



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO**  
**MODALIDAD: PRESENCIAL**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de  
Licenciado en Turismo

**“LA ÉTICA LABORAL EN EL GUÍA DE TURISMO DE ALTA  
MONTAÑA EN EL VOLCÁN COTOPAXI”**

**AUTOR: Matheus Israel Coba Córdova**  
**TUTORA: Lic. Mg. Yadira A. Proaño Gómez**

**AMBATO – ECUADOR**

**Febrero, 2021**

## **A. PÁGINAS PRELIMINARES**

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

#### **CERTIFICA:**

Yo, Lcda. Yadira Alexandra Proaño Gómez, Mg. con número de cédula 1803036860 en mi calidad de Tutora del Trabajo de Titulación con el tema: “La ética laboral en el guía de turismo de alta montaña en el volcán Cotopaxi ” desarrollado por la estudiante Coba Córdova Matheus Israel , considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, febrero 2022

---

Lcda. Mg. Yadira Alexandra Proaño Gómez

C.C. 1803036860

**TUTORA**

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la investigación del autor quien, basado en la experiencia y los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios específicos en este informe, son de exclusiva responsabilidad del autor

Ambato, febrero 2022

A handwritten signature in black ink, reading "J. Matheus Coba". The signature is written in a cursive style with a horizontal line extending from the end of the name.

---

Coba Córdova Matheus Israel.

C.C 1805177282

**AUTOR**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El Tribunal receptor del Trabajo de Investigación precedido por Lcdo. Daniel Oswaldo Sánchez Guerrero, Mg., e integrado por los señores Lcdo. Raúl Tamayo ; y la Ing. Mg. Angélica María González, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema: “LA ÉTICA LABORAL EN EL GUÍA DE TURISMO DE ALTA MONTAÑA EN EL VOLCÁN COTOPAXI”, elaborado y presentado por el señor Matheus Israel Coba Córdova , para optar por el Grado Académico de Licenciada en Turismo; una vez escuchada la defensa oral del trabajo de Investigación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, febrero 2022

Para constancia firman

---

Ing. Angélica González Mg.  
MIEMBRO CALIFICADOR.

---

Mg. Lic. Raúl Tamayo  
MIEMBRO CALIFICADOR.

## **DEDICATORIA**

Dedico ese trabajo de titulación a mis padres, Alfonso Coba y Paola Córdova por brindarme su apoyo incondicional en los primeros pasos de mi formación profesional, por su confianza y su grato amor.

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por brindarme un día más de vida*

*A mis padres por su apoyo incondicional*

*A la Universidad técnica de Ambato*

*A mi tutora, Lcda. Yadira Alexandra Proaño Gómez, Mg.  
por su guía perseverante y su motivación brindada.*

*Finalmente, y no menos importante, a mi mejor amiga  
Abril Sánchez Erika Jacqueline, por ser  
un fuerte apoyo en mi formación profesional.*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	I
A. PÁGINAS PRELIMINARES .....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	1
ÍNDICE DE TABLAS .....	3
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
ÍNDICE DE ANEXOS.....	6
RESUMEN EJECUTIVO .....	7
ABSTRACT.....	8
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
1.1. Antecedentes investigativos .....	9
1.1.1. Variable independiente: Ética laboral .....	9
1.1.2. Variable dependiente: Guía de turismo de alta montaña.....	13
1.2. Objetivos.....	16
METODOLOGÍA .....	18
2.1. Materiales .....	18
2.2. Método.....	18
2.2.1. Enfoque.....	18
2.2.2. Diseño.....	18
2.2.3. Modalidad.....	19
2.2.4. Alcance de la investigación .....	19

2.2.5. Población o muestra .....	19
2.2.6. Técnicas e instrumentos .....	20
CAPÍTULO III.....	26
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
3.1. Análisis y discusión de los resultados .....	26
3.2. Verificación de hipótesis .....	57
CAPÍTULO IV.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
4.1. Conclusiones.....	61
CAPÍTULO V .....	63
MATERIALES DE REFERENCIA .....	69
Bibliografía .....	69
ANEXOS.....	72



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	18
Tabla 2.....	21
Tabla 3.....	26
Tabla 4.....	27
Tabla 5.....	29
Tabla 6.....	30
Tabla 7.....	31
Tabla 8.....	32
Tabla 9.....	33
Tabla 10.....	34
Tabla 11.....	35
Tabla 12.....	36
Tabla 13.....	37
Tabla 14.....	38
Tabla 15.....	39
Tabla 16.....	40
Tabla 17.....	41
Tabla 18.....	41
Tabla 19.....	43
Tabla 20.....	44
Tabla 21.....	45
Tabla 22.....	46
Tabla 23.....	46
Tabla 24.....	47
Tabla 25.....	48
Tabla 26.....	49
Tabla 27.....	50
Tabla 28.....	51
Tabla 29.....	53
Tabla 30.....	54

Tabla 31.....	54
Tabla 32.....	55
Tabla 33.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:Toma de decisiones con fundamentos .....	27
Figura 2:Laborar correctamente .....	27
Figura 3:Laborar con una entidad Turística .....	29
Figura 4:Comisiones y gratuidades .....	30
Figura 5:Uso de alcohol y drogas.....	31
Figura 6:Respeto grupal .....	32
Figura 7:Certificación profesional .....	33
Figura 8:Cuidado íntegro del turista .....	34
Figura 9:Liderazgo y democracia.....	35
Figura 10:Laborar con virtud .....	36
Figura 11:Responsabilidad de decisiones .....	37
Figura 12:Laborar sin competencia.....	38
Figura 13:Fidelidad Profesional .....	39
Figura 14:Registro profesional.....	40
Figura 15:Credencial de guianza.....	41
Figura 16:Estudios superiores .....	42
Figura 17:Trabajar conjunto a entidades turísticas .....	43
Figura 18:Conocimientos en patrimonio turístico.....	44
Figura 19:Seguridad y expectativas .....	45
Figura 20:Autocontrol y responsabilidad.....	46
Figura 21:Cumplimiento de acuerdos .....	47
Figura 22:Cambio de acuerdos.....	48
Figura 23:Equipo profesional.....	49
Figura 24: Especialización .....	50
Figura 25:Certificación en primeros Auxilios.....	51
Figura 26:Respeto técnico y físico .....	52
Figura 27:Turismo consiente.....	53
Figura 28:Influencia positiva .....	54
Figura 29:Derechos humanos y naturales .....	55
Figura 30:Eficiencia y eficacia.....	56

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:Carta de Compromiso.....	72
Anexo 2:Instrumento validación encuesta .....	73
Anexo 3:Validación de Instrumento Ing. Sonia Armas Arias.....	78
Anexo 4:Validación de Instrumento Mg. Tamayo Soria Héctor Raúl.....	79
Anexo 5:Validación de Instrumento Mg. María Fernanda Viteri Toro .....	80
Anexo 6:Encuesta 1.....	81
Anexo 7:Encuesta 2.....	82

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación tiene como tema: “La ética laboral en el guía de turismo de alta montaña en el volcán Cotopaxi” el cual tiene como objetivo analizar el comportamiento ético profesional de un guía de alta montaña en su zona de trabajo. El comportamiento ético laboral es un factor importante a la hora de llevar a cabo las actividades de un guía profesional de alta montaña ya que esta se encarga de dilucidar diferentes aspectos sociales, económicos y personales, además, busca cumplir y superar con las expectativas planteadas por los turistas en una expedición.

El trabajo se desarrolló dentro de la línea de investigación “Comunicación, sociedad, cultura y tecnología”, bajo los parámetros de una investigación con enfoque cuantitativo, en el sentido que se utilizaron métodos y estrategias que permitieron la recolección de datos cuantificables. Su alcance fue descriptivo con un diseño de tipo no experimental, de modalidad bibliográfica-documental y de campo; para la recopilación de información se utilizó la técnica de encuesta con dos cuestionarios, uno con 13 preguntas dirigidas a los turistas que practican turismo de alta montaña y otra de 20 preguntas dirigida a los guías de alta montaña.

Con base a los resultados se puede mencionar que la población de la demanda turística, en gran proporción, califican al guía de turismo de alta montaña como una persona profesionalmente ética, mientras que el resultado de los propios guías denota su formación.

**PALABRAS CLAVE: GUIA DE ALTA MONTAÑA, ETICA LABORAL, COMPORTAMIENTO EN EL CAMPO PROFESIONAL, MONTAÑISMO**

## **ABSTRACT**

The present research work has as its theme: "Work ethics in the high mountain tour guide in the Cotopaxi volcano" which aims to analyze the professional ethical behavior of a high mountain guide in his work area. Ethical work behavior is an important factor when carrying out the activities of a professional high mountain guide, since it is responsible for elucidating different social, economic and personal aspects, in addition, it seeks to meet and exceed the expectations raised by tourists on an expedition.

The work was developed within the line of research "Communication, society, culture and technology", under the parameters of a research with a quantitative approach, in the sense that methods and strategies were used that allowed the collection of quantifiable data. Its scope was descriptive with a non-experimental type design, of bibliographic-documentary and field modality; For the collection of information, the survey technique was used with two questionnaires, one with 13 questions addressed to tourists who practice high mountain tourism and another of 20 questions addressed to high mountain guides.

Based on the results, it can be mentioned that the population of the tourist demand, in a large proportion, qualify the high mountain tourism guide as a professionally ethical person, while the result of the guides themselves denotes their training.

**KEY WORDS: HIGH MOUNTAIN GUIDE, WORK ETHICS, BEHAVIOR IN THE PROFESSIONAL FIELD, MOUNTAINEERING**

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes investigativos

#### 1.1.1. Variable independiente: Ética laboral

##### Ética

Todo el mundo está dotado de una conciencia moral, que le permite distinguir entre el bien y el mal, la justicia y la injusticia, para poder evaluar su comportamiento, por lo tanto, tiene capacidad moral. Esto se convierte en un valor, se convierte en una responsabilidad, se incorpora a todas las culturas y se expresa en la acción. Por tanto, la ética es la ciencia de la responsabilidad y la obligación, y gobierna el comportamiento humano. Esto significa que la ética puede conceptualizarse como el estudio de la apreciación y el juicio (**Campos et al., 2002**).

Dentro de la filosofía, la ética llega a ser considerada como un saber, el cual trata de formarnos en la vida misma racionalmente haciendo uso de la reflexión en cuanto a cuestiones morales se refiere. La ética o conocida también como filosofía moral se refiere a un conjunto de principios, procesos, patrones de conducta y valores que juntos son el sistema de un individuo (**Cortina & Martínez, 2008**).

##### Ética laboral

Sotomayor, Pérez, Saavedra, & Pérez (**2016**) mencionan que la ética laboral es una expresión de la conciencia moral, que puede lograr el bienestar social y contribuir al pleno juego de los profesionales. Esto es así porque esta ética restituye y antepone el sentido social de la profesión a cualquier otro interés. El sentido social de la profesión incluye proporcionar a la sociedad los bienes y servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Asimismo, la ética laboral, como conciencia moral, permite a los profesionales asumir compromisos y responsabilidades, y contribuir a la mejora y mejora de las condiciones de vida social a través de sus prácticas profesionales.

##### Ética Profesional

La ética profesional encarna los valores y objetivos de una profesión, como la transparencia y la responsabilidad, la prestación de servicios eficaces y de alta calidad, y la responsabilidad ante los clientes o consumidores. Observar la ética profesional puede proteger la carrera personal y el honor profesional. estándares para la prestación de servicios profesionales, que también incluyen leyes, reglamentos administrativos y otros requisitos de fuente legal (**Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito [UNODC], 2019**).

La ética profesional es parte de la cultura misma, que incluye un conjunto de conocimientos, creencias, valores y planes de acción que orientan la práctica en el campo profesional. Sirve como guía de lectura para profesionales, da sentido a sus actividades en el entorno en el que se desenvuelven y es la base del ejercicio profesional y la estructura que sustenta la profesión. Junto con otros componentes de la cultura profesional, es el referente de identificación corporativa **(Yurén, 2013)**.

### **Vocación, principios, valores y convicciones**

La vocación se refiere a la tendencia del sujeto hacia una determinada ocupación específica, y es una parte importante de las características personales y sociales del ser humano. El proceso de socialización de la misma ocupación incluye la motivación, la autorrealización y otras connotaciones psicológicas. Además de estas influencias, también encontramos otras por parte de la naturaleza social y cultural, de la propia familia, la escuela y el entorno de vida en general **(Sánchez, 2003)**.

Los principios éticos son normas sociales que instruyen a las personas sobre qué hacer y qué no hacer. También deciden qué comportamientos deben promoverse o reconocerse, y qué comportamientos deben ser criticados o castigados. Estos principios son el resultado de la construcción social y promueven la convivencia armónica del ser humano con nuestro entorno a través de la práctica diaria **(Gobierno de Bolivia, 2020)**.

Los valores son el modelo ideal de realización personal que hemos estado intentando lograr en nuestra vida, transformada en nuestro comportamiento, son como una creencia básica y lo usamos para explicar el mundo, damos sentido a los eventos y a nuestra propia existencia. Se defiende la visión determinista de los valores personales sobre la conducta, es decir, la creencia de que los valores son el motor de la conducta humana y el reconocimiento de que la conducta siempre está relacionada con los valores que mantienen las personas **(Morales, Torres, & Cañete, 2013)**.

