UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE TURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO

TEMA:

POTENCIALIZACIÓN DEL RINCÓN MÁGICO: CENTRO HISTÓRICO DE GUARANDA, PATRIMONIO VIVO, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2024

AUTOR(A):

PURCACHI JIMENEZ ARIANIS ADRIANA

DIRECTOR(A):

LCDA. MARÍA FERNANDA QUINTANA

PAR ACADÉMICO

LCDA. JOHANA GARCÍA

GUARANDA–ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Potencialización del Rincón Mágico: Centro histórico de Guaranda, patrimonio vivo, provincia de Bolívar, Año 2024

AGRADECIMIENTO

Al concluir esta etapa de mi formación académica, mi corazón rebosa de gratitud hacia quienes han sido pilares fundamentales en este viaje.

A mi madre, por ser mi faro en los momentos de incertidumbre y mi mayor ejemplo de perseverancia. Tus sacrificios y tu amor incondicional han sido el motor que me impulsa a superarme cada día.

A mi padre, por inculcarme el valor del trabajo duro y la importancia de perseguir mis sueños con determinación. Tu confianza en mí ha sido una fuente inagotable de motivación.

A mis abuelos, guardianes de la sabiduría familiar, por transmitirme el amor por nuestras raíces y tradiciones. Sus historias y consejos han enriquecido mi perspectiva sobre el turismo y la importancia de preservar nuestro patrimonio cultural.

A Dios, por guiar mis pasos en este camino de aprendizaje y crecimiento. Tu presencia me ha brindado fortaleza en los momentos difíciles y alegría en los triunfos.

Cada página de esta tesis está impregnada del amor, apoyo y enseñanzas que he recibido de ustedes. Este logro no es solo mío, sino el fruto del esfuerzo conjunto de una familia que cree en el poder transformador de la educación y en la belleza de explorar el mundo a través del turismo.

Gracias por ser mi inspiración y mi sostén. Este trabajo es un testimonio de su amor y dedicación.

ARIANIS ADRIANA PURCACHI JIMENEZ

DEDICATORIA

Con profunda gratitud y cariño, dedico esta tesis:

A mis padres, María Jiménez y Jefferson Purcachi, por ser los cimientos de mi vida y los arquitectos de mis sueños. Su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante han sido la fuerza que me ha impulsado a alcanzar esta meta. Cada página de este trabajo refleja las lecciones de perseverancia y dedicación que me han inculcado.

A mi querida amiga, Melanie Gómez, compañera invaluable en este viaje académico. Su amistad ha sido un oasis de risas, apoyo y motivación en los momentos más desafiantes de mi carrera. Gracias por creer en mí y por compartir tantos momentos memorables que han enriquecido mi experiencia universitaria.

Y a mi fiel amigo de cuatro patas, Toe, mi compañero peludo que ha estado a mi lado durante incontables horas de estudio. Tu presencia silenciosa y tu amor incondicional han sido un consuelo en los momentos de estrés y una fuente de alegría en los momentos de celebración.

Esta tesis es el fruto de un esfuerzo colectivo, nutrido por el amor, la amistad y el apoyo de cada uno de ustedes. Representa no solo mi crecimiento académico, sino también el impacto positivo que han tenido en mi vida.

Que este trabajo sea un testimonio de gratitud hacia ustedes y un paso más en el camino de hacer realidad nuestros sueños compartidos en el fascinante mundo del turismo.

ARIANIS ADRIANA PURCACHI JIMENEZ

CERTIFICADO DE TURNITIN

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE TITULACIÓN
CARRERA DE TURISMO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

LIC. MARÍA FERNANDA QUINTANA EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

CERTIFICA

Que el trabajo denominado "Potencialización del Rincón Mágico: Centro histórico de Guaranda, Patrimonio Vivo, provincia de Bolívar, año 2024" modalidad **Proyecto de Investigación,** elaborado la señorita **ARIANIS ADRIANA PURCACHI JIMENEZ** estudiante de la **Carrera de Turismo.** Ha sido analizado por el sistema **TURNITIN,** reflejado como resultado un 4% de coincidencia no intencional como se puede evidencia en la imagen adjunta.

Es todo cuanto podemos certificar en honor a la verdad.

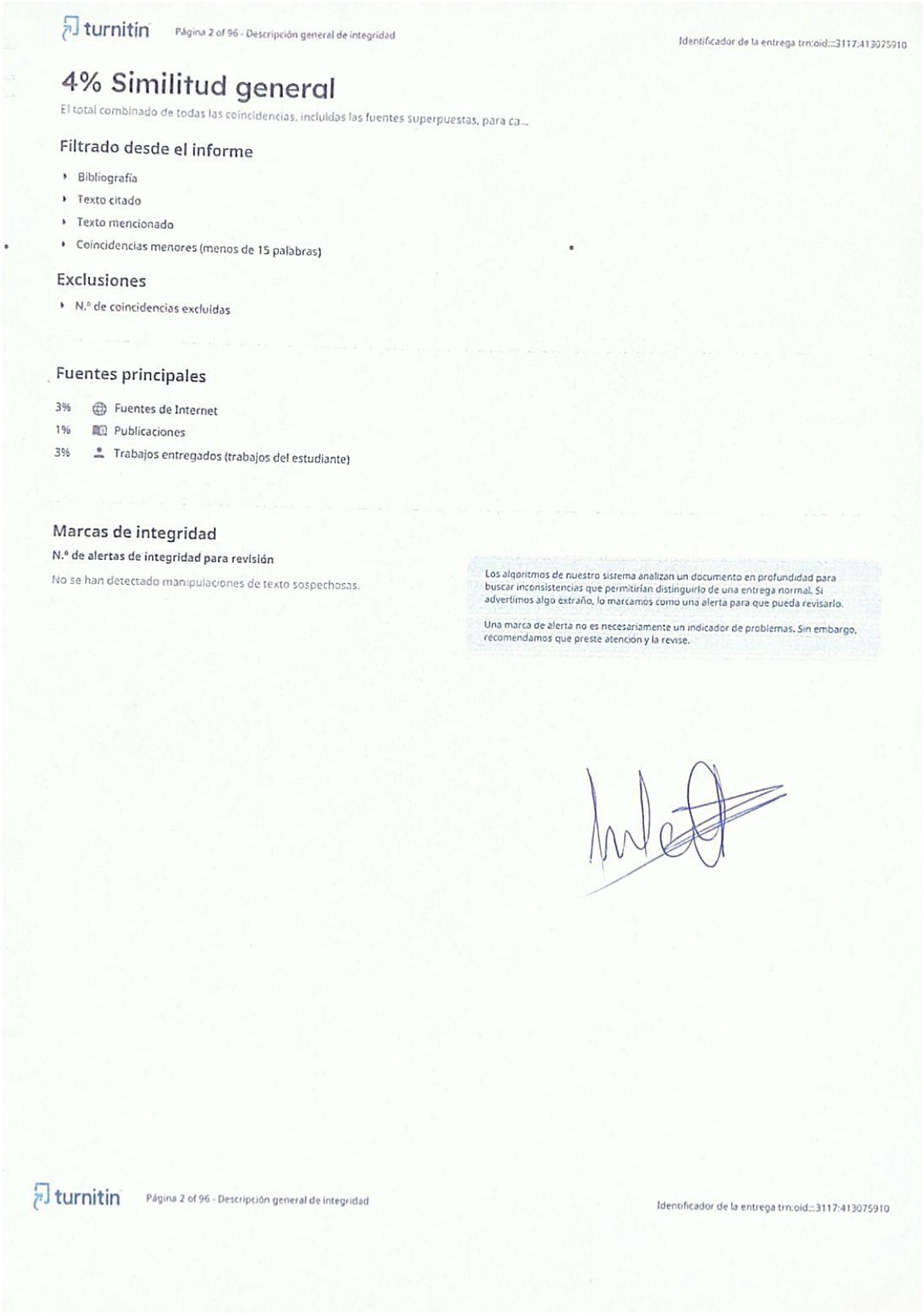
Guaranda, 09 de diciembre del 2024

Atentamente,

Lic. María Fernanda Quintana
Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

REPORTE DE SIMILITUD



turnitin Página 2 of 96 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:413075910

4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

3% Fuentes de Internet
1% Publicaciones
3% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

turnitin Página 2 of 96 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:413075910

CERTIFICADO DEL DIRECTOR Y PAR ACÁDEMICO

UEB
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE TITULACIÓN
CARRERA DE TURISMO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

LIC. MARÍA FERNANDA QUINTANA Y LIC. JOHANA GARCÍA, en su orden Director y Par Académico del Trabajo de Titulación **POTENCIALIZACIÓN DEL RINCÓN MÁGICO: CENTRO HISTÓRICO DE GUARANDA, PATRIMONIO VIVO, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2024**. desarrollado por el estudiante **ARIANIS ADRIANA PURCACHI JIMENEZ.**

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera Turismo.**

Guaranda, enero 2025

Lcda. María Quintana
Director

Lcda. Johana García
Par Académico

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo Arianis Adriana Purcachi Jimenez portador/res de la Cédula de Identidad No. 1251386130 en calidad de autor/res y titular / es de los derechos morales y patrimoniales
del Trabajo de Titulación:
Potencialización del Rincón Mágico: Centro histórico de Guaranda, patrimonio vivo, provincia de Bolívar, año 2024, modalidad Proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

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

Arianis Adriana Purcachi Jimenez

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN i

AGRADECIMIENTO ii

DEDICATORIA iii

CERTIFICADO DE TURNITIN iv

REPORTE DE SIMILITUD v

CERTIFICADO DEL DIRECTOR Y PAR ACÁDEMICO vi

DERECHOS DE AUTOR vii

INTRODUCCIÓN 1

RESÚMEN 4

ABSTRACT 5

Keywords: 5

CAPITULO I 6

1. Formulación general del proyecto 6

1.1. Descripción del problema 6

1.2. Formulación del problema 7

1.3. Preguntas de investigación 7

1.4. Justificación 8

1.5. OBJETIVOS 10

1.6. Idea a defender 10

CAPITULO II 11

2. MARCO TEÓRICO 11

2.1. Antecedentes 11

2.2. Marco Científico 13

2.3. Marco conceptual 15

2.4. Marco legal 18

2.5. Marco Georreferencial 26

CAPITULO III 30

3.Metodología 30

3.1 Tipo de investigación 30

3.2. Enfoque de la investigación 30

3.3. Investigación según el propósito 31

3.4 Tipo de investigación según el diseño aplicado 31

3.5. Métodos de investigación 32

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 32

3.7. Universo, Población y muestra 33

3.8. Procesamiento de la información 35

CAPITULO IV 36

4. Resultados y discusión 36

4.1. Analizar la calidad en cuanto a la atención al cliente en el Rincón Mágico ... 36

4.2. Recopilar las mejores prácticas y estrategias de atención al cliente y hospitalidad turística en nuestro país. 51

4.3. Diseñar un manual para un buen anfitrión turístico en el Rincón Mágico..... 65

CAPITULO V 70

5. Conclusiones 70

6. Recomendaciones..... 71

7. Referencias..... 73

8. Anexos..... 78

Encuesta aplicada para analizar la calidad en cuanto a la atención al cliente en el Rincón Mágico 78

Diseño del Manual para un buen anfitrión turístico en el Rincón Mágico 82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estrategias para la correcta atención al cliente..... 52

Tabla 2: Estrategias para una correcta hospitalidad turística..... 52

Tabla 3: Estudio sobre las óptimas costumbres sostenibles en los refugios de nutrición de la comunidad de Ballenita, en el cantón de Santa Elena..... 53

Tabla 4: Refuerzo de la tradición turística para proveedores de servicios de alimentos y bebidas en el área de comida del encantador pueblo de Las Palmas, Esmeraldas, Ecuador. 55

Tabla 5: Excelentes métodos de administración turística coordinada y astuta en el distrito de Jipijapa, Manabí – Ecuador..... 56

Tabla 6: Creación de un compendio de servicio al consumidor para hospedajes de tres

estrellas, referente al hotel cosmopolita ubicado en la localidad de Ambato. 57

Tabla 7: Guía de pasos para optimizar la administración del hotel experimental Higuerón de la ESPAM MFL. 58

Tabla 8: Estrategias del servicio al usuario en oficinas de excursiones enfocadas en viajes aventureros en Baños de Agua Santa..... 59

Tabla 9: Prácticas de hospitalidad en haciendas agroturísticas de la provincia de Imbabura 60

Tabla 10: Estrategias de atención al cliente en cruceros fluviales por el río Napo 61

Tabla 11: Prácticas de atención al cliente en tour operadoras especializadas en avistamiento de aves en Mindo..... 62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. *Género*..... 36

Figura 2. *Edad del encuestado*..... 37

Figura 3. *Nivel de educación* 37

Figura 4. *Actividad productiva* 38

Figura 5. *Procedencia*..... 39

Figura 6. *Estado civil*..... 40

Figura 7. *Visitas al Rincón Mágico de Guaranda* 40

Figura 8. *Motivación*..... 41

Figura 9. *Personal*..... 41

Figura 10. *Disponibilidad del personal* 42

Figura 11. *Rapidez del personal* 42

Figura 12. *Dudas y problemas* 43

Figura 13. *Presentación del personal* 43

Figura 14. *Personal proactivo* 44

Figura 15. *Limpieza y orden* 44

Figura 16. *Comodidad* 45

Figura 17. *Servicios* 45

Figura 18. *Precios* 46

Figura 19. *Información del lugar* 47

Figura 20. *Información proporcionada* 47

Figura 21. *Recomendación* 48

Figura 22. *Volvería a visitar el Rincón Mágico* 49

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Imagen mapa de la provincia de Bolívar 26

Ilustración 2. Imagen mapa del cantón Guaranda 27

Ilustración 3. Imagen del polígono de lo que está declarado como Rincón Mágico de Guaranda. 28

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la actividad turística ha pasado a ser un sector vibrante y diverso que juega un rol esencial en el progreso económico y social de numerosas naciones. Esta actividad no solo genera empleo y oportunidades de negocio, sino que también impulsa la mejora de la infraestructura y los servicios básicos, como carreteras, aeropuertos, hoteles y restaurantes. Además, el turismo tiene el poder de transformar la economía, la cultura y el medio ambiente a escala global.

En el año 2022, el MT puso en marcha el programa "Rincones Mágicos", con el objetivo de reconocer y promocionar destinos con identidad cultural. Bajo este programa, el 27 de septiembre de 2023, el Centro Histórico de Guaranda, ubicado en la provincia de Bolívar, fue declarado como un "Rincón Mágico" del país. El ministro de Turismo, Niels Olsen, destacó la hospitalidad, calidez y el esfuerzo comunitario de la población guarandeña, así como la valiosa herencia histórica y cultural, la belleza natural del entorno y la exquisita gastronomía que ofrece una amplia gama de actividades experienciales. La ciudad de Guaranda, reconocida como un lugar encantador, impregna de una fascinante historia y cultura, donde los lugareños acogedores comparten con alegría sus arraigadas tradiciones y relatos folclóricos, brindando a los visitantes una experiencia memorable. Este territorio posee un considerable atractivo turístico gracias a su riqueza cultural y tradiciones, que se combinan de manera única con su entorno natural y su variada gastronomía, lo que lo ha posicionado como un destino de gran potencial en el turismo ecuatoriano.

Sin embargo, a pesar de este reconocimiento y potencial, el Centro Histórico de Guaranda enfrenta varios desafíos que dificultan su desarrollo y conservación. El principal problema radica en la falta de inversión y mantenimiento adecuado, lo que ha provocado el deterioro de las

estructuras antiguas debido a la escasez de fondos para su restauración y conservación. Además, la modernización sin una planificación adecuada ha llevado a la pérdida de elementos arquitectónicos originales, afectando la autenticidad del lugar, y la ausencia de políticas claras de conservación y la falta de entendimiento entre los habitantes sobre el valor de la herencia agravan aún más la situación.

Por lo tanto, la potencialización del Rincón Mágico: Centro Histórico de Guaranda, como patrimonio vivo de la provincia de Bolívar, se convierte en una prioridad crucial para preservar su riqueza cultural y arquitectónica, a la vez que fomenta el avance financiero y comunitario de la zona. Esta iniciativa de estudio busca analizar la situación actual del Centro Histórico de Guaranda, identificar las mejores prácticas y estrategias de atención al cliente y hospitalidad turística a nivel nacional, y diseñar un manual para un buen anfitrión turístico que contribuya a la potencialización de este Rincón Mágico como un destino turístico de alto valor cultural y patrimonial.

La importancia de esta iniciativa reside en su habilidad para transformarse en un impulsor del crecimiento económico y social. Al restaurar y conservar el Casco Antiguo, se genera un ambiente atractivo para el turismo cultural, una fuente considerable de ingresos y empleo para la población local. Además, la recuperación de este lugar puede servir como ejemplo para otras localidades que buscan un equilibrio la modernización con la preservación de su patrimonio histórico.

En resumen, la potencialización del Rincón Mágico: Centro Histórico de Guaranda, como patrimonio vivo, es una iniciativa crucial con el fin de resguardar y fomentar la pluralidad cultural del área, preservar su herencia histórica y arquitectónica, y generar beneficios socioeconómicos para la comunidad local. Este proyecto de investigación abordará los desafíos y oportunidades de este Rincón Mágico, con el objetivo de impulsar su desarrollo turístico sostenible y posicionarlo

como un destino emblemático del patrimonio cultural ecuatoriano.

RESÚMEN

El actual proyecto de indagación se enfoca en la potencialización del Rincón Mágico: Centro Histórico de Guaranda, como patrimonio vivo en la provincia de Bolívar, Ecuador. Este territorio, declarado recientemente como un "Rincón Mágico" por el Ministerio de Turismo, posee un considerable encanto viajero gracias a su valiosa herencia cultural, costumbres, paisaje natural y cocina singular.

Sin embargo, el Centro Histórico de Guaranda confronta múltiples retos, tales como la escasez de financiación, el desgaste de las construcciones viejas y la desaparición de componentes arquitectónicos originales, lo que afecta su autenticidad y desarrollo. Por lo tanto, este proyecto busca analizar la situación actual, identificar las mejores prácticas de atención al cliente y hospitalidad turística a nivel nacional, y diseñar un manual para un buen anfitrión turístico, con el objetivo de potencializar este Rincón Mágico como un destino turístico de alto valor cultural y patrimonial.

La importancia de esta iniciativa reside en su habilidad para transformarse en un impulsor del progreso económico y social, al establecer un ambiente cautivador para el turismo cultural y producir ventajas para la comunidad local. Asimismo, la restauración de este lugar puede funcionar como ejemplo para otras urbes que desean encontrar un equilibrio la modernización con la preservación de su patrimonio histórico.

Palabras Claves: Centro histórico de Guaranda, Desarrollo Sostenible, Hospitalidad Turística, Patrimonio Cultural, Rincón Mágico, Turismo.

ABSTRACT

This research project focuses on the potentialization of the Magic Corner: Historic Center of Guaranda, as a living heritage in the province of Bolívar, Ecuador. This territory, recently declared a "Magic Corner" by the Ministry of Tourism, has considerable tourist appeal due to its cultural richness, traditions, natural environment, and unique gastronomy.

However, the Historic Center of Guaranda faces several challenges, such as lack of investment, deterioration of ancient structures, and the loss of original architectural elements, affecting its authenticity and development. Therefore, this project aims to analyze the current situation, identify best practices in customer service and tourism hospitality at the national level, and design a manual for a good tourist host, with the objective of potentializing this Magic Corner as a tourist destination of high cultural and heritage value.

The relevance of this project lies in its ability to become an engine of economic and social development, by creating an attractive environment for cultural tourism and generating benefits for the local community. Additionally, the rehabilitation of this space can serve as a model for other cities seeking to balance modernization with the preservation of their historical heritage.

Keywords: Historic Center of Guaranda, Sustainable Development, Tourist Hospitality, Cultural Heritage, Magic Corner, Tourism.

CAPITULO I

1. Formulación general del proyecto

1.1. Descripción del problema

En el mundo, la recreación viajera constituye un sector activo y diverso que alberga una amplia variedad de actividades y vivencias de tipo social, cultural y económico, vinculado al desplazamiento de individuos a destinos que están más allá de su hogar habitual, ya sea por razones personales o laborales (TURISMO, 2020).

Por lo tanto, el turismo se ha convertido en un motor económico clave para muchos países ya que no solo proporciona empleo y oportunidades de negocio, si no también impulsa el desarrollo de infraestructuras y servicios básicos como carreteras, aeropuertos, hoteles y restaurantes. Además, el turismo en el mundo es una fuerza transformadora que influye en el ámbito financiero, la civilización y el entorno natural a nivel mundial.

