresas turísticas del cantón Quevedo?



**Fuente:** Empresas turísticas del cantón

**Realizado por:** Gabriela Patricia Proaño Pérez

**Interpretación y análisis:**

Cuando se cuestionó a las empresas turísticas se evidenció que el 33% acertaron que se debe mejorar el servicio, el 51% la calidad en general, y tan solo el 16% acotaron que se deben establecer nuevos precios de acuerdo al mercado competitivamente. En base a los datos interpretados se analiza que se deben redoblar esfuerzos en temas de mejoramiento calidad y servicios que ofrecen las empresas turísticas de aventura, principalmente implementando certificaciones adecuadas para cada caso.

5. ¿Cree usted que obteniendo una certificación turística, mejorará la guianza y gestión operacional de su empresa?

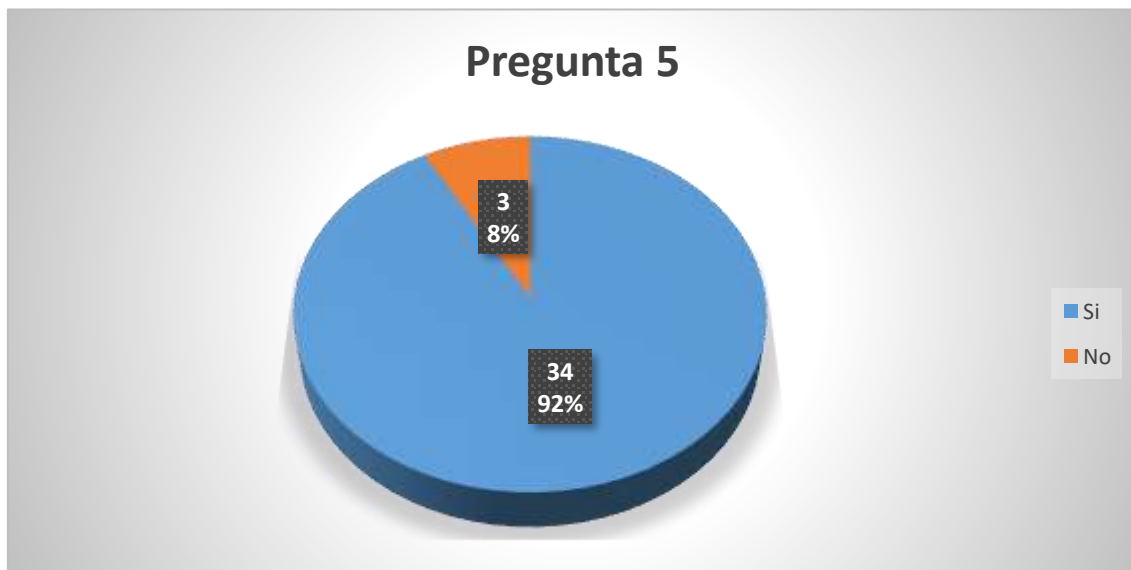
**Tabla 6** ¿Cree usted que obteniendo una certificación turística, mejorara la guianza y gestión operacional de su empresa?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	92%
No	3	8%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresas turísticas del cantón

**Realizado por:** Gabriela Patricia Proaño Pérez

**Gráfico 7** ¿Cree usted que obteniendo una certificación turística, mejorara la guianza y gestión operacional de su empresa?



**Fuente:** Empresas turísticas del cantón

**Realizado por:** Gabriela Patricia Proaño Pérez

**Interpretación y análisis:**

La interpretación de los datos de la pregunta 5 determinó que el 92% de los encuestados, es decir las empresas turísticas de la localidad que “si” son necesarias las certificaciones para el mejoramiento de la guianza y operaciones turísticas y tan solo el 9% que no es necesario dichas implementaciones. Es evidente la necesidad de la adición de certificaciones respaldada en los resultados de la encuesta, para potenciar los servicios en general que brindan las empresas turísticas.