### **Código de Ética mundial para el turismo**

Este código de ética mundial para el turismo establece un marco de referencias para el desarrollo responsable y sostenible de la industria turística a escala global dando inicio a una nueva generación la cual es indispensable para ayudar a minimizar los impactos negativos del turismo en el medio ambiente y el patrimonio cultural. Al tiempo que maximiza su bienestar, es necesario para los residentes de los destinos turísticos. Como tal, el Código Ético Mundial para el Turismo es la culminación de un



proceso consultivo integral compuestos de 10 artículos, los cuales fueron adoptados por unanimidad en la reunión de la Asamblea General de la OMT en Santiago de Chile, en octubre de 1999 (**Organización Mundial del Turismo, 2001**).

Artículos correspondientes al código de ética mundial del turismo:

1. Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades
2. El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo
3. El turismo, factor de desarrollo sostenible.
4. El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.
5. El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.
6. Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico
7. Derecho al turismo
8. Libertad de desplazamiento turístico
9. Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico
10. Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo

### **Código de Ética**

El código de ética de la república de Ecuador tiene como prioridad establecer y promover un conjunto de normas, responsabilidades, principios, valores y el compromiso moral de orientar las acciones y comportamientos de las personas de la república del Ecuador para lograr el mejor desempeño de sus funciones, lograr las más altas metas institucionales, y promover hacer un buen uso de los recursos públicos y participar en la construcción de una sociedad de vida mejor (**Acuerdo Ministerial 2. SGPR-2014-0002 de 2014, Presidencia de la República Código de Ética de la Presidencia de la República del Ecuador**).

### **Comportamiento Ético**

La ética en el ámbito empresarial surge del compromiso de la organización con la sociedad, y la ética impregna a toda la empresa. Por ello, el comportamiento ético es

el alma de toda empresa, considerada como valores, prácticas y procesos de toma de decisiones **(Ríos, Salazar, & López, 2015)**.

Según Robles **(2017)** se puede afirmar que los valores determinan el comportamiento individual y las relaciones corporativas. Si bien existen valores morales, culturales, sociales, políticos y religiosos, estos se adhieren a organizaciones e instituciones, en muchos casos, pueden dominar la clave de su éxito o fracaso. La coherencia de la vida social de las personas y la vida empresarial debe comportarse de acuerdo con los valores que siguen manteniendo.

### **Confianza y credibilidad en la operación turística**

Los clientes deben poder confiar en los proveedores de servicios, sentirse seguros al tratar con ellos y asegurarse de que la información que transmiten sea confidencial. Todas estas consideraciones son críticas a la hora de ganar la lealtad de los clientes y contribuir activamente a una empresa con una cartera de clientes estable **(Suarez, Vázquez, & Díaz, 2007)**.

Las operaciones turísticas deben proporcionar a los consumidores el conocimiento de las atracciones y la infraestructura existente para diferenciar los destinos de los competidores, inspirar confianza y credibilidad e influir en el proceso de selección y compra de destinos **(Palacio & Molina, 2015)**.

La credibilidad incluye dos dimensiones principales (conocimiento profesional y confiabilidad de la fuente de la información) y algunos factores secundarios (como el atractivo o la misma energía) para indicar que la credibilidad de la fuente o mensaje significa que se basa en el juicio del receptor implica no solo el juicio objetivo de la calidad de la información, sino también la percepción subjetiva de la honestidad, experiencia, atractivo y otras cualidades de la fuente de información **(Sampio & Gómez, 2015)**.

### **1.1.2. Variable dependiente: Guía de turismo de alta montaña**

#### **Guía de Turismo**

Como profesión antigua, los guías turísticos se han desarrollado de manera brillante, son amables y manejan mucha información, como el guion turístico específico e información turística general, además de eventos actuales (política, sociedad, medio ambiente) y muchos más. Un guía de turismo con espíritu de servicio reconoce su profesión, muestra su gusto por su trabajo, se siente cómodo resolviendo los problemas de los turistas, cuidándolos o haciendo lo que cree que es mejor para ellos, y al mismo tiempo mostrando simpatía e inspirando confianza, lidera el equipo y mantiene la motivación del equipo. El guía es también un buen observador de las personas que integran su equipo, a través de la observación y la intuición **(Gobierno de la provincia de Salta, 2011)**.

#### **Guía de turismo de alta montaña**

Un guía turístico de alta montaña es un escalador profesional que cumple con los más altos estándares técnicos y conocimientos de montaña. Además de brindar la seguridad necesaria para su profesión, también es el encargado de proporcionar los conocimientos y asesoramiento adecuados a las personas que estén a su cargo en las actividades que se realicen en la montaña **(Beedie, 2003)**.

Un guía de alta montaña es aquel individuo experimentado que posee una gran cantidad de información orográfica, conocimiento empírico y diversas habilidades acumuladas en las actividades de montañismo **(Ching, 2009)**.

El Guía de alta montaña es un profesional certificado, que facilita al turista la experiencia, el disfrute de los recursos y de los servicios en la alta montaña, dentro de un contexto de aventura y a la vez de disciplina, donde los turistas son partícipes de la actividad y corresponsables de su seguridad. Es un profesional que debe ser responsable y debe tener conocimientos técnicos, formación deportiva y de calidad turística, una condición física de excelencia y experiencia, conocer la historia, geografía, mantener la moral del grupo y conocer técnicas de resolución de conflictos

y de dinámica grupal; su labor es proveer seguridad, mediación e interpretación **(Rebolledo & Fica, 2010)**

Es importante reconocer que existe una relación directa entre la formación en turismo y calidad de la experiencia turística y que el guía de alta montaña tiene un rol importante al trabajar con turistas que pueden hacerse fieles a la actividad, desarrollando habilidades que los pueden hacer montañistas.

### **Normativa para desarrollar actividades de guianza en alta montaña**

En cuanto a la actividad turística relacionada con la parte profesional, en este caso la guianza, se encuentra normalizada por el “Reglamento de guianza turística” donde su propósito es determinar los principios y estándares que deben seguir las personas reconocidas como guías turísticos, así como todas las regulaciones para los servicios de guías turísticos establecidos en el territorio continental del Ecuador **(Acuerdo Ministerial 1. Registro Oficial 761. 2016. Reglamento de guianza turística. No. 20160001, Ministerio de Turismo & Ministerio del Ambiente).**

Esta normativa clasifica a los guías de turismo de la siguiente manera:

- **Guía local:** Es la persona con conocimientos y experiencia que pueden proporcionar a los visitantes información detallada sobre el valor turístico de los sitios designados para tales fines.
- **Guía nacional:** Es la persona que ha obtenido al menos un título técnico profesional de nivel técnico superior dedicado a instruir a uno o más turistas, mostrar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional.
- **Guía nacional especializado:** Es la persona que tiene conocimiento y dominio en actividades específicas de acuerdo con la capacidad para definir cada actividad.

Los guías turísticos profesionales nacionales deben estar registrados en un solo catastro y portar un certificado emitido por la Administración Nacional de Turismo o la Administración Nacional del Medio Ambiente durante la prestación de los servicios. En cuanto a su especialidad, tenemos dos denominaciones: Patrimonio turístico y especialización en aventura.

La especialización en aventura de refiere a que un guía de turismo debe estar capacitado para desarrollar los siguientes métodos de turismo aventurero: senderismo, ciclismo, exploración de cuevas y métodos determinados por la Administración Nacional de Turismo, contando con un certificado que reconozca su especialización. Como lo menciona el Ministerio de turismo y del ambiente y agua (2014) en la normativa de operación turística de aventura, el montañismo es una forma de turismo de aventura con el propósito de escalar y descender elevaciones. En cuanto a los estándares de montaña, solo se considera la forma de escalada de hacer cumbre. Un guía de alta montaña puede llevar consigo de uno a dos acompañantes dependiendo la dificultad de la montaña.

### **Conocimiento técnico para desarrollar actividades de guianza en alta montaña**

En primer lugar, hay que entender que no existe un programa de formación en las zonas montañosas que pueda enseñarte a ser infalible, y no pueden (ni podrán) exigir una serie de normas y procedimientos aplicables a toda situación que pueda ocurrir en las zonas montañosas, solo pueden proporcionar una serie de herramientas de los escenarios establecidos, la aplicación de estas herramientas en otras situaciones dependientes enteramente de la experiencia del guía y de sus habilidades personales. La asignatura que deben tener conocimientos los guías de montaña se refleja en primeros auxilios, radiocomunicación, SNASPE, animales salvajes, comida de montaña y turismo en inglés, añadiendo contenido específico de montañismo (nudo, montañismo, rescate, etc.), que deben puestos en práctica y evaluados constantemente **(Rebolledo & Fica, La formación de guías de turismo de montaña, 2010).**

El escenario es claro: la importancia de contar con guías turísticos bien capacitados, responsables y altamente capacitados es indiscutible. La capacitación y la experiencia son las únicas formas realistas y efectivas para que la industria del turismo aumente de manera efectiva la competitividad y la productividad.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general:**

- Analizar la ética laboral en el guía de turismo de alta montaña en el volcán Cotopaxi

### **1.2.2. Objetivos específicos:**

- Caracterizar al guía de turismo de alta montaña.

Este objetivo se logró a través de una revisión bibliográfica-documental lo que permitió elaborar un instrumento cuestionario con veinte preguntas y con opciones de respuesta basadas en la escala de Likert para la aplicación de la técnica encuesta, instrumento que fue validado por tres expertos, como se detalla en el capítulo III y en los anexos 3, 4 y 5. Este instrumento fue aplicado a veinte y cuatro guías de alta montaña que laboran en el volcán Cotopaxi, lo que facilitó caracterizar al guía de turismo de alta montaña para conocer si están registrados en el Ministerio de Turismo, su formación, objetivo primordial del servicio que brindan, equipos que dispone y conocimientos básicos.

- Evaluar la ética laboral en los guías de turismo de alta montaña en el volcán Cotopaxi.

El objetivo fue desarrollado luego de una revisión bibliográfica – documental exhaustiva para diseñar un instrumento con trece preguntas que fueron validadas por tres expertos. La encuesta se aplicó a turistas que realizaron turismo de alta montaña durante el tiempo que se realizó el levantamiento de información, sin embargo, al ser una población indeterminada el objetivo de recolección de datos consideró una muestra de 203 turistas, lográndose aplicar el instrumento a un total de doscientos diez turistas; y, levantándose información relacionada al cumplimiento de labores en base a la normativa; consideraciones y toma de decisiones en base al bienestar del turista; valores y atributos percibidos como la responsabilidad, trabajo y servicios de calidad, como se observa en el capítulo III.

- Identificar las pautas de conducta requeridas para el desempeño de los guías de turismo de alta montaña.

Los resultados y la discusión de los datos levantados durante la investigación tanto bajo la modalidad bibliográfica – documental, como en la de campo, facilitaron el cumplimiento de este objetivo, lo que se aprecia en el capítulo III y en la propuesta presentada, denominada Código de ética laboral del guía de alta montaña.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA

Con base a la información obtenida en los antecedentes investigativos se define la siguiente metodología:

#### 2.1. Materiales

Los materiales y recursos que se utilizaron en el presente trabajo de investigación son humanos, institucionales, materiales de escritorio y equipos electrónicos.

**Tabla 1**

*Recursos*

<b>RECURSOS</b>		
<b>Humanos</b>		
<b>Institucionales</b>	Tutoría	
<b>Tecnológicos</b>	Computador/Internet	<b>100</b>
<b>Materiales</b>	Artículos de papelería	<b>12</b>
<b>Otros</b>	Imprevistos	<b>10</b>
	<b>RUBRO DE GASTOS</b>	<b>VALOR</b>
	<b>TOTAL: \$122</b>	

**Elaborado por:** Coba Matheus (2021)

#### 2.2. Método

##### 2.2.1. Enfoque

El enfoque aplicado fue cuantitativo porque utilizó métodos y estrategias que permitieron el procesamiento de datos medibles, facilitando un acercamiento sistemático al estudio de hechos para analizarlos a través de diferentes formas de vincular estadísticamente estas categorías numéricas entre sí (**Mousalli, 2015**), es así que el instrumento utilizó la escala de Likert para obtener datos numéricos.

##### 2.2.2. Diseño

La investigación fue de tipo no experimental transeccional porque los fenómenos o eventos se observan a medida que ocurren en su entorno natural y luego se analizan (**Ato, López, & Benavente, 2013**), lo que ocurrió durante la investigación, realizando en un solo periodo de tiempo la recolección de información, sin manipular las variables para luego analizar los datos generados.



### 2.2.3. Modalidad

La investigación fue bibliográfica-documental, lo que permitió estructurar el marco teórico a través del análisis de información en fuentes secundarios tomadas especialmente del repositorio digital de la Universidad Técnica de Ambato, lo que sirvió de base para el diseño de los instrumentos para recolección de información; y, también fue de campo porque se levantó información en la zona en estudio a través de encuestas.