En el año 2022, se ideó la iniciativa Rincones Mágicos, presentada por el Ministerio de Turismo de Ecuador. Este proyecto promueve Rincones Mágicos Ecuador – Cuatro Mundos, el cual destaca destinos con un patrimonio cultural único; en estos lugares se combinan atractivos, servicios, actividades y vivencias turísticas que facilitan su difusión y acceso a mercados tanto nacionales como internacionales (Rincones Mágicos , 2022). Con estos elementos el 27 de septiembre de 2023, el Centro Histórico de Guaranda fue declarado como un lugar especial en la iniciativa Comunidades y Esquinas Encantadas del Ecuador. El ministro de Turismo, Niels Olsen, destacó la hospitalidad, calidez y esfuerzo comunitario de la población guarandeña en pro del bienestar colectivo. Además, resaltó su valiosa herencia histórica y cultural, la majestuosidad de su entorno natural y la exquisita gastronomía que ofrece una amplia gama de actividades experienciales que atraen a los turistas (Estevez, 2023).

La ciudad escondida de Guaranda está georreferenciada en el centro del Ecuador y es reconocida como un lugar encantador, impregnado de una fascinante historia y cultura, donde los lugareños acogedores comparten con alegría sus arraigadas tradiciones y relatos folclóricos, brindando a los visitantes una experiencia memorable. Este territorio posee un considerable atractivo turístico gracias a su riqueza cultural y tradiciones, que se combinan de manera única con su entorno natural y su variada gastronomía, atrayendo a viajeros de todas partes de Ecuador y posicionándolo como un destino de gran potencial en el turismo. Cabe mencionar que a pesar de tener este potencial y ser denominado como ¨Rincón Mágico¨ su centro histórico enfrenta varios desafíos que dificultan su desarrollo y conservación.

El principal problema del Centro Histórico de Guaranda radica en la falta de inversión y mantenimiento adecuado, las estructuras antiguas están deteriorándose debido a la falta de fondos para su restauración y conservación. Además, la modernización sin planificación adecuada ha llevado a la pérdida de elementos arquitectónicos originales, afectando la autenticidad del lugar, ya que la ausencia de políticas claras de conservación y el descuido de la percepción entre los habitantes respecto al valor del legado agrava las circunstancias.

1.2. Formulación del problema

¿Qué beneficios se obtendrían con la potencialización del Rincón Mágico?

1.3. Preguntas de investigación

¿Existe excelencia respecto al servicio al consumidor en el Rincón Mágico?

¿Cuáles son las mejores prácticas y estrategias de atención al cliente y hospitalidad turística a nivel nacional?

¿Cuál es la información que debería contener un manual para un buen anfitrión turístico en el Rincón Mágico?

1.4. Justificación

El Centro Histórico de Guaranda, ubicado en la provincia de Bolívar, es un testimonio vivo de la historia y cultura de la región. Su potencialización como un rincón mágico y patrimonio vivo no solo es importante para la preservación de su riqueza cultural, sino también para el progreso económico y social de la colectividad regional.

En primer lugar, la conservación y revitalización del Centro Histórico de Guaranda es crucial para mantener viva la herencia cultural de la región. Este espacio alberga edificios y monumentos que narran la historia de Guaranda y su gente, reflejando estilos arquitectónicos y costumbres que se han pasado de época en época ya que al restaurar y preservar estos elementos no solo protege el pasado, sino que también ofrece una identidad única y valiosa para las futuras generaciones.

Por lo tanto, la importancia de esta iniciativa se basa en su habilidad para transformarse en un impulsor de progreso tanto económico como social. Esto se debe a que, al conservar y revitalizar el Patrimonio Histórico, se genera un ambiente seductor para el turismo cultural, lo que se traduce en una fuente considerable de recursos y empleos para la localidad. Asimismo, la restauración de este lugar puede servir de ejemplo para otras urbes que intentan encontrar un equilibrio la modernización con la preservación de su patrimonio histórico.

La trascendencia del proyecto se refleja en su potencial para generar un impacto duradero y positivo en múltiples niveles. No solo se preserva la arquitectura y la historia de Guaranda, sino que se fomenta la educación y la sensibilización en torno al patrimonio cultural. Este enfoque holístico puede impulsar cambios en la forma en que se valora y cuida el patrimonio en toda la provincia de Bolívar y más allá, promoviendo una cultura de conservación y respeto hacia la historia local.

Por último, la potencialización del rincón mágico beneficiara tanto a turistas como a la comunidad local. Por un lado, al mejorar la infraestructura y la oferta cultural de Guaranda, los turistas disfrutarán de una experiencia enriquecedora y educativa, lo que puede incrementar la afluencia turística y posicionar a Guaranda como un destino cultural destacado en Ecuador. Por otro lado, los propietarios de negocios y emprendedores locales también se beneficiarán del incremento en el flujo de turistas, lo que se traducirá en mayores ingresos y oportunidades de crecimiento económico. Asimismo, los artistas y artesanos locales tendrán una plataforma para mostrar y vender sus productos, preservando y promoviendo sus tradiciones.

El proyecto también beneficiará a la comunidad educativa, incluyendo a estudiantes y académicos interesados en la historia y la conservación del patrimonio por lo cual con la creación de programas educativos y talleres sobre la importancia del patrimonio cultural puede enriquecer el currículo escolar y universitario, fomentando una mayor apreciación y conocimiento del legado histórico entre los jóvenes.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Potencializar el Rincón Mágico: Centro histórico de Guaranda, Patrimonio Vivo.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar la calidad en cuanto a la atención al cliente en el Rincón Mágico.
- Recopilar las mejores prácticas y estrategias de atención al cliente y hospitalidad turística a nivel nacional.
- Diseñar un manual para un buen anfitrión turístico en el Rincón Mágico.

1.6. Idea a defender

El fortalecimiento del Casco Antiguo de Guaranda como un 'Lugar Encantado' y legado viviente en la provincia de Bolívar es esencial para conservar su valioso patrimonio cultural y arquitectónico, mientras se fomenta el crecimiento económico y social de la zona.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Este proyecto de investigación analizó diversos estudios realizados, que están relacionados con el tema específico, lo que permitió captar un punto de vista acerca del asunto en diversas situaciones y verdades. Por ejemplo:

Según Bonilla (2019) en su artículo “Turismo vivo como motor de desarrollo en lo que respecta a la zona de América y el Caribe, se destaca la relevancia que posee el patrimonio, ya que este se transformará en una fuente de ingresos mediante las actividades industriales. Esto implica que uno de sus objetivos fundamentales es generar puestos de trabajo y revitalizar el crecimiento económico local de forma inclusiva. Un claro ejemplo de esto es el aumento de la capacidad de adaptación de la comunidad en el Centro Histórico de Lima, promoviendo políticas de renovación urbana que, al valorar el legado histórico y cultural, crearán entornos seguros y eficientes para un desarrollo armónico de la vida humana.

En base a Enríquez (2021) en su estudio denominado “Localidades Encantadoras. Un análisis de casi dos décadas desde la puesta en marcha del programa" señala que el proyecto de Localidades Encantadoras nació en 2001 por impulso de la Secretaría de Turismo (Sectur) del gobierno federal de México. Su propósito era fomentar un desarrollo económico más robusto en las áreas locales, generar empleo y mejorar el bienestar de las comunidades mediante la explotación turística de los atractivos naturales, culturales y patrimoniales de las zonas. Esta iniciativa permitió evidenciar la desigualdad, la inestabilidad social, la vulnerabilidad de las comunidades, el limitado desarrollo local, las amenazas al patrimonio a causa de prácticas turísticas perjudiciales, así como las carencias institucionales en los municipios y las restricciones

a la participación ciudadana.

Por otro lado, en el plan de renovación del legado cultural de la urbe Macas, situada en el Cantón Morona, se señala que los conocimientos tradicionales, considerados como patrimonio cultural vivo en la comunidad, están entrelazados con la convivencia, tradiciones, interacciones entre culturas, innovación tecnológica local, creencias, conservación arqueológica y modos de comunicación. Todo esto facilita la creación de un sistema de diálogo que favorece el apoyo a los procesos de involucramiento ciudadano, el desarrollo autónomo de los pueblos y la reconstrucción histórica de las comunidades y sus organizaciones (Simbaña, 2020).

Para Falconí et al. (2023) en su investigación “Promoción turística de Montecristi como pueblo mágico" menciona que, la afirmación de los pueblos encantados guía el impulso de comunidades que poseen características históricas, culturales y naturales, lugares con emblemas y mitos que forman escenarios de acontecimientos significativos, reflejando la esencia en cada uno de sus rincones, con una magia que brota de sus encantos. Este estudio tiene como propósito llevar a cabo un examen de viabilidad para la designación de Pueblo Encantado en el cantón de Montecristi, teniendo en cuenta la singular diversidad de riqueza turística a nivel cultural, ancestral, gastronómico y espiritual. El enfoque metodológico de este análisis es de carácter mixto dado que posee un enfoque analítico y explicativo, ya que se examinaron archivos, teorías y nociones vinculadas a los elementos esenciales para designar un sitio como Pueblo Mágico. Este estudio, de notable relevancia, facilitó la difusión de vivencias, métodos y buenas costumbres para fomentar el crecimiento del turismo local.

Tamayo & Toapanta (2023), en su investigación realizada en el año 2019, la comunidad de San Antonio de Ibarra recibe el título de Pueblo Encantado gracias a su legado cultural e histórico, lo que facilita el descubrimiento de los atractivos turísticos que alberga esta localidad, entre los cuales se destacan sus artesanías talladas en madera. Esta investigación es importante ya que permitió examinar el

impacto que ejerció esta designación en la perspectiva económica de la comunidad, tanto antes como después de convertirse en un Pueblo Mágico. Este estudio se fundamentó en una exploración descriptiva con un enfoque tanto numérico como interpretativo, en la que se emplearon métodos de recolección de datos, como entrevistas y cuestionarios.

2.2. Marco Científico

El presente marco científico está enfocado en la potencialización del rincón encantado del corazón histórico de Guaranda, el que se fundamenta en una colección de investigaciones y teorías sobre el patrimonio cultural, gestión turística y desarrollo comunitario sostenible.

En base al artículo de López et al. (2023) menciona que el legado ha estado vinculado a la enseñanza histórica; en otras palabras, el patrimonio intangible es un legado vivo, destinado a cambiar en su preservación y simultáneamente a convertirse en algo convencional y renovador. A su vez, este legado vivo enfrenta la amenaza de desaparecer cada vez que se extingue una generación, lo cual frecuentemente ocurre en la transmisión orgánica que se realiza del legado, resaltando la relevancia de permitir asegurar que continuemos manteniendo las raíces sobre las que edificamos nuestras maneras de vivir.

Arévalo (2010) en su artículo “El legado como símbolo compartido. La inmaterialidad de los activos culturales" subraya que lo intangible se manifiesta en todos los elementos de la cultura. Constituye el fundamento de la identidad, la inventiva y la pluralidad cultural. Es un legado vibrante, que se reinventa constantemente, cobrando vida a través de las personas y sus costumbres y maneras de comunicarse. A través de las expresiones patrimoniales significativas, las personas rememoran y reconocen su conexión con un grupo social y una comunidad; aunque la identidad cultural no es única, sino que es múltiple, siempre interrelacionada y contextual; es decir, es dinámica y evolutiva.

Desde el punto de vista de Dormaels (2012), La idea de herencia y su proceso de creación, que podría ser transformado en patrimonio, probablemente constituye el fundamento de una manera de democratizar la herencia, en su sentido más genuino, donde el "pueblo" se convierte en un protagonista crucial. Más allá de su percepción como una edificación social en constante evolución, las comunidades locales son activas y dirigen la creación de su propia herencia.

Según Melgar la Torre (2021) en su teoría "Potencialización turística con miras a la promoción del turismo cultural", se señala que el impulso de recursos turísticos resulta esencial, dado que las comunidades necesitan ser conscientes de su herencia cultural y legado tradicional. Para lograr esto, las organizaciones pertinentes deben tener en cuenta las motivaciones que atraen a las personas a participar en celebraciones que refuercen la identidad nacional. De este modo, se fomenta el crecimiento, facilitando el desarrollo de actividades turísticas, como el turismo cultural en sitios históricos y otros lugares, lo que a su vez mejora la calidad de vida de las comunidades y ayuda a conservar su patrimonio para las generaciones venideras

Para López (2020) en su obra "Teoría General del Turismo", plantea que el turismo debe ser entendido como un fenómeno complejo y multidimensional que involucra aspectos económicos, socioculturales y ambientales es decir el turismo no solo se trata de la movilidad de personas y el consumo de experiencias, sino también de la interacción entre visitantes y residentes, el manejo de bienes ambientales y patrimoniales, junto con el desarrollo de normativas que promuevan un desarrollo equilibrado y sostenible de los destinos turísticos.

De acuerdo a Viera (2020) en su artículo "Explorando la Identidad Nacional a través del Turismo", este rincón representa la diversidad y la riqueza de Ecuador en un solo lugar, desde sus impresionantes paisajes montañosos y sus playas paradisíacas hasta sus pueblos pintorescos y su gastronomía única. Para quienes lo visitan, el Rincón Mágico es un símbolo de orgullo nacional y

un recordatorio de la extraordinaria biodiversidad y patrimonio cultural que define a Ecuador en el mundo.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Análisis situacional

La evaluación contextual constituye una investigación que se lleva a cabo con el propósito de entender la situación actual de la compañía en un instante específico; para ello, se examina el ambiente interno y externo en el que opera (Quiroa, 2020).

2.3.2. Atractivo turístico

Grupo de componentes físicos y/o abstractos que pueden ser convertidos en un atractivo turístico capaz de influir en las elecciones del viajero, incentivando su llegada mediante movimientos desde su hogar habitual hacia una zona específica. Así, este último se convierte en un lugar turístico (Carvajal & Lemoine, 2018).

2.3.3. Demanda turística

Grupo de viajeros que, ya sea de manera individual o en grupo, se sienten impulsados por diversos bienes o servicios relacionados con el turismo, con la finalidad de satisfacer sus requerimientos. Desde una perspectiva económica, la definimos como la suma de 'oferta turística' que los clientes están dispuestos a comprar en un instante específico a un costo establecido (Mamani, 2016).

2.3.4. Desarrollo económico

Cambio y metamorfosis estructural, acumulativa y cíclica que emerge de las conexiones de dependencia mutua que existen entre el proceso de acumulación de riqueza, la ampliación de los mercados y el aumento de la producción, la eficiencia y el trabajo (Ricoy, 2023, pág. 1).

2.3.5. Diagnostico situacional

Se trata de un examen inicial a cualquier organización o iniciativa, el cual implica la recolección de datos, su organización, su análisis y la derivación de conclusiones e hipótesis. Implica estudiar un mecanismo y entender su operativa, de modo que se puedan sugerir modificaciones en él, asegurando que los resultados sean anticipables (Rodríguez, 2007, pág. 2).

2.3.6. Infraestructura turística

Grupo de creaciones y prestaciones que facilitan el progreso socioeconómico de una nación, y que el turismo emplea para fomentar su dinámica (Instituto Distrital de Turismo, 2020).

2.3.7. Oferta turística

Grupo de bienes y prestaciones vinculados a una específica área territorial y cultural, que cuentan con un valor o atractivo para el turismo, y que se ofrecen al público en un entorno de mercado competitivo (Mejía & Bolaño, pág. 4).

2.3.8. Perfil del turista

La descripción de un lugar turístico se refiere a la delineación de dicho destino. Esta descripción a menudo se fundamenta en factores socioeconómicos y demográficos de los viajeros. El retrato ayuda a entender los anhelos, inclinaciones, anticipaciones y requerimientos de los visitantes con el fin de optimizar la administración de las compañías y los lugares turísticos (Pat & Calderón, 2012, pág. 4).

2.3.9. Situación actual

El contexto presente representa la condición en la que se hallan los sistemas de datos vigentes al inicio de su análisis. Considerando la meta del análisis del contexto presente, se lleva a cabo una evaluación de los datos disponibles sobre los sistemas de información impactados (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, 2001).

2.3.10. Turismo

Se define el viaje como las acciones que llevan a cabo los individuos durante sus desplazamientos y estancias en sitios diferentes a su entorno cotidiano, por un período menor a doce meses, con cualquier objetivo principal (diversión, trabajo o algún motivo personal que no esté vinculado con el desempeño de una labor remunerada en el lugar explorado), (Entorno Turístico, 2021).

2.3.11. Rincón mágico

Se trata de lugares con esencia cultural; en los cuales se reúnen encantos, servicios, acciones y vivencias turísticas, que permiten su difusión y conexión con mercados locales e internacionales (Ministerio de turismo , 2022).

2.3.12. Manual

Un guía constituye un texto o documento en el que se reúnen los elementos fundamentales y primordiales de una acción dentro de la entidad. Facilitan la comprensión del funcionamiento de algo o el acceso de forma sistemática y clara al entendimiento de un asunto o disciplina (David Olvera, 2021).

2.3.13. Anfitrión

Aquel que recibe a los turistas y visitantes y hace de su estancia una mejor experiencia, Es quien amable y cordialmente los guía e informa acerca del acervo cultural, gastronómico, además de destacar las maravillas y bienes de interés turístico más emblemáticos de su área o comarca (Laura Bonilla, 2019).

2.3.14. Atención al cliente

La asistencia al consumidor constituye un grupo de actividades dirigidas a optimizar la vivencia de un usuario, mediante la cual se establece un método para solucionar cualquier

obstáculo, interrogante o inconveniente del consumidor de forma rápida y eficaz. Esto puede llevarse a cabo a través de diversos canales de comunicación, como teléfono, correo digital, conversación en tiempo real, asistentes virtuales, boletos y plataformas sociales (Melissa Hammond, 2024).

2.4. Marco legal

Este estudio actual se basa en el siguiente contexto jurídico, considerando la estructura jerárquica de las regulaciones.

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador del 20 de octubre de 2008, Registro Oficial 449

La Carta Magna de la Nación ecuatoriana, difundida por la (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008), con enmienda del 13 de julio de 2011, en su estado presente nos apoya en los artículos que siguen:

En la sección I: Componentes esenciales del gobierno, primer capítulo, principios básicos:

Art. 3.- Son responsabilidades fundamentales de la nación: En concreto, salvaguardar los recursos naturales y el legado cultural de la tierra.

Art. 4.- La región de Ecuador forma una entidad geográfica y histórica con características naturales, sociales y culturales, herencia de nuestros predecesores y comunidades originarias. Esta región abarca el ámbito continental y oceánico, las islas vecinas, las aguas territoriales, el Archipiélago de Galápagos, el terreno, la plataforma submarina, el subsuelo y la zona suprayacente tanto continental como insular y oceánica. Sus fronteras son las establecidas por los acuerdos actuales.

Sección cuarta Cultura y ciencia

Art. 21.- Los individuos poseen el derecho de crear y conservar su singular identidad

cultural, de elegir su afiliación a una o múltiples comunidades culturales, y de manifestar tales decisiones; a la libertad estética; a comprender la memoria histórica de sus tradiciones y a acceder a su legado cultural; a promover sus propias manifestaciones culturales y a tener acceso a diversas expresiones culturales.

TITULO VI

REGIMEN DE DESARROLLO

Capítulo primero

Principios generales

Art. 276.- El sistema de progreso contará con las metas siguientes:

En el punto siete. Salvaguardar y fomentar la pluralidad cultural y honrar sus lugares de conservación e intercambio; recuperar, conservar y enriquecer la memoria colectiva y el legado cultural.

Sección quinta

Cultura

Art. 377.- El conjunto nacional de la cultura busca reforzar la identidad del país; resguardar y fomentar la variedad de las manifestaciones culturales; estimular la libre creación artística, así como la elaboración, difusión, distribución y disfrute de productos y servicios culturales; y proteger la memoria colectiva y el legado cultural. Se asegura el pleno ejercicio de los derechos relacionados con la cultura.

Art. 379.- Forman parte del legado cultural, tanto físico como inmaterial, que resulta significativo para la memoria y la identidad de individuos y grupos, siendo objeto de protección por parte del Estado, entre otros aspectos:

1. Los idiomas, maneras de comunicar, la herencia oral y variadas expresiones y

creaciones culturales, incluyendo las de índole ceremonial, festiva y productiva.

2. Las construcciones, áreas y agrupaciones urbanas, monumentos, lugares naturales, senderos, jardines y paisajes que sirvan como referentes de identidad para las comunidades o que posean valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico.
3. Los papeles, objetos, colecciones, archivos, bibliotecas y museos que cuenten con valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico.

2.4.2. Ministro de turismo, Niels Anthonez Olsen Peet (ACUERDO MINISTERIAL No. 2022 029)

Decide: Emitir la resolución ministerial para la proclamación de comunidades y lugares encantados

En el título I: Generalidades, capitulo primero, del objeto, y ámbito:

Art.1.- Objeto. - El actual convenio ministerial busca normar el proceso para adquirir, monitorear, valorar y anular la designación como Pueblo Mágico o Rincón Mágico.

