



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

Impacto de la erupción del volcán Tungurahua en el servicio de guianza
turística de Baños de Agua Santa en 1999.

Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en Turismo

Autor

Vallejo Miguez, Evelyn Nayeli

Tutor

Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira

Riobamba, Ecuador. 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Evelyn Nayeli Vallejo Míguez, con cédula de ciudadanía 1850118041, autora del trabajo de investigación titulado: Impacto de la erupción del volcán Tungurahua en el servicio de guianza turística de Baños de Agua Santa en 1999, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 05 días del mes de diciembre de 2025.



Evelyn Nayeli Vallejo Míguez

C.I: 1850118041

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación Impacto de la erupción del volcán Tungurahua en el servicio de guianza turística de Baños de Agua Santa en 1999, bajo la autoría de Evelyn Nayeli Vallejo Miguez; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 09 días del mes de diciembre de 2025.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Margoth Isabel Cali Pereira', is written over a horizontal line.

Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira

C.I: 0603020033

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “IMPACTO DE LA ERUPCIÓN DEL VOLCÁN TUNGURAHUA EN EL SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA DE BAÑOS DE AGUA SANTA EN 1999”, presentado por Evelyn Nayeli Vallejo Miguez, con cédula de identidad número 1850118041, bajo la tutoría de Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 17 días del mes de diciembre del 2025.

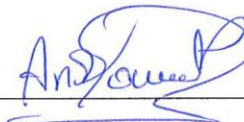
Mgs. Danilo Paul Quintana Puga
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Roberto Carlos Vega Bonilla
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Andrea Margarita Garrido Patrel
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





CERTIFICACIÓN

Que, VALLEJO MIGUEZ EVELYN NAYELI con CC: 1850118041, estudiante de la Carrera TURISMO, Facultad de CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "IMPACTO DE LA ERUPCIÓN DEL VOLCÁN TUNGURAHUA EN EL SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA DE BAÑOS DE AGUA SANTA EN 1999", cumple con el 8%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio COMPILATION, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 15 de diciembre de 2025



Firmado electrónicamente por:
**MARGOTH ISABEL CALI
PEREIRA**
Validar únicamente con FirmaEC

Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira
TUTOR(A)

DEDICATORIA

*Esta tesis tiene como dedicatoria primero a Dios
que me ha permitido llegar tan lejos con su bendición,
a mis queridos padres Beatriz y José Luis que me han apoyado
incondicionalmente a cada paso que he dado
y a mi pequeña hermana Britanny que, sin su amor puro,
ocurrencias, risas, ánimos y amor sincero
no habría llegado tan lejos.
A mis hermanos quienes, con su apoyo silencioso,
risas y bromas me han dado fuerzas en esta
larga travesía como lo es la vida universitaria.*

*Por último, un profundo y sincero agradecimiento
a mi corazón, mi maravilloso corazón
ya que sin ella no tendría la fuerza y valentía
para avanzar como lo he hecho, su amor, ternura,
comprensión y paciencia han sido un apoyo
y refugio enorme tanto en mis momentos de felicidad
como en mis momentos oscuros,
gracias mi amor y te amo demasiado.*

AGRADECIMIENTO

En estos años de vida universitaria he conocido a muchas personas, tanto buenas y malas que me han enseñado valiosas lecciones que me han ayudado a crecer como profesional y como persona, por ello quiero agradecer primero a todos mis maestros quienes con su paciencia, dedicación, sabiduría y pasión han sido una fuente de inspiración constante.

Agradezco a la Universidad de Chimborazo por abrimiento sus puertas y ser mi primera experiencia en la vida universitaria, también por permitirme completar mis estudios de una manera gratificante.

Se que quizás no lo lea, pero quiero enviar mi más sincero agradecimiento al PhD. Héctor Pacheco quien ha sido un docente ejemplar y como persona aún más, gracias por ser un excelente oyente, gracias por sus consejos en momentos cruciales y por no permitir que me rinda a medio camino, jajaja... usted profe es el mejor adulto grande.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I..... 14

INTRODUCCIÓN 14

1.1 Antecedentes..... 15

1.2 Planteamiento del problema 16

1.2.1 Problema General..... 17

1.2.2 Problemas específicos 17

1.3 Justificación 18

1.3.1 Justificación teórica 18

1.3.2 Justificación práctica 19

1.3.3 Justificación metodológica 20

1.4 Objetivos..... 20

1.4.1 General 20

1.4.2 Específico 21

1.5 HIPÓTESIS 21

1.5.1 Hipótesis General	21
1.5.2 <i>Hipótesis específica</i>	21
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO.	23
2.1 Estado del arte	23
2. Servicio de guianza turística: Funciones y desafíos en una crisis.	26
3.1 Tipo de Investigación.	29
3.2 Diseño de Investigación	29
3.3 Técnicas de recolección de datos	30
3.3.1 Técnicas	30
3.4 Población de estudio y tamaño de muestra,	30
3.5 Tamaño de la muestra	31
3.5.1 Muestreo por conveniencia	34
3.6 Validez de los instrumentos	35
4.1 Análisis e interpretación de resultados.....	36

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Catastro establecimientos de Agencias de viaje de turismo..... 31

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad de la variable independiente 35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo.....	37
Figura 2. Edad	38
Figura 3. Tiempo de trabajo como guía turístico	39
Figura 4. Afectación de turistas.....	40
Figura 5. Tiempo de suspensión de actividades	41
Figura 6. Formas de apoyo económico o logístico.....	42
Figura 7. Impactó de ingresos como guías turísticos	43
Figura 8. Emociones.....	44
Figura 9. Cambio de estrategia.....	45
Figura 10. Mejora del sector.....	46
Figura 11. Cambios en los servicios.....	47

RESUMEN

Baños de Agua Santa como uno de los destinos turísticos más importantes de Ecuador tuvo un fuerte impacto en el año de 1999 tras la erupción del volcán Tungurahua, esto afectó de manera severa al sector turístico especialmente al servicio de guianza turística ya que este es una de las actividades económicas más importantes para el desarrollo de la localidad. Antes que ocurriera tal catástrofe, Baños de Agua Santa era conocido por la amplia variedad y oferta en el ámbito turístico lo que daba por sentado la gran demanda de guías turísticos especializados, no obstante, al producirse la erupción del volcán se produjo una caída drástica en el flujo de turistas ya que Baños empezó a ser visto como un destino con gran inseguridad ya que produjo un cambio drástico en el paisaje y sus servicios lo que dio paso a una parálisis total de la actividad turística. La presente investigación ocupa una metodología mixta y por medio de la aplicación de encuestas a 30 guías turísticos que en el año de 1999 ejercían su profesión se pudo evidenciar por medio de sus vivencias la reducción significativa en la demanda de sus servicios y la pérdida económica y laboral que estos sufrieron. Los resultados de la investigación demostraron la resiliencia y las estrategias adaptativas que implementaron los guías turísticos en su momento, por lo tanto, la investigación busca demostrar que, aunque la erupción del volcán tuvo afectaciones enormes en el sector turístico y sus guías estos nunca se rindieron y desempeñaron un papel fundamental en la reactivación del destino lo que demuestra la importancia de los activos humanos frente a los desastres naturales.

Palabras claves: Guianza Turística, Erupción, Volcán Tungurahua, Estrategias adaptativas.

ABSTRACT

Baños de Agua Santa, one of Ecuador's most important tourist destinations, was severely affected in 1999 by the eruption of the Tungurahua volcano. This had a major impact on the tourism sector, especially on tourist guide services, which are among the most important economic activities for the town's development. Before the catastrophe occurred, Baños de Agua Santa was known for its wide variety of tourist attractions, which meant that there was a high demand for specialized tour guides however, when the volcano erupted, there was a drastic drop in the flow of tourists, as Baños began to be seen as a very unsafe destination due to the drastic change in the landscape and its services, which led to a total paralysis of tourist activity. This research uses a mixed-methods approach and, through surveys of 30 tour guides who were working in 1999, demonstrates the significant reduction in demand for their services and the economic and employment losses they suffered. The research results demonstrated the resilience and adaptive strategies implemented by the tour guides at the time. Therefore, the research seeks to demonstrate that, although the volcanic eruption had an enormous impact on the tourism sector and its guides, they never gave up and played a fundamental role in the reactivation of the destination, demonstrating the importance of human assets in the face of natural disasters.

Keywords: Tourist Guiding, Eruption, Tungurahua Volcano, Adaptive Strategies.



Reviewed by:

Mgs. Jessica María Guaranga Lema

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0606012607

CAPÍTULO I.

INTRODUCCIÓN.

En Ecuador en el año de 1999, en la provincia de Tungurahua ocurrió la erupción del volcán “Tungurahua”, provocando un impacto donde la ciudad de Baños de Agua Santa conocida por ser uno de los destinos turísticos más emblemáticos del país, fue afectada por un evento de gran magnitud, considerando que Baños por sus atractivos naturales, culturales y espirituales considerándole a Baños como un icono del turismo y el desarrollo de diversas actividades como los deportes de aventura, como rafting, kayaking, canyoning, escalada en roca, salto de puentes, paseos a caballo, caminatas ecológicas, canopy, ciclismo de montaña, dando pie a otras modalidades de turismo como el turismo religioso como es la visita a la Basílica de la Virgen del Rosario de Agua Santa , y de igual manera el turismo de salud por sus fuentes termales, actividades que eran realizadas muchas de ellas bajo la contratación de guías especializados.

Sin embargo, posterior a la erupción se dieron cambios drásticos significativos en el paisaje generando un ambiente de inseguridad provocando una disminución notable en la afluencia turística pasando a ser un lugar de peligro, amenaza e incertidumbre para los turistas; considerando al sector turístico el más afectado en especialmente en ámbito de la guianza turística en Baños de agua Santa posterior a ello se consideraron diversos enfoque los mismo que abordaron factores sociales, tecnológicos y geológicos elementos que fueron analizados para una recuperación del sector turístico.

1.1 Antecedentes

La actividad explosiva del volcán Tungurahua en 1999, marcó en la población de Baños un fuerte impacto en el cambio ocasionado por la erupción observando cambios notables en el paisaje y en la oferta de las actividades turísticas que se desarrollaban en el cantón Baños el mismo que se había consolidado como un destino icono para turistas nacionales e internacionales, a partir de la erupción se dieron cambios en su estructura económica.

El volcán Tungurahua posee una historia eruptiva que data del siglo XVI, según estudios realizados por Vinuesa y Simbaña (2017), la reactivación de 1999, se caracterizó por la gran intensidad de emisiones de ceniza volcánica, explosiones y flujos de lava, afectando a la población de baños y de sus alrededores, y como consecuencia la disminución del flujo turístico.

Baños antes de la erupción contaba con una economía fuerte entorno a la actividad turística como producto de una expansión en el mercado y los servicios ofertados como alojamiento, alimentación, transporte y guianza en especial, actividades que fueron interrumpidas de una manera drástica.

En relación al suceso muchos de los guías enfrentaron pérdidas significativas al no poder realizar sus actividades ya que su actividad dependía de la visitación constante lo que provocó una baja en la economía del sector turístico por lo que se vieron obligados a tomar decisiones para poder adaptarse en un modo de vida diferente.

Los guías turístico de baños implementaron estrategias de adaptación ante el impacto provocado por la erupción del Volcán Tungurahua una de ellas fue la incorporación de rutas seguras, la participación en procesos de capacitación lo que permitió sobrellevar el impacto ocasionado, a la par se plantearon propuesta por medio de actores locales establecer una nueva oferta en base a las experiencia de la erupción del

volcán Tungurahua como parte de un atractivo turístico aplicado como una forma de direccionar a la parte educativa y cultural para si poder sobrellevar el impacto, producto de la erupción, se debe considerar que los sitios considerados como destinos turísticos y que se vean afectados por desastres naturales y que dependen de la actividad turística es necesario considerar un fortalecimiento en la gestión turística versus eventualidades naturales como fue la erupción del volcán Tungurahua.

1.2 Planteamiento del problema

Según Pérez (2018), en la actividad turística los desastres naturales se deben comprender a fondo ya que son estas experiencias previas sirven para el desarrollo estrategias y políticas de gestión que reduzcan riesgos y fortalezcan la capacidad de respuesta ante futuras emergencias. La erupción del volcán Tungurahua en 1999 fue un evento catastrófico y devastador con efectos multidimensionales sobre toda la ciudad de Baños de Agua Santa, ya que este fenómeno natural no solo transformó el entorno físico y la infraestructura local, sino que también provocó una alteración profunda en la estructura económica y social del territorio, particularmente en lo relacionado con el sector turístico, eje central del desarrollo regional.

Dentro de este contexto, el servicio de guianza turística resultó con un grave impacto negativo y los guías turísticos, encargados de facilitar la interacción entre los turistas y el entorno, enfrentaron una crisis sin precedentes debido a la caída en la demanda, el cierre temporal de accesos a zonas de interés y el cambio en la percepción de seguridad por parte de los turistas. Esta situación desencadenó una serie de desafíos tanto operativos como económicos que pusieron en riesgo la sostenibilidad de su actividad profesional.