### 2.2.4. Alcance de la investigación

La investigación fue descriptiva porque ha intentado explicar los atributos, características y perfiles del guía de turismo. Es decir, solo ha pretendido medir o recopilar información sobre las variables a las que hacen referencia de forma independiente o conjunta. En otras palabras, su objetivo no es la relación entre ellos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### 2.2.5. Población o muestra

La población de estudio es indeterminada, debido a la escasez de información acerca del número de visitantes que practican turismo de alta montaña por lo que para determinar la muestra (Aguilar - Barojas, 2005) se aplicó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \times p \times q}{d^2}$$

$Z_{\alpha/2}$  = nivel de confianza

$p$  = probabilidad de éxito, o proporción esperada

$q$  = probabilidad de fracaso

$d$  = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

$Z_{\alpha/2}$  = 1.962

$p$  = 0.05

$q$  = 0.95

$d$  = 3%

$$n = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2}$$

n= 203

### **2.2.6. Técnicas e instrumentos**

La técnica utilizada fue la encuesta a través de dos cuestionarios, que han sido elaborados en base a la revisión bibliográfica – documental y con una tabla de variables, dimensiones e indicadores, obteniéndose así los cuestionarios que han sido previamente validados por expertos como se observa en los anexos 3, 4 y 5, a quienes se les entregó los instrumentos propuestos y en base a dos rúbricas, una cara cada instrumento propuesto, se evaluó cada pregunta e identificó si debía ser aplicada. Obteniéndose como resultado la validación para de las encuestas planteadas.

**Tabla 2**

*Dimensiones e indicadores de encuesta*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>El Guía de alta montaña Es un <u>profesional certificado</u>, que facilita al turista la <u>experiencia</u>, el <u>disfrute de los recursos</u> y de <u>los servicios en la alta montaña</u>, dentro de un contexto de <u>aventura</u> y a la vez de <u>disciplina</u>, donde los turistas son partícipes de la actividad y corresponsables de su seguridad. Es un profesional que debe ser <u>responsable</u> y debe tener <u>conocimientos técnicos</u>, <u>formación deportiva</u> y de <u>calidad turística</u>, una <u>condición física</u> de excelencia y <u>experiencia</u>, <u>conocer la historia</u>.</p>	<p><u>profesional certificado</u></p>	<p>Es aquella persona que posee un sello de calidad personal, posee la capacidad y competencia para ejercer su labor de una manera superior a otras personas.</p>	<p>Se encuentra registrado en el catastro único Nacional de Guías de Turismo.  Cuenta con una credencial de Guía de Turismo para realizar las diversas actividades de guianza turística. (Reglamento de Guianza Turística)  Posee un título profesional de nivel técnico superior correctamente acreditado según lo dispuesto en la Ley Orgánica de educación superior. (Reglamento de Guianza Turística)  Ejecuta sus labores a través de una agencia/operadora de turismo</p>
	<p><u>experiencia, el disfrute de los recursos y de los servicios en la alta montaña</u></p>	<p>Es el cumplimiento de las expectativas de una persona al momento de realizar una actividad turística</p>	<p>Posee la experiencia y los conocimientos para proporcionar a los turistas información valorada en el sector turístico natural-cultural (Reglamento de Guianza turística)  Su objetivo primordial es el de brindar seguridad y una experiencia gratificante para los turistas. (Código de ética profesional de guías de montaña)</p>
	<p><u>disciplina</u></p>	<p>En el comportamiento que se utilizan para mantener el orden y la subordinación entre los miembros del grupo o de la comunidad en una comunidad profesional o específica.</p>	<p>Proporciona a sus clientes información sobre comportamiento responsable de acuerdo con la situación permitiendo desarrollar las habilidades de autocontrol y responsabilidad propia. (Código de ética profesional de guías de montaña)  En todo momento presta atención y cumple con los acuerdos pactados con el turista. (Código de ética profesional de guías de montaña)</p>
	<p><u>responsable</u></p>	<p>Es una persona que conoce sus obligaciones y actúa de acuerdo con ellas.</p>	<p>En la toma de decisiones para una actividad, dialoga con los turistas, y explica el por qué se debe hacer ese cambio. (Código de ética profesional de guías de montaña)  Como guía cuenta con el equipo: EPI, de comunicación, material de primeros auxilios y equipo de alta montaña. (Reglamento de operación turística)</p>

<u>geografía, mantener la moral del grupo y conocer técnicas de resolución de conflictos y de dinámica grupal; su labor es proveer seguridad, mediación e interpretación</u> (Rebolledo & Fica, 2010)	<u>conocimientos técnicos</u>	Estas son las cualidades que hemos adquirido a través de la formación y la experiencia. Ayudándonos a desarrollar diferentes tipos de trabajos.	Es capaz de mostrar e interpretar el patrimonio turístico de carácter natural y cultural. (Reglamento de operación turística)  Cuenta con cursos de capacitación correspondientes a su especialización. (Reglamento de operación turística).  Cuenta con un certificado vigente de aprobación de cursos de primeros auxilios en zonas agrestes (Reglamento de operación turística).
	<u>formación deportiva</u>	Es el desarrollo de las habilidades humanas, así como la adquisición y aprendizaje de deportes, hábitos, y habilidades motoras técnicas.	Respeto el nivel técnico y la capacidad física de los clientes, sus propios límites y otros guías o entrenadores que los acompañen. (Reglamento de operación turística).
	<u>calidad turística</u>	Elementos definidos en estándares técnicos por entidades privadas y gubernamentales para asegurar que todas las experiencias de viaje cumplan con las expectativas de los viajeros.	Promueve un turismo consiente (Reglamento de operación turística de aventura)
	<u>mantener la moral del grupo</u>	Hacer todo lo posible por que las personas se sientan partícipes a la actividad que realizan, mantener las expectativas, la unión, el trabajo y el esfuerzo.	Influye positivamente en el equipo de trabajo para que la actividad se desarrolle con entusiasmo y se cumplan metas y objetivos (Código de ética del ministerio de turismo).
	<u>conocer técnicas de resolución de conflictos</u>	Ser aptos para resolver problemas sin que estos lleguen a problemas mayores de una manera pacífica y no violenta	Promueve el respeto de los derechos humanos y derechos de la naturaleza. (Código de ética del ministerio de turismo).  Promueve la diversidad y la igualdad en las relaciones interculturales. (Código de ética del ministerio de turismo).
	<u>proveer seguridad</u>	Ser capaz de brindar confianza en la actividad que se está llevando a cabo, demostrando profesionalismo y un desarrollo técnico adecuado.	Cuenta con acreditaciones sobre primeros auxilios ya sea en condiciones normales o extremas, además de tener conocimientos sobre RCP. (Reglamento de operación turística de aventura)  Cuenta con cursos validos sobre técnicas de rescate, evacuación y supervivencia. (Reglamento de operación turística de aventura)

	<u>mediación e interpretación</u>	Ser capaces de establecer relaciones de una manera eficaz, a su vez tener la habilidad de dar a conocer sobre diferentes temas y llegar a ser comprendido fácilmente.	Es capaz de mostrar e interpretar el patrimonio turístico local, natural o cultural. (Reglamento de operación turística de aventura)  Se involucra en su actividad dando todo su esfuerzo en la tarea asignada con el fin de obtener una satisfacción propia, grupal e institucional (Código de ética del ministerio de Turismo)
Ética laboral Sotomayor, Pérez, Saavedra, & Pérez (2016) mencionan que la ética laboral es una expresión de la <u>conciencia moral</u> , que puede lograr el <u>bienestar social</u> y contribuir al <u>pleno juego de los profesionales</u> . Esto es así porque esta ética restituye y antepone el <u>sentido social de la profesión</u> a cualquier otro interés. El sentido social de la profesión incluye proporcionar a la sociedad los bienes y servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Asimismo, la ética laboral, como conciencia moral, permite a los profesionales <u>asumir compromisos</u> y <u>responsabilidades</u> , y <u>contribuir a la mejora de las</u>	<u>conciencia moral</u>	Capacidad de reflexión sobre lo correcto o incorrecto antes de actuar	Para iniciar un recorrido valora de las condiciones del terreno y la capacidad de los participantes y toma decisiones (Código de Ética Profesional de la UIAGM)  Ejecuta sus labores a través de una agencia/operadora de turismo (Reglamento de operación turística de aventura)  ¿Cuándo llega un guía de turismo con visitantes a una cafetería/refugio/restaurante ha observado que le se le debe dar desayuno y/o almuerzo? (basado en la percepción del poblador uro sobre el comportamiento ético y moral del guía turístico)  ¿El guía debe recibe comisión por el monto de las artesanías adquiridas y consumos en cafeterías y refugios? (basado en la percepción del poblador uro sobre el comportamiento ético y moral del guía turístico)
	<u>bienestar social</u>	La satisfacción común de una serie de factores que reflejan la calidad de vida en la sociedad humana.	En el desarrollo de su actividad toma en cuenta el precepto constitucional Ama killa, ama Hulla, ama shwa “No ser ocioso, no mentir, no robar” (Código de ética del ministerio de Turismo)  Ejerce su profesión sin hacer uso de sustancias estupefacientes, psicotrópicas o bebidas alcohólicas antes y durante su actividad. (Código de ética del ministerio de Turismo)  Como guía de alta montaña respeta las áreas de los campos de actividades de otros grupos profesionales. (Código de Ética Profesional de la UIAGM)

<u>condiciones de vida social a través de sus prácticas profesionales.</u>	<u>pleno juego de los profesionales</u>	Desarrollo correcto durante la formación como un profesional de calidad	Cuenta con certificado de guía nacional especializado para alta montaña (Reglamento de guianza turística)
	<u>sentido social de la profesión</u>	El objetivo principal por el cual se lleva a cabo su profesión	Brinda a los usuarios internos y externos un cuidado que demuestre integridad, equidad, profesionalismo, responsabilidad, respeto y misión de servicio, y abandonar la posibilidad de intereses o ventajas personales. (Código de ética del ministerio de Turismo)  Ejerce funciones de gestión cultivando un liderazgo democrático, respetuoso, justo y equitativo con los compañeros de trabajo. (Código de ética del ministerio de Turismo)
	<u>asumir compromisos y responsabilidades</u>	Se toma un cierto grado de responsabilidad sobre algo en específico para llegar a un objetivo	Cumple sus labores de trabajo de modo honesto, eficiente, eficaz y efectivo desvinculando cualquier acto de corrupción. (Código de ética del ministerio de Turismo)  Como guía de alta montaña asume y se hace responsable por la toma de todas sus decisiones. (Código de Ética Profesional de la UIAGM)
	<u>contribuir a la mejora de las condiciones de vida social a través de sus prácticas profesionales</u>	Ser parte del cambio de la sociedad entregando un trabajo y servicios de calidad.	Como guía evita actitudes de competencia entre compañeros y turistas. (Código de Ética Profesional de la UIAGM)  En el desarrollo de la actividad, actúa de una manera leal ante su institución, sus compañeros y turistas. (Código de Ética Profesional de la UIAGM)

Elaborado por: M. Coba (2021)

### **2.2.7. Verificación de hipótesis**

La verificación de la hipótesis se realizó posterior al análisis de resultados, utilizando el programa estadístico informático Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y la prueba del Chi – cuadrado.

## CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Análisis y discusión de los resultados

#### 3.1.1. Exposición de resultados de las encuestas

Teniendo en cuenta el diseño de la investigación, las mediciones de las dos variables estudiadas, se realizaron mediante los correspondientes instrumentos de evaluación a la demanda turística y a los guías de alta montaña. A continuación, se procedió a la recopilación de los datos de las variables dando como resultado la respectiva matriz de información la cual será utilizada para el siguiente análisis:

#### Encuesta dirigida a la demanda turística

**Para iniciar un recorrido, el guía: ¿valora las condiciones del terreno y la capacidad de los participantes y, toma decisiones?**

**Tabla 3**

*Toma de decisiones con fundamentos*

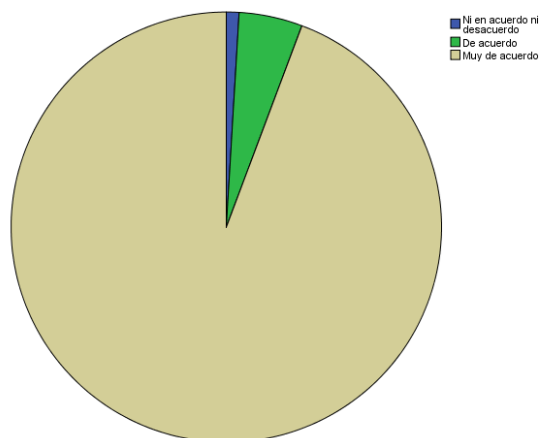
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni en acuerdo desacuerdo	ni2	1,0	1,0	1,0
Válidos De acuerdo	10	4,8	4,8	5,7
Muy de acuerdo	198	94,3	94,3	100,0
Total	210	100,0	100,0	

*Nota:* Permite identificar si el guía valora las condiciones del terreno y las capacidades de los visitantes antes de realizar las actividades de alta montaña.

Fuente: Estadístico SPSS.



**Figura 1: Toma de decisiones con fundamentos**



Fuente: Estadístico SPSS.

**Discusión:** En base a las encuestas realizadas a la demanda turística en el volcán Cotopaxi con respecto a la valoración ética del guía de alta montaña se obtuvo que el 94,3% de encuestados, manifiesta que su prestador de servicios toma en cuenta los caracteres de terreno y condición física lo que evidencia que los guías velan por la seguridad y bienestar de los turistas.