Art.2.- Ámbito de Aplicación. - Las normativas del actual Convenio Ministerial deben ser implementadas y cumplidas de manera obligatoria por las Administraciones Autónomas Descentralizadas Cantonales que deseen lograr y conservar el reconocimiento de Pueblos Encantados y Espacios Mágicos otorgado por el Ministerio de Turismo.

Capítulo II, rincones mágicos

Art.9.- Rincones Mágicos. - Lugares con un patrimonio cultural; en los cuales se reúnen atractivos, servicios, actividades y vivencias turísticas, que facilitan su difusión y acceso a mercados locales e internacionales, ubicados en ciudades con más de 100.000 habitantes o en capitales provinciales, en áreas como vecindarios, calles, manzanas o parroquias dentro de estas

urbes. Se podrán conceder una o varias distinciones de 'Rincón Mágico' por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.

Art.10.- Vigencia de la declaratoria. - La proclamación "Rincón Encantado" permanecerá vigente durante 4 años.

Art.11.- Postulación. - Las Administraciones Locales Autónomas podrán solicitar un área geográfica turística de acción, con el fin de conseguir la designación de 'Rincón Encantado', conforme a lo estipulado en este Acuerdo Ministerial.

Art 12.- Requisitos Generales. - Las Administraciones Locales Descentralizadas que opten por solicitar la designación de 'Rincón Encantado' deberán presentar la siguiente documentación:

a) Petición de candidatura dirigida al Ministerio de Turismo
b) Archivo que defina el área geográfica turística de intervención.

Art.13.- Requisitos específicos para la obtención de la declaratoria "Rincón Mágico". - Con el fin de conseguir la proclamación 'Rincón Encantado', el solicitante deberá satisfacer lo estipulado en el ANEXO 1, siguiendo los formatos que se encuentran en el ANEXO 2 de este Acuerdo Ministerial.

Título III, del procedimiento, capítulo I, procedimiento para la obtención la declaratoria de pueblos o rincones mágicos:

Art.14.- Rango de calificaciones para la obtención de la declaratoria. - Se fijan los siguientes niveles de evaluación para el procedimiento:

a) Si el candidato consigue una puntuación de entre 81 y 100 puntos, se le concederá el reconocimiento como Pueblo o Rincón Encantado, el cual será parte del compendio de Pueblos y Rincones Encantados de Ecuador, y se le permitirá utilizar

la marca correspondiente mientras mantenga dicho reconocimiento, siguiendo las pautas del manual de uso de marca y firmando el formulario de uso no exclusivo de la marca que se emitirá para tal fin.

b) Si el candidato alcanza una calificación de entre 61 y 80 puntos, su postulación podrá integrarse a un Plan de Mejora, que será implementado por el Gobierno Autónomo Descentralizado y contará con la supervisión y apoyo técnico del Ministerio de Turismo.

c) Si el candidato obtiene una puntuación inferior a 60 puntos, se devolverá la documentación de la postulación a Pueblo o Rincón Encantado, sin perjuicio de que podrá volver a postularse.

Art.15.- Procedimiento para obtener la declaratoria. - La metodología para conseguir la declaración de Pueblos o Rincones Mágicos se ejecutará de la siguiente forma:

1. La propuesta se presentará a la Autoridad Nacional de Turismo por el representante legal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, expresando el deseo de participar en el proceso de declaración. Será necesario especificar si la propuesta se refiere a un Pueblo o Rincón Mágico, así como definir el área turística que se pretende reconocer como tal. Se deberán incluir los documentos que validen el cumplimiento de los requisitos generales y específicos necesarios para la obtención de la declaración correspondiente, lo que incluirá la entrega de una declaración de responsables, tal como estipula el artículo 10 de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.
2. Tras la entrega de la propuesta, el Ministerio de Turismo evaluará si cumple con los requisitos en un plazo de 15 días a partir de su presentación. Si toda la

documentación está completa, se notificará al solicitante y se fijará la fecha y hora de la visita técnica de inspección para comprobar el cumplimiento de los requisitos. Si la documentación está incompleta o no coincide con lo declarado, se devolverá la solicitud junto con los documentos que falten, lo que resultará en el archivo del trámite. Sin embargo, una vez que el Gobierno Autónomo Descentralizado tenga toda la documentación completa, podrá volver a presentar la propuesta.

3. El Ministerio de Turismo llevará a cabo una inspección para verificar el cumplimiento de los requisitos en un plazo máximo de 45 días y emitirá un informe en el que se evaluará el cumplimiento y el puntaje obtenido por la propuesta, siendo este informe emitido dentro de un período de hasta 15 días después de la finalización de la inspección.
4. Si se alcanza el puntaje requerido, se emitirá la declaración correspondiente, que será comunicada al solicitante mediante un oficio. En caso de no lograr el puntaje necesario para la declaración, y si el puntaje se sitúa entre 61 y 80 puntos, el Ministerio de Turismo informará al interesado, quien podrá optar, una única vez, por elaborar e implementar un "Plan de Mejora", conforme a lo estipulado en este documento. En caso contrario, si el solicitante obtiene menos de 60 puntos o no solicita la implementación del Plan dentro de un plazo de hasta 7 días desde la notificación de su calificación, se procederá a archivar la solicitud.

Art.16.- De la renovación. - Seis meses previos a la finalización de la validez del reconocimiento de Pueblo o Rincón Mágico, la Administración Autónoma Municipal podrá dar comienzo al proceso de renovación, cumpliendo así con el procedimiento establecido en el Art. 15 de este Acuerdo Ministerial.

Capitulo II, plan de mejora

Art. 17.- Plan de Mejora. - La Estrategia de Optimización implica la organización de actividades colaborativas que llevará a cabo el Gobierno Autónomo Descentralizado que se postula para el Pueblo o Rincón Encantado, bajo la orientación y apoyo técnico del Ministerio de Turismo.

Art.18.-Duración. - La Estrategia de Optimización se llevará a cabo dentro de un periodo máximo de diez meses, comenzando desde su validación. La ayuda técnica proporcionada al solicitante por el Ministerio de Turismo, a través de la Estrategia de Optimización, se ofrecerá en una sola oportunidad.

Art. 19.- Seguimiento del Plan de Mejora. - La Administración Autónoma Descentralizada tendrá que evidenciar los progresos relacionados con la administración realizada y la ejecución de tareas, conforme a las fechas fijadas en el calendario que integrará el Proyecto de Optimización. Los progresos, de acuerdo al calendario, se respaldarán a través de documentos justificativos enviados al Ministerio de Turismo.

Art. 20.-Informe de Plan de Mejora. - Después de haber completado todas las tareas establecidas en el Programa de Optimización, el solicitante tendrá que pedir al Ministerio de Turismo una evaluación técnica que se llevará a cabo en un plazo de hasta 30 días desde la entrega de esa petición.

Capitulo III, de control y revocatoria

Art. 21.- Del control. – El Departamento de Viajes, después de dos años desde el anuncio, llevará a cabo una revisión del área designada como Pueblo o Rincón Encantado.

Art. 22.- Procedimiento de revocatoria de la declaratoria de Pueblo o Rincón Mágico por acciones de control. – Al confirmarse el incumplimiento de alguno de los requisitos a través de acciones de supervisión y monitoreo, se seguirá el procedimiento siguiente:

1. El Ministerio de Turismo notificará al Gobierno Autónomo Descentralizado sobre el incumplimiento de algún requisito y llevará a cabo una revisión en un plazo máximo de 15 días desde la notificación para asegurar que se cumplan los requisitos y establecer la calificación correspondiente.
2. Si se corrige el incumplimiento y se alcanza una puntuación de 81 puntos o más, se cerrará el proceso de revocación.
3. Si persiste el incumplimiento de alguno de los requisitos, se otorgará un periodo de uno a seis meses para realizar una segunda revisión, donde se comprobará la calificación obtenida. Si en esta segunda revisión la puntuación es inferior a 81 puntos, se anulará la declaratoria. Sin embargo, si se corrige el incumplimiento y se logra una puntuación de 81 puntos o más, se mantendrá la declaratoria y se cerrará el proceso de revocación.

Art.23.- Retiro voluntario de la declaratoria de Pueblo o Rincón Mágico. - En cualquier instante, el Municipio Autónomo Descentralizado que haya conseguido la designación de Pueblo o Rincón Mágico, podrá pedir que se le revoque tal designación. Para ello, será necesario que el apoderado legal del Municipio Autónomo Descentralizado presente una solicitud fundamentada dirigida al Ministerio de Turismo.

Art. 24.- Uso de la declaratoria. - Si la proclamación ha sido anulada o revocada, el Gobierno Autónomo Descentralizado no podrá emplearla para ningún propósito, ni de sus marcas asociadas; por ello, el Ministerio de Turismo se guarda el derecho a las medidas legales que correspondan.

2.5. Marco Georreferencial

Este estudio se llevará a cabo en el encantador sitio de Guaranda, que forma parte de la provincia de Bolívar. Este proyecto se enfocará en potencializar las características únicas del centro histórico, aprovechando su valor cultural y patrimonial para fomentar el desarrollo local y la identidad comunitaria.

2.5.1. Provincia Bolívar

Ilustración 1. *Imagen mapa de la provincia de Bolívar*



Nota. Modificada de una ilustración del territorio de Bolívar, de WordPress.com, 2016, WordPress.com (https://cofradiadelconocimiento.files.wordpress.com/2016/04/bolivar.jpg).

De acuerdo con datos facilitados por el PDOT de la Provincia de Bolívar (2021), Bolívar representa una de las 24 provincias que integran la República del Ecuador. Se encuentra en el corazón del país, en la zona interandina, principalmente en la cuenca del Chimbo sur y en los lados externos de la Cordillera Occidental hacia el occidente, abarcando un área de 3.956,92 km².

Al norte, confina con las regiones de Cotopaxi y Tungurahua; al sur, limita con la región de Guayas; hacia el occidente, colinda con la provincia de Los Ríos; y al este, se encuentra la provincia de Chimborazo. Sus extensiones aproximadas son de 116.02 km en dirección norte-sur

y 56.36 km en sentido este-oeste (GAD Provincial de Bolívar, 2021).

2.5.2. Cantón Guaranda

Ilustración 2. *Imagen mapa del cantón Guaranda*



Nota. Tomado de *Imagen mapa del cantón Guaranda*, de Guaranda Alcaldía, 2020, Guaranda Alcaldía (https://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/download/PDOT-Canton-Guaranda-preliminar.pdf)

El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Guaranda señala que fue establecido el 24 de junio de 1824, y su autonomía se otorgó el 10 de noviembre de 1820. Según datos del año 2020, cuenta con una población total de 108.763 personas y abarca un área de 1.897,8 km². Se sitúa al noreste de la provincia de Bolívar, limitando al norte con las provincias de Tungurahua y Cotopaxi; al sur con los cantones de San José de Chimbo y San Miguel de Bolívar; al este, con las provincias de Chimborazo y Tungurahua; y al oeste con los cantones de Las Naves, Echeandía y Caluma. Su superficie es de 189,2 km², con una elevación de 2.668 metros sobre el nivel del mar y una temperatura promedio de 13,5° C. La temperatura varía entre 2° C en el páramo y 24° C en el subtrópico. Además, dispone de tres parroquias urbanas (Gabriel Ignacio Veintemilla, Ángel Polibio Chávez y Guanujo) y ocho parroquias rurales (Simiátug, Salinas, Facundo Vela),

San Luis de Pambil, Julio Moreno, Santa Fé, San Simón y San Lorenzo). (GAD Guaranda, 2020)

2.5.3. Rincón mágico

Ilustración 3. *Imagen del polígono de lo que está declarado como Rincón Mágico de Guaranda.*



Nota. *Imagen adquirida gracias al ITUR de Guaranda*.

Durante el año 2022, se ideó la iniciativa Espacios Encantados, como una sugerencia del Ministerio de Turismo, este programa impulsa **Rincones Mágicos Ecuador – Cuatro Mundos**, que reconoce a lugares con un carácter cultural; en los cuales se reúnen encantos, prestaciones, acciones y vivencias turísticas que facilitan su difusión y entrada a mercados tanto locales como internacionales (Rincones Mágicos , 2022). Con estos elementos el 27 de septiembre de 2023, el Centro Histórico de Guaranda fue declarado como un lugar especial en el proyecto Comunidades y Esquinas Encantadas de Ecuador. El ministro de turismo, Niels Olsen, destacó la hospitalidad, calidez y esfuerzo comunitario de la población guarandeña en pro del bienestar colectivo. Además,

resaltó su valiosa herencia histórica y cultural, la majestuosidad de su entorno natural y la exquisita gastronomía que ofrece una extensa variedad de vivencias que fascinan a los visitantes (Estevez, 2023).

El Patrimonio Antiguo de Guaranda se halla formado por un grupo de viviendas edificadas con recursos locales y con una arquitectura característica de principios del siglo XX. Existen algunas edificaciones del siglo XIX. En su diseño y estructura conservan la creatividad de los constructores de tiempos pasados, quienes supieron aprovechar al máximo los materiales de su época: tierra compactada, barro, ladrillo, tejas, madera para pisos, entradas, ventanas, barandillas y escaleras.

Desde cualquiera de las Siete Colinas se observa una urbe cubierta de losas que le confieren un aspecto majestuoso y una impresión de revestimiento homogéneo en tono pardo, característico de la losa guarandeña.

Esta singularidad arquitectónica fue el fundamento para que en 1997 se declarara a Guaranda como Patrimonio Cultural del Ecuador.

El Casco Antiguo es uno de los principales encantos turísticos de la urbe. Sus viviendas de dos niveles, adornadas con barandillas de madera trabajada o fusionadas con hierro, muros de barro y mezcla de adobe, cuidadosamente enlucidas y pintadas según el estilo de sus dueños, son un fiel reflejo del legado hispánico manifestado en esas edificaciones.

Es un pueblo que absorbe la huella ibérica. En torno al Parque Libertador, su jardín principal, se hallan la Catedral, el Ayuntamiento, la sede del Gobierno y el Tribunal Provincial de Justicia (GAD Guaranda, 2020).

CAPITULO III

3.Metodología

3.1 Tipo de investigación

Las modalidades de indagación que se emplearán son:

3.1.1 Según el nivel de alcance de la investigación

Investigación exploratoria: Según Arias (2006) ,"el estudio preliminar se refiere a aquel que se realiza acerca de un asunto o elemento inexplorado o escasamente analizado, por lo que sus hallazgos ofrecen una perspectiva general de dicho elemento, es decir, un grado básico de entendimiento".

No obstante, Ramírez (1999) señala: "un análisis puede clasificarse como preliminar cuando su objetivo es investigar sobre una situación poco examinada".

Se utilizó esta investigación porque el objetivo principal era indagar sobre una realidad poco estudiada, proporcionando una visión inicial dando a conocer el estado actual y las potencialidades del centro histórico de Guaranda.

3.2. Enfoque de la investigación

Las técnicas empleadas son de naturaleza cualitativa y numérica; por ello, se orienta hacia un estudio combinado.

Investigación mixta: Su descripción alude a que "se trata de una perspectiva bastante reciente que sugiere fusionar las técnicas numéricas y descriptivas en una única investigación" (Hernández et al. 2014, pág. 30).

Con el fin de entender las percepciones, conductas, puntos de vista, vivencias y sentimientos de la comunidad en relación con el lugar encantado y el casco antiguo, es esencial emplear un enfoque cualitativo, que nos facilitará reunir información directamente desde el

contexto.

Por otro lado, se aplicó un enfoque cuantitativo para el estudio de los datos, lo que resultará en la obtención de información precisa sobre el tema de investigación.

3.3. Investigación según el propósito

Investigación básica: Se le llama indagación esencial, conceptual o normativa. Su distintivo radica en que surge de un contexto conceptual y se mantiene dentro de él. La meta es ampliar el saber científico, sin embargo, sin compararlo con ninguna faceta práctica (Relat, 2010)**.**

Se busca comprender, descubrir, explorar y expandir los datos disponibles acerca del asunto a tratar. Es importante señalar que se posee un saber sobre la realidad de los lugares o aldeas encantadas. Por esta razón, se está llevando a cabo un análisis sobre el fortalecimiento del lugar mágico en Guaranda.

3.4 Tipo de investigación según el diseño aplicado

Investigación de campo: De acuerdo con Arias (2006), un estudio de terreno "implica la obtención de información directamente de los individuos analizados, o del entorno en el que suceden los acontecimientos (información original), sin alterar ni gestionar ninguna variable" (p. 31).

Con el fin de alcanzar las metas del análisis, se optó por este enfoque de indagación para la recopilación de información de manera directa, es decir, en su entorno natural, sin alterar ni regular las variables. Los procedimientos empleados incluyen la observación directa, las entrevistas y las encuestas

Investigación bibliográfica: Se trata de un procedimiento ordenado y metódico que implica indagar, escoger y analizar datos significativos acerca de un asunto particular, con la meta de adquirir un entendimiento profundo y contemporáneo sobre el mismo (Parrales, 2022).

Se empleó para la indagación y recolección de datos acerca de investigaciones afines al

asunto en cuestión y que respalden la labor a desarrollar. Esta tarea se llevó a cabo con base en la bibliografía disponible en escritos, volúmenes, publicaciones periódicas, disertaciones, monografías, enciclopedias, redes sociales y sitios web.

3.5.Métodos de investigación

Método inductivo: Este enfoque de razonamiento se fundamenta en el razonamiento y examina situaciones específicas, aunque es deductivo en una dirección (se mueve de lo general a lo específico) y inductivo en la dirección opuesta (transita de lo específico a lo general) (Bernal,2010).

Método analítico: "Esta actividad de comprensión implica fragmentar un tema de análisis, dividiendo cada elemento del conjunto para examinarlos de manera aislada" (Bernal,2010).

Las técnicas de indagación empleadas incluyen el enfoque analítico y el método inductivo, los cuales contribuirán desde la inferencia y el examen, hasta una aproximación a la comprensión del tema a través de un análisis, vivencia y entendimiento directo.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Con respecto al análisis acerca de la potencialización del Rincón Mágico: Centro histórico de Guaranda, Seguidamente, se exhiben los métodos de indagación y las herramientas que se emplearon para el estudio:

Para el cumplimiento del primer objetivo: Examinar la excelencia respecto a la atención al usuario en el Rincón Encantado. Para alcanzar esta meta, se empleó el método de la encuesta; el instrumento utilizado consistió en un formulario de interrogantes compuesto por cuestiones cerradas, dirigido a visitantes que exploran el Rincón Mágico, para así poder analizar la atención al cliente, que estarían dispuesto a visitar el Rincón Mágico de Guaranda.

Para el cumplimiento del segundo objetivo: Recopilar las mejores prácticas y estrategias

de atención al cliente y hospitalidad turística a nivel nacional. Con el fin de alcanzar esta meta, se empleó el método de análisis de documentos; la herramienta utilizada consiste en una evaluación del contenido, es decir, examinar y analizar diversos documentos, estudios, informes y publicaciones relevantes para identificar y sintetizar las prácticas más efectivas en el sector turístico. El análisis de contenido permite extraer información clave y tendencias, proporcionando una comprensión integral de las estrategias exitosas en atención al cliente y hospitalidad a nivel nacional.

Para el cumplimiento del tercer objetivo: Diseñar un manual para un buen anfitrión turístico en el Rincón Mágico. Con el fin de alcanzar esta meta, se utilizó el método de conversaciones; el recurso utilizado es un esquema de entrevistas o un cuestionario a actores clave del turismo local, como guías, empresarios y turistas, es decir, nos permiten recopilar información detallada y diversa sobre las mejores prácticas, necesidades y expectativas relacionadas con la hospitalidad turística en el área. La combinación de esta técnica e instrumento garantiza una comprensión integral y práctica que informará el contenido del manual, asegurando su relevancia y efectividad para mejorar la experiencia turística en el Centro Histórico de Guaranda.

3.7.Universo, Población y muestra

Tal como se mencionó, la conversación se enfocó en protagonistas esenciales del turismo regional: los guías, emprendedores, visitantes y figuras relevantes que ofrezcan datos precisos y auténticos que ayuden al avance del estudio. Esto se llevará a cabo mediante una selección aleatoria basada en conveniencia.

Finalmente, el sondeo que facilitará el entendimiento de la calidad del servicio al cliente en el casco antiguo de Guaranda fue realizado a viajeros que arriben al lugar encantado,

permitiendo así calcular un porcentaje aproximado de posibles visitantes dispuestos a explorar este sitio por el deseo de conocer la cultura de Guaranda. Para esto, se consideró la cifra de la población urbana de Guaranda en el año más resiente, en cual es un total 30.755 personas en el año.