A pesar del impacto significativo que la erupción tuvo en este segmento del sector turístico, la investigación evidenció una falta de estudios que analicen de forma sistemática, exhaustiva y detallada las implicaciones directas del evento sobre el servicio de guianza, en particular, no se ha profundizado en cómo los guías turísticos fueron afectados en términos de operatividad, ingresos y vínculos laborales, ni en las estrategias de adaptación que se implementaron para afrontar el nuevo panorama posterior a la erupción.

Frente a esta falta de información, la presente investigación se propone analizar de manera integral las repercusiones de la erupción del Tungurahua sobre el servicio de guianza turística en Baños de Agua Santa, por lo que se considerará tanto las consecuencias inmediatas como los procesos de recuperación y adaptación implementados por los actores involucrados, la investigación busca identificar los aprendizajes clave que contribuyan al fortalecimiento de la resiliencia dentro del sector turístico ante posibles eventos catastróficos que se pudieran dar en el futuro.

1.2.1 Problema General

- ¿Cómo afectó la erupción del volcán Tungurahua en el año de 1999, al servicio de guianza en Baños de Agua Santa y cuáles fueron las estrategias de adaptabilidad que se implementaron, por los guías para enfrentar la crisis, socioeconómicas?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles fueron las variaciones en la demanda de los servicios de guianza turística en Baños de Agua Santa como resultado de la erupción del volcán Tungurahua en 1999?

- ¿Qué estrategias de adaptación implementaron los guías turísticos de Baños de Agua Santa para hacer frente a las repercusiones económicas y operativas derivadas de la erupción del volcán Tungurahua en 1999?
- ¿Qué evidencian los testimonios de los guías turísticos que ejercían durante 1999 respecto al impacto social y emocional que provocó la erupción del volcán Tungurahua en el ejercicio de su labor profesional?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Desde una perspectiva teórica, la investigación se sustenta en la intersección entre la gestión del riesgo de desastres y el desarrollo turístico sostenible, con énfasis en la resiliencia de la localidad ante eventos naturales de gran impacto, el análisis del caso de Baños de Agua Santa, tras la erupción del volcán Tungurahua en 1999, permite analizar cómo un fenómeno geológico puede cambiar drásticamente la dinámica de un sector económico tan sensible como el turismo, y cómo los actores involucrados en este caso, los guías turísticos modifican sus enfoques para adaptarse a un nuevo escenario.

Desde una perspectiva conceptual, la investigación se relaciona con teorías acerca de la resiliencia social y organizacional, que plantean que las comunidades que enfrentan crisis pueden desarrollar habilidades para responder, recuperarse y transformación mediante la adaptación activa, de igual manera, se recurre a enfoques del turismo sostenible, los cuales enfatizan la importancia de construir sistemas turísticos más flexibles, inclusivos y capacitados frente a riesgos ambientales.

El estudio de las estrategias utilizadas por los guías turísticos durante y después de la crisis, junto con sus vivencias y percepciones, aporta un valor

significativo al marco teórico de la gestión turística en zonas vulnerables, organizar y analizar esta información no solo enriquece la investigación académica, sino que también permite comprender el rol fundamental que desempeñan los actores locales en la recuperación de un destino. Esto evidencia que la capacidad de adaptación no depende únicamente de factores estructurales, sino también de la acción individual y colectiva de quienes forman parte del territorio.

Asimismo, esta investigación contribuye al desarrollo de marcos teóricos aplicables a la planificación turística en áreas expuestas a amenazas naturales, al relacionar la experiencia práctica con modelos de gestión del riesgo y con los principios del turismo responsable, de esta forma, el estudio sienta las bases para futuras investigaciones comparativas en contextos semejantes, resaltando la necesidad de incorporar criterios de prevención, preparación y adaptación en la formulación de políticas públicas orientadas al sector turístico.

1.3.2 Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, esta investigación busca aportar insumos valiosos para fortalecer la capacidad de respuesta y adaptación de los guías turísticos y demás actores del sector turístico en Baños de Agua Santa, frente a eventos naturales disruptivos como la erupción del volcán Tungurahua ocurrida en 1999.

El estudio tiene como centro la generación de conocimientos prácticos en estrategias para la recuperación y diversificación de servicios, el manejo de crisis, fundamentándose en las vivencias de quienes estuvieron involucrados de forma directa en la reactivación turística de la zona. De esta manera, los resultados obtenidos permitirán que se establezcan directrices prácticas que puedan ser utilizados como referencia para la formulación de directrices prácticas en planes de contingencia,

programas de capacitación y políticas públicas dirigidas a la consolidación de resiliencia del sector turístico frente a desastres naturales.

De esta manera se pretende que los hallazgos de la investigación fortalezcan los procesos de planificación turística más sostenibles, donde se incorpora la gestión de riesgos como un componente esencial en las actividades turísticas. Así mismo se aspira a contribuir en el desarrollo de turismo resiliente que pueda mantener su funcionalidad, el resguardo de los medios de vida local y restaurar la confianza de los visitantes en situaciones desfavorables.

1.3.3 Justificación metodológica

La justificación metodológica reside en el enfoque cualitativo que se utilizará en el estudio, lo que posibilitará una comprensión más detallada de las vivencias y percepciones de los guías turísticos, así como de la comunidad local después de la erupción, por medio de encuestas y análisis de documentación de datos que reflejen la complejidad de la realidad post-erupción.

Este enfoque enriquecerá la investigación y proveerá de una base sólida para el desarrollo de políticas enfocadas en la gestión del turismo en situaciones de crisis, la mezcla de métodos posibilitaría la optimización de información, lo que permitirá la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

- Analizar como la erupción del volcán Tungurahua afecto el servicio de guianza de guianza en Baños de Agua Santa, describir sus respuestas, estrategias que se implementaron para adaptarse ante la erupción del volcán Tungurahua.

1.4.2 Específico

- Estudiar los cambios en la demanda de servicios de guías turística en Baños de Agua Santa tras la erupción del volcán Tungurahua en 1999.
- Analizar estrategias de adaptación que implementaron los guías turísticos de Baños de Agua Santa, frente a la baja economía, causada por la erupción del volcán Tungurahua de 1999.
- Recopilar los testimonios de los guías turísticos que ejercían su labor durante el año 1999, con el fin de reconstruir el impacto social y emocional que tuvo la erupción volcánica en el ejercicio profesional.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis General

La erupción del volcán Tungurahua en el año de 1999, generó cambios significativos en el servicio de guianza turística en Baños de Agua Santa, afectando la demanda turística e impulsando estrategias de adaptación por parte de los guías y provocando un impacto emocional notable en los actores del sector.

1.5.2 Hipótesis específica

- La erupción del volcán Tungurahua provocó una disminución sustancial en la demanda de servicios de guianza turística en una primera fase, seguida de una recuperación progresiva mediante una reconfiguración del producto turístico.
- Los guías turísticos de Baños de Agua Santa desarrollaron estrategias de adaptación innovadoras, incluyendo la modificación de rutas, la diversificación de

servicios y la implementación de nuevas prácticas en respuesta a la crisis volcánica.

- Los testimonios de los guías reflejan un fuerte impacto emocional derivado de la erupción, así como desafíos sociales significativos y una notable capacidad de resiliencia y adaptación frente a la contingencia.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO.

2.1 Estado del arte

Según Faulkner (2001) y Ritchie (2024), dicen que estos eventos son inesperados, pero a la vez afectan a toda la población en general, ya que afecta a la seguridad y siendo un lugar turístico, a los visitantes e impide la movilización afectando así a la economía de todos los pobladores de Baños de Agua Santa.

Según la OMT (2008), ellos advierten que todos estos eventos ponen en riesgo a todos los visitantes que van a disfrutar en varios destinos de preferencia.

Cuando se enfrenta a varias cosas como desastres naturales no se pueden evitar, pero si se pueden adaptarse sin que afecte tanto a la economía del lugar.

Previo a la erupción, Baños de Agua Santa contaba con una amplia oferta turística que, según Goeldner y Ritchie (2009), se compone de recursos, actividades y servicios que configuran la experiencia del visitante. El destino se sustentaba en actividades de aventura como rafting, canyoning y escalada y en el turismo religioso, que, de acuerdo con Boullón (2006), requiere la integración de atractivos, facilidades e infraestructura. En este escenario, el rol de los guías turísticos era determinante, pues se encargaban de interpretar el patrimonio natural y cultural. No obstante, la actividad volcánica interrumpió este desarrollo, generando una fuerte disminución del flujo turístico y una consecuente inestabilidad económica para los prestadores de servicios.

Diversos autores han profundizado en esta situación. En relación con la resiliencia turística, Biggs, Hall et al. (2012), así como Hall, Prayag et al. (2017), enfatizan que la capacidad adaptativa y la creación de alternativas innovadoras por parte de los destinos y sus actores entre ellos los guías son aspectos fundamentales para la recuperación tras un

desastre. En el caso de Baños, esta resiliencia se manifestó en la adecuación de rutas, la diversificación de productos turísticos y la incorporación del relato de la erupción dentro de la experiencia ofrecida al visitante.

Según Manyena (2006), nos dice que la resiliencia trae consigo varios procesos que con la mayoría de tratamiento pueden superar traumas, especialmente por daños de los cuales son ocasionados por desastres naturales, en los cuales los más afectados son los habitantes de esos lugares.

Ritchie (2024), nos dice que cuando se tiene una planificación estratégica, se van reduciendo todos los efectos negativos además de reconstruir la identidad y la promoción del turismo sostenible,

Según Scott, Hall et al. (2012), nos indica que la innovación, turística y tecnológicas que ayudan a la competitividad en riesgos, con la implementación de los turismo experiencial, con nuevas rutas que sean temáticas, y atraigan la experiencia de los turistas.

Cuando se va a implementar el turismo vivencial, estas nuevas temáticas volcánicas se van utilizando plataformas digitales que han sido elementos claves para tener una reactivación turística y con la capacitación en nuevos mercados.

Como conclusión se puede demostrar que la erupción del volcán Tungurahua en el año de 1999, fue un representante clave en el servicio de guianza en Baños de Agua Santa, dando como resultado la adaptación de los habitantes frente a esta situación en la que se encontraban.

Marco Teórico

1. Turismo en zonas de riesgo volcánico

El turismo en zonas volcánicas tiene como distintivo la coexistencia entre los atractivos naturales de los paisajes volcánicos y los riesgos asociados con la actividad geológica. Según Fuchs y Kneale (2017), estos destinos atraen a un segmento específico de turistas interesados en el turismo de aventura, ecoturismo y turismo científico. No obstante, la naturaleza es impredecible ya que los volcanes pueden causar interrupciones en las actividades turísticas y cambiar la percepción del destino, por lo tanto, la gestión turística en estos entornos se debe considerar estrategias de reducción de riesgos y planes contingencia con la finalidad de asegurar la seguridad y la confianza de los visitantes.

El volcán Tungurahua, ha estado en actividad desde el año de 1999, con erupciones que continúan hasta el día de hoy, aunque con una baja actividad sísmica y sin emisiones de gas, este es uno de los casos más investigados en América Latina debido al efecto que este tiene en las comunidades y el turismo local. Según Molina et al. (2020), la región de Baños de Agua Santa, que depende en gran medida del turismo, experimentó una transformación significativa en su oferta turística y en la demanda tras la erupción inicial, este fenómeno requiere una reevaluación del modelo turístico convencional y una adaptación de los servicios a la nueva realidad medioambiental.

2. Impacto de desastres naturales en el sector turístico

Los estudios sobre el turismo y los desastres naturales sugieren que estos sucesos ocasionan múltiples impactos como económicos, sociales, psicológicos y ambientales.

De acuerdo con Hall y Lew (2021), los destinos que atraviesan situaciones de crisis suelen experimentar una reducción repentina en la afluencia de turistas, esto ocurre debido al incremento de la percepción de inseguridad, a los daños ocasionados en la infraestructura y a las restricciones en el funcionamiento de los servicios. Esta caída

impacta de manera directa a toda la actividad turística, especialmente a la guianza, que constituye un elemento esencial en la experiencia del visitante.

Según Chang & McAleer (2018), nos dice que este impacto inicial, se pueden empezar a observar el proceso con el que se puede recuperar una zona ya sea en un mes o en varios años, ya sea dependiendo de esta capacidad de respuesta de una comunidad, la reactivación del turismo en Baños de Agua Santa, está acompañada de una innovación ya sea de servicios turísticos conjuntamente con el fortalecimiento de la imagen del lugar o destino.

2. Servicio de guianza turística: Funciones y desafíos en una crisis.

La guianza turística se define como actividades que nos facilitan las interpretaciones, comprensiones que son fundamentales para asegurar la satisfacción, aprendizaje, y seguridad.

Según Prez y Martínez (2019), los guías hacen intervenciones como mediadores, refiriéndose a zonas de riesgo, ellos garantizan prevenciones y respuestas si es que ocurre algún incidente o emergencia.

Según Rodríguez (2022), los guías deben especializarse y aumentar sus guianza con adaptaciones de integración con temas relacionados con la educación ambiental, impacto social y emocional, la formación continua, dan como resultado la formación de fortalecimiento en innovación siendo clave para los servicios de guianza.

4. Adaptación y Resiliencia del turismo en desastres naturales

Según Gunderson & Holling (2002), nos dicen que se manifiestan en varias dimensiones, tanto económica, cultural, ambiental y social, la erupción del volcán impulsa los procesos, también se destaca la innovación.