**El guía de alta montaña ¿evidencia capacidad de reflexión sobre lo correcto o incorrecto antes de actuar?**

**Tabla 4**

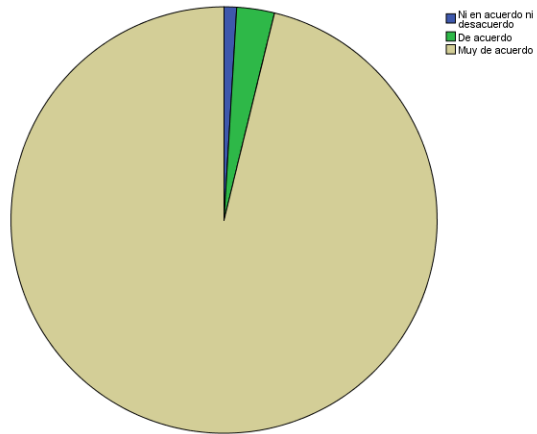
*Laborar correctamente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni en acuerdo ni desacuerdo	2	1,0	1,0	1,0
Válidos De acuerdo	6	2,9	2,9	3,8
Muy de acuerdo	202	96,2	96,2	100,0
Total	210	100,0	100,0	

*Nota:* Permite identificar si el guía es capaz analizar sus acciones y decisiones de una manera correcta antes y después de una actividad.

Fuente: Estadístico SPSS.

**Figura 2: Laborar correctamente**



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** En base a las encuestas realizada se obtuvo que el 96,2% de encuestados, manifiesta que el guía de alta montaña es consciente de su actuar, de una manera correcta, fortaleciendo así la confianza en los turistas para realizar futuras expediciones.

## El guía de alta montaña ¿ejecuta sus labores a través de una agencia/operadora de turismo?

Tabla 5

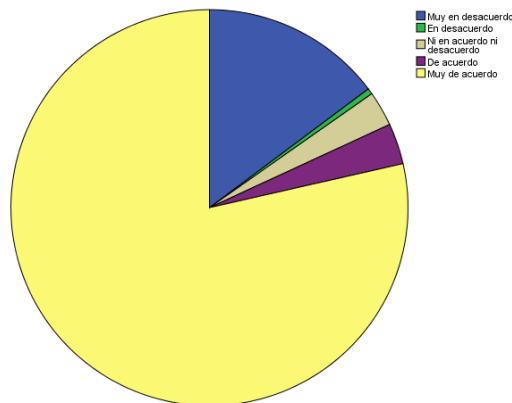
*Laborar con una entidad Turística*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	31	14,8	14,8	14,8
En desacuerdo	1	,5	,5	15,2
Ni en acuerdo ni desacuerdo	6	2,9	2,9	18,1
Válidos De acuerdo	7	3,3	3,3	21,4
Muy de acuerdo	165	78,6	78,6	100,0
Total	210	100,0	100,0	

*Nota:* Define la actividad laboral del guía de alta montaña, de una manera independiente o adjunto a una entidad turística.

Fuente: Estadístico SPSS.

Figura 3: Laborar con una entidad Turística



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** Tras analizar la tabla de frecuencia se puede observar que el 78.6% de encuestados confirman que su prestador de servicio trabaja adjuntamente a una entidad turística por lo cual, los visitantes pueden tener beneficios extras, mientras que el 14,8% de turistas confirman que los guías de alta montaña trabajan de manera independiente, mediante contacto directo o recomendaciones, lo cual podría llegar a ser un aspecto positivo y negativo a su vez.

**¿El guía nunca recibe una comisión o gratuidad por el monto de las artesanías adquiridas por turistas y consumos en cafeterías y refugios? (si no lo ha observado, por favor no contestar)**

**Tabla 6**

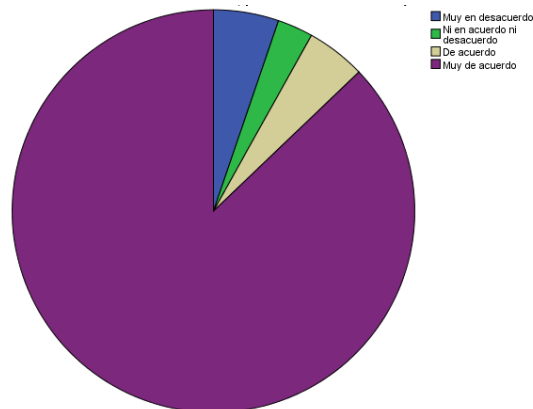
*Comisiones y gratuidades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	11	5,2	5,2	5,2
Ni en acuerdo ni desacuerdo	6	2,9	2,9	8,1
Válidos De acuerdo	10	4,8	4,8	12,9
Muy de acuerdo	183	87,1	87,1	100,0
Total	210	100,0	100,0	

*Nota:* Permite establecer si los guías de montaña obtienen beneficios personales al ejercer su trabajo.

Fuente: Estadístico SPSS.

**Figura 4: Comisiones y gratuidades**



Fuente: Estadístico SPSS.

**Discusión:** De acuerdo con los encuestados, el 87,7 % manifiestan que los guías de alta montaña no reciben comisión alguna por parte de los objetos adquiridos ni por el consumo en el refugio demostrando así que el guía tiene como fin desarrollar su papel de guianza sin otros fines de lucro mientras que un 5,2% de la población encuestada afirma que su prestador de servicio si obtiene algún beneficio por consumo del turista.

**Ejerce su profesión sin hacer uso de sustancias estupefacientes, psicotrópicas o bebidas alcohólicas antes y durante su actividad**

**Tabla 7**

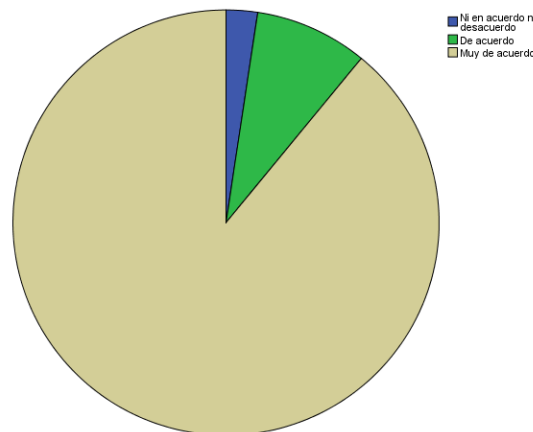
*Uso de alcohol y drogas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni en acuerdo ni desacuerdo	5	2,4	2,4	2,4
Válidos De acuerdo	18	8,6	8,6	11,0
Muy de acuerdo	187	89,0	89,0	100,0
Total	210	100,0	100,0	

*Nota:* Refleja si el guía realiza sus actividades de alta montaña haciendo uso de alguna sustancia.

Fuente: Estadístico SPSS.

**Figura 5: Uso de alcohol y drogas**



Fuente: Estadístico SPSS.

**Discusión:** La tabla de frecuencia refleja que el 89% de la población encuestada, afirman que el guía de alta montaña no hace uso de las diferentes sustancias estupefacientes, psicotrópicas o bebidas alcohólicas demostrando así que, para realizar su labor, este está debidamente entrenado y no depende de alguna otra sustancia manteniendo la integridad y seguridad grupal.

## Como guía de alta montaña respeta las áreas de los campos de actividades de otros grupos profesionales

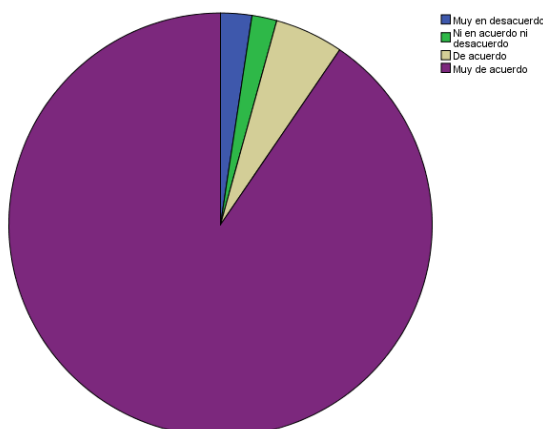
Tabla 8

### Respeto grupal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	2,4	2,4	2,4
Ni en acuerdo ni desacuerdo	4	1,9	1,9	4,3
Válidos De acuerdo	11	5,2	5,2	9,5
Muy de acuerdo	190	90,5	90,5	100,0
Total	210	100,0	100,0	

*Nota:* Permite determinar el comportamiento individual y grupal con respecto a los espacios de otros guías de alta montaña.

Figura 6:Respeto grupal



Fuente: Estadístico SPSS.

**Discusión:** Mediante el análisis de las encuestas se puede analizar que el 90,5% de los turistas observaron un comportamiento amigable entre los guías de montaña, lo que convela a una relación mutua grupal y de solidaridad en la montaña.

## Cuenta con certificado de guía nacional especializado para alta montaña

Tabla 9

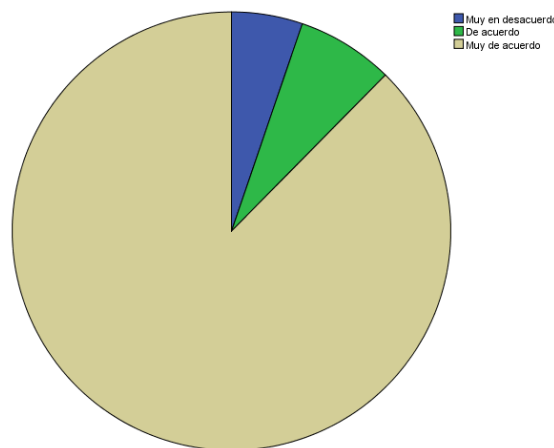
### Certificación profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy en desacuerdo	11	5,2	5,2	5,2
Válidos	De acuerdo	15	7,1	7,1	12,4
	Muy de acuerdo	184	87,6	87,6	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

*Nota:* Permite analizar si el prestador de servicios cuenta con la documentación que valide su labor.

Fuente: Estadístico SPSS.

Figura 7: Certificación profesional



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** La tabla de frecuencia refleja que un 87,6% de guías de alta montaña poseen un certificado de guianza nacional especializada lo que refleja el desarrollo profesional individual de cada prestador de servicio, mientras que el 5,2% de estos carecen de la certificación, trabajando de una manera ilegal y poniendo en peligro la vida de ellos y los turistas.

**Brinda a los usuarios internos y externos un cuidado que demuestre integridad, equidad, profesionalismo, responsabilidad, respeto y misión de servicio, y abandonar la posibilidad de intereses o ventajas personales**

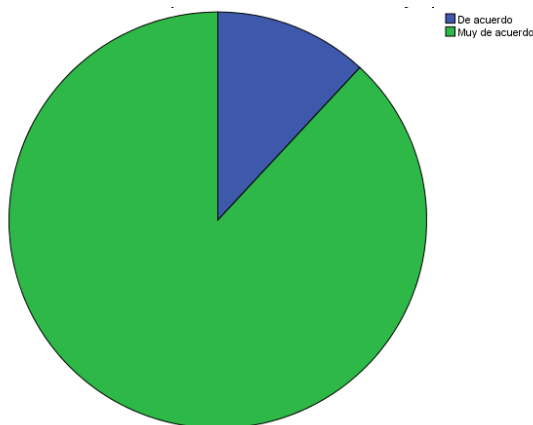
**Tabla 10**

*Cuidado íntegro del turista*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	25	11,9	11,9	11,9
	Muy de acuerdo	185	88,1	88,1	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

*Nota:* Permite analizar si el guía de alta montaña presta un cuidado íntegro del grupo de turistas o turista asignado dejando de lado el interés personal.  
Fuente: Estadístico SPSS.

**Figura 8:**Cuidado íntegro del turista



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** En el grafico se puede evidenciar que el 88,1% de los turistas confirman que su prestador de servicio demuestra un cuidado profesional hacia los usuarios, teniendo en cuenta los valores primordiales para llevar a cabo su actividad dejando de lado su propio interés, evidenciando así, que el guía de montaña se preocupa por su integridad y calidad de servicio.



**Ejerce funciones de gestión cultivando un liderazgo democrático, respetuoso, justo y equitativo con los compañeros de trabajo**

**Tabla 11**

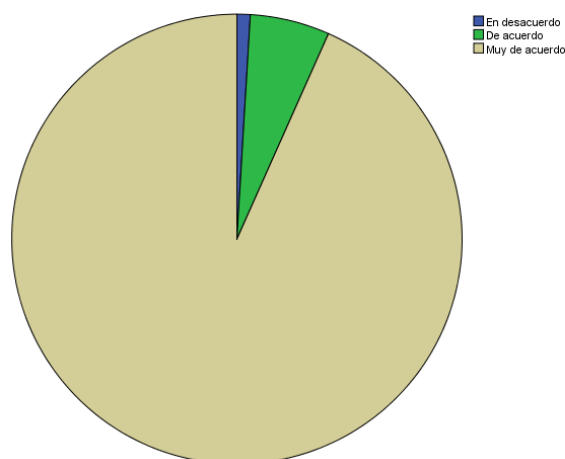
*Liderazgo y democracia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	1,0	1,0	1,0
De acuerdo	12	5,7	5,7	6,7
Válidos Muy de acuerdo	196	93,3	93,3	100,0
Total	210	100,0	100,0	

*Nota:* Permite detallar si el guía de montaña labora conjunto a sus compañeros de una manera democrática sin perjudicar a nadie.