- **Población de estudio**

30.755

Formula:

$$n = \frac{z^2 * P * Q * N}{E^2(N-1) + Z^2 P * Q}$$

Descripción de los componentes de la formula

Descripción	Datos
Z: Nivel de confianza	**(95%) =1.96**
N: Número de población	**30.755**
P: Proporción esperada	**5%= 0.05**
Q: Población de fracaso	**1-0.05=0.95**
E: Precisión	**5%**

$$\boldsymbol{n = \frac{196^2 * 0.05 * 0{,}95 * 30755}{0.05^2(30755-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}}$$

n= 379 encuestas

3.8.Procesamiento de la información

Con el fin de entender el panorama turístico del Rincón Mágico de Guaranda, se llevó a cabo a través de plataformas digitales, empleando ordenadores, la red, programas informáticos y otros recursos imprescindibles para alcanzar la meta del análisis.

Adicionalmente, se emplearon papeles en los que se encuentran registradas las consultas de la charla, junto a las interrogantes dirigidas a los individuos citados.

En un primer momento, se llevó a cabo la estructuración de los datos recopilados de manera sistemática, los cuales fueron luego analizados individualmente para lograr la información necesaria.

Entrevista: Se llevó a cabo utilizando un formulario de entrevista, así como también equipos informáticos para el análisis y conservación de datos. La información recopilada se presenta de forma escrita en los hallazgos, sin dejar de lado ningún aspecto.

Encuesta: Se llevaron a cabo sondeos presenciales que se imprimieron con las cuestiones indispensables para evaluar el nivel del servicio al consumidor en el Casco Antiguo de Guaranda. La información recabada se presenta en diagramas y representaciones visuales, los cuales incluyen su correspondiente análisis.

CAPITULO IV

4. Resultados y discusión

En primer lugar, se dará a conocer cómo se realizará el primer objetivo específico:

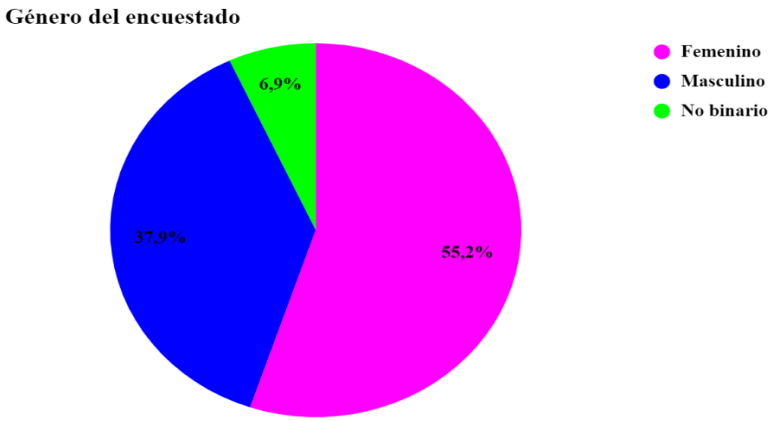
4.1.Analizar la calidad en cuanto a la atención al cliente en el Rincón Mágico

En la próxima sección se exhiben los hallazgos conseguidos a partir de las encuestas realizadas para evaluar el nivel de servicio al cliente en el Rincón Mágico.

Con el fin de alcanzar el primer objetivo del análisis, que se centra en examinar la calidad del servicio al cliente en el Rincón Mágico, se implementó la metodología de la encuesta en el Centro histórico de Guaranda. El recurso empleado fue un formulario compuesto por 16 interrogantes estratégicos orientados hacia dicha meta. Las encuestas se llevaron a cabo los días 10, 11, 12 y 13 de julio de 2024, y así se lograron recopilar los siguientes datos.

4.1.1. Resultados de las encuestas

Figura 1. *Género*

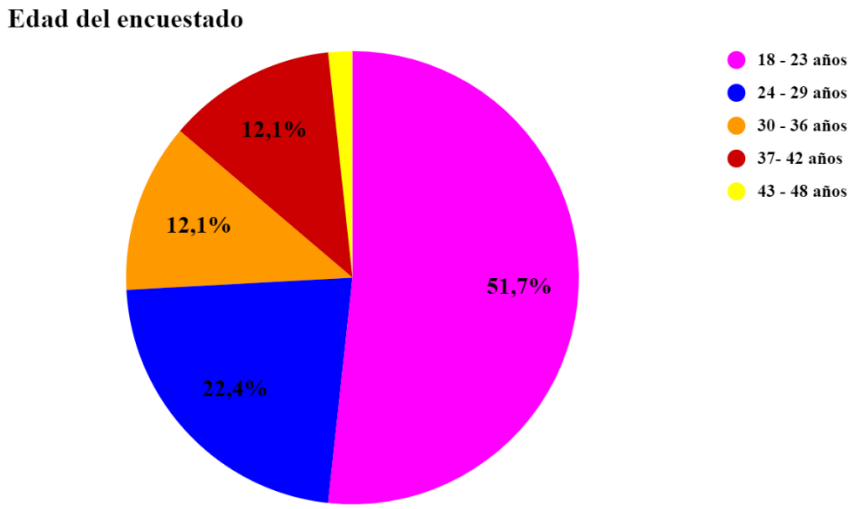


Nota. El diagrama ilustra el sexo de los encuestados.

Análisis e interpretación: El 37,9% alude al sexo masculino, mientras que el 55,2% corresponde al sexo femenino, y el 6,9% restante se identificó como individuos no binarios. Es importante señalar que hay una amplia diversidad de personas de varios géneros que concurren al

Centro histórico de Guaranda.

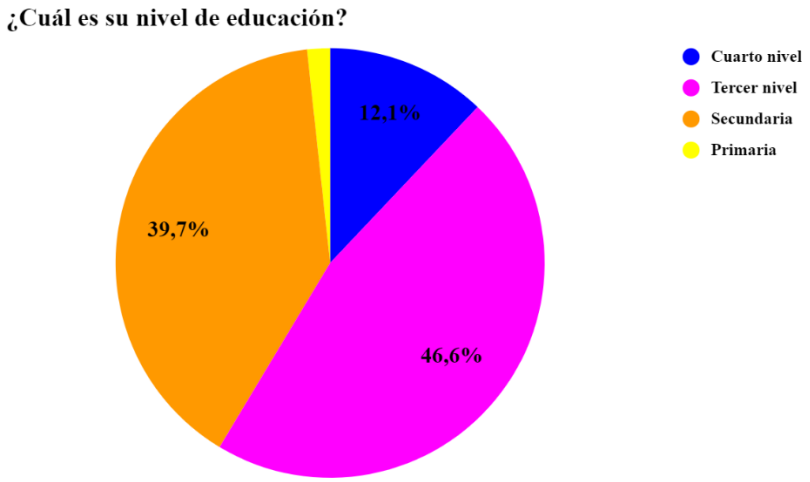
Figura 2. *Edad del encuestado*



Nota. El grafico representa las edades de quienes participaron en la encuesta.

Análisis e interpretación: El 51,7% corresponde a individuos de 18 a 23 años; el 22,4% a individuos de 24 a 29 años; el 12,1% a aquellos que tienen entre 30 y 36 años; de la misma manera, el 12,1% abarca a personas de 37 a 42 años; finalmente, el 1,7% incluye a individuos cuya edad se sitúa entre 42 y 48 años. A partir de esta información, se puede apreciar que los visitantes del Centro histórico de Guaranda tienen una edad que oscila entre los 18 y 23 años.

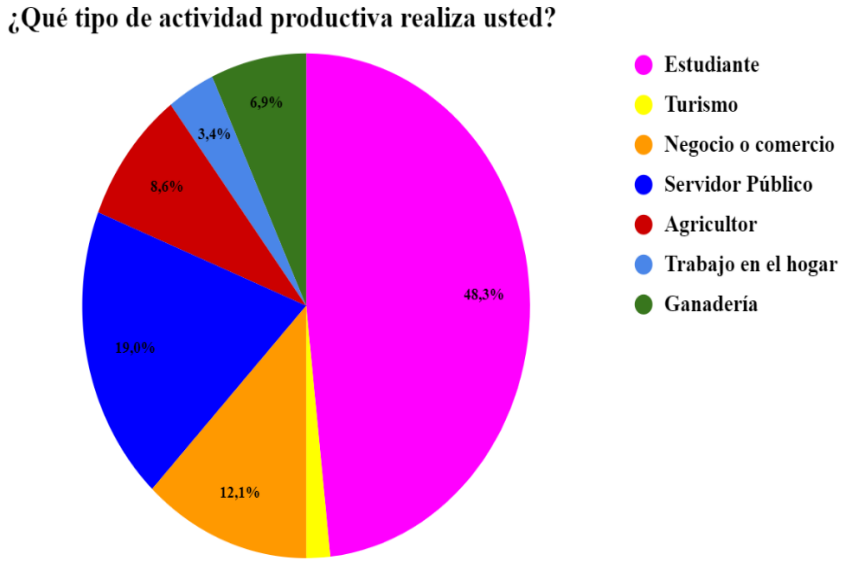
Figura 3. *Nivel de educación*



Nota. El diagrama ilustra la proporción del grado de instrucción de los participantes en la encuesta.

Análisis e interpretación: El 46,6% se relaciona con el grado académico de educación superior; el porcentaje de educación secundaria es del 39,7%; a su vez, el 12,1% refleja el nivel terciario de enseñanza; finalmente, el 1,7% se refiere al nivel de educación básica.

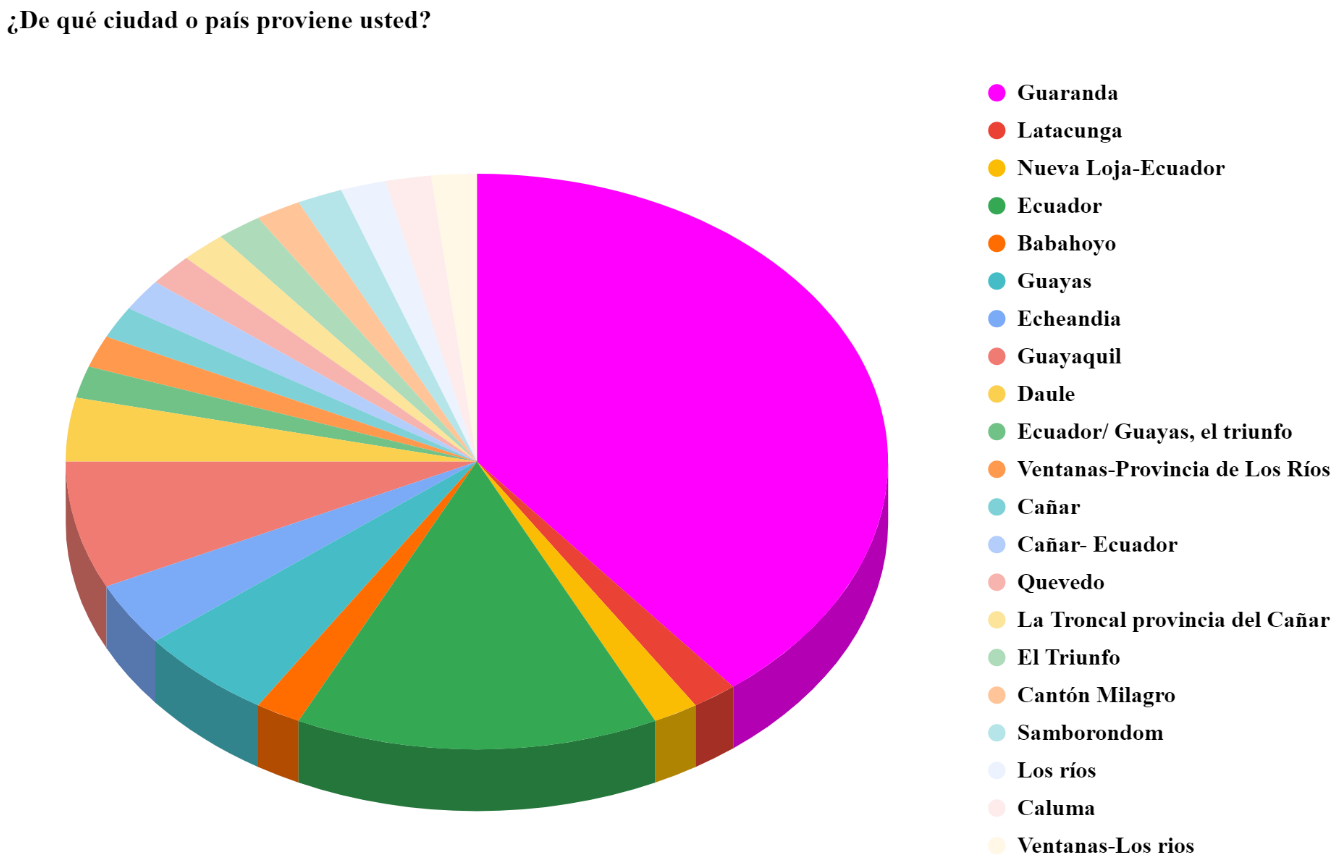
Figura 4. *Actividad productiva*



Nota. El diagrama exhibe la labor generadora que efectúa el huésped.

Análisis e interpretación: La labor generadora más común corresponde a los alumnos, con un 48,3%; le sigue el empleado estatal, con un 19%; y después, un 12,1% negocio o comercio; agricultor el 8,6%; el 6,9% a ganadería; y para finalizar el 3,4% realiza trabajo en el hogar.

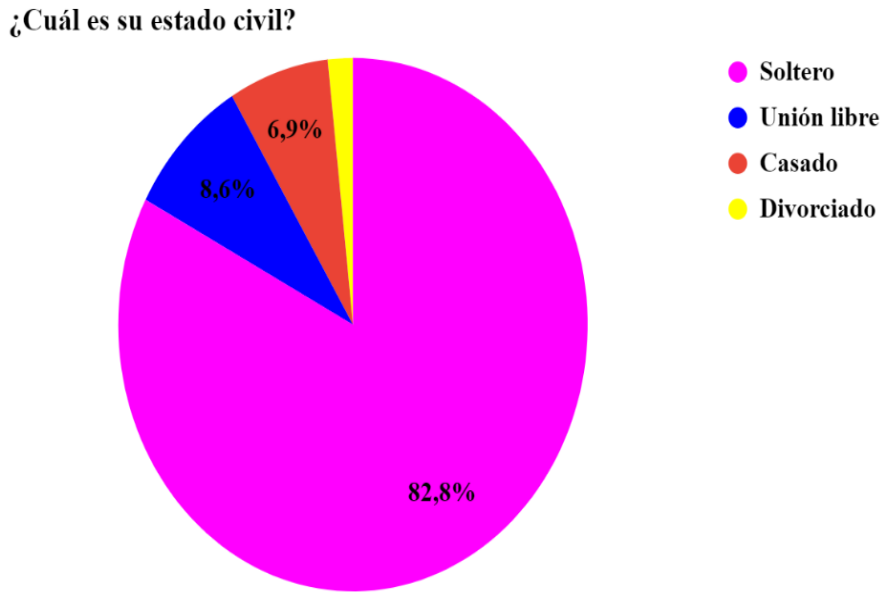
Figura 5. *Procedencia*



Nota. La imagen ilustra el número de origen de los turistas según ciudad o nación.

Análisis e interpretación: Los visitantes que predominantemente llegan a este sitio son originarios de la urbe de Guaranda, con aproximadamente un 39,3%; a continuación, se encuentra la nación de Ecuador, con un 14,3%; Guayaquil con 7,1%; luego le sigue Guayas con el 5,4%; le sigue Daule y Echeandía con el 3,6%; el 1,8% proviene de las ciudades de Latacunga, Nueva Loja, Babahoyo, El triunfo, Ventanas, Cañar, Quevedo, La troncal, Milagro y Caluma.

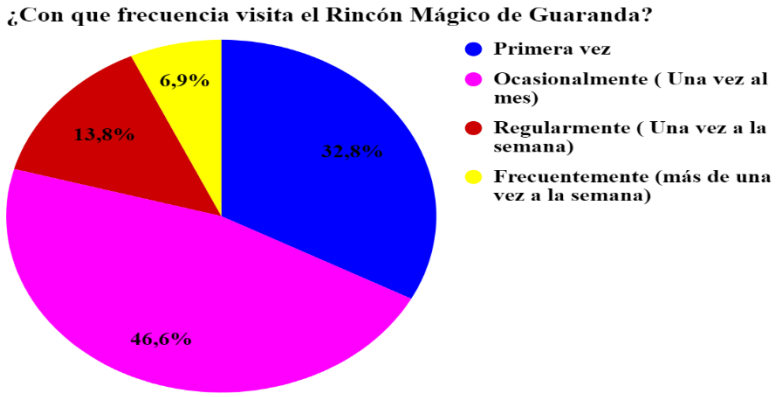
Figura 6. *Estado civil*



Nota. La imagen ilustra la proporción del estado marital.

Análisis e interpretación: La gran mayoría con un 82,8% indica que la población encuesta son solteros; una minoría significativa con el 8,6% está en unión libre; el 6,9% representa a personas que se encuentran casadas y el 1,75% divorciados.

Figura 7. *Visitas al Rincón Mágico de Guaranda*

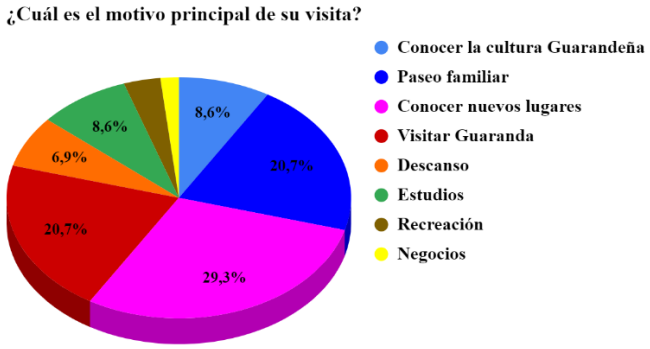


Nota. El cuadro muestra con que frecuencia visitan el Rincón Mágico de Guaranda.

Análisis e interpretación: El 46,6% visita el Rincón Mágico ocasionalmente; el 32,8%

por primera vez; el 13,8% regularmente y el 6,9% frecuentemente.

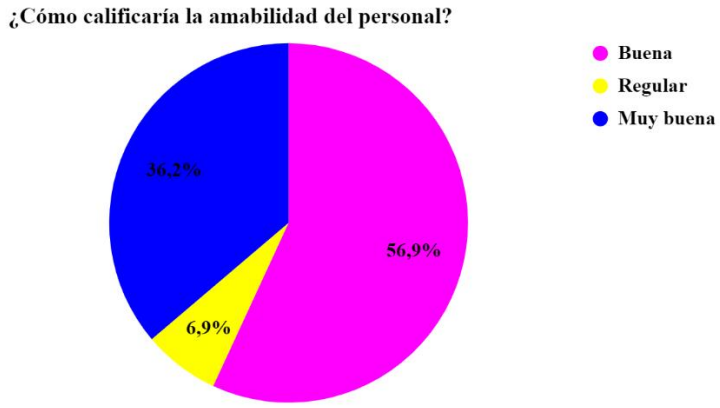
Figura 8. *Motivación*



Nota. El cuadro muestra la motivación principal para visitar el Rincón Mágico.

Análisis e interpretación: El 29,3% acuden por conocer nuevos lugares; luego le sigue el 20,7% que la motivación principal es ir en paseo familiar y visitar Guaranda; el 8,6% que su motivo principal es por estudios y conocer la cultura guarandeña; el 6,9% por descanso; el 3,4% por motivo de recreación y por último el 1,7% por negocios.

Figura 9. *Personal*

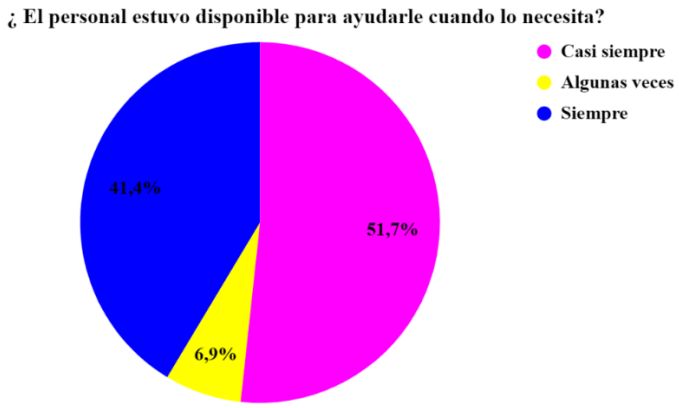


Nota. El cuadro muestra la calificación de amabilidad al personal.

Análisis e interpretación: El 56.9% califico de manera buena al personal; el 36,2% lo

considera de manera muy buena y para finalizar el 6,9% de una manera regular. La mayoría de los encuestados calificó la amabilidad del personal como buena.