El concepto de resiliencia turística hace referencia a la capacidad del sistema turístico para absorber impactos negativos, adaptarse a nuevas condiciones y recuperarse

de forma sostenible (Gunderson & Holling, 2002). Esta resiliencia se manifiesta en diferentes dimensiones: económica, social, cultural y ambiental, en el caso de Baños de Agua Santa, la erupción del Tungurahua impulsó procesos de resiliencia que involucraron a múltiples actores locales, desde guías hasta autoridades y empresarios.

Según los autores Smith & Wenger (2020), nos dicen que la innovación, en varios productos turísticos, son factores para la capacidad de adaptación, donde su identidad tiene mucho que ver con lo sucedido y el cómo se aprovecharon esos hechos para mejorar.

5. Impacto psicosocial en los trabajadores de la rama de turismo

Cuando ocurren desastres naturales estos no solo afectan a las infraestructuras, sino que también afectan a la salud emocional de los trabajadores, los guías que, al estar en contacto directo con los visitantes, han desarrollado niveles elevados de estrés, disminuyendo en ellos su rendimiento laboral además de afectar la calidad en si del servicio.

Estudios en psicología organizacional (López et al., 2023) sugieren que es fundamental implementar programas de apoyo emocional y capacitación en manejo de crisis para fortalecer la resiliencia individual y colectiva, la gestión adecuada del bienestar psicológico contribuye a la recuperación sostenible del sector turístico y mejora la experiencia del visitante.

6. Innovación y sostenibilidad en el turismo post-desastre

La innovación en el turismo post-desastre implica el desarrollo de productos turísticos que integren la educación ambiental, la cultura local y la sostenibilidad como ejes centrales (Bramwell & Lane, 2019). En Baños de Agua Santa, la adaptación tras la erupción del Tungurahua ha involucrado la creación de rutas temáticas que incluyen la

interpretación del paisaje volcánico, la historia local y la promoción del turismo responsable.

Según UNWTO (2022), se asegura, que al recuperar la actividad turística no llegue a interferir con el bienestar social, siendo así que existen varios lugares que son vitales para el turismo pero que a la vez son muy sobre explotados.

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA.

3.1 Tipo de Investigación.

Este estudio utiliza una metodología mixta, ya que combina la investigación documental y de campo lo que permite el análisis del impacto de la erupción del volcán Tungurahua en el servicio de guianza turística en Baños de Agua Santa durante 1999.

El estudio de tipo documental tiene como centro la recopilación y el análisis exhaustivo de fuentes secundarias como artículos académicos, y registros históricos con relación a la actividad volcánica y el impacto causado en el sector turístico, es esta fase la que permite la creación del marco teórico y la contextualización del fenómeno en cuestión.

Por otra parte, el estudio de campo se basó en un análisis directo y sistemático en el cantón de Baños de Agua Santa, por medio de la aplicación de métodos cualitativos y cuantitativos ya que esto permite que se pueda cuantificar el impacto, por medio de las encuestas dirigidas a los guías turísticos que estuvieron activos durante el período eruptivo, al tiempo que se puede comprender las percepciones y experiencias emocionales de los guías turísticos dado que el objetivo de recopilar información de primera mano que puedan ayudar a la comprensión de los cambios en la calidad del servicio de guianza turística.

3.2 Diseño de Investigación

En el diseño de la investigación se eligió un enfoque no experimental, dado que los análisis realizados no interfieren ni alteran el entorno, el investigador se limita a observar y recopilar información específica sobre el impacto de la erupción del volcán

Tungurahua en el servicio de guía turística en Baños de Agua Santa, sin realizar cambios en el contexto estudiado.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se utilizarán metodologías mixtas que posibiliten la obtención de información amplia y profunda sobre el impacto de la erupción del volcán Tungurahua en el servicio de guianza turística en Baños de Agua Santa.

3.3.1 Técnicas

3.3.1.1 Encuestas estructuradas

3.3.1.2 Análisis documental

Se realizó una revisión exhaustiva de documentos oficiales, informes técnicos, registros históricos y publicaciones relacionadas con la erupción volcánica y el sector turístico de Baños de Agua Santa, este enfoque permitirá contextualizar el fenómeno y complementar la información primaria con datos secundarios relevantes.

3.4 Población de estudio y tamaño de muestra,

La población de estudio está conformada por los guías turísticos que ejercían su actividad en el cantón Baños de Agua Santa durante el año 1999, año en el que ocurrió la erupción del volcán Tungurahua, esta población es considerada clave para el estudio, ya que se busca analizar, desde su experiencia directa, los efectos que tuvo la erupción en el ejercicio del servicio de guianza turística, así como los cambios, adaptaciones y vivencias que enfrentaron.

Debido a que el evento estudiado es de carácter histórico y muchos guías podrían haberse dispersado o dejado de ejercer, la población objetivo resulta reducida y de difícil acceso directo, por esta razón, la estrategia se orientará a localizar y contactar a los posibles participantes mediante los registros de las asociaciones de guías, las cámaras de turismo y las redes sociales. Este método permitirá construir una base de datos viable y ajustada a la realidad de los participantes potenciales.

3.5 Tamaño de la muestra

La población de estudio está conformada por los guías turísticos que prestaron sus servicios en el cantón Baños de Agua Santa durante el año 1999, periodo en el cual ocurrió la erupción del volcán Tungurahua. Debido a la especificidad del evento y el área geográfica delimitada, la población es finita y está integrada por aproximadamente 120 guías turísticos registrados en las agencias y asociaciones locales durante dicho año.

En la selección de la muestra se aplica el muestreo de no probabilístico, en conveniencia, en la necesidad con la accesibilidad, se detecta un tamaño de la muestra de 30 personas dedicadas a la guianza turística, esto representa el 25%, del total de la población, realizando el análisis cuantitativo y cualitativo.

Tabla 1. *Catastro establecimientos de Agencias de viaje de turismo*

N.º	Nombre del propietario	Nombre del establecimiento	Dirección
1	Inés Aguilar y Guido Ubilluz	Alexander Tour	Luis A. Martínez y 16 de Diciembre.
2	Ronan Brian Tallon.	Explorsierra Expediciones	12 de Noviembre y Ambato, bajo el Hotel Socialtel.
3	Agencia individual	Turismo Ecuador 24	Luis A. Martínez y 12 de Noviembre.

4	Geovanny Romo	Geotours Ecuador	Calle Ambato, y, 180250
5	Luis Silva	Ivagatours	Eloy Alfaro, Baños de Agua Santa 180250
6	Guido Ubilluz, junto a Inés Aguilar	Alexandertour S.A. Baños Ecuador	Luis A. Martínez y 16 de diciembre.
7	Ángel Merino	Wonderful Ecuador	Oriente &, Baños de Agua Santa 180301
8	Ángel Merino	Magic Experience Tours	Eugenio Espejo y Pedro Vicente Maldonado
9	Geovanny Ramos	Expediciones Amazónicas Tour Operator	Oriente y Thomas Halflants Sucursal: Maldonado entre Ambato y Rocafuerte
10	Geovanny Ramos	GeoTours Adventure and Fun en Baños Ecuador	Ambato y Thomas Halflants junto al Banco de Pichincha
11	Juan Pablo Moreno	Ecuador FunTrip Travel Agency	Baños Tungurahua-Ecuador, Baños de Agua Santa 180250
12	María Fernanda Jordán.	Carolines Tours	Vicente Rocafuerte y Eloy Alfaro.
13	Marco Quilumba	Masha Adventure	Óscar Efrén Reyes y Pedro Vicente Maldonado
14	Wilson Barrionuevo	Vive Aventura	Óscar Efrén Reyes y Eugenio Espejo

15	Luis Silva	Chebastour	Eugenio Espejo, Baños de Agua Santa 180250, Ecuador
16	Carla Villacrés	Travel Agency Casahurco	Luis A. Martínez y 12 de Noviembre
17	Iván Fiallos	Mega Adventure Park Rio Blanco	Km 10 Vía Baños-Puyo, Baños, Tungurahua, Ecuador, 57385
18	Geovanny Romo	Alex Travel Aventure	Av. Amazonas y Oscar Efrén Reyes frente del terminal junto al puente san francisco, Baños, Ecuador
19	Inés Aguilar y Guido Ubilluz	Yajis Travel	Luis A. Martínez y 16 de Diciembre
20	Ronan Brian Tallon.	Explorsierra Expediciones	12 de Noviembre y Ambato, bajo el Hotel Socialtel.
21	Milton Verdesoto	Turismo Ecuador 24	Luis A. Martínez y 12 de Noviembre.
22	Geovanny Romo	Geotours Ecuador	Calle Ambato, y, 180250
23	Luis Silva	Ivagatours	Eloy Alfaro, Baños de Agua Santa 180250
24	Guido Ubilluz, junto a Inés Aguilar	Alexandertour S.A. Baños Ecuador	Luis A. Martínez y 16 de Diciembre.
25	Milton Verdesoto	ANINGATRAVEL	Eugenio Espejo, y &, Baños de Agua Santa

26	Santiago Caisabango	Ambaturismo	Ambato & Manuel Sanchez
27	Geovanny Romo	Nextour	Eloy Alfaro y Pablo Arturo Suarez
28	Carla Villacrés	Adveturbaños	Espejo y Thomas Halflants
29	Wilson Barrionuevo	León Adventure	Vicente Rocafuerte y Eloy Alfaro.
30	Carla Villacrés	MTS Adventure	16 de Diciembre

Fuente: *Elaboración propia*

3.5.1 Muestreo por conveniencia

Para garantizar la representatividad y calidad de los datos recolectados, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los guías turísticos que estén disponibles y dispuestos a participar en el estudio, este tipo de muestreo es adecuado debido a las limitaciones prácticas de acceder a la totalidad de la población y a la naturaleza cualitativa de gran parte del análisis.

Se ha establecido un tamaño muestral de 30 guías turísticos, equivalente aproximadamente al 25% de la población activa estimada en 1999, este porcentaje resulta adecuado, ya que asegura diversidad en la muestra al considerar variables como años de trayectoria, pertenencia a distintas agencias y modalidades de guianza.

Al seleccionar a este grupo de guías turísticos, se permite obtener datos cualitativos y cuantitativos, para tener un análisis mucho más representativo así teniendo más ventajas competitivas, al trabajar con 30 personas se facilita la utilización de recursos y tiempo además de garantizar, lo que en realidad se necesita para la aplicación de las encuestas y comprender el cómo la erupción afecta al servicio de guianza.

3.6 Validez de los instrumentos

La confiabilidad de un instrumento se puede evaluar y verificar a través del grado de relación entre los ítems del mismo y su capacidad para medir de manera efectiva la muestra de la población.

A continuación, se presentan los niveles estadísticos en los cuales nos indica los valores que se pueden presentar al momento de hacer el análisis de confiabilidad:

- >0.9 Excelente
- >0.8 Buena
- >0.7 Aceptable
- >0.6 Cuestionable
- >0.5 Inaceptable

Después de haber aplicado el coeficiente de Alfa de Cronbach en el instrumento que hemos aplicado a los guías de turismo nos ha dado el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad

Tabla 2. *Estadísticas de fiabilidad de la variable independiente*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	9

Fuente: *Encuestas aplicadas, 2025*

Nota: *Elaborado en software IBM SPSS Statistics*

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación de resultados

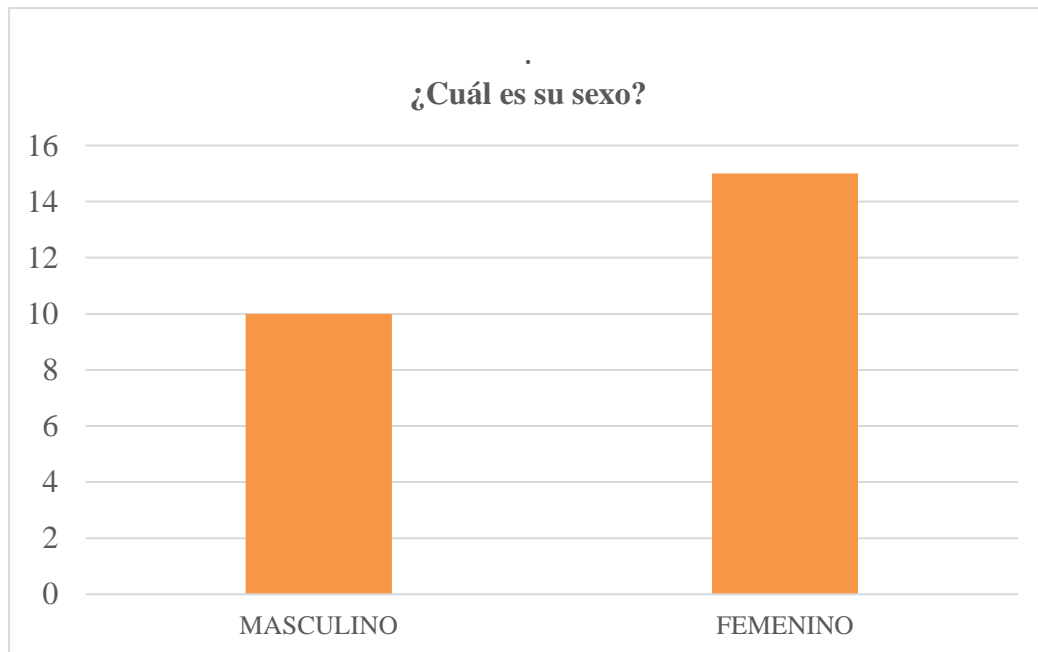
El presente capítulo expone el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas a 30 guías turísticos que ejercían su labor en Baños de Agua Santa en 1999, año en el que ocurrió la erupción del volcán Tungurahua, la metodología empleada fue de enfoque mixto, permitiendo abordar tanto datos cuantitativos como cualitativos, con el propósito de comprender de forma integral el impacto del fenómeno volcánico en el servicio de guianza turística.