Fuente: Estadístico SPSS.

**Figura 9: Liderazgo y democracia**



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** En base a las encuestas realizadas se manifiesta que el 93,3% los guías de alta montaña poseen características de liderazgo democrático lo que permite el desarrollo de la actividad grupal de una manera eficaz y a su vez promueven el compañerismo cumpliendo las expectativas de los turistas.

**Cumple sus labores de trabajo de modo honesto, eficiente, eficaz y efectivo desvinculando cualquier acto de corrupción**

Tabla 12

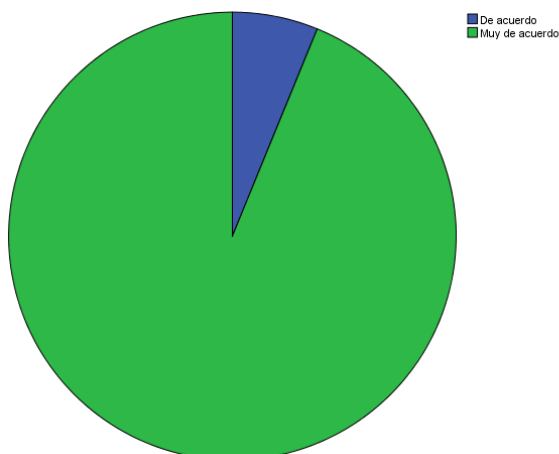
*Laborar con virtud*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	13	6,2	6,2	6,2
	Muy de acuerdo	197	93,8	93,8	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

*Nota:* Permite identificar la manera de trabajar de un guía de alta montaña.

Fuente: Estadístico SPSS

Figura 10: Laborar con virtud



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** Tras analizar la tabla de frecuencia se indica que 93,8% de los encuestados aseguran que el guía de alta montaña cumple con su trabajo de manera honesta y y posee las características de un líder nato capaz de controlar las adversidades que se presenten en la actividad de montaña, teniendo en frente su propósito principal, de brindar un servicio de calidad.

**Como guía de alta montaña asume y se hace responsable por la toma de todas sus decisiones**

**Tabla 13**

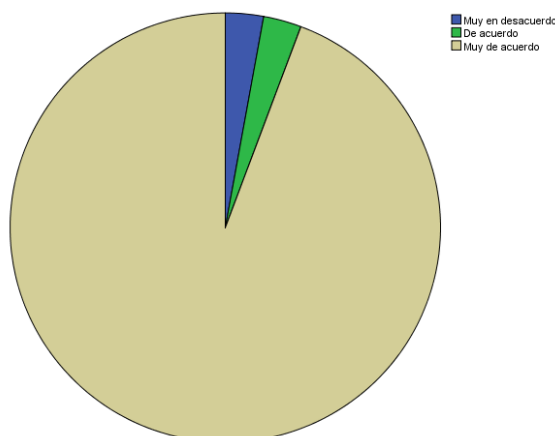
*Responsabilidad de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy en desacuerdo	6	2,9	2,9	2,9
Válidos	De acuerdo	6	2,9	2,9	5,7
	Muy de acuerdo	198	94,3	94,3	100,0
	Total	210	100,0	100,0	

*Nota:* Esta tabla permite identificar si el guía de montaña es consciente y se responsabiliza por la toma de sus decisiones.

Fuente: Estadístico SPSS

**Figura 11: Responsabilidad de decisiones**



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** De acuerdo con los encuestados el 94,3% manifiesta que el guía de montaña es una persona responsable por sus actos y decisiones, lo que evidencia que está correctamente preparado y posee la confianza en si mismo para dirigir a otros turistas en futuras visitas mientras que el 2,9% no está de acuerdo con lo mencionado.

## Como guía evita actitudes de competencia entre compañeros y turistas

Tabla 14

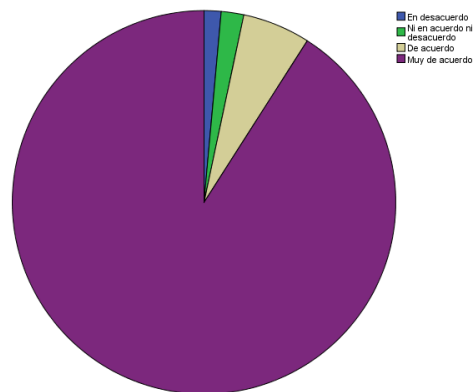
### Laborar sin competencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	1,4	1,4	1,4
Ni en acuerdo ni desacuerdo	4	1,9	1,9	3,3
Válidos De acuerdo	12	5,7	5,7	9,0
Muy de acuerdo	191	91,0	91,0	100,0
Total	210	100,0	100,0	

*Nota:* Permite registrar la labor del guía desde un punto de vista competitivo con respecto a la demanda y los compañeros de trabajo.

Fuente: Estadístico SPSS

Figura 12: Laborar sin competencia



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** De acuerdo con los encuestados el 91% de los guías de alta montaña realizan sus actividades centrándose en el objetivo principal de cumplir con los objetivos del turista dejando de lado la competencia laboral.

**En el desarrollo de la actividad, actúa de una manera leal ante su institución, sus compañeros y turistas**

**Tabla 15**

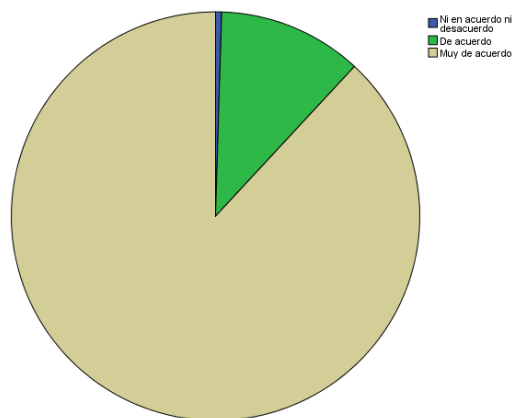
*Fidelidad profesional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	,5	,5	,5
Válidos De acuerdo	24	11,4	11,4	11,9
Muy de acuerdo	185	88,1	88,1	100,0
Total	210	100,0	100,0	

*Nota:* Permite identificar la actitud del guía de montaña con respecto a la relación laboral entre sus compañeros de trabajo y las agencias turísticas que lo patrocinan.

Fuente: Estadístico SPSS

**Figura 13:Fidelidad Profesional**



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** En base a las encuestas realizadas a los turistas del volcán Cotopaxi, se puede identificar que el 88,1% manifiesta que su prestador de servicio posee una personalidad basada en el respeto lo que evidencia su preparación profesional mediante valores éticos que resguarden la integridad personal, de segundos y terceros.

## Encuesta dirigida a los guías de alta montaña del volcán Cotopaxi

### Se encuentra registrado en el catastro único Nacional de Guías de Turismo

Tabla 16

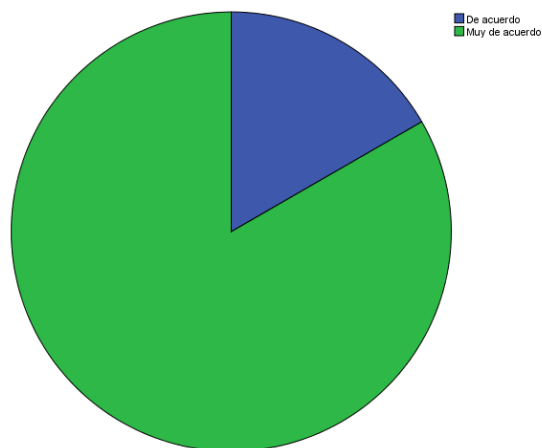
*Registro profesional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	4	16,7	16,7	16,7
	Muy de acuerdo	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Permite analizar si los guías de montaña se encuentran registrados en el catastro único nacional de guías de turismo para ejercer sus labores.

Fuente: Estadístico SPSS

Figura 14: Registro profesional



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** La tabla de frecuencia refleja que el 83,3% de los guías de turismo de alta montaña si se encuentran debidamente registrados en el catastro único nacional de guías de turismo evidenciando su interés por formar parte del grupo de prestador de servicios legalmente mientras que el 16,7 % no se encuentra registrados en el sistema.

## Cuenta con una credencial de Guía de Turismo para realizar las diversas actividades de guianza turística

Tabla 17

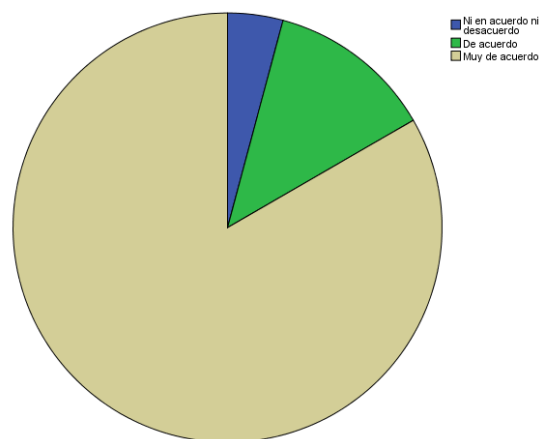
### Credencial de guianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	4,2	4,2	4,2
Válidos De acuerdo	3	12,5	12,5	16,7
Muy de acuerdo	20	83,3	83,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Esta tabla permite reconocer si los guías de alta montaña poseen una credencial de gigante turística para ejercer sus labores de montañismo.

Fuente: Estadístico SPSS

Figura 15: Credencial de guianza



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** En lo que respecta a tener una credencial de guía de turismo, el 83,3% de los encuestados confirma tener este documento el cual valida sus servicios profesionales.

## Posee un título profesional de nivel técnico superior

Tabla 18

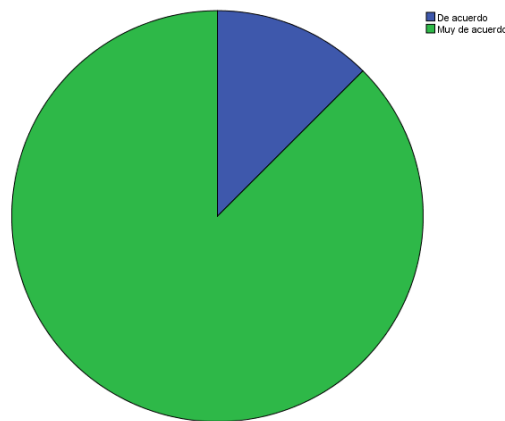
*Estudios superiores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	3	12,5	12,5	12,5
	Muy de acuerdo	21	87,5	87,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Permite identificar si el guía de alta montaña cuenta con un título profesional de tercer nivel

Fuente: Estadístico SPSS

**Figura 16:**Estudios superiores



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** Según la tabla de frecuencias el 87.5% de los encuestados poseen un título de tercer nivel, requisito indispensable para llegar a ser registrado en el sistema nacional y adquirir una credencial de guianza turística (MINTUR, 2016).

**Ejecuta sus labores a través de una agencia/operadora de turismo**



**Tabla 19**

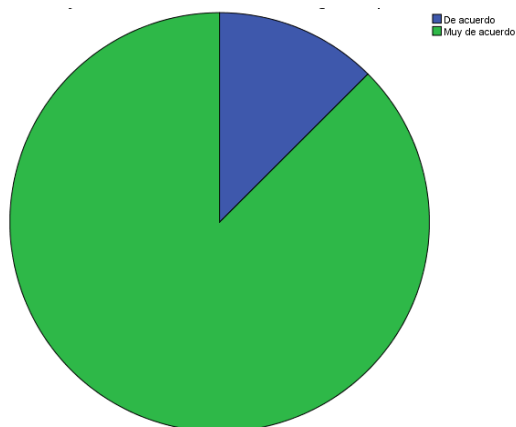
*Trabajar conjunto a entidades turísticas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	3	12,5	12,5	12,5
	Muy de acuerdo	21	87,5	87,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Esta tabla permite analizar si los guías turísticos de alta montaña prestan sus servicios mediante una entidad turística

Fuente: Estadístico SPSS

**Figura 17:** Trabajar conjunto a entidades turísticas



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** En el gráfico se puede evidenciar que el 87,5 de los encuestados se encuentra laborando adjunto a una empresa operadora de turismo las cuales son establecimientos legales encargados de ejercer la operación turística de aventura.

**Posee la experiencia y los conocimientos para proporcionar a los turistas información valorada en el sector turístico natural-cultural**

**Tabla 20**

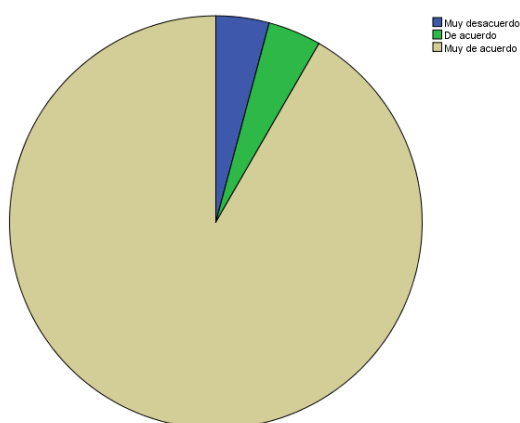
*Conocimientos en patrimonio turístico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy desacuerdo	1	4,2	4,2	4,2
	De acuerdo	1	4,2	4,2	8,3
	Muy de acuerdo	22	91,7	91,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Esta tabla permite identificar si el prestador de servicios posee los conocimientos de su área de trabajo

Fuente: Estadístico SPSS

**Figura 18:** Conocimientos en patrimonio turístico



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** Mediante las encuestas realizadas podemos determinar que el 91,7 % de guías de alta montaña se encuentran capacitados adecuadamente para poder ofrecen información correcta sobre el patrimonio natural y cultural aledaños a la zona de estudio y generar la satisfacción esperada en los visitantes.