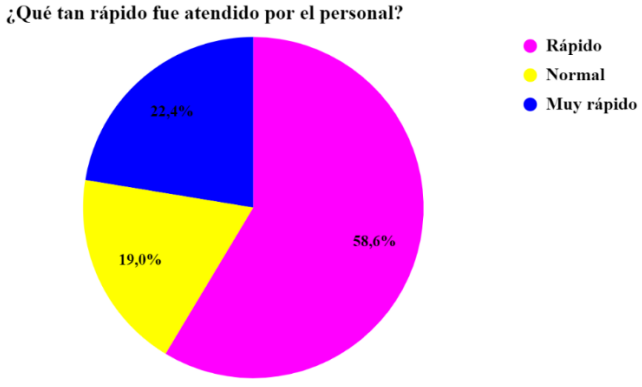
Figura 10. *Disponibilidad del personal*



Nota. El cuadro muestra si el personal fue de ayuda para lo que los turistas necesitan.

Análisis e interpretación: El 51,7% nos menciona que casi siempre estuvo el personal disponible para ayudarlos; el 41,4% siempre y el 6,9% algunas veces. Este alto porcentaje de respuestas positivas indica una percepción general de buena disponibilidad del personal, lo que sugiere un buen nivel de compromiso y servicio.

Figura 11. *Rapidez del personal*



Nota. El cuadro muestra la rapidez del personal.

Análisis e interpretación: El 58,6% fue atendido de manera rápida; el 22,4% de manera

muy rápida; y por ultimo el 19% normal. Esto nos da a conocer que en su mayoría la rapidez con la que atendió el personal a los visitantes es rápida.

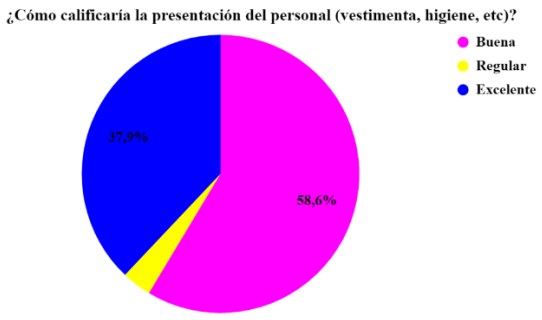
Figura 12. *Dudas y problemas*



Nota. Este cuadro muestra si el personal supo resolver las dudas o problemas de los visitantes.

Análisis e interpretación: El 81,0% de los entrevistados considera que el personal resolvió sus dudas o problemas de manera efectiva; mientras que el 15,5% respondió tal vez y el 3,4% indicó no. La mayoría significativa que respondió afirmativamente sugiere que el personal tiene una alta capacidad con el fin de solucionar dificultades y cumplir con los requerimientos de los consumidores.

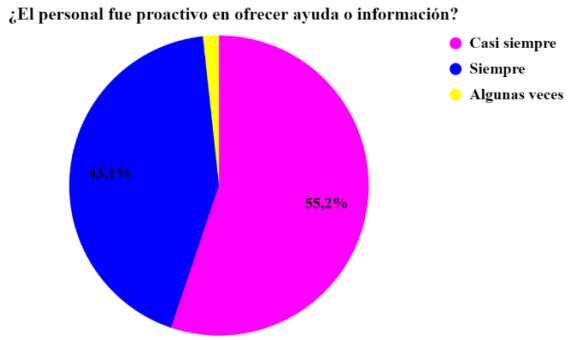
Figura 13. *Presentación del personal*



Nota. El grafico muestra la calificación de la presentación del personal.

Análisis e interpretación: El 58,6% de los entrevistado califican la presentación del personal como buena, el 37,9% como excelente, y el 3,4% como regular. El porcentaje significativo de buena indica que una gran parte del personal ya supera las expectativas, reflejando un esfuerzo notable en la presentación personal.

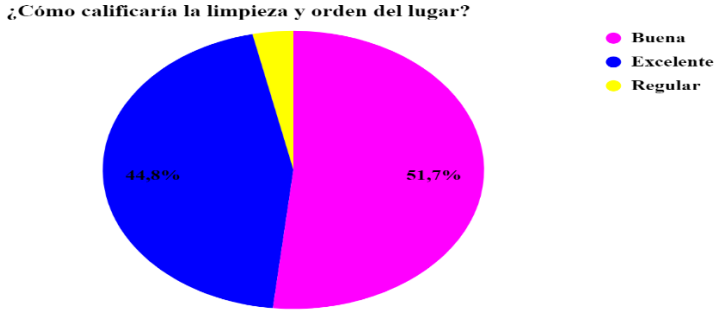
Figura 14. *Personal proactivo*



Nota. El cuadro muestra si el personal fue proactivo en ofrecer ayuda o información.

Análisis e interpretación: El 55.2% de los entrevistados considera que el personal fue casi siempre proactivo en ofrecer ayuda o información, el 43.1% respondió siempre, y el 1.7% indicó algunas veces. La mayoría califico la proactividad del personal como casi siempre, aunque el personal generalmente toma la iniciativa para ofrecer ayuda o información, hay espacio para mejorar y alcanzar un nivel de consistencia superior.

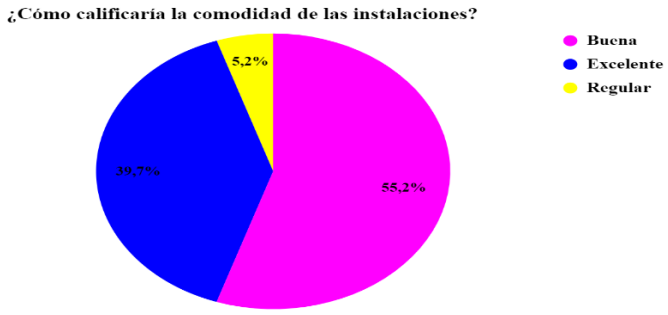
Figura 15. *Limpieza y orden*



Nota. El cuadro muestra la calificación de la limpieza y orden del lugar.

Análisis e interpretación: El 51,7% de los entrevistados califica la limpieza y el orden del lugar como buena, el 44,8% como excelente y el 3,4% como regular. La mayoría considera que la limpieza y el orden son buenos, lo que indica que se mantienen estándares aceptables, aunque aún hay margen de mejora para alcanzar la excelencia.

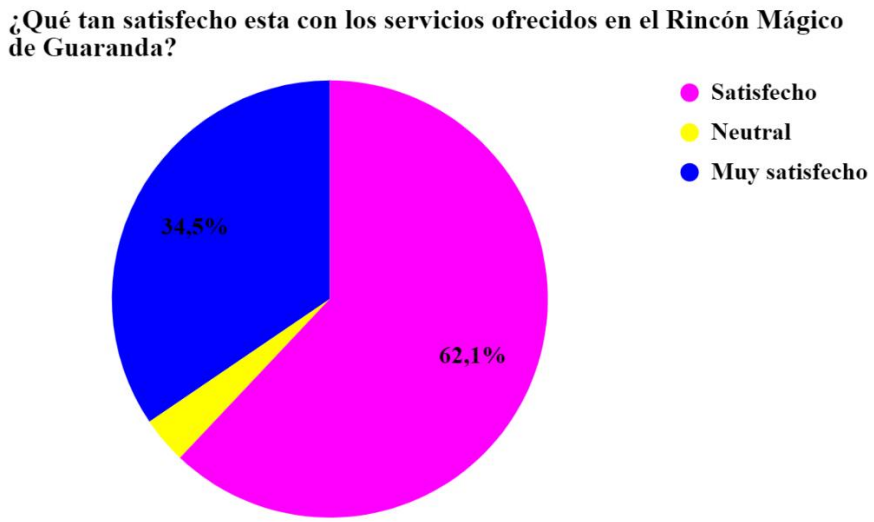
Figura 16. *Comodidad*



Nota. La imagen revela la valoración del confort de los espacios.

Análisis e interpretación: El 55,2% de los entrevistados califica la comodidad de las instalaciones como buena, el 39,7% como excelente y el 5,2% como regular. Un número significativo de los encuestados opina que las instalaciones son agradables, con una considerable proporción evaluándolas de manera muy positiva, esto indica que las instalaciones cumplen en general con las expectativas de los usuarios.

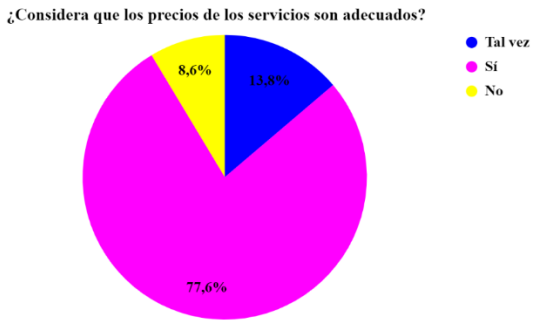
Figura 17. *Servicios*



Nota. El cuadro muestra que tan satisfecho esta con los servicios ofrecidos en el Rincón Mágico.

Análisis e interpretación: El 62,1% de los entrevistados se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en el Rincón Mágico de Guaranda, el 34,5% están muy satisfechos y el 3,4% se mantienen neutrales. Una gran parte de los consumidores se sienten contentos o bastante complacidos, lo cual indica que los servicios brindados cumplen con las expectativas de los visitantes.

Figura 18. *Precios*

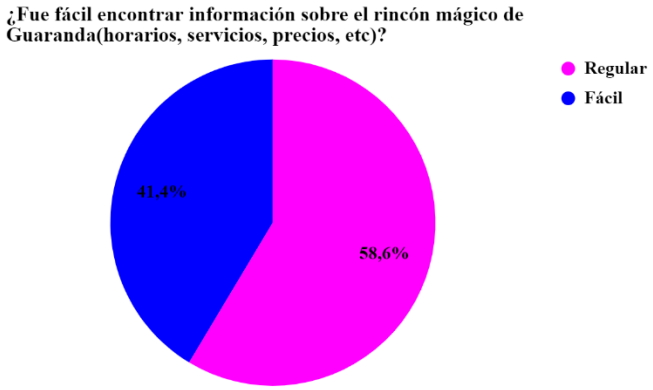


Nota. El cuadro muestra si los servicios y el precio son considerados de manera adecuada.

Análisis e interpretación: El 77,6% de los entrevistados consideran que los precios de los

servicios en el Rincón Mágico de Guaranda son adecuados, mientras que el 13,8% respondió tal vez y solo el 8,6% considera que no lo son. Este alto porcentaje de aceptación sugiere que la mayoría de los visitantes perciben que los precios están en consonancia con la calidad y la variedad de servicios ofrecidos.

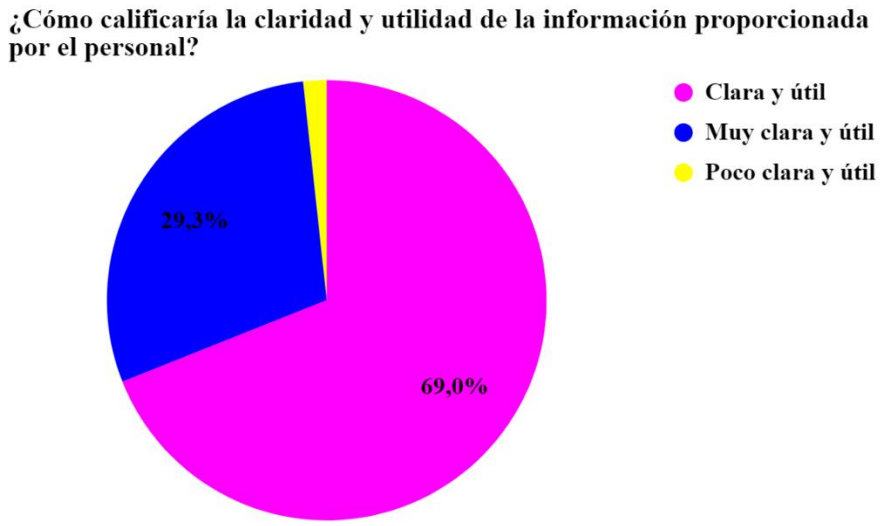
Figura 19. *Información del lugar*



Nota. El cuadro muestra si es fácil encontrar información sobre el Rincón Mágico.

Análisis e interpretación: El 58,6% de los entrevistados califican como regular la facilidad para encontrar información sobre el Rincón Mágico de Guaranda (horarios, servicios, precios, etc.), mientras que el 41,4% la considera fácil. Esto indica que una mayoría de visitantes encuentra cierta dificultad para acceder a la información necesaria, lo que podría deberse a la falta de canales de comunicación efectivos o a la insuficiencia de la información disponible.

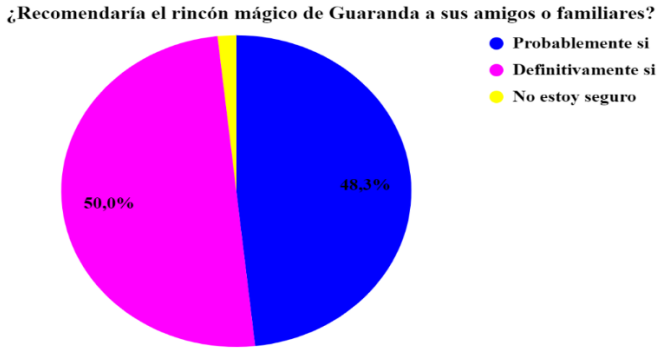
Figura 20. *Información proporcionada*



Nota. El cuadro muestra si la información proporcionada por el personal es clara y útil.

Análisis e interpretación: El 69% de los consultados evalúa los datos entregados por el personal como clara y útil, mientras que el 29,3% la considera muy clara y útil. Solo un 1,7% la ve como poco clara y útil. La gran mayoría de los visitantes está satisfecho con la claridad y utilidad de la información brindada, lo que puede deberse a la capacitación adecuada del personal y a su disposición para ayudar.

Figura 21. *Recomendación*



Nota. El cuadro muestra si recomendaría el Rincón Mágico de Guaranda con amigos y familiares.

Análisis e interpretación: El 50,0% de los entrevistados definitivamente recomendaría el

rincón mágico de Guaranda a sus amigos o familiares, mientras que el 48,3% probablemente sí lo haría. Solo un 1,7% de los encuestados no está seguro. Esto sugiere que la gran parte de los huéspedes disfruta de una vivencia favorable y está abierta a sugerir el sitio, lo que representa un buen indicativo de la excelencia del servicio y el contento general.

Figura 22. *Volvería a visitar el Rincón Mágico*



Nota. El cuadro muestra si los visitantes volverían a ir al Rincón Mágico de Guaranda.

Análisis e interpretación: El 96,6% de los consultados expresó que regresaría a explorar el rincón mágico de Guaranda, mientras que solo el 3,4% indicó que tal vez lo haría. Este alto porcentaje de intención de regresar sugiere una satisfacción general muy alta con la experiencia ofrecida.

Discusión: Según el nivel de servicio al consumidor y la vivencia viajera en el Rincón Mágico del Centro Histórico de Guaranda, varios autores han aportado perspectivas valiosas que enriquecen nuestra comprensión del tema.

Morales (2023) enfatiza la importancia de la diversidad demográfica en los destinos turísticos patrimoniales. Según este autor, la capacidad de atraer a un público variado no solo enriquece la experiencia cultural, sino que también contribuye a la sostenibilidad económica del destino. Esta perspectiva se alinea con los resultados de nuestra encuesta, que revelan una significativa presencia de visitantes jóvenes en el Rincón Mágico.

Por su parte, Rodríguez y Gómez (2022) argumentan que la amabilidad y disponibilidad del personal constituyen bases esenciales en el desarrollo de una vivencia turística agradable. Estos autores sostienen que la interacción humana genuina puede marcar el contraste entre una excursión común y una inolvidable. Nuestros hallazgos, que muestran altos niveles de satisfacción con la amabilidad del personal, respaldan esta teoría.

Añadiendo a esta perspectiva, López (2024) subraya la importancia del ambiente físico en los espacios patrimoniales. Este autor propone que la limpieza y el orden no solo mejoran la experiencia estética, sino que también transmiten un mensaje de respeto hacia el patrimonio cultural. Los resultados positivos en cuanto a la limpieza y orden del Rincón Mágico reflejan esta idea, aunque sugieren que aún hay margen para alcanzar la excelencia.

Fernández y Martínez (2021) introducen el concepto de "accesibilidad informativa" como un factor crucial en la experiencia turística moderna. Argumentan que la facilidad para obtener información sobre un destino puede influir significativamente en la decisión de visita y en la satisfacción general. Nuestros resultados, que indican cierta complicación para obtener datos acerca del rincón encantado, subrayan la relevancia de este aspecto y señalan un área de mejora.

Finalmente, Sánchez (2023) enfatiza la importancia de la "lealtad del visitante" como indicador clave del éxito turístico. Este autor sostiene que la disposición a recomendar y revisitar un destino es el resultado de una experiencia integral positiva. Los altos porcentajes de intención de recomendación y revisita en nuestras encuestas sugieren que el Rincón Mágico está logrando crear experiencias significativas.

Integrando estas perspectivas, podemos concluir que la experiencia turística en el Rincón Mágico del Centro Histórico de Guaranda es generalmente positiva, con fortalezas notables en la atención al cliente y la satisfacción general. Sin embargo, existen áreas de oportunidad,

particularmente en la accesibilidad de la información y en la elevación de los estándares de servicio de "buenos" a "excelentes".

Para potenciar aún más este destino, sería recomendable implementar estrategias que aborden estas áreas de mejora, sin perder de vista los aspectos que ya están funcionando bien. Esto podría incluir la mejora de los canales de información, la formación continua del personal con el fin de lograr la calidad en la atención y la ejecución de propuestas que realcen la autenticidad y el valor cultural del Rincón Mágico.

En última instancia, el éxito continuo de este destino patrimonial dependerá de su capacidad para adaptarse a las cambiantes expectativas de los visitantes, manteniendo al mismo tiempo su esencia cultural y su atractivo único. El Rincón Mágico tiene el potencial de convertirse en un modelo de excelencia en la gestión de destinos patrimoniales, siempre y cuando se mantenga comprometido con la mejora continua y la preservación de su valioso patrimonio cultural.

4.2. Recopilar las mejores prácticas y estrategias de atención al cliente y hospitalidad turística en nuestro país.

En la próxima sección se presenta el análisis de archivos, estudios, informes en base a la recopilación de las mejores prácticas y estrategias de atención al cliente y hospitalidad turística en nuestro país

4.2.1. Importancia del Estudio

En la industria del turismo contemporáneo, la complacencia del consumidor representa un elemento fundamental para alcanzar el triunfo. Brindar una excelente atención al cliente y una hospitalidad cálida son elementos diferenciadores que pueden fidelizar a los turistas y fomentar el avance de la industria a escala estatal.

4.2.2. Mejores prácticas de atención al cliente:

Tabla 1: Estrategias para la correcta atención al cliente

Practicas	Descripción
Personalización	Trata a cada cliente como un individuo único. Utiliza su nombre, recuerda sus preferencias y ofréceles experiencias personalizadas.
Empatía	Ponte en el lugar del cliente y entiende sus necesidades. Escucha activamente sus inquietudes y responde con comprensión.
Proactividad	Anticipa las necesidades del cliente y ofréceles soluciones antes de que las soliciten.
Comunicación efectiva	Utiliza un lenguaje claro y conciso, tanto de forma verbal como escrita. Asegúrate de que el cliente comprenda toda la información
Resolución de problemas	Aborda las quejas y problemas de manera rápida y eficiente. Ofrece soluciones satisfactorias y demuestra tu compromiso por mejorar la experiencia del cliente.
Seguimiento	Mantén el contacto con el cliente después de su visita para agradecerle y asegurarte de que su experiencia fue positiva.

Elaborador por: Arianis Purcachi

4.2.3. Estrategias de hospitalidad turística:

Tabla 2: Estrategias para una correcta hospitalidad turística

Practicas	Descripción
Bienvenida cálida:	Recibe a los turistas con una sonrisa y un saludo cordial. Haz que se sientan bienvenidos y valorados.
Conocimiento del destino:	Domina la información sobre tu destino turístico. Recomienda lugares de interés, restaurantes, actividades y eventos

Atención a los detalles:	Cuida cada detalle de la estancia del turista. Asegúrate de que las habitaciones estén impecables, de que la comida sea deliciosa y de que el servicio sea impecable.
Experiencias únicas:	Ofrece experiencias auténticas y memorables. Organiza tours temáticos, clases de cocina, o actividades al aire libre
Cultura local:	Comparte la cultura local con los turistas. Organiza eventos culturales, ofrece degustaciones de productos locales o enseña algunas frases en el idioma local.
Sostenibilidad:	Promueve prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente. Ofrece opciones de reciclaje, utiliza productos locales y fomenta el turismo responsable.

Elaborador por: Arianis Purcachi

Ejemplos concretos:

- **Hotelería:**
  - Ofrecer un kit de bienvenida personalizado con productos locales.
  - Organizar actividades de team building para grupos.
  - Crear un programa de fidelización para clientes frecuentes.
- **Restaurantes:**
  - Ofrecer menús degustación con productos de temporada.
  - Organizar eventos temáticos como noches de música en vivo.
  - Crear una carta de vinos con opciones locales y recomendaciones del sommelier.