Los resultados obtenidos en la investigación se organizaron y presentaron de acuerdo a la estructura de los objetivos específicos previamente definidos, para enriquecer y respaldar el análisis, se incorporaron gráficos y tablas que aporten mayor claridad y profundidad a la exposición.

Preguntas:

1. ¿Cuál es su sexo?

Figura 1. Sexo



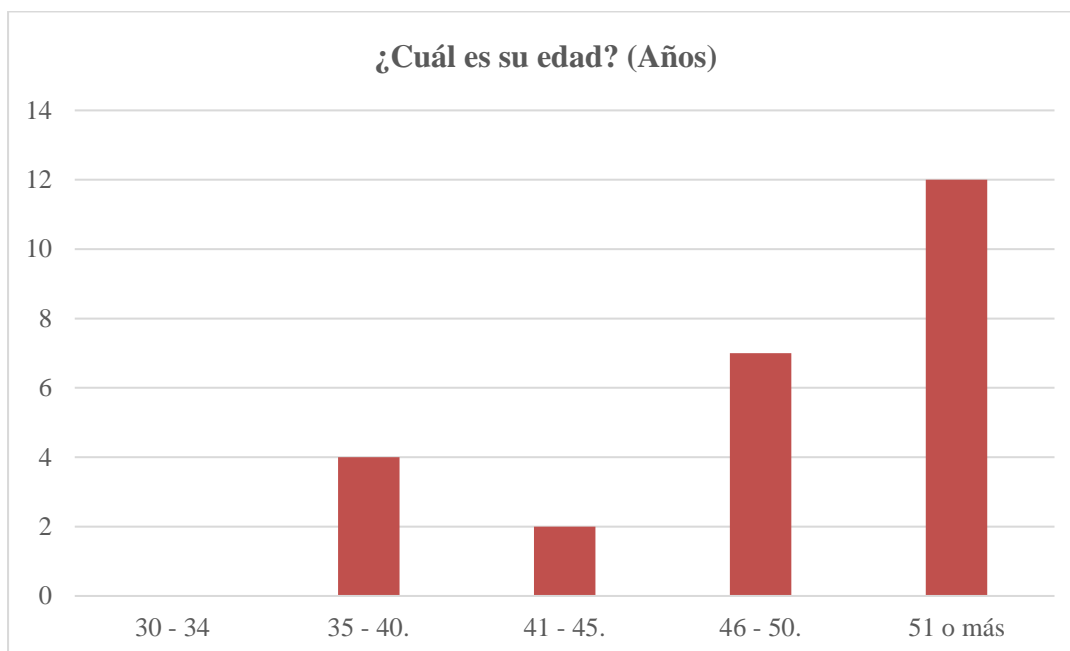
Fuente: Encuestas aplicadas 2025

Nota: Elaborado por Evelyn Vallejo en software IBM SPSS Statistics

De acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas aplicadas se obtienen los siguientes resultados nos dicen que existen una mayor cantidad de personas del sexo femenino mientras que del sexo masculino.

2. ¿Cuál es su edad? (Años)

Figura 2. *Edad*



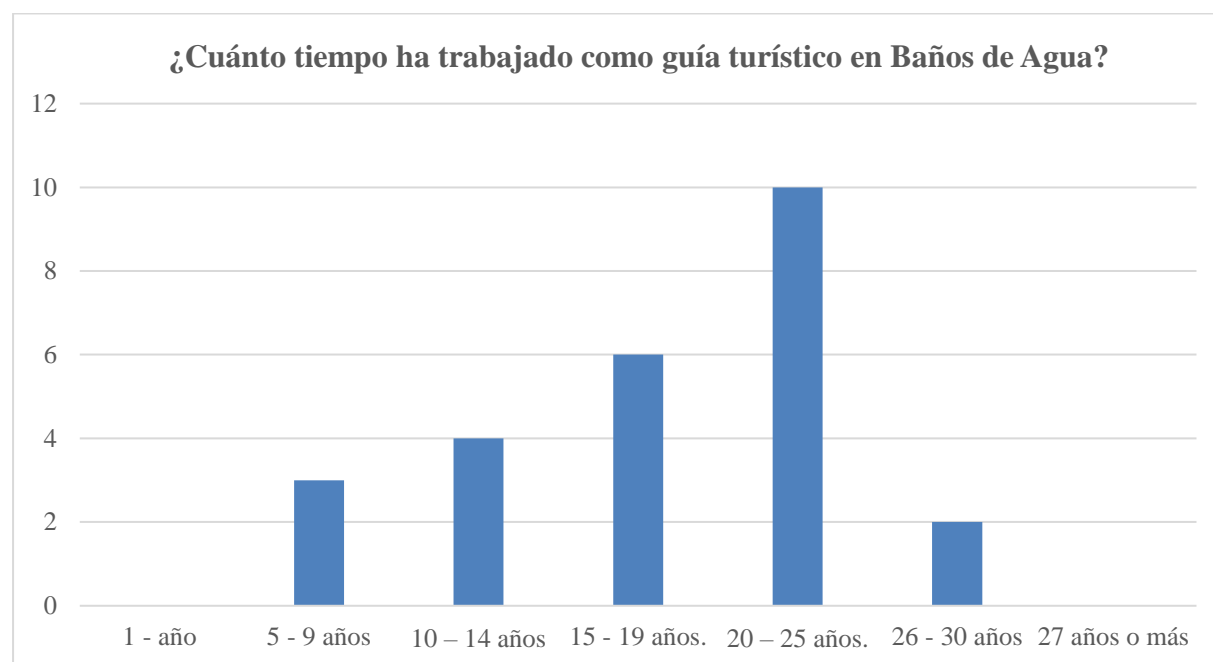
Fuente: *Encuestas aplicadas 2025*

Nota: *Elaborado por Evelyn Vallejo en software IBM SPSS Statistics*

La encuesta muestra que la mayoría de los guías turísticos en Baños son mayores de 51 años (48%), lo que refleja una fuerza laboral experimentada tras la erupción del volcán Tungurahua en 1999. Solo el 16% tiene entre 35 y 40 años, y no hay guías en el rango de 30-34 años.

3. ¿Cuánto tiempo ha trabajado como guía turístico en Baños de Agua Santa?

Figura 3. *Tiempo de trabajo como guía turístico*



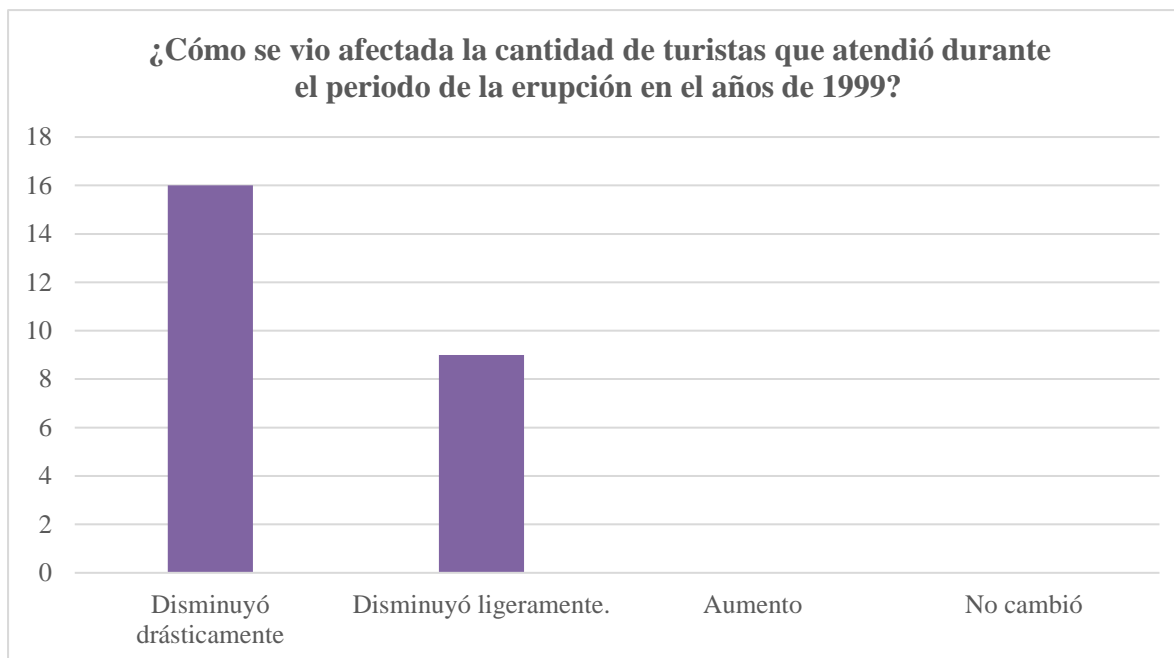
Fuente: *Encuestas aplicadas 2025*

Nota: *Elaborado por Evelyn Vallejo en software IBM SPSS Statistics*

La encuesta indica que el 40% de los guías turísticos en Baños tienen entre 20 y 25 años de experiencia, destacando una sólida trayectoria en el sector. Un 24% ha trabajado entre 15 y 19 años, mientras que el 16% tiene de 10 a 14 años de experiencia. el 12% están en la profesión 5 y 9 años, además de que no existen guías con un año de experiencia.

4. ¿Cómo se vio afectada la cantidad de turistas que atendió durante el periodo de la erupción en el año de 1999?

Figura 4. *Afectación de turistas*



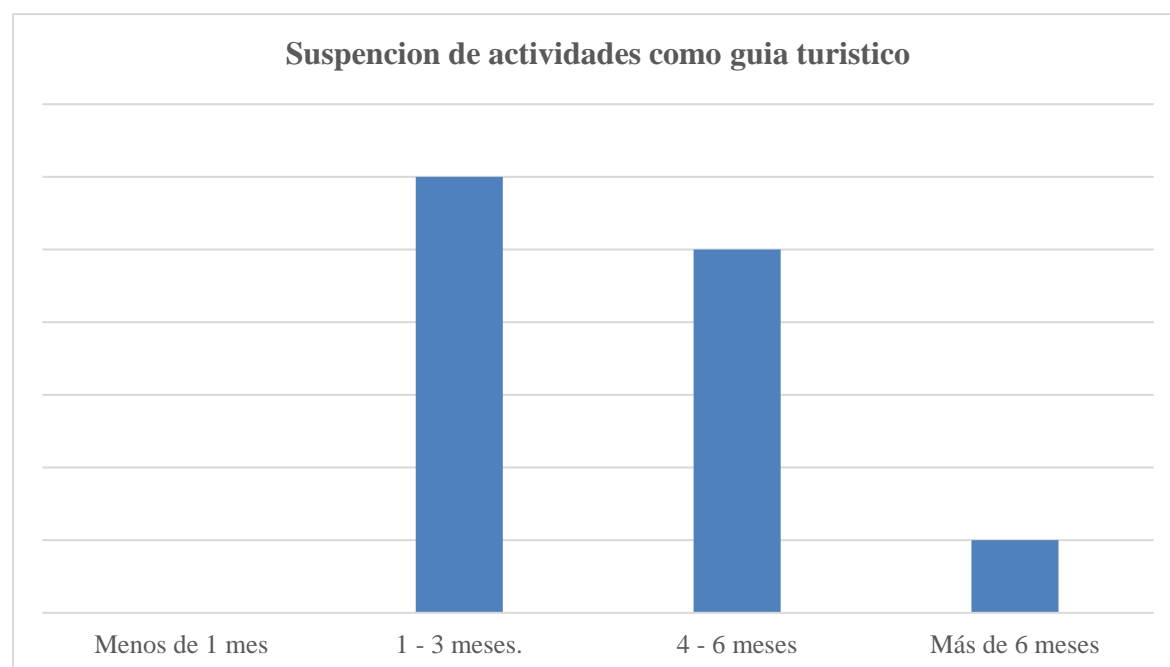
Fuente: *Encuestas aplicadas 2025*

Nota: *Elaborado por Evelyn Vallejo en software IBM SPSS Statistics*

La encuesta revela que el 64% de los guías turísticos en Baños afirmaron que la cantidad de turistas que atendieron disminuyó drásticamente durante la erupción del volcán Tungurahua en 1999. Un 36% reportó una disminución ligera, mientras que ningún guía indicó un aumento o que la situación no cambió.

5. ¿Cuánto tiempo estuvo suspendida su actividad como guía turístico debido a la erupción?