**Su objetivo primordial es el de brindar seguridad y una experiencia gratificante para los turistas**

**Tabla 21**

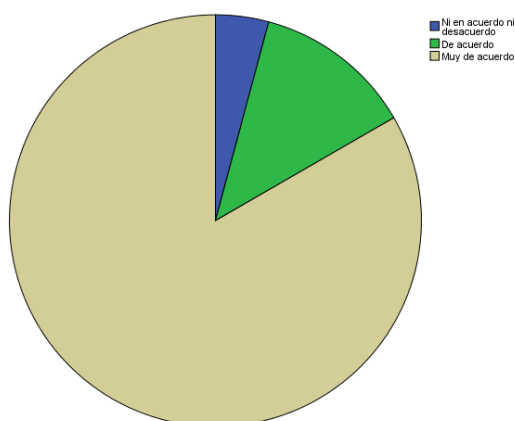
*Seguridad y expectativas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	4,2	4,2	4,2
Válidos De acuerdo	3	12,5	12,5	16,7
Muy de acuerdo	20	83,3	83,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Permite reconocer la prioridad del guía de alta montaña al momento de dar comienzo a las actividades de alta montaña.

Fuente: Estadístico SPSS

**Figura 19:**Seguridad y expectativas



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** De la totalidad de guías de alta montaña encuestados el 83,3% acompañado del 12,5% confirman que la prioridad de estos es, cuidar al turista en todo aspecto, generar un entorno de confianza y seguridad para ellos, favoreciendo así, al cumplimiento de sus expectativas de la expedición.

**Proporciona a sus clientes información sobre comportamiento responsable de acuerdo con la situación, permitiendo desarrollar las habilidades de autocontrol y responsabilidad propia**

Tabla 22

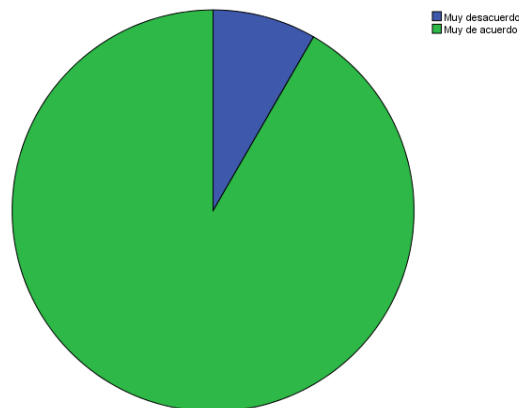
*Autocontrol y responsabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
Válidos Muy de acuerdo	22	91,7	91,7	100,0
Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Permite detallar si el guía de montaña está capacitado para generar un entorno de confianza y responsabilidad propia a los turistas.

Fuente: Estadístico SPSS

Figura 20: Autocontrol y responsabilidad



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** Tras analizar la tabla de frecuencias se puede constatar que el 91,7 % de la los encuestados confirma estar capacitado con la información adecuada para brindarles a los turistas sobre su propia responsabilidad, confianza y control, lo que permite que el turista sienta la capacidad de poder completar sus objetivos, mientras que el 8,3% no cuenta con la capacidad de generar esta autoconfianza en los turistas.

**En todo momento presta atención y cumple con los acuerdos pactados con el turista**

Tabla 23

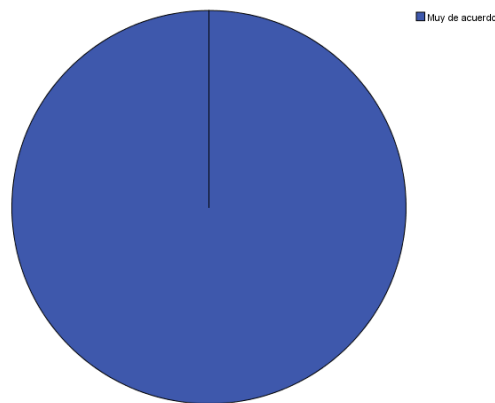
*Cumplimiento de acuerdos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy de acuerdo	24	100,0	100,0	100,0

*Nota:* Permite identificar si el guía de montaña sigue con los planes del turista

Fuente: Estadístico SPSS

**Figura 21:** Cumplimiento de acuerdos



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** Como se puede analizar en la tabla de frecuencias el 100% de los encuestados afirman que, durante el desarrollo de la actividad, se cumple con los acuerdos pactados con los turistas evidenciando así que los prestadores de servicio están enfocados en cumplir con la plena satisfacción del turista.

**En la toma de decisiones para una actividad, dialoga con los turistas, y explica el por qué se debe hacer ese cambio**

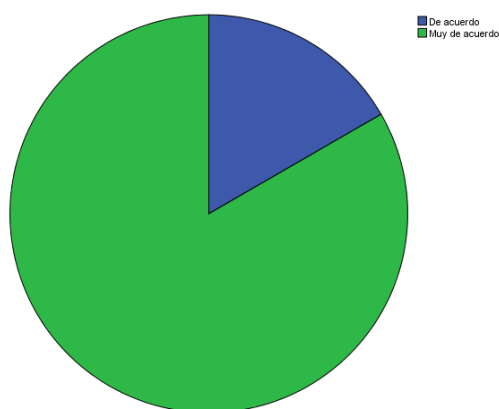
Tabla 24

*Cambio de acuerdos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	4	16,7	16,7	16,7
	Muy de acuerdo	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Permite analizar el dialogo compartido del guía con el turista en caso de un cambio de planes.

**Figura 22:** Cambio de acuerdos



Fuente: Estadístico SPPS

**Discusión:** Tras analizar la tabla de frecuencia, el 83,3 % y el 16,7 % de los encuestados, confirman tener un correcto dialogo con los turistas explicándoles a detalle el por qué se cambia la actividad planeada o porque es sugerido cambiar los planes, evidenciando así, que el guía se preocupa por cumplir con los objetivos del turista mediante el análisis de diferentes opciones.

**Como guía cuenta con el equipo: EPI, de comunicación, material de primeros auxilios y equipo de alta montaña**

**Tabla 25**

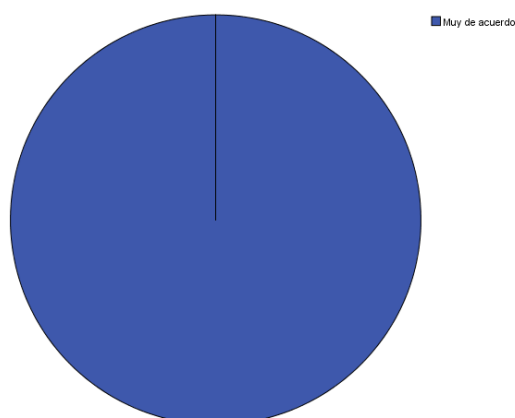
*Equipo profesional*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy de acuerdo	de	24	100,0	100,0	100,0

*Nota:* Permite identificar si los guías de alta montaña poseen el equipo adecuado para llevar a cabo las actividades de alta montaña.

Fuente: Estadístico SPSS

**Figura 23:Equipo profesional**



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** En base a las encuestas aplicadas se pudo obtener que el 100% de los encuestados cuentan con el equipo profesional para desarrollar su labor como guía de alta montaña, cumpliendo así con los requerimientos establecidos en reglamento de operación turística de aventura.

### **Cuenta con cursos de capacitación correspondientes a su especialización**

**Tabla 26**

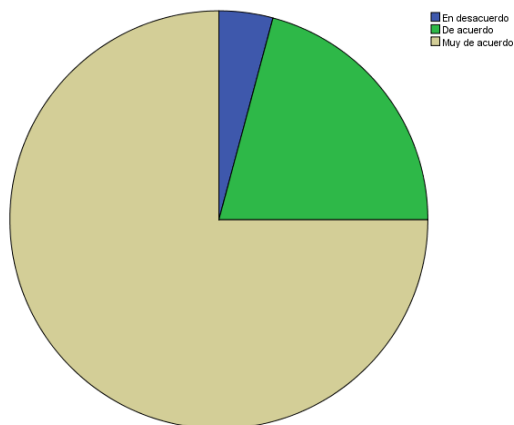
*Especialización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	4,2	4,2	4,2
De acuerdo	5	20,8	20,8	25,0
Válidos Muy de acuerdo	18	75,0	75,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Permite identificar si el prestador de servicios esta capacitado de acuerdo a su especialización de aventura.

Fuente: estadístico SPSS

**Figura 24: Especialización**



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** La tabla de frecuencias indica que el 75% y el 20,38% de la población encuestada cuenta con cursos correspondientes a su especialización de aventura, en este caso el montañismo, los cuales son necesarios para obtener la certificación de guía turístico de aventura (MINTUR, 2014), mientras que el 4,2% de la población carece de preparación acreditada.

### **Cuenta con un certificado vigente de aprobación de cursos de primeros auxilios en zonas agrestes**

Tabla 27

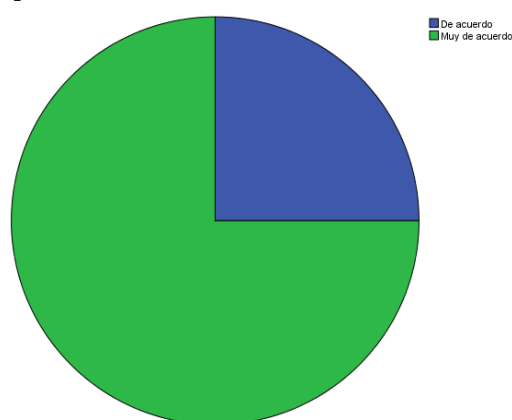


*Certificación en primeros Auxilios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	6	25,0	25,0	25,0
	Muy de acuerdo	18	75,0	75,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Permite identificar la cantidad de guías que cuentan con cursos de primeros auxilios en zonas agrestes

**Figura 25:** Certificación en primeros Auxilios



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** De acuerdo con los encuestados el 75% y 25% de los guías de alta montaña se encuentran certificados y aprobados por un curso de primeros auxilios en zonas agrestes lo que evidencia su preparación personal para poder brindar servicios de asistencia médica en zonas aledañas, resguardando la protección de los turistas.

**Respetar el nivel técnico y la capacidad física de los clientes, sus propios límites y otros guías o entrenadores que los acompañen**

**Tabla 28**

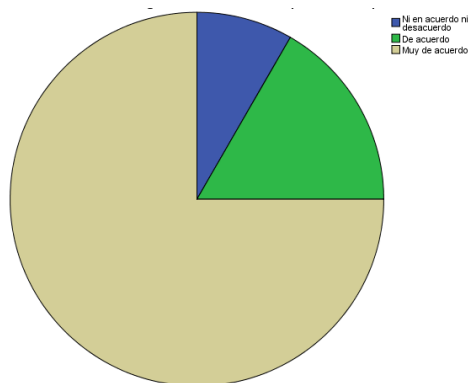
*Respeto técnico y físico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni en acuerdo ni desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
	De acuerdo	4	16,7	16,7	25,0
	Muy de acuerdo	18	75,0	75,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Permite identificar si los guías de alta montaña toman en cuenta sus propios límites y de los turistas.

Fuente: Estadístico SPSS

**Figura 26:Respeto técnico y físico**



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** Tras analizar la tabla de frecuencias, el 75% y 16,7 % de encuestados, manifiestan tener conciencia en las capacidades y técnicas que poseen para la guianza, además respetan los límites de los turistas, evitando generar incomodidades en el transcurso de la expedición, cumpliendo con las expectativas de la demanda.

**Promueve un turismo consiente**

**Tabla 29**

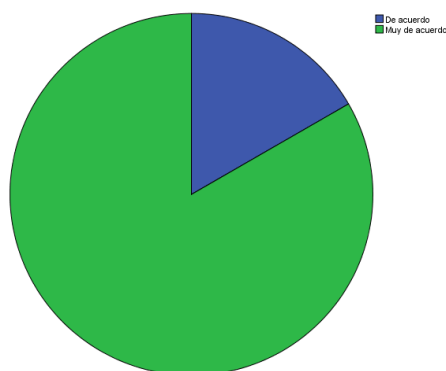
*Turismo consiente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	4	16,7	16,7	16,7
	Muy de acuerdo	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Permite evidenciar si el guía de montaña es capaz de promover un turismo consiente.

Fuente: Estadístico SPSS

**Figura 27: Turismo consiente**



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** Al analizar la tabla de frecuencia se puede constatar que el 83,3% y 16,7 % de los encuestados promueve a realizar un turismo consiente generando así un crecimiento personal y valor en los turistas modernos.