Tabla 3: Estudio sobre las óptimas costumbres sostenibles en los refugios de nutrición de la comunidad de Ballenita, en el cantón de Santa Elena

Practicas	**Descripción**

Bienvenida cálida:	La importancia de la atención cordial y personalizada se menciona en la satisfacción de las necesidades del comensal y el deber y la dedicación para llevar a cabo una óptima administración de excelencia en las labores que ejecutan .
Conocimiento del destino:	Los proveedores de servicios alimentarios en las cabañas de la parroquia Ballenita, al momento de ofrecer su atención, responden y satisfacen las demandas del comensal, de tal manera que estos pueden experimentar un apoyo de excelencia. Esto se debe a que los empleados poseen conocimientos sobre lo que buscan y cómo deben servirles, existiendo, de cierta manera, un sentido de responsabilidad y dedicación para llevar a cabo una gestión de calidad en las tareas que realizan.
Atención a los detalles:	Los viajeros opinaron que las casas de Ballenita ofrecen un buen estándar en sus atenciones. Por ello, se reconoció que el área de comidas y bebidas del centro turístico de Ballenita es especial, ya que presenta una amplia gama culinaria, además de la notable excelencia del servicio, donde el visitante puede complacer su gusto.
Experiencias únicas:	Los viajeros experimentan variaciones en preferencias y requerimientos, buscando atención más individualizada, con vivencias excepcionales y evitando lo ordinario; es decir, desean que el destino que elijan influya de forma favorable en su existencia.
Cultura local:	El cantón de Ballenita, tanto de manera directa como indirecta, se involucra en la labor turística. En el ámbito social, se conserva el intercambio de vivencias entre quienes visitan y los que residen allí, un vínculo que refuerza la armonía y, a su vez, ayuda a resolver dificultades futuras.
Sostenibilidad:	Las viviendas en el centro turístico de Ballenita demostraron un uso responsable del agua y una eficacia energética, mostrando que poseen entendimiento sobre la sustentabilidad y una conciencia ecológica. Esto se debe a su respeto por el entorno, los recursos del área y, sobre

	todo, su apoyo a la creación de economía local.

Elaborador por: Arianis Purcachi

Tabla 4: Refuerzo de la tradición turística para proveedores de servicios de alimentos y bebidas en el área de comida del encantador pueblo de Las Palmas, Esmeraldas, Ecuador.

Practicas	Descripción
Bienvenida cálida:	Se señala que la disposición del comerciante (proveedor de servicio) incentiva al cliente (visitante) a obtener el artículo, considerando que un gesto placentero a través de una sonrisa establece una conexión entre el visitante y los proveedores de servicio, produciendo así un entorno más acogedor y grato.
Conocimiento del destino:	La carencia de una cultura de turismo en el área de alimentación de Playa Las Palmas, Esmeraldas, resulta de diversas razones. Una de estas es la falta de interés de los funcionarios por supervisar las instalaciones, así como el escaso nivel de preparación y adiestramiento del personal de atención al cliente, junto a un conocimiento mínimo o inexistente del territorio esmeraldeño, especialmente en lo que respecta a los puntos de interés turístico.
Atención a los	Es fundamental destacar la función significativa que desempeña un servicio ofrecido, considerando la valoración de la calidad del mismo

detalles:	como una fuente esencial de valor. Se subraya que, cada vez más, las demandas de los consumidores son mayores para poder cumplir con sus requerimientos.
Experiencias únicas:	Los viajeros piensan que, aunque hay una atención adecuada, los proveedores de servicios a veces son exigentes con respecto al trato amable, ya que no siempre han sido acogidos de igual forma. Por ello, es fundamental tener en cuenta que una buena actitud influye en el trato cordial.
Cultura local:	Se llevan a cabo eventos planificados (como recitales, competiciones, exposiciones de variada índole), protagonizados por intérpretes locales y nacionales de instituciones de diversa naturaleza, tanto públicas como privadas (ayuntamientos, gobernaciones, ministerios, grupos sociales, entre otros), con el objetivo de revitalizar turísticamente la zona.
Sostenibilidad:	Todos los actores en la evolución del turismo poseen la responsabilidad de proteger el entorno natural y los recursos del planeta, con la visión de un avance económico saludable, continuo y sustentable, que logre atender de manera justa las demandas y sueños de las generaciones actuales y venideras.

Elaborador por: Arianis Purcachi

Tabla 5: Excelentes métodos de administración turística coordinada y astuta en el distrito de Jipijapa, Manabí – Ecuador.

Practicas	Descripción
Bienvenida cálida:	Recibe a los turistas con una sonrisa y un saludo cordial. Haz que se sientan bienvenidos y valorados.
Conocimiento del destino:	El encargado de viajes del GAD de Jipijapa posee un perfil intermedio; carece de suficiente comprensión para organizar,

	supervisar y administrar. No comprenden las demandas y requerimientos de los visitantes.
Atención a los detalles:	Excelente concordia con el personal, óptima asistencia, y aprecio en el establecimiento gastronómico.
Experiencias únicas:	El uso de procedimientos adecuados en el turismo favorece vivencias de excelente nivel, tanto para quienes residen como para los turistas, al explorar lugares significativos.
Cultura local:	La conducta colectiva de las comunidades cercanas resulta esencial para el progreso de las acciones turísticas en los lugares de interés, y para lograrlo, es crucial la importancia que tienen los actores locales principales. Esto les ayuda a entender y asumir su deber inmediato respecto a lo que se debe considerar.
Sostenibilidad:	Asegura la continuidad de la sostenibilidad financiera y la integridad ecológica, social y cultural del lugar

Elaborador por: Arianis Purcachi

Tabla 6: Creación de un compendio de servicio al consumidor para hospedajes de tres estrellas, referente al hotel cosmopolita ubicado en la localidad de Ambato.

Practicas	Descripción
Personalización	La correcta atención al cliente se traduce como credibilidad y garantía de calidad hacia el establecimiento, se debe estar presente de forma positiva en todo momento que el cliente permanezca en el establecimiento.
Empatía	El nivel de atención ofrecido por el hotel Sauce resort, ubicado en el área de Sauce, San Martín, influye de manera directa en la felicidad del visitante. Esto se debe a sus aspectos de empatía, confianza, protección, capacidad de reacción y tangibilidad, junto con factores

	de interacción como costo, claridad y anhelos.
Proactividad	La planta turística son los servicios básicos y complementarios que satisfacen las necesidades del visitante y ayudan a prolongar su permanencia.
Comunicación efectiva	La dedicación ofrecida por el equipo del alojamiento debe organizarse con principios y reglas de conducta, en la que la interacción entre los visitantes y el equipo del alojamiento desempeñe un rol significativo, asegurando que a través de un servicio excepcional se puede fidelizar a los clientes, logrando que se asegure un ingreso económico constante, que ayudar a mejorar las instalaciones del hotel.
Resolución de problemas	El Manual de Gestión de Calidad desarrollado contiene destrezas precisas cuyo objetivo es eliminar los problemas que se han determinado internamente, renovando el nivel de los servicios que ofrecen a sus usuarios.
Seguimiento	Enfocarse en que el cliente se encuentre satisfecho por la atención brindada, dar seguimiento al cliente mediante correos, mensajes o llamadas para conocer como percibió el servició y conocer si se dio solución a cualquier inconveniente que haya tenido, el cuidado ofrecido por los empleados del alojamiento.

Elaborado por: Arianis Purcachi

Tabla 7: Guía de pasos para optimizar la administración del hotel experimental Higuerón de la ESPAM MFL.

Practicas	Descripción
Personalización	Actualmente, se hallan diversos alojamientos en las cercanías de los más destacados destinos turísticos y las urbes más relevantes. Esto se debe a que los visitantes buscan cada vez más opciones de hospedaje ajustadas a sus gustos y demandas individuales.
Empatía	El uso de guías operativas en los negocios de hospedaje es crucial,

	pues facilita uniformar sus métodos, asegurando que las tareas se lleven a cabo según lo demandado, ajustándose a las exigencias planteadas por los huéspedes.
Proactividad	Organizar y prever con antelación las peticiones planteadas por el cliente para llevarlas a cabo durante la ocasión agendada en el hotel, asegurando un servicio excelente para cumplir con las expectativas del usuario.
Comunicación efectiva	Los detalles sobre cómo deben llevarse a cabo las tareas en cada área del hotel son escasos y no alcanzan, lo que provoca huecos en la coordinación laboral. Esta situación surge por la falta de sistemas que garanticen estándares de servicio, y se desconoce la opinión de los huéspedes sobre lo que el hotel les brinda en cuanto a productos y atención.
Resolución de problemas	La administración en los alojamientos se centra primordialmente en manejar el tiempo, los bienes disponibles y el equipo humano, teniendo en cuenta la clase de labor que se lleva a cabo. Asimismo, la gerencia hotelera facilita comprender la situación del lugar, lo cual ayuda a disminuir inconvenientes y a elevar la satisfacción y expectativas de los huéspedes.
Seguimiento	Además, se logró observar una administración eficaz, con una supervisión constante de las tareas y una adecuada provisión de recursos que impulsa la mejora continua en la gestión operativa. Esto sugiere que los procesos y subprocesos establecidos se cumplen de manera completa, produciendo así resultados positivos para la organización.

Elaborador por: Arianis Purcachi

Tabla 8: Estrategias del servicio al usuario en oficinas de excursiones enfocadas en viajes aventureros en Baños de Agua Santa

Practicas	**Descripción**

Evaluación de aptitudes:	Los agentes realizan una breve entrevista para determinar la condición física y experiencia previa de los clientes, asegurando que se les recomienden actividades adecuadas a su nivel.
Briefing de seguridad:	Antes de cada actividad, se proporciona una charla detallada sobre medidas de seguridad y uso correcto del equipo, priorizando el bienestar del turista.
Personalización de paquetes:	Se ofrecen opciones flexibles que permiten a los clientes combinar diferentes actividades de aventura según sus intereses y disponibilidad de tiempo.
Seguimiento Post actividad:	Los guías solicitan retroalimentación inmediata después de cada experiencia y la agencia envía un cuestionario detallado días después para evaluar la satisfacción general.
Galería de recuerdos	Se toman fotos y videos durante las actividades, que luego se comparten gratuitamente con los clientes, incentivando que compartan sus experiencias en redes sociales.
Capacitación continua:	El personal recibe entrenamiento regular en primeros auxilios y nuevas técnicas de deportes de aventura para mantenerse actualizado y ofrecer el mejor servicio.

Elaborado por: Arianis Purcachi

Tabla 9: Prácticas de hospitalidad en haciendas agroturísticas de la provincia de Imbabura

Practicas	Descripción
Inmersión cultural:	Los huéspedes son invitados a participar en rituales tradicionales de siembra o cosecha, según la temporada, guiados por agricultores locales.

Gastronomía vivencial:	Se ofrecen clases de cocina donde los visitantes aprenden a preparar platos típicos usando ingredientes recién cosechados de la hacienda.
Terapias ancestrales:	Se brindan sesiones de medicina tradicional andina, como limpias energéticas o baños de florecimiento, realizadas por curanderos de la comunidad.
Artesanía interactiva:	Talleres prácticos de tejido en telar, bordado o alfarería, donde los huéspedes crean su propia pieza artesanal para llevar como recuerdo.
Astronomía Andina:	Sesiones nocturnas de observación de estrellas combinadas con relatos sobre la cosmovisión andina y su relación con los ciclos agrícolas.
Voluntario ecológico:	Oportunidades para que los visitantes participen en proyectos de conservación local, como reforestación o mantenimiento de senderos ecológicos.

Elaborado por: Arianis Purcachi

Tabla 10: Estrategias de atención al cliente en cruceros fluviales por el río Napo

Prácticas	**Descripción**
Orientación cultural	Al inicio del viaje, se realiza una charla sobre etiqueta y comportamiento respetuoso en las comunidades indígenas que se visitarán.
Interpretación ambiental	Guías naturalistas ofrecen explicaciones detalladas sobre el ecosistema amazónico durante las excursiones, fomentando la conciencia ecológica.
Menú adaptativo	Se ofrecen opciones de alimentación que se ajustan a

	restricciones dietéticas específicas, incluyendo platos tradicionales amazónicos adaptados.
Biblioteca flotante	Se dispone de una selección de libros sobre historia, cultura y naturaleza de la Amazonía para que los pasajeros profundicen sus conocimientos durante el viaje.
Diario de expedición	Se proporciona a cada pasajero un cuaderno para que documenten sus experiencias, con consejos sobre cómo llevar un diario de viaje efectivo.
Ceremonias de conexión	Al atardecer, se realizan rituales de agradecimiento a la naturaleza, invitando a los pasajeros a reflexionar sobre su experiencia en la selva.

Elaborado por: Arianis Purcachi

Tabla 11: Prácticas de atención al cliente en tour operadoras especializadas en avistamiento de aves en Mindo

Prácticas	**Descripción**
Evaluación de expectativas	Antes del tour, se realiza una encuesta detallada sobre las especies que el cliente espera ver, adaptando la ruta para maximizar las posibilidades.
Equipo personalizado	Se proporciona equipo óptico de alta calidad adaptado a la experiencia del observador, desde binoculares básicos hasta telescopios avanzados.
Guías	Cada grupo es liderado por un ornitólogo local con amplio

especializados	conocimiento sobre el comportamiento y hábitats de las aves endémicas.
Fotografia asistida	Se ofrecen consejos y configuraciones de cámara específicas para capturar las mejores imágenes de aves en movimiento y en condiciones de poca luz.
Club de observadores	Se crea una comunidad en línea donde los participantes pueden compartir sus avistamientos y mantenerse en contacto con otros entusiastas de las aves.
Conservación activa	Parte de las ganancias se destina a proyectos locales de conservación de hábitats, y se informa a los clientes sobre cómo su visita contribuye a estos esfuerzos.

Elaborado por: Arianis Purcachi

Discusión: En la discusión sobre las prácticas y estrategias de atención al cliente y hospitalidad turística, varios autores han aportado perspectivas valiosas que enriquecen nuestra comprensión del tema.

Guambo (2022) destaca la importancia de la percepción ética en la hospitalidad, señalando que el conocimiento de cómo los turistas perciben esta dimensión puede ser crucial para reorientar las estrategias de desarrollo turístico. Este enfoque ético no solo mejora la experiencia del visitante, sino que también puede influir positivamente en la reputación del destino.

Por su parte, Pizam y Tasci (2019) argumentan que la hospitalidad va más allá del simple servicio al cliente, abarcando una actitud genuina de bienvenida y cuidado. Según estos autores, la verdadera hospitalidad implica crear un ambiente donde los visitantes se sientan verdaderamente valorados y bienvenidos, lo cual puede tener un impacto significativo en la satisfacción general y

la probabilidad de retorno.

Añadiendo a esta perspectiva, Kandampully et al. (2018) enfatizan la importancia del avance tecnológico en el enriquecimiento de la vivencia del usuario. Sugieren que la implementación de soluciones tecnológicas, como aplicaciones móviles y mecanismos para administrar vínculos con los consumidores pueden adaptar y optimizar notablemente la vivencia del visitante, desde la reservación hasta la salida.

Torres y Kline (2013) introducen el concepto de "deleite del cliente" como un nivel superior de satisfacción. Argumentan que las estrategias de hospitalidad deben ir más allá de simplemente cumplir con las expectativas, buscando sorprender positivamente a los visitantes con detalles inesperados y atención excepcional.

Finalmente, Gursoy et al. (2017) subrayan la importancia de la autenticidad en la experiencia turística. Sostienen que los visitantes cada vez más buscan experiencias genuinas y conexiones reales con la cultura local, lo que implica que las estrategias de hospitalidad deben incorporar elementos auténticos del destino en la experiencia del cliente.

Integrando estas perspectivas, podemos concluir que las estrategias efectivas de atención al cliente y hospitalidad en el turismo deben ser multifacéticas. Deben combinar un enfoque ético, una actitud genuina de bienvenida, el uso inteligente de la tecnología, la búsqueda del deleite del cliente y la incorporación de elementos auténticos del destino. Estas estrategias no solo mejoran la satisfacción del cliente, sino que también pueden contribuir significativamente a la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de los destinos turísticos.

4.3. Diseñar un manual para un buen anfitrión turístico en el Rincón Mágico.

Introducción: Este manual está pensado para ayudar a los anfitriones turísticos del Centro Histórico de Guaranda a brindar la mejor experiencia posible a los visitantes. Guaranda, con su rica historia y cultura, merece ser mostrada con orgullo y conocimiento.

4.3.1. Conoce tu ciudad:

- Aprende la historia de Guaranda: Familiarízate con los eventos importantes, las fechas clave y las leyendas locales.
- Identifica los lugares emblemáticos: Conoce bien el Parque Libertador, la Catedral, el Palacio Municipal y otros sitios de interés.
- Infórmate sobre la arquitectura local: Entiende el valor de las casas de adobe, los balcones de madera y la influencia española en las construcciones.

4.3.2. Desarrolla habilidades de comunicación:

- Practica una forma de hablar clara y amigable.
- Aprende a contar historias de manera interesante.
- Mantén contacto visual y usa gestos apropiados.
- Adapta tu lenguaje según el tipo de visitante (niños, adultos mayores, extranjeros).

4.3.3. Sé un embajador de la cultura local:

- Conoce las tradiciones y festividades, como el Carnaval de Guaranda.
- Aprende sobre la gastronomía típica y recomienda platos locales.
- Infórmate sobre el arte y la artesanía de la región.

4.3.4. Prepárate para dar un buen servicio:

- Mantén una apariencia limpia y profesional.
- Sé puntual y organizado en tus actividades.

- Ten a mano mapas, folletos o información impresa útil para los turistas.
- Conoce los horarios de atención de museos, iglesias y otros sitios de interés.

4.3.5. Fomenta la conservación del patrimonio:

- Explica a los visitantes la importancia de cuidar los sitios históricos.
- Anima a los turistas a respetar las normas de los lugares que visitan.
- Fomenta costumbres de ecoturismo que son consideradas y cuidadosas con la naturaleza.

4.3.6. Maneja situaciones difíciles:

- Aprende a resolver problemas comunes de los turistas (pérdidas, dudas, quejas).
- Mantén la calma y sé paciente en situaciones de estrés.
- Conoce los números de emergencia y la ubicación de servicios médicos.

4.3.7. Personaliza la experiencia:

- Pregunta a los visitantes sobre sus intereses y adapta tus recomendaciones.
- Ofrece opciones para diferentes presupuestos y tiempos de estadía.
- Sugiere actividades fuera de lo común para quienes buscan experiencias únicas.

4.3.8. Mantente actualizado:

- Participa en capacitaciones y talleres sobre turismo y atención al cliente.
- Está al tanto de los nuevos atractivos o servicios en la ciudad.
- Aprende de las experiencias de otros anfitriones y comparte las tuyas.

4.3.9. Promueve la accesibilidad:

- Conoce las opciones para personas con movilidad reducida.
- Ten en cuenta las necesidades especiales de los visitantes (alergias, dietas, etc.).
- Ofrece alternativas para diferentes condiciones climáticas.

4.3.10. Fomenta la interacción con la comunidad:

- Recomienda negocios locales y artesanos de la zona.
- Anima a los visitantes a participar en eventos comunitarios.
- Explica cómo los turistas pueden contribuir positivamente a la economía local.

4.3.11. Usa la tecnología a tu favor:

- Aprende a usar aplicaciones útiles para turistas.
- Sugiere hashtags para que los visitantes compartan sus experiencias en redes sociales.
- Mantén una lista de sitios web confiables con información turística actualizada.

4.3.12. Cuida los detalles:

- Ofrece pequeños gestos de hospitalidad (una botella de agua, un dulce típico).
- Recuerda y usa los nombres de los visitantes cuando sea posible.
- Haz seguimiento después de la visita, si es apropiado (un correo de agradecimiento).

4.3.13. Promueve la seguridad:

- Informa sobre las zonas seguras para caminar y visitar.
- Advierte sobre precauciones básicas sin alarmar innecesariamente.
- Ten a mano contactos de taxis o servicios de transporte confiables.

4.3.14. Sé un aprendiz constante:

- Pide retroalimentación a los visitantes para mejorar tus servicios.
- Lee sobre la historia y cultura de Guaranda en tu tiempo libre.
- Intercambia experiencias con otros anfitriones para aprender de ellos.

4.3.15. Muestra pasión por tu trabajo:

- Transmite tu amor por Guaranda en cada interacción.
- Comparte anécdotas personales que conecten con la historia de la ciudad.

- Sonríe y muestra entusiasmo genuino al recibir a los visitantes.

Ser un buen anfitrión turístico en el Rincón Mágico de Guaranda es una tarea importante y gratificante. Con este manual, esperamos que puedas brindar experiencias memorables a los turistas, apoyando de esta manera la difusión y el resguardo del valioso legado cultural de nuestra ciudad. Recuerda que cada interacción es una oportunidad para mostrar lo mejor de Guaranda y crear embajadores de nuestra cultura en todo el mundo.