### **1.6.1 Situaciones detectadas**

- Se logró dilucidar que una gran parte de los encuestados no conoce acerca de las certificaciones de calidad turística
- De forma casi mayoritaria los empresarios del turismo desean algún tipo de capacitación o apoyo con las certificaciones turísticas
- Se evidencio que las empresas consideran que ofrecen un buen servicio, no obstante carecen de certificaciones que avalen esas afirmaciones
- La mayoría de los participantes enfatizaron que deben mejorar la calidad de sus servicios
- Se logró un bajo nivel de calidad por la carencia de estándares de calidad adecuados

### **1.6.2 Soluciones planteadas**

- Fomentar en los empresarios una postura de mejoramiento continuo de los servicios que prestan
- Mejorar los estándares de calidad de los servicios turísticos mediante la capacitación continua en temas de certificaciones de calidad
- Incentivas a los empresarios que realicen autoevaluaciones con más frecuencia para establecer en ellos mismos oportunidades para mejorar sus operaciones turísticas
- Se puede mejorar la calidad de los servicios mediante la implementación de certificaciones de calidad especializada para cada actividad que desempeñen
- Además se puede establecer que las empresas mejorarán sus servicios mediante la adquisición de certificaciones de calidad turísticas

## **1.7 Conclusiones**

- Los resultados reflejados en las tablas y gráficos estadísticos muestran que el nivel actual de capacitación de la guianza y operaciones turísticos en el cantón Quevedo es bajo, lo que desalienta a los turistas que vienen a esta zona a utilizar sus servicios; por lo que el desarrollo del turismo está gravemente afectado.
- A partir del estudio elaborado durante la investigación y en base a los resultados hallados, se enlistó los establecimientos turísticos mas relevantes de la ciudad del

Río, donde se encontró la carencia de certificaciones turísticas en algunos casos, teniendo en cuenta que retrasa el poder apoyar a la conservación de la naturaleza, la orientación al desarrollo turístico y un mantenimiento sostenible de los recursos.

- El estudio concluye que la formación en cuanto a la guianza y operación de los establecimientos turísticos, influye en el desarrollo de la industria turística en el cantón Quevedo, pues es el eje fundamental para formar profesionales capaces de brindar servicios de alta calidad a los turistas son las certificaciones turísticas tales como las INEN, ISO y Q.
- El marco teórico de esta presente investigación ayudará como guía para todos los emprendedores a quien se dirige este estudio, y se podrá comprender la importancia de las certificaciones en los establecimientos turísticos, que se necesitan en muchos lugares para darle más realce a turismo, aportando con estas normas de calidad y calidez en el cantón Quevedo.

## **1.8 Recomendaciones**

- Se recomienda establecer la utilización planes de capacitación continua con el respaldo de las autoridades seccionales en cuanto a los beneficios que brindan las certificaciones turísticas.
- Es indispensable contar con un listado de las empresas turísticas que poseen y no poseen algún tipo de certificación de calidad para sus servicios, con la finalidad de establecer planes de acción focalizados, mediante una guía con todos los parámetros a utilizarse para llevarlo a efecto, creando un cronograma de días para generar los trámites correspondientes. Se recomienda mucho el marco teórico para comprender la importancia de las certificaciones en los sitios turísticos de Quevedo.
- Es de suma relevancia que las autoridades municipales en apoyar a fortalecer la guianza y operaciones de las actividades turísticas, dotando de las facilidades para adquirir dichas certificaciones, en contribución al desarrollo turístico en el cantón