Figura 5. *Tiempo de suspensión de actividades*



Fuente: *Encuestas aplicadas 2025*

Nota: *Elaborado por Evelyn Vallejo en software IBM SPSS Statistics*

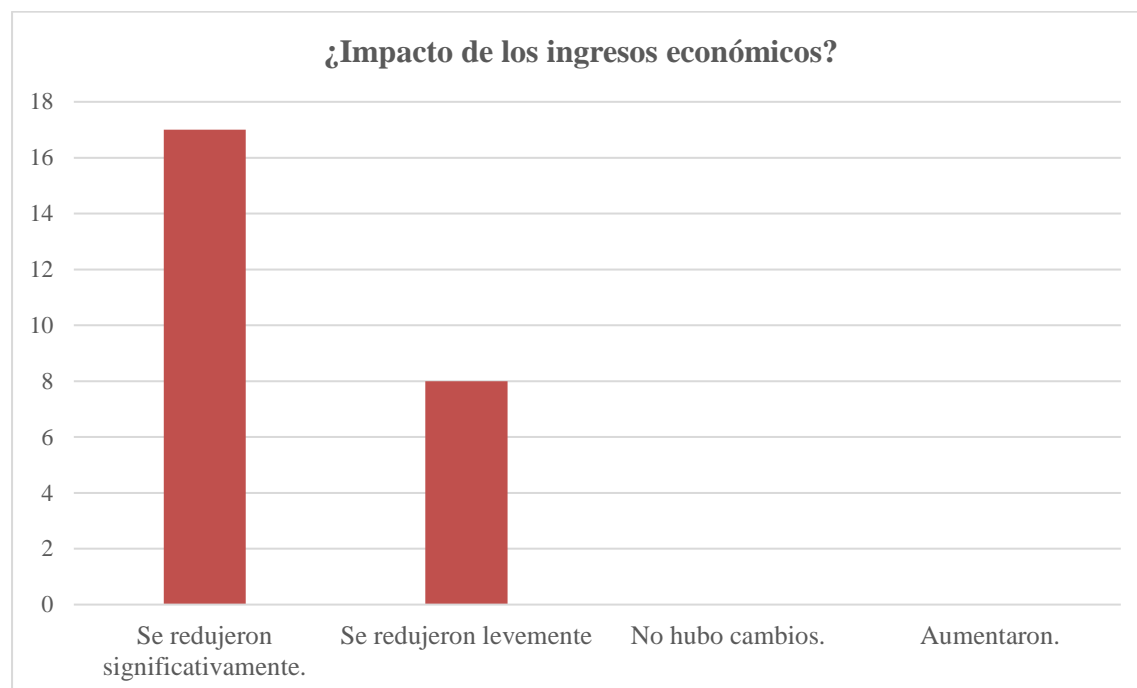
La encuesta muestra que el 52% de los guías turísticos en Baños suspendieron su actividad por más de un año debido a la erupción del volcán Tungurahua. Un 40% estuvo inactivo entre 4 y 6 meses, y solo un 8% suspendió su labor por 1 a 3 meses.

6. ¿Hubo alguna forma de apoyo económico o logístico durante la crisis?

Responda con SI o NO. Si su respuesta fue positiva

¿Quién proporcionó este apoyo?

Figura 6. *Formas de apoyo económico o logístico*



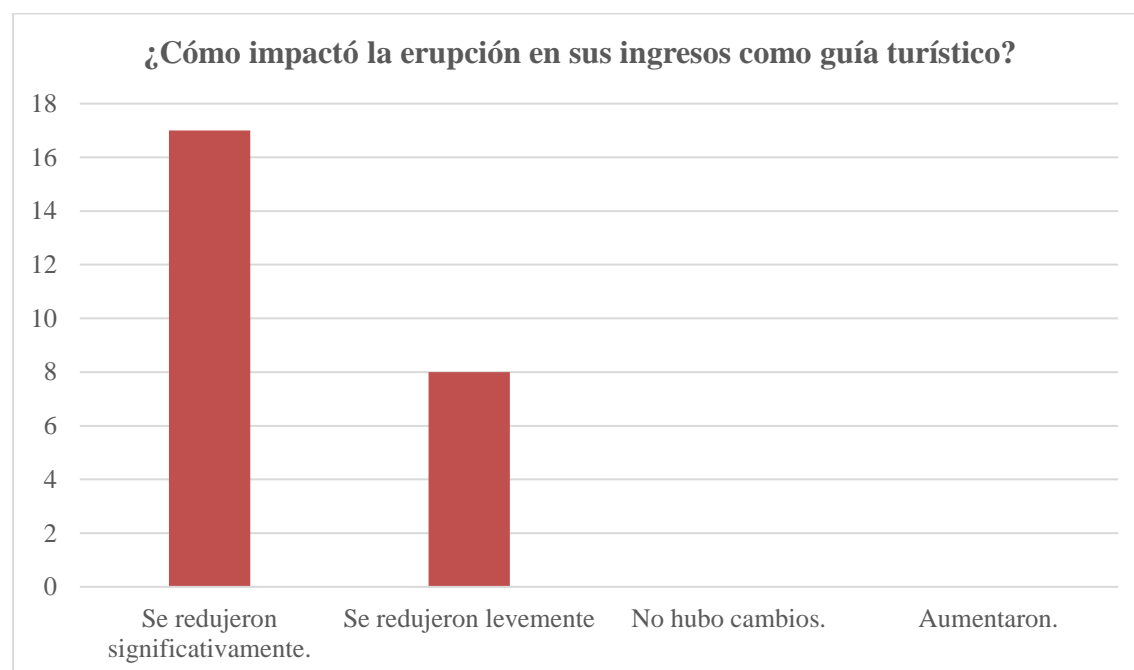
Fuente: *Encuestas aplicadas 2025*

Nota: *Elaborado por Evelyn Vallejo en software IBM SPSS Statistics*

Solo el 28% de los encuestados recibió alguna forma de apoyo económico o logístico durante la crisis, esto indica que una mayoría significativa, el 72%, no tuvo acceso a este tipo de ayuda.

7. ¿Cómo impactó la erupción en sus ingresos como guía turístico?

Figura 7. *Impactó de ingresos como guías turísticos*



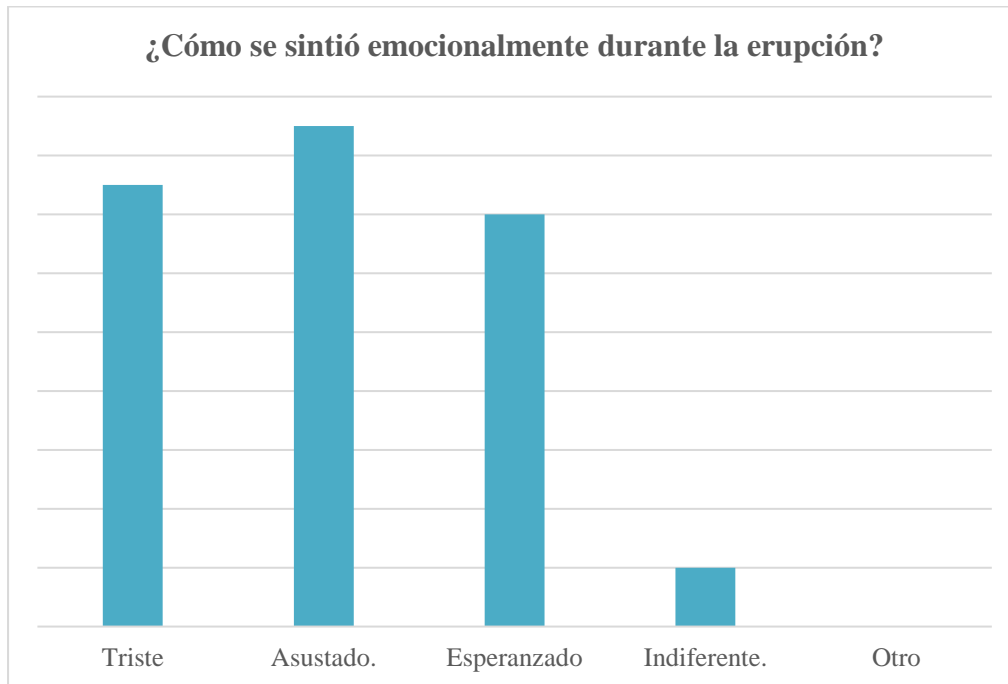
Fuente: *Encuestas aplicadas 2025*

Nota: *Elaborado por Evelyn Vallejo en software IBM SPSS Statistics*

La encuesta indica que el 68% de los guías turísticos en Baños reportaron una reducción significativa en sus ingresos debido a la erupción del volcán Tungurahua. Un 32% mencionó que sus ingresos se redujeron levemente, y no hubo guías que indicaran un aumento o que la situación no cambiara.

8. ¿Cómo se sintió emocionalmente durante la erupción?

Figura 8. *Emociones*



Fuente: *Encuestas aplicadas 2025*

Nota: *Elaborado por Evelyn Vallejo en software IBM SPSS Statistics*

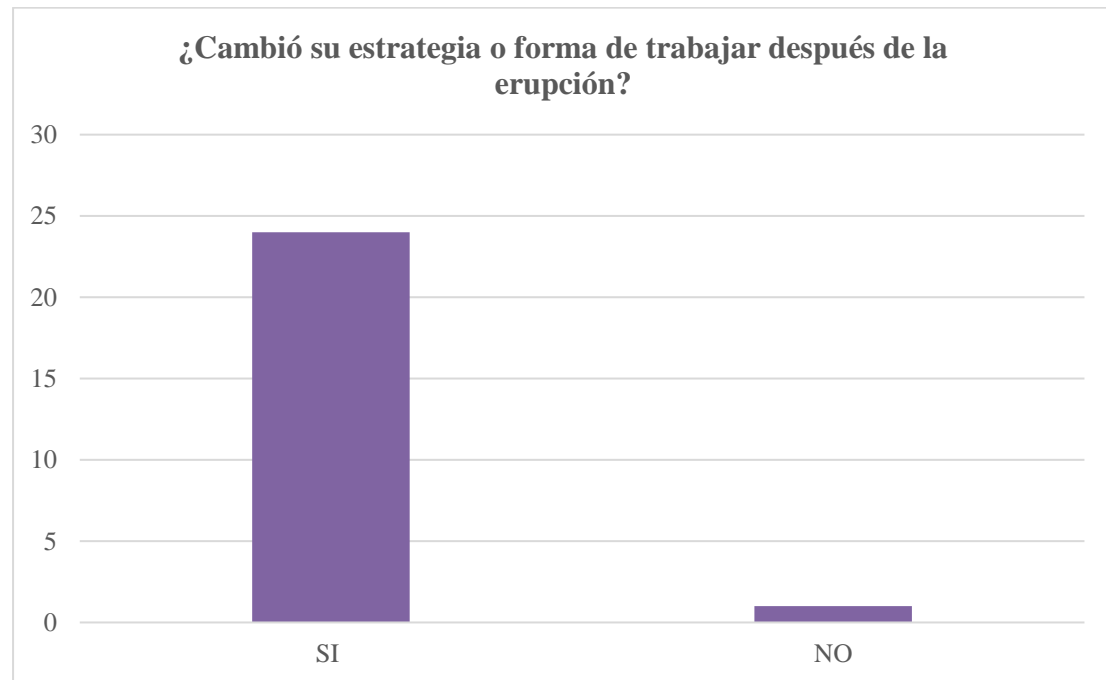
La encuesta revela que las emociones de los guías turísticos durante la erupción del volcán Tungurahua fueron variadas. Un 35% se sintió asustado, mientras que un 31% experimentó tristeza. Un 20% se mostró esperanzado, y solo un 4% se sintió indiferente.

9. ¿Cambió su estrategia o forma de trabajar después de la erupción?

Responda con SI o NO.

Si su respuesta fue positiva justifique a la misma.

Figura 9. *Cambio de estrategia*



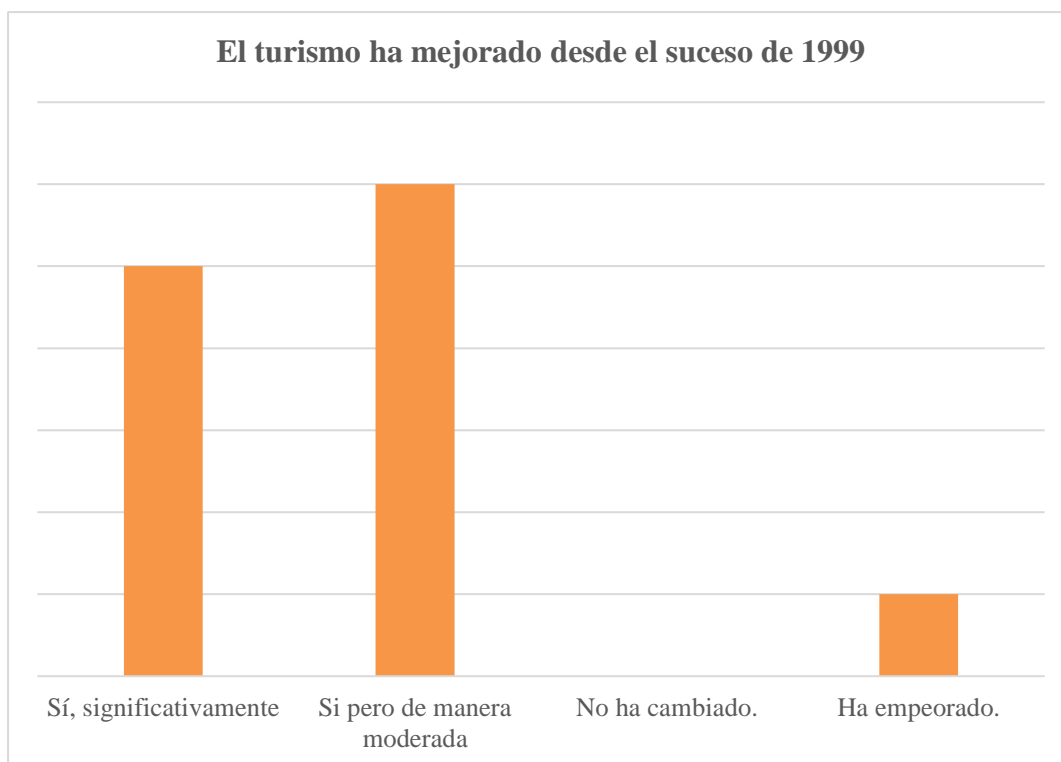
Fuente: *Encuestas aplicadas 2025*

Nota: *Elaborado por Evelyn Vallejo en software IBM SPSS Statistics*

El 96% de los encuestados indicó que cambiaron su estrategia o forma de trabajar después de la erupción, mientras que el 4% indicó que no hubo modificaciones en su forma de trabajar, esto sugiere que hubo una gran respuesta adaptativa positiva a las condiciones cambiantes provocadas por la crisis.