Discusión: Para el diseño de un manual para un buen anfitrión turístico en el Rincón Mágico de Guaranda, varios autores han aportado perspectivas valiosas que enriquecen nuestra comprensión del tema.

Pérez-Aranda et al. (2019) destacan la importancia de la capacitación continua de los anfitriones turísticos. Argumentan que un manual efectivo debe no solo proporcionar información, sino también fomentar el desarrollo de habilidades interpersonales y culturales. Esto es particularmente relevante para el contexto de Guaranda, donde la riqueza cultural e histórica requiere anfitriones bien informados y sensibles a las tradiciones locales.

Por otra parte, Cetin y Dincer (2014) enfatizan la necesidad de incorporar elementos de autenticidad en la experiencia turística. Sugieren que un manual para anfitriones debe guiar sobre cómo presentar la cultura local de manera genuina, evitando la comercialización excesiva. Este enfoque es crucial para el Rincón Mágico de Guaranda, donde la preservación de la identidad cultural es fundamental.

Añadiendo a esta perspectiva, Zhang y Chow (2004) subrayan el valor de las destrezas comunicativas interculturales en los anfitriones de turismo. Sugerir un guía eficaz debe incluir estrategias para manejar las diferencias culturales y lingüísticas, lo cual es esencial en un destino como Guaranda que busca atraer turistas internacionales.

Bakker et al. (2014) introducen el concepto de "hospitalidad transformadora", argumentando que los anfitriones deben ser capaces de crear experiencias que no solo satisfagan, sino que también transformen positivamente a los visitantes. Sugieren que un manual debe guiar a los anfitriones en cómo crear momentos memorables que vayan más allá de las expectativas convencionales.

Finalmente, Moscardo (2014) enfatiza el significado del análisis de la herencia en el turismo cultural. Sostiene que un manual para anfitriones en un destino como el Rincón Mágico de Guaranda debe proporcionar técnicas efectivas para contar historias y presentar el patrimonio de manera atractiva y educativa.

Integrando estas perspectivas, podemos concluir que un manual efectivo para un buen anfitrión turístico en el Rincón Mágico de Guaranda debe ser multifacético. Debe combinar la capacitación continua, la promoción de la autenticidad, el crecimiento de destrezas en la interacción entre culturas, la generación de vivencias que transforman y técnicas efectivas de interpretación del patrimonio, estos elementos no solo mejorarán la calidad de la experiencia del visitante, además, ayudarán a la conservación y fomento duradero del valioso legado cultural de Guaranda.

Además, como señala Weiler y Black (2015), es crucial que el manual fomente una comprensión profunda del papel del anfitrión como embajador cultural. Esto implica no solo compartir información, sino también inspirar un respeto genuino por la cultura local y promover prácticas de turismo sostenible.

En conjunto, estas perspectivas subrayan la importancia de crear un manual que no solo sea una herramienta informativa, sino también un instrumento con el fin de la evolución individual y laboral de los anfitriones de turismo en Guaranda, contribuyendo así a la potencialización del

Rincón Mágico como un destino turístico de calidad y autenticidad.

CAPITULO V

5. Conclusiones

La evaluación del servicio al cliente en la Esquina Encantada de Guaranda ha revelado áreas de oportunidad significativas. Se encontró que, si bien existe una calidez innata en los habitantes, hay una falta de estandarización en los servicios turísticos ofrecidos. Los negocios locales, desde restaurantes hasta tiendas de artesanías, muestran niveles dispares de profesionalismo en la atención al visitante. Esta variabilidad impacta directamente en la experiencia general del turista, pudiendo afectar la percepción global del Centro Histórico como destino turístico. La mejora en este aspecto se perfila como un elemento clave para la potencialización efectiva del Rincón Mágico.

La recopilación de mejores prácticas y estrategias de atención al cliente y hospitalidad turística a nivel nacional ha proporcionado indicios valiosos aplicables al contexto de Guaranda. Se identificaron casos de éxito en ciudades como Cuenca y Quito, donde la puesta en marcha de cursos permanentes para los trabajadores del sector turístico y la creación de estándares de servicio han elevado significativamente la calidad de la experiencia del visitante. Estas experiencias demuestran que es posible refinar el servicio al público sin sacrificar la genuinidad ni el atractivo del lugar, un equilibrio crucial para el Rincón Mágico de Guaranda.

El diseño de un manual para un buen anfitrión turístico en el Rincón Mágico he aquí una pieza clave para el cambio del servicio turístico en Guaranda. Este manual, elaborado a partir de la investigación realizada, no solo compila las mejores prácticas identificadas, sino que las adapta al contexto único del Centro Histórico de Guaranda. Su implementación promete ser un catalizador para la estandarización de la calidad del servicio, proporcionando a los actores locales del turismo

las herramientas necesarias para ofrecer experiencias memorables a los visitantes, manteniendo al mismo tiempo la esencia cultural y patrimonial que hace único al Rincón Mágico.

6. Recomendaciones

Implementar un programa integral de capacitación turística para los residentes y trabajadores del sector en el Centro Histórico de Guaranda. Este programa debería enfocarse en mejorar las habilidades de atención al cliente, el conocimiento sobre el patrimonio local y la importancia de la hospitalidad. Se sugiere colaborar con instituciones educativas locales y expertos en turismo para desarrollar cursos que aborden temas como la historia de Guaranda, técnicas de guiado turístico, y prácticas sostenibles en el turismo. Esta iniciativa no solo mejorará la calidad del servicio ofrecido a los visitantes, sino que también fortalecerá el orgullo local y la valoración del patrimonio entre los habitantes, siguiendo el ejemplo exitoso de ciudades como Cuenca y Quito mencionadas en la investigación.

Desarrollar un plan de renovación urbana respetuoso con el patrimonio histórico del Centro de Guaranda. Este plan debe equilibrar la preservación de la arquitectura tradicional con la necesidad de crear espacios seguros y funcionales para residentes y turistas. Se recomienda establecer normativas claras para la restauración de edificios históricos, la mejora de la infraestructura pública (como iluminación, señalización y accesibilidad), y la creación de áreas verdes y espacios de convivencia. Es crucial involucrar a la comunidad local en este proceso de planificación, siguiendo el enfoque de participación ciudadana mencionado en los estudios sobre Pueblos Mágicos, para asegurar que las mejoras atiendan las demandas auténticas del pueblo y preserven la autenticidad del lugar.

Crear un programa de salvaguardia y promoción de la herencia viva de la ciudad de Guaranda, basándose en la experiencia del cantón Macas mencionada en los antecedentes, se

recomienda identificar, documentar y promover los saberes ancestrales, tradiciones, fiestas y expresiones culturales únicas de Guaranda. Esto podría incluir el desarrollo de una lista patrimonial, la planificación de celebraciones y encuentros que celebren estas tradiciones, y el apoyo a los artesanos y portadores de conocimientos tradicionales. Se sugiere también desarrollar rutas turísticas temáticas que conecten estos elementos del patrimonio vivo con los atractivos físicos del Centro Histórico, ofreciendo así una experiencia turística más rica y auténtica.

Establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua del impacto del turismo en el Centro Histórico. Tomando en cuenta las lecciones aprendidas del programa de Pueblos Mágicos en México, es importante implementar mecanismos para medir no solo el desarrollo financiero impulsado por los viajeros, sino también las repercusiones en el bienestar de los habitantes, la conservación de la herencia cultural y el cuidado del entorno natural. Se recomienda crear un observatorio turístico local que recopile datos regularmente y produzca informes que guíen la toma de decisiones. Este enfoque ayudará a prevenir los problemas de desigualdad y amenazas al patrimonio mencionados en los estudios, asegurando que el desarrollo turístico beneficie equitativamente a la comunidad.

Diseñar e implementar una estrategia de marketing y promoción específica para el "Rincón Mágico" de Guaranda. Inspirándose en el caso de Montecristi, se sugiere crear una marca turística distintiva que resalte los atributos únicos de Guaranda, como su historia, cultura, gastronomía y entorno natural. Esta estrategia debería incluir la creación de contenido digital atractivo (videos, fotografías, historias interactivas) para redes sociales y plataformas turísticas, la participación durante eventos turísticos tanto dentro como fuera del país, y el apoyo conjunto con influencers y medios especializados en viajes. Además, es crucial desarrollar alianzas con operadores turísticos y empresas turísticas están integrando a Guaranda en las rutas de exploración tanto a nivel local

como nacional, aumentando así su visibilidad y atractivo como destino.

7. Referencias

Melgar La Torre, Mercedes Luisa. (2021). *alicia.concytec.* Obtenido de Potencialización turística para el desarrollo del turismo : https://hdl.handle.net/20.500.13053/3550

Acosta, J. Á. (08 de Junio de 2021). *dimensionesturisticas.* Obtenido de Pueblos mágicos: https://dimensionesturisticas.amiturismo.org/wp-content/uploads/2021/04/DT-V5N8-Art-1-El-estudio-de-los-pueblos-magicos-9-38.pdf

ACUERDO MINISTERIAL No. 2022 029. (2022). *turismo.gob.* Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/12/ACUERDO-MINISTERIAL-No.-2022-029-EXPEDIR-DECLARATORIA-DE-PUEBLOS-Y-RINCONES-MAGICOS.pdf

Arévalo, J. M. (2010). El patrimonio como representación colectiva. La intangibilidad de los bienes culturales. *Gazeta de Antropología*, 14.

Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. Obtenido de OEA: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Atalaya, S. P. (2023). Desarrollo del pensamiento histórico a través del patrimonio cultural inmaterial. *Clío*, 19.

Bonilla Di Tolla, Enrique. (2019). Patrimonio Vivo. *RPP Noticias* , 2.

Carrera, et al; . (Enero de 2024). Estudio del patrimonio cultural y natural del Ecuador desde un enfoque turístico. *Revista Ciencia Sociales y Económicas*, 12.

Carvajal, G., & Lemoine, F. (Junio de 2018). *Análisis de los atractivos y recursos turísticos del*

cantón San Vicente. Obtenido de SCIELO: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362018000100164#:~:text=Seg%C3%BAn%20Rivera%20(2009)%20%2C%20el,a%20trav%C3%A9s%20de%20flujos%20de

David Olvera. (15 de Marzo de 2021). *Copamexjal*. Obtenido de Manual: https://coparmexjal.org.mx/entorno-empresarial/que-es-y-como-hacer-un-manual-de-procedimientos/

Dormaëls, M. (2012). Identidad, comunidades y patrimonio local: una nueva legitimidad social. *Alteridades*, 11.

Entorno Turístico. (15 de Abril de 2021). *¿Qué es el turismo?* Obtenido de Entorno Turístico: https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo/

Estevez, F. S. (29 de Septiembre de 2023). *diariolosandes.com.ec*. Obtenido de Rincón Mágico Guaranda : https://www.diariolosandes.com.ec/declaran-rincon-magico-a-guaranda/

F.G, A. (2006). *El proyecto de investigación.* Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Episteme . Obtenido de Investigación exploratoria : http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf

Falconí, P. S. (2023). PROMOCIÓN TURÍSTICA DE MONTECRISTI COMO PUEBLO MÁGICO. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 15. Obtenido de file:///C:/Users/HP-22/Downloads/01_Pedro_Vol_5_No3_Abril_Junio_2023_Articulo.pdf

Fiallos, D. F. (2020). *repositorio.* Obtenido de Calidad delservicio en el área de restauraciónen hosterías:

https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33076/1/TESIS%20DM%202105-signed-signed%20%283%29.pdf

GAD Guaranda. (Diciembre de 2020). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Obtenido de GAD Guaranda: https://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/download/PDOT-Canton-Guaranda-preliminar.pdf

GAD Provincial de Bolívar. (22 de Septiembre de 2021). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2021-2025*. Obtenido de Prefectura de Bolivar : https://drive.google.com/file/d/1_noRQA8_QI98-1kRr1vh6ORXZlAC1NQf/view

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Jose Tavarez: https://josetavarez.net/Compendio-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf

Laura Bonilla. (13 de Noviembre de 2019). *Prezi*. Obtenido de Anfitrión: https://prezi.com/p/vs1yj3yikose/anfitrion-turistico/

López, M. R. (2020). *Teoria general del turismo* .

Mamani, W. (24 de Noviembre de 2016). *Demanda turística*. Obtenido de Asesores en Turismo Perú: https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demanda-turistica/

Melissa Hammond. (13 de Junio de 2024). *Blog hubspot*. Obtenido de Atención al cliente : https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente#que-es

México, G. d. (01 de Diciembre de 2020). *gob.mx*. Obtenido de Secretaria de turismo : https://www.gob.mx/sectur/articulos/pueblos-magicos-206528

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (2001). *Actividad EVS 2: Estudio de la Situación Actual*. Obtenido de Macual.cillero.es: https://manuel.cillero.es/doc/metodologia/metrica-3/procesos-principales/evs/actividad-2/#:~:text=La%20situaci%C3%B3n%20actual%20es%20el,los%20sistemas%20de%20in

formaci%C3%B3n%20afectados.

Ministerio de turismo . (2020). *turismo.gob.ec*. Obtenido de Destinos turisticos sostenibles : https://www.turismo.gob.ec/destinos-turisticos-sostenibles/

Ministerio de turismo . (2022). *Servicios turismo*. Obtenido de Rincón Mágico: https://servicios.turismo.gob.ec/

Ministerio de Turismo . (02 de Mayo de 2023). *turismo.gob.ec*. Obtenido de El primer Rincón Mágico del Ecuador fue declarado en Riobamba: https://www.turismo.gob.ec/el-primer-rincon-magico-del-ecuador-fue-declarado-en-riobamba/

Ministerio de turismo del Ecuador . (2024). *viajaecuador*. Obtenido de https://www.viajaecuador.com.ec/activity/ciudades-patrimoniales/#:~:text=Parte%20de%20las%20joyas%20invaluables,%2C%20arqueol%C3%B3gico%2C%20etnogr%C3%A1fico%20o%20paleontol%C3%B3gico.

Parrales, H. (2022). *aprobados.net*. Obtenido de Investigación Bibliografica: https://aprobados.net/investigacion-bibliografica/

Pat, L. A., & Calderón, G. (18 de Diciembre de 2012). CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL TURISTICO EN UN DESTINO EMERGENTE, CASO DE ESTUDIO DE CIUDAD DEL CARMEN, CAMPECHE. MÉXICO. *Redalyc*, 4. Obtenido de Redalyc: https://www.redalyc.org/pdf/2233/223326490002.pdf

Quiroa, M. (01 de Febrero de 2020). *Análisis situacional*. Obtenido de economipedia: https://economipedia.com/definiciones/analisis-situacional.html

Relat, J. M. (2010). *Investigación Basica* . Obtenido de file:///C:/Users/HP-22/Downloads/RAPDonline2010%20V33%20N3%2003.pdf

Rincones Mágicos . (2022). *servicios.turismo.gob.ec*. Obtenido de Rincones Mágicos:

https://servicios.turismo.gob.ec/pueblos-y-rincones-magicos/

Rodríguez, J. (Mayo de 2007). *Guía de elaboración de diagnósticos*. Obtenido de Cauqueva: http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%EDa-de-diagn%F3stico.pdf

Simbaña, F. (2020). Saberes y Prácticas. Experiencia De Revitalización del Patrimonio Vivo del Pueblo Macabeo en Ecuador. Obtenido de https://www.academia.edu/81790793/Saberes_y_Pr%C3%A1cticas_Experiencia_De_Revitalizaci%C3%B3n_del_Patrimonio_Vivo_del_Pueblo_Macabeo_en_Ecuador?sm=b

Tamayo & Toapanta. (29 de Agosto de 2023). *repositorio.espe.edu.ec.* Obtenido de Análisis de la influencia de la designación de Pueblos Mágicos en el ámbito económico para el desarrollo turístico local.: https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/36829/3/T-ESPE-058151.pdf

Tupiza, P. J. (2020). *dspace.udla.* Obtenido de https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/11978/4/UDLA-EC-TIAEHT-2020-06.pdf

TURISMO, O. (2020). *unwto.org*. Obtenido de Normas de las Naciones Unidas para medir el turismo: https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=El%20turismo%20es%20un%20fen%C3%B3meno,personales%2C%20profesionales%20o%20de%20negocios.

8. Anexos

Encuesta aplicada para analizar la calidad en cuanto a la atención al cliente en el Rincón Mágico

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO TURÍSTICO

CARRERA DE TURISMO

Encuesta dirigida a los turistas que llegan al Centro Histórico de Guaranda.

Tema: Potencialización del Rincón Mágico: Centro histórico de Guaranda, Patrimonio Vivo, Provincia de Bolívar, Año 2024.

Objetivo: La encuesta parte del objetivo específico que trata sobre analizar la calidad en cuanto atención al cliente en el Rincón Mágico.

Investigadora: Arianis Purcachi

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

DATOS GENERALES

Genero del encuestado

a) Masculino		b) Femenino		c) No binario	

Edad del encuestado

a)18 – 23 años		f) 49 – 54 años	
b) 24 – 29 años		g) 55 años o mas	
c) 30- 36 años			

d)37 – 42 años	
e) 43 – 48 años	

¿Cuál es su nivel de educación?

a) Primaria		c) Tercer nivel	
b) Secundaria		d) Cuarto nivel	

¿Qué tipo de actividad productiva realiza usted?

a) Agricultor		d) Servidor público		g) Negocio o comercio	
b) Ganadería		e) Trabajo en el hogar		h) Ninguna	
c) Turismo		f) Estudiante			

¿De qué ciudad o país (incluida ciudad) proviene usted?

……

¿Cuál es su estado civil?

a) Soltero		c) Unión libre	
b) Casado		d) Divorciado	

INFORMACIÓN GENERAL

1. **¿Con que frecuencia visita el Rincón Mágico de Guaranda?**

Primera vez	
Ocasionalmente (una vez al mes)	
Regularmente (una vez a la semana)	

Frecuentemente (más de una vez a la semana)	

2. ¿Cuál es el motivo principal de su visita?

a) Descanso		f) Paseo Familiar	
b) Recreación		g) Estudios	
c) Visitar Guaranda		i) Conocer nuevos lugares	
d)Conocer la cultura Guarandeña		h) Otros	
e) Negocios			

Especifique: ……

EVALUACIÓN DEL PERSONAL

3. ¿Cómo calificaría la amabilidad del personal?

a) Muy buena		d) Mala	
b) Buena		e) Muy mala	
c) Regular			

4. ¿El personal estuvo disponible para ayudarle cuando lo necesita?

a) Siempre		d) Rara vez	
b) Casi siempre		e) Nunca	
c) Algunas veces			

5. ¿Qué tan rápido fue atendido por el personal?

a) Muy rápido		d) Lento	
b) Rápido		e) Muy lento	
c) Normal			

6. ¿El personal resolvió sus dudas o problemas de manera efectiva?

a) Si	
b) No	
c) Tal vez	

7. ¿Cómo calificaría la presentación del personal (vestimenta, higiene, etc)?

a) Excelente		c) Regular	
b) Buena		d) Mala	

8. ¿El personal fue proactivo en ofrecer ayuda o información?

a) Siempre		d) Rara vez	
b) Casi siempre		e) Nunca	
c) Algunas veces			

EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA

9. ¿Cómo calificaría la limpieza y orden del lugar?

a) Excelente		c) Regular	
b) Buena		d) Mala	

10. ¿Cómo calificaría la comodidad de las instalaciones?

a) Excelente		c) Regular	
b) Buena		d) Mala	

11. ¿Qué tan satisfecho esta con los servicios ofrecidos en el Rincón Mágico de Guaranda?

a) Muy satisfecho		c) Neutral	
b) Satisfecho		d) Muy insatisfecho	

12. ¿Considera que los precios de los servicios son adecuados?

a) Si		c) Tal vez	
b) No			

EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

13. ¿Fue fácil encontrar información sobre el rincón mágico de Guaranda (horarios, servicio, precios, etc.)?

a) Fácil		c) Difícil	
b) Regular			

14. ¿Cómo calificaría la claridad y utilidad de la información proporcionada por el personal?