**Influye positivamente en el equipo de trabajo para que la actividad se desarrolle con entusiasmo y se cumplan metas y objetivos**

**Tabla 30**

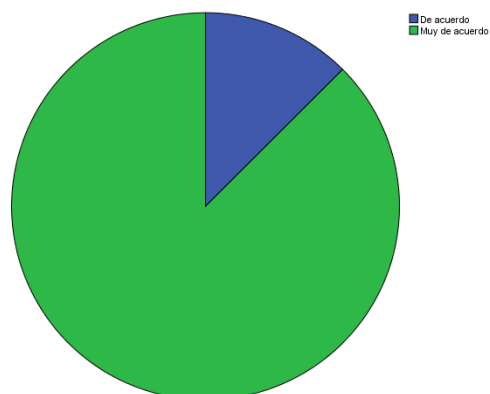
*Influencia positiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	3	12,5	12,5	12,5
	Muy de acuerdo	21	87,5	87,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Permite el análisis de la influencia del guía de alta montaña en los turistas para desarrollar la actividad.

Fuente: Estadístico SPSS

**Figura 28:**Influencia positiva



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** En la tabla de frecuencias se puede analizar que el 87,5 % y 12,5% de los encuestados son capaces de influenciar en su grupo de trabajo de una manera positiva, brindando ánimos y llenando de confianza el ambiente para que la demanda pueda cumplir con sus expectativas generadas antes de la expedición, demostrando así la importancia que tienen los guías para que se cumpla la actividad.

### **Promueve el respeto de los derechos humanos y derechos de la naturaleza**

**Tabla 31**

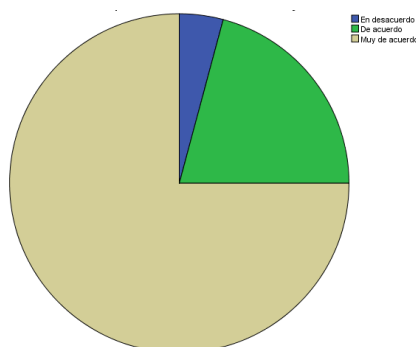
*Derechos humanos y naturales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	4,2	4,2	4,2
De acuerdo	5	20,8	20,8	25,0
Válidos Muy de acuerdo	18	75,0	75,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Permite identificar si el guía es promotor de los derechos humanos y naturales

Fuente: Estadístico SPP

**Figura 29: Derechos humanos y naturales**



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** De acuerdo con los encuestados el 75% y 20,8 % de los guías se encargan de promover los derechos humanos y el cuidado de su área de trabajo, el entorno natural. A su vez generan conciencia a los turistas que visitan el volcán Cotopaxi respetando a cada individuo presente en el área, mientras que el 4,2 % no se interesa en llevar a cabo esta práctica.

**Se involucra en su actividad dando todo su esfuerzo en la tarea asignada con el fin de obtener una satisfacción propia, grupal e institucional**

**Tabla 32**

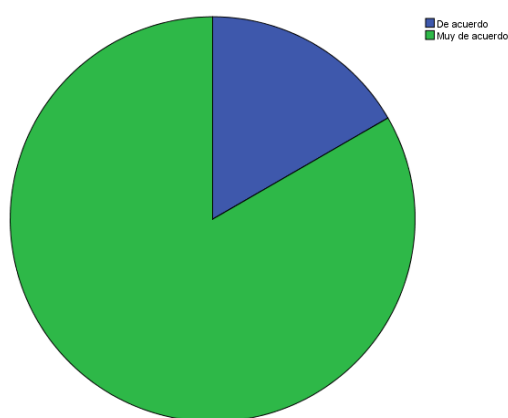
*Eficiencia y eficacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	4	16,7	16,7	16,7
	Muy de acuerdo	20	83,3	83,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

*Nota:* Permite analizar si el guía de montaña realiza su labor con eficiencia y eficacia para cumplir los objetivos.

Fuente: Estadístico SPSS

**Figura 30:Eficiencia y eficacia**



Fuente: Estadístico SPSS

**Discusión:** En base a la encuesta realizada se puede analizar que el 83,3% y el 16,7% de guías, al momento de ejercer con su actividad, dan todo su esfuerzo con el fin de cumplir con el objetivo principal de realizar la cumbre del Cotopaxi, generando la satisfacción propia y de los turistas por cumplir sus metas propuestas.

### 3.2. Verificación de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se formulan dos hipótesis estadísticas, mismas que se enuncian como alterna **H1** y nula **H0**, tal como se aprecia a continuación.

H1 La ética laboral caracteriza al guía de turismo de alta montaña en el volcán Cotopaxi

H0 La ética laboral no caracteriza al guía de turismo de alta montaña en el volcán Cotopaxi.

**Tabla 33**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,348 <sup>a</sup>	1	,555		
Corrección por continuidad	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitudes	,590	1	,443		
Estadístico exacto de Fisher				1,000	,750
Asociación lineal por lineal	,333	1	,564		
N de casos válidos	24				

a 2 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,25.

**Fuente:** Estadístico SPSS

**Discusión:** De la tabla 33 podemos observar que, para dar con la aceptación de la hipótesis, se realizaron pruebas estadísticas no paramétricas, donde el análisis de chi cuadrado, a cada una de las preguntas, refleja significancias asintóticas ya que el valor generado es menor a 0 estableciendo concordancia exacta entre las frecuencias analizadas, rechazando así la hipótesis nula.

### Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	Las categorías de Para iniciar un recorrido, el guía: ¿valora las condiciones del terreno y la capacidad de los participantes; y, toma decisiones? se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
2	Las categorías de El guía de alta montaña ¿evidencia capacidad de reflexión sobre lo correcto o incorrecto antes de actuar? se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
3	Las categorías de El guía de alta montaña ¿ejecuta sus labores a través de una agencia/operadora de turismo? se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
4	Las categorías de ¿El guía nunca recibe una comisión o gratuidad por el monto de las artesanías adquiridas por turistas y consumos en cafeterías y refugios? (si no lo ha observado, por favor no contestar) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
5	Las categorías de Ejerce su profesión sin hacer uso de sustancias estupefacientes, psicotrópicas o bebidas alcohólicas antes y durante su actividad se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
6	Las categorías de Como guía de alta montaña respeta las áreas de los campos de actividades de otros grupos profesionales se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
7	Las categorías de Cuenta con certificado de guía nacional especializado para alta montaña se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

<sup>1</sup>Se muestra la significancia exacta para esta prueba.



**Resumen de prueba de hipótesis**

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
8	Las categorías definidas por Brinda a los usuarios internos y externos un cuidado que demuestre integridad, equidad, profesionalismo, responsabilidad, respeto y misión de servicio, y abandonar la posibilidad de intereses o ventajas personales = De acuerdo y Muy de acuerdo se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
9	Las categorías de Ejerce funciones de gestión cultivando un liderazgo democrático, respetuoso, justo y equitativo con los compañeros de trabajo se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
10	Las categorías definidas por Cumple sus labores de trabajo de modo honesto, eficiente, eficaz y efectivo desvinculando cualquier acto de corrupción = Muy de acuerdo y De acuerdo se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
11	Las categorías de Como guía de alta montaña asume y se hace responsable por la toma de todas sus decisiones se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
12	Las categorías de Como guía evita actitudes de competencia entre compañeros y turistas se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
13	Las categorías de En el desarrollo de la actividad, actúa de una manera leal ante su institución, sus compañeros y turistas se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
14	Las categorías definidas por Se encuentra registrado en el catastro único Nacional de Guías de Turismo = De acuerdo y Muy de acuerdo se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,002 <sup>1</sup>	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

<sup>1</sup>Se muestra la significancia exacta para esta prueba.

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
15	Las categorías de Cuenta con una credencial de Guía de Turismo para realizar las diversas actividades de guianza turística. se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
16	Las categorías definidas por Posee un título profesional de nivel técnico superior = Muy de acuerdo y De acuerdo se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
17	Las categorías definidas por Ejecuta sus labores a través de una agencia/operadora de turismo = Muy de acuerdo y De acuerdo se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
18	Las categorías de Posee la experiencia y los conocimientos para proporcionar a los turistas información valorada en el sector turístico natural-cultural se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
19	Las categorías de Su objetivo primordial es el de brindar seguridad y una experiencia gratificante para los turistas se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
20	Las categorías definidas por Proporciona a sus clientes información sobre comportamiento responsable de acuerdo con la situación permitiendo desarrollar las habilidades de autocontrol y responsabilidad propia = Muy de acuerdo y Muy desacuerdo se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

<sup>1</sup>Se muestra la significancia exacta para esta prueba.

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
21	Las categorías definidas por En la toma de decisiones para una actividad, dialoga con los turistas, explica el por qué se debe hacer ese cambio = De acuerdo y Muy de acuerdo se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,002	Rechazar la hipótesis nula.
22	Las categorías definidas por Es capaz de mostrar e interpretar el patrimonio turístico de carácter natural y cultural = De acuerdo y Muy de acuerdo se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
23	Las categorías de Cuenta con cursos de capacitación correspondientes a su especialización se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
24	Las categorías definidas por Cuenta con un certificado vigente de aprobación de cursos de primeros auxilios en zonas agrestes = De acuerdo y Muy de acuerdo se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,023	Rechazar la hipótesis nula.
25	Las categorías de Respeta el nivel técnico y la capacidad física de los clientes, sus propios límites y otros guías o entrenadores que los acompañen se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
26	Las categorías definidas por Promueve un turismo consciente = Muy de acuerdo y De acuerdo se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,002	Rechazar la hipótesis nula.
27	Las categorías definidas por Influye positivamente en el equipo de trabajo para que la actividad se desarrolle con entusiasmo y se cumplan metas y objetivos = De acuerdo y Muy de acuerdo se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
28	Las categorías de Promueve el respeto de los derechos humanos y derechos de la naturaleza se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
29	Las categorías definidas por Promueve la diversidad y la igualdad en las relaciones interculturales = De acuerdo y Muy de acuerdo se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,023	Rechazar la hipótesis nula.
30	Las categorías de Cuenta con cursos validos sobre técnicas de rescate, evacuación y supervivencia se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado de una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
31	Las categorías definidas por Se involucra en su actividad dando todo su esfuerzo en la tarea asignada con el fin de obtener una satisfacción propia, grupal e institucional = Muy de acuerdo y De acuerdo se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binomial de una muestra	,002	Rechazar la hipótesis nula.

Fuente: Estadístico SPSS

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones

Tras haber concluido con el trabajo de investigación se extraen las siguientes conclusiones:

El guía de turístico de alta montaña, con su especialización en aventura, llega a ser un individuo que cuenta con la capacidad de prestar sus servicios con una preparación profesional adecuada y formaciones suplementarias para llevar a cabo la práctica de su actividad entorno al montañismo tales como: escalada, senderismo, manejo de grupos y actividades en hielo. No solamente cuenta con la habilidad física que requiere su labor, si no también, posee un amplio conocimiento en las ciencias sociales naturales e información característica relevante en el ámbito turístico natural y cultural, lo que lo hace una persona con la aptitud de liberrar las dudas generadas por los visitantes.

En lo que respecta a su valor ético laboral se puede argumentar que los guías turísticos de alta montaña, son una sociedad desarrollada para colaborar mutuamente a lo que les permita sus capacidades, estableciendo así un entorno de trabajo adecuado, sin fines de lucro y competitividad por parte de los colegas. Al hablar de la relación ética que se forja por parte de una entidad turística, en este caso una agencia de viajes y un guía de alta montaña, se puede confirmar que se han establecido comportamientos de respeto y lealtad institucional, asegurando al guía, ser llamado y recomendado por diferentes agencias en expediciones futuras por su correcto desempeño.

Lo resultados más importantes que arrojan esta investigación es acerca del comportamiento ético que posee el guía con los visitantes nacionales y extranjeros, donde se puede manifestar que el prestador de servicios es una persona consiente, responsable, y cuenta con una formación a base de valores lo que permite cumplir con las expectativas, los objetivos, y la satisfacción de los visitantes sin ponerlos en riesgo alguno, en ningún momento, y esto lo logra mediante la reflexión y la toma de decisiones correctas.

Finalmente, el guía turístico de alta montaña por sentido común, es una persona respetuosa con su zona de trabajo, se encarga de promover la realización de un turismo

responsable con el entorno natural ya que, si este llegase a recibir impactos negativos, su fuente de trabajo seria escasa.

## CAPÍTULO V PROPUESTA



### CRÉDITOS

**Institución**

Universidad Técnica de Ambato

**Facultad**

Facultad de ciencias humanas y la Educación

**Carrera**

Turismo

**Autor**

Matheus Israel Coba Córdova



**Tutora**

Lcda. Mg. Yadira Proaño



## CONTENIDO

<b>Créditos.....</b>	<b>1</b>
<b>Contenido.....</b>	<b>2</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>Objetivo.....</b>	<b>5</b>
<b>Deberes profesionales .....</b>	<b>6</b>
<b>Relación con los turistas.....</b>	<b>..8</b>
<b>Conclusión.....</b>	<b>10</b>

Las elevaciones ecuatorianas  forman parte de los destinos turísticos mas atractivos solicitados por las personas aventureras y deportistas alrededor del mundo. Ecuador cuenta con con mas de 70 volcanes y montañas que se desplazan en la conocida  "Avenida de los Volcanes" atravesando la mitad del mundo, de norte a sur.

En este contexto, el sector turístico de aventura, dedicado al montañismo, tiene la obligación de contar con profesionales capaces brindar sus servicios con altos estándares calidad y proporcionar los resultados satisfactorios esperados.