10. ¿Considera que el sector turístico de Baños de Agua Santa ha mejorado desde la erupción de 1999?

Figura 10. *Mejora del sector*



Fuente: *Encuestas aplicadas 2025*

Nota: *Elaborado por Evelyn Vallejo en software IBM SPSS Statistics*

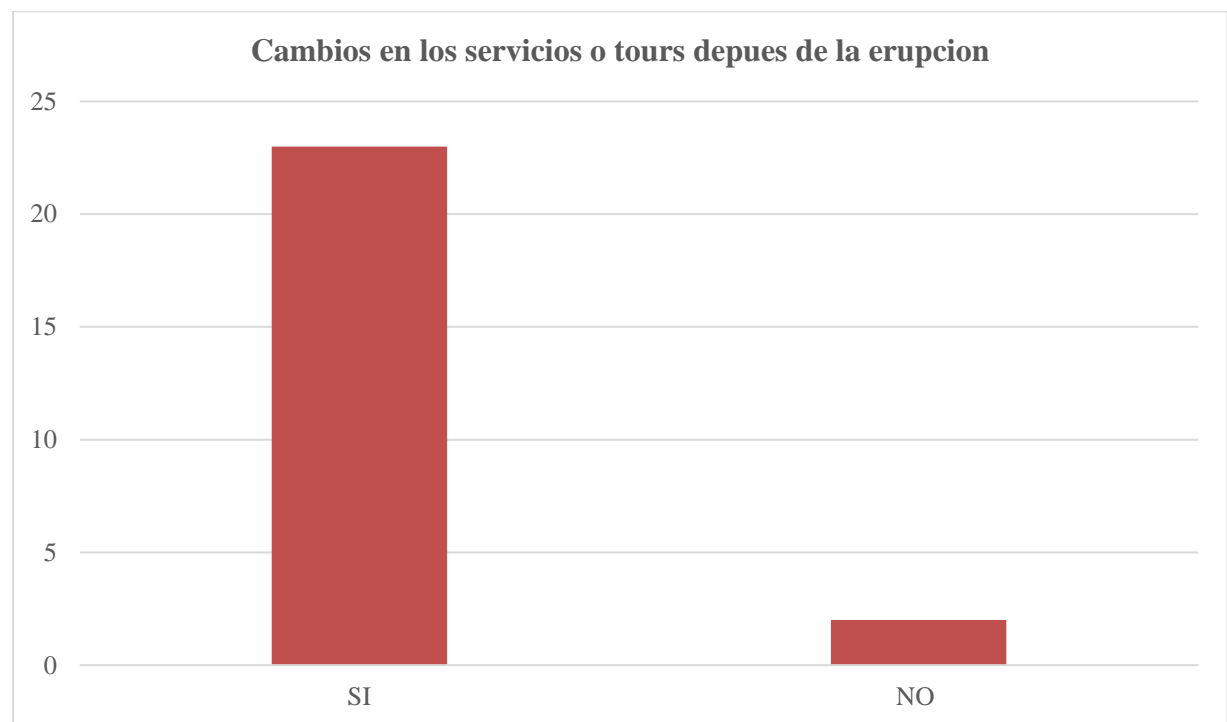
La encuesta revela que las emociones de los guías turísticos durante la erupción del volcán Tungurahua fueron variadas. Un 35% se sintió asustado, mientras que un 31% experimentó tristeza. Un 20% se mostró esperanzado, y solo un 4% se sintió indiferente.

11. ¿Hubo cambios en los servicios de guianza o tours ofrecidos después de la erupción?

Responda con SI o NO.

Si su respuesta fue positiva justifique a la misma.

Figura 11. *Cambios en los servicios*



Fuente: *Encuestas aplicadas 2025*

Nota: *Elaborado por Evelyn Vallejo en software IBM SPSS Statistics*

La encuesta revela que las emociones de los guías turísticos durante la erupción del volcán Tungurahua fueron variadas. Un 35% se sintió asustado, mientras que un 31% experimentó tristeza. Un 20% se mostró esperanzado, y solo un 4% se sintió indiferente.

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

H1: La erupción del volcán Tungurahua en 1999 generó cambios significativos en la demanda, las estrategias de adaptación y el impacto emocional en los servicios de guianza.

H0. La erupción del volcán Tungurahua en 1999, no generó cambios significativos en la demanda, las estrategias de adaptabilidad y el impacto emocional en los servicios de guianza.

Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, ya que, los resultados evidencian que la erupción del volcán Tungurahua en 1999 provocó una disminución notable en la demanda turística, obligó a los guías a modificar sus estrategias de trabajo y generó un impacto emocional significativo.

Pregunta 4: incorporada en la cantidad de turistas que obtuvieron el servicio de guianza y dieron a conocer como la demanda disminuyó.

Pregunta 5: esta da a conocer sobre como afectó a los guías turísticos en sus labores.

Pregunta 8: habla sobre como estos hechos afectaron a los turistas, el cómo ellos se vieron afectados emocionalmente y psicológicamente.

Pregunta 9: se relaciona con las estrategias que se tomaron en cada trabajo y como estas fueron adaptadas

HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H1. La erupción provocó una disminución inicial en la demanda, seguida de una recuperación adaptada al nuevo contexto turístico

H0. La erupción no provocó una disminución inicial en la demanda, seguida de una recuperación adaptada al nuevo contexto turístico.

Hipótesis específica 1

H1: La erupción provocó una disminución inicial en la demanda, seguida de una recuperación adaptada al nuevo contexto turístico.

H0: La erupción provocó no una disminución inicial en la demanda, seguida de una recuperación adaptada al nuevo contexto turístico.

Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, ya que los resultados muestran que la erupción del volcán Tungurahua provocó una disminución inicial en la demanda de servicios de guianza, seguida de una recuperación progresiva mediante la adaptación de la oferta turística.

Nuevamente, la pregunta 4 confirma la reducción inmediata en la llegada de turistas, mientras que la pregunta 5 permite dimensionar la duración de la paralización de actividades. La pregunta 10, que recoge la percepción de los guías sobre si el sector turístico mejoró después del evento, permite identificar indicios de recuperación, además, las preguntas 2 y 3, relacionadas con la edad y los años de experiencia, reflejan la permanencia de muchos guías en la actividad turística, lo que sugiere una capacidad de adaptación y continuidad.

Hipótesis específica 2

H1: Los guías turísticos implementaron estrategias innovadoras, modificaron rutas y actividades, y diversificaron sus servicios tras la erupción.

H0: Los guías turísticos no implementaron estrategias innovadoras, modificaron rutas y actividades, y diversificaron sus servicios tras la erupción.

La hipótesis de investigación se acepta la hipótesis de investigación H1 y la H0, ya que los resultados, evidencias en el que los guías se adaptaron sus servicios, mediante las modificaciones de las rutas e incorporación de las actividades nuevas.

Pregunta 9: el 96% de las personas encuestadas indico que empieza a cambiar su forma de trabajar.

Pregunta 11: ver los cambios en los servicios y los tours que se ofrecen después de la crisis, nos ayuda a identificar las ofertas turísticas.

Pregunta 12: Se solicita que los futuros guías reflejen su conocimiento adquirido además de la capacidad de realizar estrategias.

Hipótesis específica 3

H1: Los testimonios reflejan el impacto emocional, los desafíos sociales y la capacidad de adaptación de las guías ante la crisis generada por la erupción.

H0. Los testimonios no reflejan el impacto emocional, los desafíos sociales y la capacidad de adaptación de las guías ante la crisis generada por la erupción.

Pregunta 6: se expresa el apoyo económico y el logístico además de revelar cuales son las limitaciones durante las emergencias.

Pregunta 7: Trata sobre el impacto que tienen los ingresos además de evidenciar cuales son las consecuencias económicas.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES & RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La erupción del volcán Tungurahua provocó una caída significativa en la demanda turística en Baños de Agua Santa, afectando directamente la actividad de los guías turísticos, la percepción mayoritaria fue de una paralización casi total del turismo durante los meses posteriores al evento, lo que derivó en la pérdida de ingresos y oportunidades laborales.
- Las crisis que generan la erupción, con los guías que demostraron la capacidad de resiliencia, ya que se van implementando, varias formas en las que se adaptan, la modificación de las rutas con las áreas más seguras, capacitaciones en nuevos ámbitos, se ofrecen las alternativas distintas y optan por migraciones temporales que ayudan a buscar ingresos económicos.
- Las declaraciones muestran impactos significativos, representados por sentimientos de incertidumbre, al crear un ambiente de pérdida e inseguridad, los participantes señalen cuales son las experiencias que permite fortalecer nuevas maneras para desempeñar su profesionalismo.
- La erupción del volcán Tungurahua en 1999 fue un evento disruptivo que evidenció la vulnerabilidad del turismo frente a los desastres naturales, sin embargo, también puso de manifiesto la capacidad de adaptación del capital humano del sector, especialmente de los guías turísticos, quienes jugaron un papel clave en la reactivación y reconstrucción del destino turístico de Baños de Agua Santa.

Recomendaciones

- Se recomienda crear un archivo histórico de guías turísticos que ejercieron en 1999, en coordinación con la Dirección de Turismo del GAD Municipal de Baños de Agua Santa y las asociaciones locales, con el fin de conservar la memoria del evento y reconocer la trayectoria de quienes vivieron la crisis directamente.
- Se plantea incorporar la capacitación en gestión de riesgos y en protocolos de emergencia como un componente fundamental tanto del proceso de acreditación como de la formación continua de los guías, esta preparación debería abordar contenidos clave, entre ellos la lectura de mapas de amenazas, la atención básica en primeros auxilios y los procedimientos de evacuación para turistas en zonas volcánicas.
- Se recomienda promover el uso de tecnologías móviles de monitoreo y alerta temprana entre los guías turísticos, estas herramientas deben estar vinculadas directamente con el Instituto Geofísico y otras entidades competentes, a fin de asegurar una reacción ágil y adecuada frente a eventuales eventos volcánicos.
- Se recomienda desarrollar campañas de promoción posteriores a la crisis, lideradas por los propios guías, estas acciones deben transmitir mensajes orientados a resaltar la seguridad, el profesionalismo y la resiliencia del destino, con el propósito de recuperar la confianza de los turistas y apoyar la reactivación del flujo de visitantes en Baños de Agua Santa.

CAPÍTULO VI.

PROPUESTA

Título de la propuesta

Diseño de un guion turístico interpretativo: La memoria de la erupción del volcán Tungurahua de 1999 como experiencia educativa en la guianza turística de Baños de Agua Santa.

Objetivo general

Diseñar un guion turístico en el que se narre el impacto de la erupción del volcán Tungurahua que este figado en el servicio de guianza turística, para la preservación de la memoria y fortalecer la identidad local.

Objetivos específicos:

- Crear un relato que sea significativo y emocionalmente el cual pueda ser contado durante los recorridos.
- Definir los contenidos temáticos e interpretativos del guion turístico.
- Promover el respeto entre los visitantes mediante la interpretación

Justificación:

La erupción del volcán Tungurahua en 1999 marcó profundamente a Baños de Agua Santa y a sus habitantes, especialmente a los guías turísticos, quienes vieron afectadas sus actividades, ingresos y bienestar emocional, a través de esta propuesta se busca rescatar esa memoria colectiva, transformándola en una herramienta narrativa y educativa para el turismo, que sensibilice a los visitantes y honre la resiliencia del pueblo.

Nombre del guion turístico:

Entre cenizas y esperanza.

Estructura del guion:

I.- Introducción: El volcán que duerme y despierta

II.- El día que el silencio se rompió

II.- La guía interrumpida

IV.-El renacer de la montaña y del turismo

- Adaptación de rutas.
- Reinención del discurso turístico (más allá de la aventura: resiliencia y conciencia).