Muy clara y útil	
Clara y útil	
Regular	
Poco clara y útil	
Nada clara y útil	

15. ¿Recomendaría el Rincón Mágico de Guaranda a sus amigos o familiares?

a) Definitivamente si		d) Probablemente no	
b) Probablemente si		e) Definitivamente no	
c) No estoy seguro			

16. ¿Volvería a visitar el rincón mágico de Guaranda?

a) Si		c) Tal vez	
b) No			

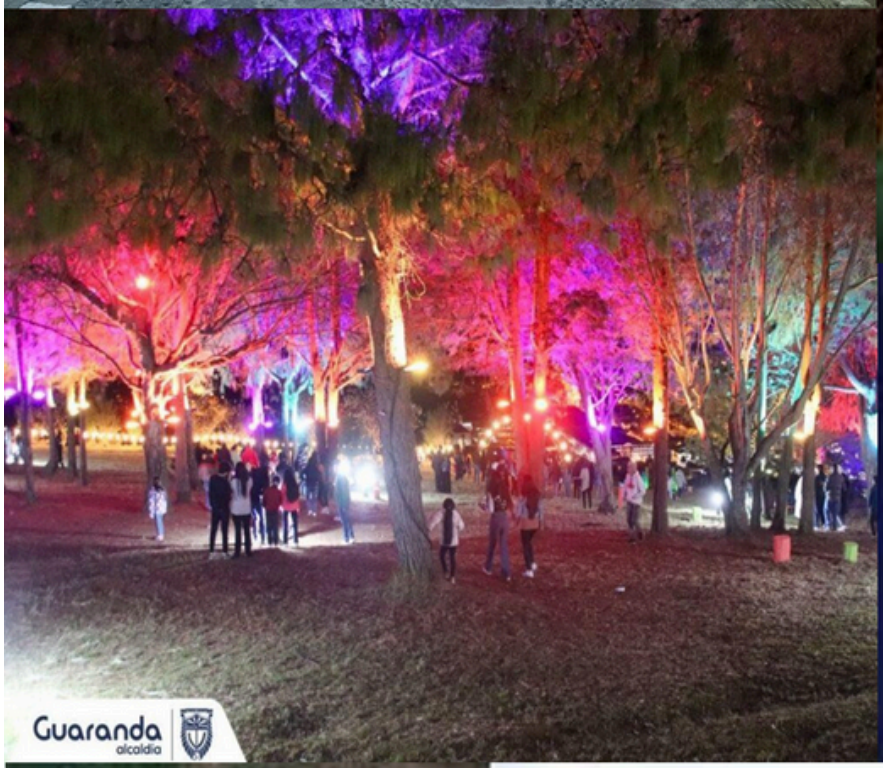
Diseño del Manual para un buen anfitrión turístico en el Rincón Mágico



Manual de Anfitrión Turístico para el participante.


RINCONES
MÁGICOS
GUARANDA
BOLÍVAR - ECUADOR




Guaranda
alcaldía







INDICE

MANUAL DE ANFITRIÓN TURÍSTICO PARA EL PARTICIPANTE.....4
1. Introducción.....4
2. Objetivo.....4
3. Grupo objetivo al que va dirigido (jóvenes y adultos).....5
4.Grupo objetivo al que va dirigido (jóvenes y adultos).....6
5. ¿Qué vamos a aprender?.....7
6.Objetivo general del Manual de aprendizaje.....8
7.Fundamentos, alcance y contenido de la metodología formativa para jóvenes y adultos.....10
8.Estructura general del Manual.....11
9.Actividad.....12
Actidad 2.....13
Actividad 3.....14
10.Collage.....18
11. Referencias.....21

MANUAL DE ANFITRIÓN TURÍSTICO PARA EL PARTICIPANTE.

1. Introducción.





¡Bienvenido al fascinante mundo del turismo en Guaranda! Este manual te guiará en tu camino para convertirte en un excelente anfitrión de nuestra querida "Ciudad de las Siete Colinas".

Guaranda, capital de la provincia de Bolívar, es un tesoro escondido en el corazón del Ecuador. Nuestro Centro Histórico, al que cariñosamente llamamos el Rincón Mágico, es un lugar donde el tiempo parece detenerse. Aquí, las calles empedradas, los balcones coloniales y las plazas llenas de vida cuentan historias de un pasado rico y un presente vibrante.

Como joven guarandeño, tienes la oportunidad única de ser embajador de tu ciudad. Imagina poder compartir con visitantes de todo el mundo los secretos de nuestras tradiciones, la calidez de nuestra gente y la belleza de nuestro patrimonio. Este manual te dará las herramientas para hacerlo con confianza y entusiasmo.

2. Objetivo.

El objetivo principal de este manual es despertar en ti la pasión por tu ciudad y brindarte las habilidades necesarias para ser un anfitrión turístico excepcional. Queremos que al finalizar este curso:

1. Conozcas a fondo la historia y los atractivos del Centro Histórico de Guaranda.
2. Desarrolles habilidades de comunicación efectiva para interactuar con los visitantes.
3. Aprendas técnicas para crear experiencias memorables para los turistas.
4. Valores y promuevas la conservación de nuestro patrimonio cultural.
5. Te sientas orgulloso de ser un embajador de la hospitalidad guarandeña.

Recuerda, ser un buen anfitrión no solo implica conocer tu ciudad, sino también amarla y querer compartir ese amor con otros.

3. Grupo objetivo al que va dirigido (jóvenes y adultos)

Este manual está diseñado especialmente para ti, joven guarandeño con espíritu aventurero y corazón hospitalario. Si tienes entre 18 y 32 años, este es tu momento de brillar.

¿Por qué enfocarnos en los jóvenes ?

- **Porque ustedes son el futuro de Guaranda.**
- **Tienen una energía contagiosa que los visitantes adoran.**
- **Su creatividad puede aportar nuevas ideas al turismo local.**
- **Aprenden rápido y están abiertos a nuevas experiencias.**
- **Pueden conectar fácilmente con visitantes de todas las edades.**

Como joven anfitrión, tendrás la oportunidad de:

- **Practicar idiomas con turistas extranjeros.**
- **Aprender sobre diferentes culturas.**
- **Desarrollar habilidades de liderazgo y comunicación.**
- **Contribuir al desarrollo económico de tu comunidad.**
- **Ser un guardián de las tradiciones y la historia de Guaranda.**



¿Por qué enfocarnos en los adultos ?

- **Porque ustedes son la base y el pilar del desarrollo de Guaranda.**
- **Tienen experiencia y conocimientos valiosos que los visitantes respetan y aprecian.**
- **Su conexión con las tradiciones locales y la historia es una fortaleza única.**
- **Pueden inspirar a jóvenes y mayores con su ejemplo y hospitalidad.**
- **Están en una etapa de la vida en la que pueden consolidar su rol como líderes comunitarios.**

Como anfitrión adulto, tendrás la oportunidad de:

- **Compartir tus historias y conocimientos con turistas nacionales e internacionales.**
- **Ser un embajador de las tradiciones, cultura y productos locales.**
- **Aprender nuevas perspectivas mientras interactúas con personas de diferentes lugares.**
- **Fortalecer la economía local, promoviendo productos y servicios de tu comunidad.**
- **Crear conexiones duraderas, construyendo una red que beneficia tanto a ti como a tu comunidad.**



5. ¿Qué vamos a aprender?

En este emocionante viaje de aprendizaje, descubriremos juntos:

1. **El ABC de la hospitalidad:**
    - **Qué significa ser verdaderamente acogedor.**
    - **Cómo hacer que los visitantes se sientan como en casa.**

2. **Guaranda, nuestra joya:**
    - **Historia fascinante de la ciudad.**
    - **Lugares imperdibles del Centro Histórico.**
    - **Leyendas y tradiciones que dan vida a nuestras calles.**

3. **El arte de contar historias:**
    - **Técnicas para narrar de forma cautivadora.**
    - **Cómo adaptar tus relatos a diferentes públicos.**
4. **Guía turístico en acción:**
    - **Diseño de rutas interesantes por el Rincón Mágico.**
    - **Manejo de grupos y resolución de problemas comunes.**
5. **Cultura y tradiciones vivas:**
    - **El famoso Carnaval de Guaranda y otras festividades.**
    - **Gastronomía local y su importancia cultural.**
6. **Sostenibilidad y conservación:**
    - **Cómo promover un turismo responsable.**
    - **Técnicas para cuidar nuestro patrimonio.**
7. **Habilidades de comunicación:**
    - **Lenguaje corporal y expresión oral efectiva.**
    - **Cómo manejar preguntas difíciles.**
8. **Tecnología y turismo:**
    - **Uso de redes sociales para promover Guaranda.**
    - **Apps útiles para guías turísticos.**

6. Objetivo general del Manual de aprendizaje.

Al finalizar este manual, habrás desarrollado las siguientes capacidades:

Temas.	Concepto.	Imágenes.
Recepción cálida.	Sabrás cómo darla bienvenida a los visitantes de manera que se sientan inmediatamente acogidos en Guaranda.	
Conocimiento profundo.	Manejarás información detallada sobre la historia, cultura y atractivos del Centro Histórico, pudiendo responder a preguntas diversas de los turistas.	
Narración cautivadora.	Serás capaz de contar historias y anécdotas sobre Guaranda de manera que capturen la atención e imaginación de los visitantes.	
Orientación experta.	Podrás guiar a los turistas por los rincones más emblemáticos de la ciudad, ofreciendo rutas personalizadas según sus intereses.	

Resolución de problemas.	Desarrollarás habilidades para manejar situaciones inesperadas y asegurar que la experiencia del visitante sea siempre positiva.	
Promoción cultural.	Sabrás cómo fomentar el respeto y aprecio por las tradiciones locales, incentivando a los turistas a participar de manera respetuosa en nuestras costumbres.	
Embajador digital.	Aprenderás a utilizar herramientas tecnológicas para promover Guaranda y mejorar la experiencia turística.	
Conciencia patrimonial.	Serás un defensor activo de la conservación del patrimonio histórico y cultural de Guaranda.	
Hospitalidad sostenible.	Entenderás y promoverás prácticas de turismo sostenible que beneficien a la comunidad local.	

7. Fundamentos, alcance y contenido de la metodología formativa para jóvenes y adultos.

Nuestra metodología se basa en tres pilares fundamentales:

1. Aprendizaje activo:

- **Aprenderás haciendo, no solo escuchando.**
- **Participarás en juegos de rol, simulaciones y proyectos prácticos.**
- **Explorarás el Centro Histórico de primera mano.**

2. Creatividad y diversión:

- **Usaremos juegos, concursos y desafíos para hacer el aprendizaje emocionante.**
- **Fomentaremos tu imaginación para crear experiencias turísticas únicas.**
- **El humor y la alegría serán parte integral de nuestras sesiones.**

3. Conexión con la comunidad:

- **Interactuarás con artesanos, comerciantes y habitantes locales.**
- **Participarás en eventos culturales de la ciudad.**
- **Desarrollarás proyectos que beneficien a tu comunidad.**

Alcance: Este manual te preparará para ser un anfitrión turístico competente en el Centro Histórico de Guaranda. Desarrollarás habilidades aplicables no solo al turismo, sino también útiles en tu vida personal y futura carrera profesional.

Contenido:

- **Módulos teóricos sobre historia, cultura y patrimonio de Guaranda.**
- **Talleres prácticos de comunicación y atención al cliente.**
- **Sesiones de narración de historias y técnicas de guianza.**
- **Proyectos de investigación sobre tradiciones locales.**
- **Charlas con expertos en turismo y cultura local.**

8. Estructura general del Manual

Nuestro manual se divide en las siguientes secciones principales:

Fundamentos de la hospitalidad.	¿Qué significa ser un buen anfitrión?	La importancia de la primera impresión.	Comunicación verbal y no verbal.
Conociendo Guaranda	Historia de la "Ciudad de las Siete Colinas.	Geografía y clima.	Personajes ilustres.
El Rincón Mágico. Centro Histórico de Guaranda.	Arquitectura colonial.	Plazas y monumentos importantes.	Iglesias y edificios emblemáticos.
Tradiciones y cultura viva.	El Carnaval de Guaranda.	Fiestas religiosas y cívicas.	Gastronomía típica.
Habilidades del guía turístico	Planificación de recorridos.	Manejo de grupos.	Primeros auxilios básicos.
Tecnología y turismo.	Redes sociales para promoción turística.	Apps útiles para guías.	Fotografía básica para turismo.
Turismo sostenible.	Conservación del patrimonio.	Impacto económico del turismo en la comunidad.	Prácticas eco-amigables.
Proyecto final: Tu ruta por el Rincón Mágico.	Diseño de un tour personalizado.	Presentación y retroalimentación.	Implementación práctica.



9. Actividad

Actividad de la unidad 1



Actividad 1

Conceptualización "Dinámica descongelar, cambiar y congelar"

Objetivo de la actividad: **Comprender la importancia de la adaptabilidad en el turismo.**

Duración:
30 minutos

Material:
Para realizar esta actividad, necesitarás los siguientes materiales:

Instrucciones:
Forma un círculo con tus compañeros en la Plaza Roja de Guaranda.
Imagina que eres una estatua que representa la hospitalidad guarandeña.
Al oír"descongelar", muévete lentamente.
Cuando escuches un tipo de turista (ej. "familia con niños", "mochilero", "adulto mayor"), adapta tu postura para recibirlos.
Al oír "congelar", quédate inmóvil en esa posición.

Reflexión:
¿Cómo cambiaste tu postura para cada tipo de turista?
¿Por qué es importante adaptarnos a diferentes visitantes?
¿Qué aprendiste sobre la flexibilidad en la atención turística?

Resultados esperados:
Al finalizar esta actividad habrás aprendido a expresarte y comunicarte de una manera asertiva y educada con los demás

Actividad 2

Caso Visitante ¿Reflexiona cómo ser hospitalario y buen anfitrión turístico?



Objetivo de la actividad: **Comprender la importancia de la adaptabilidad en el turismo.**

Duración:
30 minutos

Material:
Para realizar esta actividad, necesitarás los siguientes materiales:

Instrucciones:

Escenario: **Es domingo por la tarde. Una familia de Quito (padres y dos niños de 8 y 12 años) acaba de llegar a Guaranda. Están cansados del viaje, pero emocionados por conocer la ciudad. Se acercan a ti en la Plaza 15 de Mayo y te piden recomendaciones.**

Actividad práctica:

En parejas, hagan un role-play de esta situación. Uno será el anfitriónyel otro la familia.Luego, intercambien roles y comenten cómo se sintieron en cada papel.

Reflexión:

Cuando realices esta actividad, recuerdaser educado, cortésy brindar un buen trato a los demás.

Resultados esperados:

Al finalizar esta actividad habrás aprendido a expresarte y comunicarte de una manera asertiva y educada con los demás

Actividad 3

Caso Visitante ¿Reflexiona cómo ser hospitalario y buen anfitrión turístico?



Objetivo de la actividad: : El Dado juega y responde

Duración:
25 minutos

Material:
Un dado grande,tarjetas con preguntas.

Instrucciones:
Forma un círculocon tus compañeros. Por turnos, lanza el dado.
El número que salga corresponde a una preguntaque deberás responder.

Preguntas:
Por qué se le conocea Guaranda como la "Ciudad de las SieteColinas"?
Nombra al menos tres de estas colinas.
Menciona tres lugaresemblemáticos del Centro Histórico y explica brevemente por qué son importantes.
El Carnaval de Guaranda es famoso en todo Ecuador.¿Cuáles son sus características únicas que lo diferencian de otros carnavales?
¿Qué productos agrícolasson típicos de la regiónde Guaranda?

Reflexión:
¿Qué pregunta te pareció más difícil de responder? ¿Por qué crees que es importante estar preparado para este tipo de preguntas como anfitrión turístico?

Resultados esperados:
Al finalizar esta actividad habrás aprendido a expresarte y comunicarte de una manera asertiva y educada con los demás

Responde sobre lo aprendido.

Preguntas.	Respuestas.
¿En qué año fue fundada Guaranda y quién la fundó?	
¿Qué papel jugó Guaranda en la independencia del Ecuador?	
Nombra dos personajes históricos importantes de Guaranda y explica su contribución a la ciudad.	
Describe brevemente el clima de Guaranda. ¿Cómo afecta esto al turismo?	
¿Qué tres lugares le sugerirías para capturar las mejores vistas de la ciudad?	
¿Por qué debería pasar más de un día en Guaranda?	

Pregunta grupal:

Preguntas.	Respuestas.
¿Qué lugares aparecieron en la mayoría de los mapas? ¿Por qué creen que son tan importantes?	
¿Hubo algún lugar único que solo apareció en un mapa? Discutan su potencial turístico.	
¿Cómo podrían usar estos mapas personalizados para mejorar la experiencia de los visitantes en Guaranda?	

Aprendizaje significativo

1. Crea un breve poema o canción de 4 líneas que capture la esencia de Guaranda.



2. Nombra una comida típica de Guaranda y describe cómo se prepara. ¿En qué ocasiones se suele consumir?

3. ¿Qué es el "Pájaro Azul" y cuál es su importancia en la cultura de Guaranda?

4. Describe una tradición o festividad de Guaranda, aparte del Carnaval, que consideres importante. ¿Por qué crees que es significativa para la comunidad?



5. Si fueras a explicar el Carnaval de Guaranda a alguien que nunca lo ha experimentado, ¿qué tres aspectos destacarías para motivarlo a visitar?



11. Collage



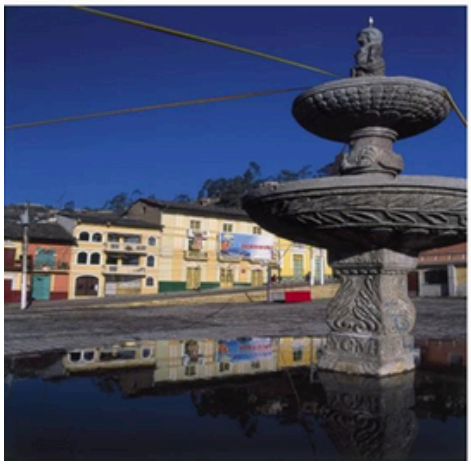














1. Desglose de los componentes de la estructura del Manual.

Conoce tu ciudad: Historia y lugares emblemáticos de Guaranda	Fundación y desarrollo histórico de Guaranda	Las Siete Colinas: geografía y leyendas	Recorrido por el Centro Histórico: edificios y monumentos clave	Personajes históricos de Guaranda
El arte de la hospitalidad: Principios básicos de atención al turista	¿Qué significa ser un buen anfitrión?	Comunicación efectiva con los visitantes	Manejo de diferentes tipos de turistas	Resolución de problemas comunes en la atención turística
Comunicación efectiva: Cómo transmitir el encanto de Guaranda	Técnicas de narración para guías turísticos	Adaptación del discurso a diferentes audiencias	Uso de anécdotas y datos curiosos para enriquecer la experiencia	Manejo de preguntas difíciles o inesperadas
Recorridos mágicos: Diseño de rutas por el Centro Histórico	Principios básicos de diseño de rutas turísticas	Creación de experiencias temáticas (histórica, gastronómica, etc.)	Inclusión de elementos interactivos en los recorridos	Manejo del tiempo y ritmo en las visitas guiadas
Guardianes del patrimonio: Cómo cuidar y preservar nuestro legado	Importancia de la conservación del patrimonio histórico	Prácticas sostenibles en el turismo	Educación a los visitantes sobre el cuidado del patrimonio	Participación comunitaria en la preservación cultural
Resolución creativa: Manejando situaciones inesperadas	Preparación para emergencias básicas	Manejo de conflictos en grupos turísticos	Adaptación a cambios climáticos o logísticos	Creación de planes alternativos sobre la marcha

2. Glosario

- **Anfitrión:** Persona que recibe y atiende a los visitantes en un lugar.
- **Centro Histórico:** Área antigua de una ciudad que conserva su arquitectura y trazado original.
- **Hospitalidad:** Buena acogida y trato amable que se ofrece a los visitantes o extraños.
- **Patrimonio:** Conjunto de bienes culturales y naturales heredados del pasado y que se preservan para futuras generaciones.
- **Turista:** Persona que viaja por placer, cultura o recreación fuera de su lugar de residencia habitual.
- **Guía turístico:** Profesional que acompaña y orienta a los visitantes, proporcionando información sobre los atractivos de un lugar.
- **Ruta turística:** Recorrido planificado que incluye visitas a diversos puntos de interés en un destino.
- **Sostenibilidad:** Práctica de utilizar recursos de manera que satisfaga las necesidades actuales sin comprometer las de futuras generaciones.
- **Carnaval de Guaranda:** Festividad tradicional de la ciudad, famosa por sus celebraciones coloridas y participativas.
- **Pájaro Azul:** Bebida alcohólica tradicional de Guaranda, destilada a base de caña de azúcar.

11. Referencias

- **Municipalidad de Guaranda. (2023). Plan de Desarrollo Turístico Local.**
- **Ministerio de Turismo del Ecuador. (2022). Manual de Buenas Prácticas en Turismo.**
- **Patrimonio Cultural del Ecuador. (2021). Guía de Conservación de Centros Históricos.**
- **García, M. (2020). Historia y Tradiciones de Guaranda. Editorial Colinas.**
- **López, A. (2019). Arquitectura Colonial en la Sierra Ecuatoriana. Universidad Central del Ecuador.**
- **Rodríguez, C. (2018). El Carnaval de Guaranda: Fiesta y Tradición. Revista de Antropología Andina.**
- **Fundación Turismo para Todos. (2017). Guía Práctica para Anfitriones Turísticos Comunitarios.**