## BIBLIOGRAFÍA

- Jimenez, A. (19 de mayo de 2019). *vivus .es*. Obtenido de ¿Qué es la 'Q' de calidad turística?: <https://www.vivus.es/blog/que-es-la-q-de-calidad-turistica>
- Alvarez , A., & Villanueva, N. (2019). La caracterización de los servicios de alojamientos en El Chaltén: su comunicación en los intermediarios digitales. *ResearchGate*, 1-17. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/337900829\\_La\\_caracterizacion\\_de\\_los\\_servicios\\_de\\_alojamientos\\_en\\_El\\_Chalten\\_su\\_comunicacion\\_en\\_los\\_intermediarios\\_digitales](https://www.researchgate.net/publication/337900829_La_caracterizacion_de_los_servicios_de_alojamientos_en_El_Chalten_su_comunicacion_en_los_intermediarios_digitales)
- Armijos, J., Bustamante, K., & Calle, M. (2019). Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo riat.utalca.cl*, 15, 93-101. doi:ISSN 0718-235X versión online
- Barreno, S. (2010). Tipos de guías y funciones principales. *ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO ECOTEC*, 1-16. Obtenido de [https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2017B1\\_TUR310\\_11\\_68945.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2017B1_TUR310_11_68945.pdf)
- Cadena, P., & Rendón, R. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 1-10.
- Canal Pagès, E. (2010). Los centros de información turística ¿limitarnos sólo a informar? *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 8(4), 669-671. doi:<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2010.08.058>
- Castaño , V., & Valencia , A. (2016). El papel del transporte en el desarrollo de la actividad turística. *Revista Geográfica Venezolana*, 57(2), 1-18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3477/347750606007/347750606007.pdf>
- Cedeño , N. (S/D de S/D de 2016). *Repositorio digital Utb*. Obtenido de INFORMACIÓN TURISTICA: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1894/P-UTB-FCJSE-HTURIS-000018.02.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Rev. Cienc. Salud*, 118.
- Gambarota, D., & Lorda, M. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Revista Geográfica Venezolana*, 346-359. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3477/347753793006.pdf>

- INEN. (N/A de N/A de 2015). *Normalizacion.gob.ec*. Obtenido de TURISMO. GUÍA NACIONAL. REQUISITOS DE COMPETENCIA: [https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte\\_inen\\_2443.pdf](https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_2443.pdf)
- Lopera, J., Ramirez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). El método científico como método natural . *redalyc*, 4-18.
- Ministerio de turismo. (2016). REGLAMENTO DE GUIANZA TURISTICA. *Acuerdo Ministerial 1*, 1-16.
- MinTur. (26 de mayo de 2015). *inTur entrega el distintivo “Q” de Calidad a establecimientos turísticos*. Obtenido de “Q” de Calidad: <https://www.turismo.gob.ec/mintur-entrega-el-distintivo-q-de-calidad-a-establecimientos-turisticos/>
- Pereyra, T., Palomino, G., & Gárate, J. (2021). ESARROLLO TURÍSTICO PROMOTOR SOCIOECONÓMICO. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 1-16. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.82.483>
- Quecedo , R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 5-39.
- Sánchez Flores, F. (2018). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *REVISTA DIGITAL DE INVESTIGACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA*, 102-122. doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez Valdés, A. (2019). Certificaciones de calidad. *Kalpana, Revista de Investigación*(17), 137-150. doi:ISSN-e: 2661-6696
- Tari, J., & Pereira , J. (2012). Calidad y rentabilidad. Análisis del certificado Q en las cadenas hoteleras. *UNIVERSIA BUSINESS REVIEW*, 52-68.

## ANEXOS

1. ¿Conoce usted acerca de las distintas certificaciones turísticas, aplicables para garantizar un servicio de calidad?

Sí

No

2. ¿Considera usted que deben existir más acompañamiento y difusión de los beneficios que podrían proporcionar las certificaciones turísticas?

Sí

No

3. ¿Cómo califica usted el servicio que presta su empresa turística en temas de calidad?

Bueno

Regular

Malo

4. ¿En qué aspectos considera usted que debe mejorar las empresas turísticas del cantón Quevedo?

Servicio

Calidad

Precio

5. ¿Cree usted que obteniendo una certificación turística, mejorará la guianza y gestión operacional de su empresa?

Sí

No