V.- Reflexión final: el turismo como memoria viva**RESULTADOS QUE SE ESPERA:**

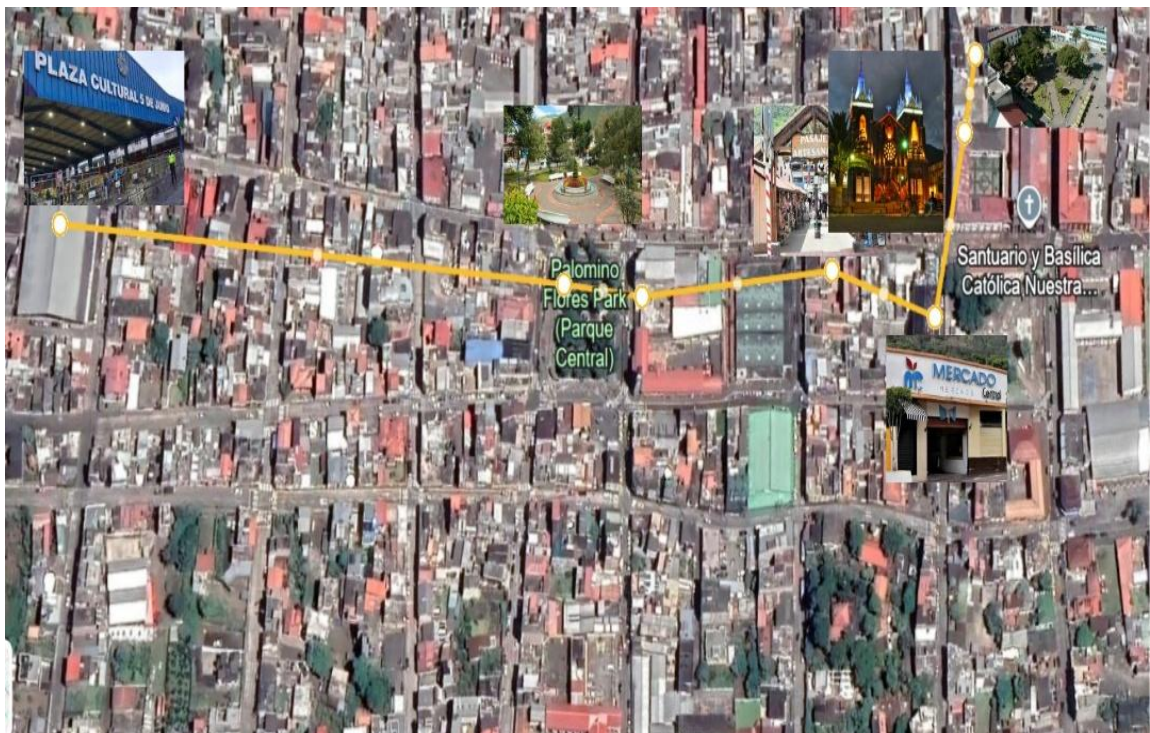
- Valorar el rol de guías y residentes.
- Respeto de los visitantes hacia la historia local.
- Memoria colectiva mediante la practica en el turismo.
- Innovar la oferta turística.

Guión turístico

Lugares del recorrido guiado:

1. Parque central Palomino Flores.
2. Basílica de la Virgen de Agua Santa (Interior y Museo Anexo).
4. Mercado Central de Baños.
5. Parque de la Basílica.
6. Paseo artesanal de la calle Ambato.
7. Plaza 5 de Junio.

Mapa del recorrido:



1. Parque Central Palomino Flores

Introducción del guion:

“Bienvenidos a Baños de Agua Santa, una tierra marcada por la fuerza de la naturaleza y la resiliencia de su gente. Este parque, que hoy vemos lleno de vida, fue en 1999 un espacio de incertidumbre. Aquí comenzaron los rumores, las alertas y las

despedidas. Desde este punto iniciaremos un recorrido que nos permitirá comprender cómo la erupción del volcán Tungurahua transformó no solo el paisaje, sino también la vida de quienes dependían del turismo.”

Aquí comenzaron los rumores, las alertas y las despedidas, desde este punto iniciaremos un recorrido que nos permitirá comprender cómo la erupción del volcán Tungurahua transformó no solo el paisaje, sino también la vida de quienes dependían del turismo.

Punto de inicio del recorrido interpretativo

El Parque Central Palomino Flores constituye el corazón histórico, social y turístico de Baños de Agua Santa, antes de la erupción del volcán Tungurahua en 1999, este espacio representaba el punto de encuentro entre turistas, comerciantes, guías y residentes locales. La dinámica cotidiana del parque reflejaba la vitalidad de un destino turístico en crecimiento, caracterizado por su actividad comercial, su vida cultural y su constante flujo de visitantes nacionales e internacionales.

Sin embargo, con el inicio del proceso eruptivo del volcán Tungurahua, este espacio simbólico se transformó abruptamente, el parque pasó de ser un lugar de convivencia y recreación a un escenario marcado por la incertidumbre, el miedo y la evacuación progresiva de la población. Para los guías turísticos, este punto fue uno de los primeros espacios donde se evidenció la paralización total del turismo, la suspensión de recorridos y la pérdida inmediata de su fuente de trabajo.

Desde la perspectiva de la guianza turística, iniciar el recorrido en este lugar permite contextualizar al visitante sobre cómo un destino turístico puede cambiar drásticamente ante un evento natural extremo, el guía cumple aquí un rol interpretativo fundamental, ya que no solo describe el espacio físico, sino que transmite emociones,

testimonios y experiencias vividas durante los momentos previos y posteriores a la erupción.

Desplazamiento al siguiente punto:

Desde este lugar donde comenzó la incertidumbre, avanzaremos hacia uno que representó refugio espiritual y memoria colectiva: la Basílica de la Virgen de Agua Santa.

2. Basílica de la Virgen de Agua Santa (Interior y Museo Anexo)

El día que el silencio se rompió:

Dentro de este templo, el silencio nos invita a recordar uno de los momentos más difíciles para Baños, aquí cuando el volcán rugía, la fe se convirtió en refugio, en el museo anexo observaremos cómo la erupción cambió la vida cotidiana, afectando directamente a las familias, a los comerciantes y, de manera especial, a los guías turísticos que vieron desaparecer su trabajo de un día para otro.

La Basílica de la Virgen de Agua Santa ha sido históricamente uno de los principales atractivos turísticos y espirituales de Baños, antes de 1999, miles de peregrinos visitaban este templo como parte de su experiencia religiosa y cultural.

Durante la crisis volcánica, la Basílica adquirió un significado aún más profundo, convirtiéndose en un espacio de refugio espiritual y de resistencia emocional para la población, al ingresar al templo, el ambiente invita al recogimiento y a la reflexión. Durante la erupción, el silencio solo era interrumpido por el sonido distante del volcán y las constantes alertas emitidas por las autoridades, muchos habitantes y guías turísticos acudían a este lugar en busca de consuelo, fe y esperanza frente a un futuro incierto.

El museo anexo cumple un rol clave dentro del guion interpretativo, ya que permite evidenciar visualmente el impacto de la erupción. A través de fotografías, documentos y objetos, el visitante puede comprender la magnitud del desastre, observar el antes y después de la ciudad y conocer la cronología eruptiva del volcán Tungurahua.

Para los guías turísticos, este espacio representa una herramienta pedagógica que facilita la transmisión de la memoria histórica.

Desplazamiento al siguiente punto:

“Dejamos este espacio de fe para adentrarnos en uno más íntimo, donde el silencio de las calles nos permitirá recordar cómo la vida cotidiana se detuvo.”.

3. Mercado Central de Baños de Agua Santa

Impacto económico

En este mercado podemos imaginar lo que significó un destino turístico sin turistas, los pasillos vacíos, los locales cerrados y el silencio reflejaron una transformación abrupta y dolorosa para los guías turísticos, este fue el momento en que comprendieron que la erupción no solo afectaba al paisaje, sino a toda la economía local.

El Mercado Central de Baños representa uno de los principales espacios de intercambio económico y social de la ciudad, antes de la erupción, este lugar estaba estrechamente vinculado a la actividad turística, ya que los visitantes consumían productos locales, gastronomía típica y artesanías.

Durante la crisis volcánica de 1999, el mercado sufrió un impacto severo, la ausencia de turistas provocó el cierre de locales, la pérdida de ingresos y la migración temporal de comerciantes. Para los guías turísticos, este espacio simboliza las consecuencias económicas directas del desastre, ya que la caída del turismo afectó toda la cadena productiva del destino.

Desde el enfoque interpretativo, este punto permite reflexionar sobre la vulnerabilidad económica de los destinos turísticos frente a los desastres naturales y la necesidad de estrategias de gestión de riesgos. El guía cumple aquí un rol educativo, explicando cómo la dependencia exclusiva del turismo puede agravar los efectos de una crisis.

Desplazamiento al siguiente punto

“Desde este punto de pérdida, caminaremos hacia uno que simboliza renacimiento.”

4. Parque de la Basílica (espacio contiguo al templo)

El renacer de la ciudad y del turismo:

El Parque de la Basílica constituye un espacio simbólico dentro del proceso de reconstrucción de Baños de Agua Santa tras la erupción del volcán Tungurahua en 1999, luego del periodo de evacuación y del progresivo retorno de la población, este lugar se transformó en un punto de encuentro donde la vida social y turística comenzó a reactivarse. El parque representa el inicio de una nueva etapa para la ciudad, marcada por la resiliencia y la capacidad de adaptación de sus habitantes frente a la adversidad.

Desde la perspectiva de la guianza turística, este espacio adquiere un valor interpretativo significativo, ya que simboliza el regreso paulatino de los guías a su actividad profesional, después de meses de inactividad, muchos guías retomaron sus recorridos incorporando el relato de la erupción como parte de la experiencia turística.

El discurso del guía dejó de centrarse únicamente en los atractivos naturales y religiosos, integrando ahora la memoria histórica del desastre como un elemento educativo y reflexivo para los visitantes, además, el parque de la Basílica permite analizar cómo el turismo se convirtió en una herramienta clave para la recuperación económica y social de Baños.

A través del relato guiado, se evidencia cómo la reconstrucción del destino no solo implicó la rehabilitación de infraestructuras, sino también la reconstrucción del tejido social y de la identidad turística. En este sentido, el guía turístico se consolida como un actor fundamental en la resignificación del destino y en la transmisión de valores como la resiliencia, la solidaridad y la esperanza.

Desplazamiento al siguiente punto:

“Ahora caminaremos hacia un espacio que representa creatividad, identidad y memoria: el Paseo Artesanal.”

5. Paseo artesanal de la calle Ambato

Memoria colectiva y resiliencia:

El Paseo Artesanal de la calle Ambato representa la expresión viva de la identidad cultural de Baños de Agua Santa y uno de los espacios más representativos del proceso de reconstrucción posterior a la erupción volcánica, tras la crisis de 1999, muchos artesanos y pequeños emprendedores encontraron en la producción artesanal una alternativa para reactivar la economía local, utilizando su creatividad como medio de resistencia frente a la adversidad.

Desde el enfoque de la guianza turística, este punto permite interpretar cómo la cultura y el arte se convirtieron en herramientas de resiliencia colectiva, los guías integraron progresivamente este espacio a sus recorridos, destacando el valor simbólico de las artesanías como elementos que narran historias de superación, identidad y pertenencia. Cada producto artesanal refleja no solo la creatividad local, sino también la memoria de un pueblo que supo reinventarse tras el desastre.

Asimismo, el Paseo Artesanal facilita la interacción directa entre visitantes y actores locales, fortaleciendo el turismo comunitario y cultural, el guía turístico cumple aquí un rol de mediador cultural, explicando el significado de las artesanías y fomentando el consumo responsable. Este espacio evidencia cómo la guianza turística contribuye a la reconstrucción económica y emocional del destino, promoviendo un turismo más consciente, solidario y comprometido con la memoria histórica de Baños.

Desplazamiento al siguiente punto.

6. Plaza 5 de Junio o Plaza Cívica

Reflexión final del recorrido

La Plaza 5 de Junio, también conocida como plaza cívica, es un espacio estrechamente vinculado a los procesos de organización social y toma de decisiones durante la emergencia volcánica de 1999, en este lugar se desarrollaron reuniones comunitarias, anuncios oficiales y acciones coordinadas entre autoridades y población, orientadas a enfrentar los efectos de la erupción del volcán Tungurahua, por ello, la plaza adquiere un fuerte valor simbólico dentro del recorrido interpretativo.

Desde la perspectiva de la guianza turística, este punto representa el cierre reflexivo del recorrido, ya que permite analizar el rol de los actores locales en la gestión de la crisis y en la posterior reconstrucción del destino. Los guías turísticos no solo fueron testigos de estos procesos, sino que también participaron activamente como informantes, orientadores y comunicadores, tanto para la población local como para los visitantes que retornaron progresivamente a la ciudad.

Finalmente, la plaza cívica se consolida como un espacio de memoria colectiva, donde se invita al visitante a reflexionar sobre la importancia de la organización comunitaria y la resiliencia frente a los desastres naturales, a través del relato final del guía, se refuerza la idea de que la guianza turística cumple una función social y educativa fundamental, al mantener viva la historia del destino y transmitir las lecciones aprendidas. Este cierre permite al visitante comprender que Baños no solo es un destino turístico, sino un territorio marcado por la fortaleza de su gente y la capacidad de reconstruirse frente a la adversidad.

Guion narrado:

“Aquí finalizamos nuestro recorrido, en este mismo lugar se tomaron decisiones que cambiaron el destino de Baños.

Hoy, desde esta plaza, recordamos a quienes resistieron, a quienes trabajaron sin descanso y, sobre todo, a los guías turísticos que mantuvieron viva la historia de nuestra ciudad.”

Se entrega una postal conmemorativa, diseñada con frases reales de guías:

- “La montaña nos puso a prueba, pero nunca dejamos de caminar.”
- “Nuestro trabajo es contar lo que vivimos, para que nadie olvide lo que fuimos capaces de superar.”

Cierre final:

“Gracias por caminar entre cenizas y esperanza. Cada paso en Baños es un homenaje a la memoria viva de su gente y al valor de quienes continúan guiando su historia.”

BIBLIOGRAFÍA

Carolina, J. (2023). *Estudio del impacto ambiental del volcán Tungurahua en el desarrollo turístico del cantón Baños*. UISRAEL. <https://doi.org/UISRAEL-EC-ADMH-378.242-003>

COMITÉ de Operaciones de Emergencias Baños de Agua Santa. (2016). *Agenda de reducción de riesgos Comité de Operaciones de Emergencias Baños de Agua Santa 2016*. <https://www.unisdr.org/campaign/resilientcities/uploads/city/attachments/3211-10302.pdf>

Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

García, L. (2018). *Adaptación de los guías turísticos en Baños de Agua Santa tras la erupción del Tungurahua*. <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/385>

Hall, M. L., Baxter, J., Mothes, P., & Ramón, P. (1999). *The Tungurahua volcano: A case study of volcanic activity in Ecuador*. *Journal of Volcanology and Geothermal Research*, 112(1–4), 1–21. https://hal.science/hal-01803423/file/VOLGEO_2017_233-REV-ManuscriptHAL2024.pdf

Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252021000300002&script=sci_arttext

Vinueza, M., & Simbaña, R. (2017). *Impacto de la erupción del volcán Tungurahua en la región de Baños de Agua Santa*. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1338>

Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135–147. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00048-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00048-0)

Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: A strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669–683. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.09.004>

Organización Mundial del Turismo. (2008). Understanding tourism: Basic glossary. OMT.

Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2009). *Tourism: Principles, practices, philosophies* (11th ed.). Wiley.

Boullón, R. C. (2006). *Planificación del espacio turístico*. Trillas.

Biggs, D., Hall, C. M., & Stoeckl, N. (2012). The resilience of formal and informal tourism enterprises to disasters: Reef tourism in Phuket, Thailand. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(5), 645–665. <https://doi.org/10.1080/09669582.2011.630080>

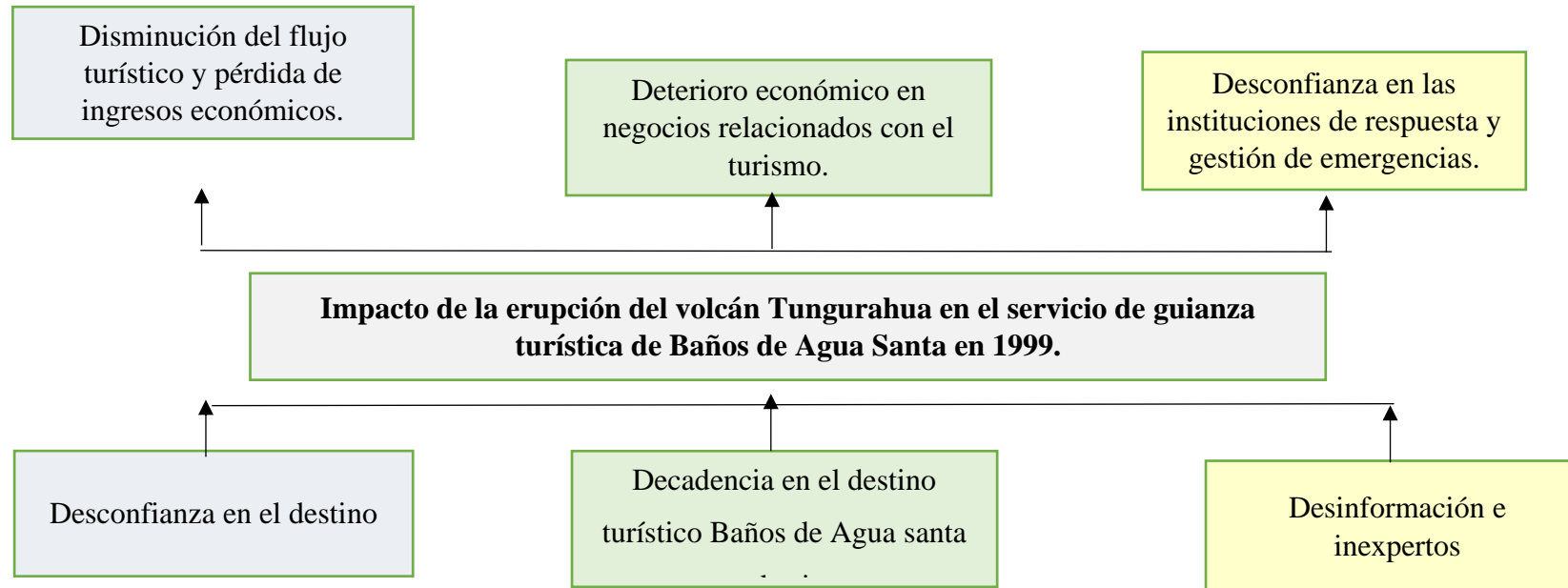
Hall, C. M., Prayag, G., & Amore, A. (2017). *Tourism and resilience: Individual, organisational and destination perspectives*. Channel View Publications.

Manyena, S. B. (2006). The concept of resilience revisited. *Disasters*, 30(4), 434–450. <https://doi.org/10.1111/j.0361-3666.2006.00331.x>

Scott, D., Hall, C. M., & Gössling, S. (2012). *Tourism and climate change: Impacts, adaptation and mitigation*. Routledge

ANEXOS

Árbol de problemas:



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	AUTOR	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN DE DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA	(Propio)	Es la actividad profesional que ofrece información, interpretación y orientación a los visitantes, promoviendo el disfrute, seguridad y sostenibilidad durante la experiencia turística.	Realización de nuevas actividades por parte de los guías turísticos en Baños de Agua Santa y su transformación antes, durante y lo que ocasiono después.	Calidad del servicio Innovación en servicios	- Grado de satisfacción de los turistas respecto a las guías y servicios ofrecidos. Incorporación de nuevas actividades o enfoques por parte de los guías turísticos - Capacidad de las guías turísticas para adaptarse y continuar	1.- Satisfacción del cliente. 2.- Percepción de seguridad por parte de los turistas 1.- Innovación en rutas. 2.- Innovación en el servicio turístico.	ENFOQUE ➤ Cualitativo TIPO ➤ Documental ➤ Campo DISEÑO ➤ Descriptivo TÉCNICAS ➤ Revisión de documentos

				Resiliencia	ofreciendo servicios durante y después de la emergencia volcánica.	<p>1.- Medidas adoptadas por las guías ante la emergencia.</p> <p>2.- Nivel de continuidad del servicio durante la crisis.</p>	
--	--	--	--	-------------	--	--	--

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
GENERAL ¿Qué tipos de ¿Cómo afectó la erupción del volcán Tungurahua en el servicio de guianza de Baños de Agua Santa en 1999?	GENERAL Analizar el impacto que genera la erupción del volcán Tungurahua en el servicio de guianza	La erupción del volcán Tungurahua en 1999 generó cambios significativos en la demanda, las estrategias de adaptación y el impacto emocional en los servicios de guianza.	Impacto en el servicio de guía turística.	Adaptativa	ENFOQUE ➤ Cualitativo TIPO ➤ Documental ➤ Campo DISEÑO ➤ Descriptivo TÉCNICAS ➤ Revisión de documentos

<p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuáles fueron los cambios en la demanda de servicios de guía turística en Baños de Agua Santa como consecuencia de la erupción del volcán Tungurahua en 1999?</p> <p>¿Qué adaptaciones realizaron las guías turísticas de Baños de Agua Santa para afrontar las repercusiones de la erupción del volcán Tungurahua en 1999?</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar los cambios en la demanda de servicios de guía turística en Baños de Agua Santa como consecuencia de la erupción del volcán Tungurahua en 1999.</p> <p>Examinar las adaptaciones realizadas por las guías turísticas de Baños de Agua Santa para afrontar las repercusiones de la erupción del volcán Tungurahua en 1999.</p>	<p>La erupción provocó una disminución inicial en la demanda, seguida de una recuperación adaptada al nuevo contexto turístico.</p> <p>Las guías turísticas implementaron estrategias innovadoras, modificaron rutas y actividades, y diversificaron sus servicios tras la erupción.</p>	<p>Cambios en la demanda de servicios de guía turística.</p> <p>Estrategias adaptativas de las guías.</p>	<p>Demanda turística</p> <p>Resiliencia en el sector turístico</p>	
---	--	--	---	--	--

¿Qué revelan los testimonios de las guías turísticas que ejercían en 1999 sobre el impacto social y emocional de la erupción del volcán Tungurahua en su trabajo?	Documentar los testimonios de las guías turísticas que ejercían en 1999 para reconstruir el impacto social y emocional de la erupción en su trabajo.	Los testimonios reflejan el impacto emocional, los desafíos sociales y la capacidad de adaptación de las guías ante la crisis generada por la erupción.	Impacto social y emocional	Perspectiva cualitativa basada en experiencias personales.	
---	--	---	----------------------------	--	--

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE TURISMO
CUESTIONARIO

**“IMPACTO DE LA ERUPCIÓN DEL VOLCÁN TUNGURAHUA EN EL
SERVICIO DE GUIANZA TURÍSTICA DE BAÑOS DE AGUA SANTA EN
1999”**

Cuestionario dirigido a los prestadores del servicio de guianza turística presentes y
activos cuando ocurrió la erupción del volcán en el 1999.

Formulario N°: _____

Fecha de la encuesta: ____/____/____

Encuestadora: Evelyn Nayeli Vallejo Míguez

OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto de la erupción del volcán Tungurahua en el servicio de guianza
turístico de Baños de Agua Santa.

INSTRUCCIONES GENERALES

- Lea detenidamente cada uno de los ítems y responda según su criterio, teniendo en cuenta la siguiente valoración:
- Marque con una (X) el paréntesis que indique su respuesta.
- Trate de contestar todas las preguntas.
- Los ítems tienen únicamente una respuesta
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo de investigación.

CONFIDENCIALIDAD

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

INFORMACIÓN :

Evelyn Nayeli Vallejo Miguez

evelyn.vallejo@unach.edu.ec

A. INFORMACIÓN GENERAL

Masculino		Femenino	
-----------	--	----------	--

2. ¿Cuál es su edad? Seleccione con una X.

30 - 34		35 - 40		41 - 45		46 - 50		51 o más	
---------	--	---------	--	---------	--	---------	--	----------	--

3. ¿Cuánto tiempo ha trabajado como guía turístico en Baños de Agua Santa?

Seleccione con una X.

1 - 5		5 - 9 años		10 - 14		15 - 19		20 - 25		26 años o	
años				años		años		años		más	

B. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

4. ¿Cómo se vio afectada la cantidad de turistas que atendió durante el periodo de la erupción en el año de 1999?

- ☐ Disminuyó drásticamente
- ☐ Disminuyó ligeramente
- ☐ No cambió
- ☐ Aumentó

5. ¿Cuánto tiempo estuvo suspendida su actividad como guía turístico debido a la erupción?

- ☐ Menos de 1 mes
- ☐ 1 - 3 meses
- ☐ 4 - 6 meses
- ☐ Más de 6 meses

6. ¿Hubo alguna forma de apoyo económico o logístico durante la crisis?

- ☐ Si
- ☐ No

Si respondió "Sí", ¿quién proporcionó este apoyo?

7. ¿Cómo impactó la erupción en sus ingresos como guía turístico?

- ☐ Se redujeron significativamente.
- ☐ Se redujeron levemente.
- ☐ No hubo cambios.

☐ Aumentaron.

8. ¿Cómo se sintió emocionalmente durante la erupción? (Seleccione todas las que apliquen)

☐ Triste.

☐ Asustado.

☐ Esperanzado.

☐ Indiferente.

☐ Otro: _____

9. ¿Cambió su estrategia o forma de trabajar después de la erupción?

☐ Sí

☐ No

Si respondió "Sí", ¿cómo cambió?

10. ¿Considera que el sector turístico de Baños de Agua Santa ha mejorado a partir la erupción de 1999?

☐ Sí, significativamente.

☐ Sí, pero de manera moderada.

☐ No ha cambiado.

☐ Ha empeorado.

11. ¿Hubo cambios en los servicios de guianza o tours ofrecidos después de la erupción?

☐ Sí

☐ No

Si respondió "Sí", ¿cómo cambió?

12. ¿Qué consejos ofrecería a futuros guías turísticos sobre cómo actuar ante desastres naturales?

¡Gracias por su colaboración!

Evidencias fotográficas