Con 5.897 metros sobre el nivel del mar, el Cotopaxi es considerado uno de los volcanes activos más altos del mundo, la segunda montaña más alta de Ecuador y una de las más altas de Sudamérica. Su cima está permanentemente cubierta de nieve y posee hermosos glaciares que justifican su ubicación dentro del segundo parque nacional más visitado del Ecuador. Subir a la cima del volcán es una experiencia legendaria, aunque no está exenta de dificultades.

Para coronar la cumbre del volcán se debe disponer de una preparación física anticipada y contar con el apoyo de un guía turístico de alta montaña especializado, el cual será el individuo encargado de asesorar, cuidar, y buscar los métodos más factibles para que se cumplan las metas planteadas



## Objetivo



Este código de ética ha sido preparado para proporcionar información clara y precisa al guía de turismo de alta montaña, sobre las tareas correspondientes a cumplir, sus responsabilidades y obligaciones clave para proporcionar un servicio de alta calidad, permitiendo tener pautas de acción basadas en reglas de competencia laboral y calidad turística. Asimismo, busca que los guías turísticos sean personas más receptivos, auténticos y prácticos sobre la importancia de brindar un excelente servicio a los turistas durante el desarrollo de las expediciones.





## Deberes profesionales generales del Guía de alta montaña



El guía nacional especializado es la persona que posee los conocimientos y el dominio de sus actividades en **alta montaña**.

1.- El guía de alta montaña deben estar registrado en el catastro único y portar un certificado emitido por la Administración Nacional de Turismo durante la prestación de sus servicios.

2.- Debe contar con la capacidad de interpretar el patrimonio turístico nacional en el ámbito natural y cultural de manera general , y reforzar sus conocimientos con respecto a su entorno de trabajo.

3.-Contar con sus debidas capacitaciones respecto a su especialidad y poseer certificados aprobados del curso de primeros auxilios en zonas agrestes.

4.-Tener el equipo adecuado, tanto como de: protección propia, comunicaciones, primeros auxilios y el equipaje para cumplir con sus funciones en alta montaña



5.- En el desarrollo de las actividades de alta montaña , los guías deben ser una sociedad comprometida en ayudarse mutuamente, tener un comportamiento y comunicación efectiva para evitar conflictos y peligros inusuales.

6.- Los guías de montaña deben tratarse con lealtad y cortesía. A si mismo deben evitar las actitudes que compiten entre sí para evitar riesgo de presión laboral.

7.-Se debe trabajar de una manera honesta, eficiente, y eficaz, siendo responsable de liberarse de cualquier conflicto de interés y no debe aceptar o permitir que se produzcan prácticas corruptas de cualquier tipo en el entrono de trabajo.

8.- Al ser parte de las actividades turísticas en zonas naturales, debe contribuir con la protección y conservación del medio ambiente, ya que es su zona de trabajo.





## Relación con los turistas



**1.-** Como objetivo primordial, el guía de montaña debe velar por la seguridad e integridad de sus turistas en todo momento.

**2.-** Tener una comunicación efectiva con los turistas, siendo claros y concisos cuando se proporcionen información sobre los puntos de interés, e información sobre las tomas de decisiones que cambien con los planes estipulados en la expedición.

**3.-** Se debe respetar la capacidad y el nivel técnico que poseen los turistas al momento de realizar el ascenso a la cumbre, para cumplir con sus expectativas.

**4.-** Dentro del grupo de la expedición, el guía debe ser una persona positiva, capaz de influenciar en el comportamiento y las decisiones del turista, con el fin de que la actividad se desarrolle con entusiasmo y se cumplan con los objetivos.

**5.-** Dialogar con los turistas sobre el comportamiento adecuado en contexto al desarrollo de habilidades de control y responsabilidad propia

**6.-** Respetar y promover la diversidad e igualdad en las relaciones interculturales



**7.-** Reconocer las virtudes de los turistas y evitar hacer comentarios dañinos sobre ellos en las conversaciones con colegas o con los mismos visitantes, creando así un ambiente de trabajo propicio para todos.

**8.-** Brindar asistencia adecuada a los turistas para que no cometan errores que perjudiquen su economía, su estatus social o sean timados por personas mal intencionadas.



Todas estas buenas prácticas, que los guías turísticos realizan con ética y responsabilidad, se encargan de difundir valores, costumbres y tradiciones cuidando la identidad cultural y la diversidad étnica de los pueblos; Además contribuyen con la protección, conservación y vigilancia de los bienes culturales, arqueológicos, naturales y patrimonio social, aumentando la conciencia turística de las personas.



## MATERIALES DE REFERENCIA

### Bibliografía

- Acuerdo Ministerial 1. Registro Oficial 761. 2016. Reglamento de guianza turística. No. 20160001. (24 de Mayo de Ministerio de Turismo & Ministerio del Ambiente). *Acuerdo interministerial. principios y criterios a los que habrán de someterse las personas reconocidas como guías de turismo*. Quito, 24-may.-2016. Obtenido de Turismo.gob.ec: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf>
- Acuerdo Ministerial 2. SGPR-2014-0002 de 2014. (17 de Marzo de Presidencia de la República Código de Ética de la Presidencia de la República del Ecuador). por la cual se establecen normas, valores, principios y responsabilidades. Obtenido de presidencia.gob.e: [https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a3\\_4\\_SGPR-2014-0002\\_codigo\\_etica\\_mar\\_2018.pdf](https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a3_4_SGPR-2014-0002_codigo_etica_mar_2018.pdf)
- Aguilar - Barojas, S. (enero - agosto de 2005). Formulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. (Secretaría de Salud del Estado de Tabasco, Ed.) *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338. Recuperado el 10 de enero de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación. *Scielo*, 29(3), 1695-2294. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v29n3/metolologia.pdf>
- Beedie, P. (2003). Mountain guiding and adventure tourism. *Leisure Studies*, 22, 147-167. doi:10.1080/026143603200068991
- César, J. (Diciembre de 2002). *Academia*. Obtenido de cloudfront.net: [https://www.academia.edu/3227874/Hist%C3%B3ria\\_da\\_%C3%A9tica?from=cover\\_page](https://www.academia.edu/3227874/Hist%C3%B3ria_da_%C3%A9tica?from=cover_page)
- Ching, G.-H. (2009). MOUNTAIN GUIDING IN KINABALU PARK. *Borneo Research Journal*, 3, 81-91. Obtenido de <http://mjlis.um.edu.my/index.php/BRJ/article/view/9811/6926>
- Cortina, A., & Martínez, E. (2008). *Ética* (Cuarta ed.). Madrid: Ediciones AKAL. doi:10.330-2008

- Gobierno de Bolivia. (Febrero de 2020). *unodc.org*. Obtenido de unodc.org:  
[https://www.unodc.org/documents/bolivia/Cuaderno\\_de\\_Formacion\\_Continua\\_1.pdf](https://www.unodc.org/documents/bolivia/Cuaderno_de_Formacion_Continua_1.pdf)
- Gobierno de la provincia de Salta. (11 de junio de 2011). *turismo.salta.gov*. Obtenido de [turismo.salta.gov](http://turismo.salta.gov):  
[http://turismo.salta.gov.ar/images/uploads/4tecnicas\\_de\\_guiado\(1\).pdf](http://turismo.salta.gov.ar/images/uploads/4tecnicas_de_guiado(1).pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). España: McGraw-Hill Interamericana de España. Obtenido de 978-1-4562-2396-0
- Ministerio de turismo y del ambiente y agua. (11 de Febrero de 2014). *Turismo.gob*. Obtenido de Turismo.gob.ec: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-OPERACION-TURISTICA-DE-AVENTURA.pdf>
- MINTUR. (11 de Febrero de 2014). *turismo.gob*. Obtenido de turismo.gob.ec: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-OPERACION-TURISTICA-DE-AVENTURA.pdf>
- MINTUR. (24 de Mayo de 2016). *turismo.gob*. Obtenido de turismo.gob.ec: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf>
- Morales, J., Torres, V., & Cañete, L. (Febrero de 2013). Perfiles de valores éticos en estudiantes. *Aula Abierta*, 41(2), 55-66. Obtenido de dialnet.unirioja.e: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4239108>
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Venezuela: Universidad de los Andes. doi:10.13140/RG.2.1.2633.9446
- Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito [UNODC]. (2019). Ética profesional. *Educación para la justicia*(Catorce). Viena: Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. doi:[https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE\\_14\\_-\\_Professional\\_Ethics\\_-\\_Spanish\\_v.pdf](https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_14_-_Professional_Ethics_-_Spanish_v.pdf)
- Palacio, M., & Molina, V. (2015). La promoción turística a través de técnicas tradicionales y nuevas. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24(4), 737-757. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180739769017.pdf>

- Rebolledo, P., & Fica, R. (2010). La formación de guías de turismo de montaña. *Gest. tur*(14), 83 - 95. Obtenido de <http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n14/art06.pdf>
- Rebolledo, P., & Fica, R. (Julio-diciembre de 2010). La formación de guías de turismo de montaña y alta montaña. El caso chileno. *Gestion Turística*, 14, 83-95. doi:<https://doi.org/10.4206/gest.tur.2010.n14-06>
- Ríos, M., Salazar, L., & López, M. (2015). Ética y claidad laboral : impacto en el desempeño empresarial. *Holos*, 3, 308-320. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4815/481547178026.pdf>
- Robles, J. (2017). Valores individuales: guía máxima para el comportamiento ético en organizaciones. *Competitividad e innovación*, V(2), 345-352. Obtenido de <https://pca.edu.co/editorial/revistas/index.php/gci/article/view/126>
- Sampio, P., & Gómez, L. (2015). Calidad y credibilidad, un binomio inexorable para el futuro de los medios. *Periodística*(16), 11-28. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5962714>
- Sánchez, E. (2003). LA VOCACIÓN ENTRE LOS. *Educacion XX1*(6), 203-222. Obtenido de [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/17087/file\\_1.pdf?sequence=1](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/17087/file_1.pdf?sequence=1)
- Suarez, L., Vázquez, R., & Díaz, A. M. (2007). Antecedentes y consecuencias del capital relacional. *Revista española de investigación de marketing*, 9(2), 77-110. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1284344>
- Yurén, T. (2013). Ética profesional y praxis. *Perfiles Educativos*, XXXV(142), 14. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v35n142/v35n142a16.pdf>



## ANEXOS

### Anexo 1: Carta de Compromiso



Dirección Académica  
ANEXO 3  
FORMATO DE LA CARTA DE COMPROMISO.

### CARTA DE COMPROMISO

Latacunga, 14/10/2021

Dr. Marcelo Nuñez Espinoza  
Presidente  
Unidad de Integración Curricular  
Carrera de Turismo  
Facultad de Ciencias Humanas y la Educación.

Yo Iván Patricio Guerrero Vaca en mi calidad de Gerente- Propietario de la Empresa "GREIVAG, TRAVEL ADVENTURE, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular bajo el Tema " **La ética laboral en el guía de turismo de alta montaña en el volcán Cotopaxi**", propuesto por el estudiante Coba Córdova Mathcus Israel, portadora de la Cédula de Ciudadanía 1805177282, estudiante de la Carrera de Turismo Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.

  
Iván Guerrero Vaca.  
0502161383  
032810510  
0998647308  
ipgv0502@gmail.com

## Anexo 2: Instrumento validación encuesta



Universidad Técnica de Ambato  
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación  
Carrera de Turismo



Ambato, 07 de Enero de 2022

Licenciada  
Ing. Sonia Armas Arias  
**DOCENTE DE LA CARRERA DE TURISMO**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
Ciudad

De mi consideración

Yo, Matheus Israel Coba Córdova, portador de la C.I 1805177282, estudiante de la **Carrera de Turismo**, me permito solicitar su apoyo, como docente investigadora, con la revisión, evaluación y validación del instrumento adjunto, cuestionario para la técnica entrevista, para el levantamiento de información para el proyecto de investigación con el tema "LA ÉTICA LABORAL EN EL GUIA DE TURISMO DE ALTA MONTAÑA EN EL VOLCÁN COTOPAXI" mismo que será aplicado en la zona en estudio.

### Objetivo General

- Analizar la ética laboral en el guía de turismo de alta montaña en el volcán Cotopaxi

### Objetivos Específicos

- Caracterizar al guía de turismo de alta montaña.
- Evaluar la ética laboral en los guías de turismo de alta montaña en el volcán Cotopaxi
- Identificar las pautas de conducta requeridas para el desempeño de los guías de turismo de alta montaña.

Para la validación respectiva me permito adjuntar los siguientes anexos

Anexo 1: Resumen ejecutivo del proyecto y definiciones básicas  
Anexo 2: Relación conceptos, criterios e indicadores  
Anexo 4: Instrumento para la validación  
Anexo 5: Instrumento (encuesta)

Ante la favorable acogida a esta solicitud, anticipo mis agradecimientos

Atentamente

Matheus Israel Coba Córdova  
1805177282

## Anexo 1: Resumen ejecutivo del proyecto

**NOMBRE DEL PROYECTO:** "LA ÉTICA LABORAL EN EL GUIA DE TURISMO DE ALTA MONTAÑA EN EL VOLCÁN COTOPAXI"

**FACULTAD(ES) EJECUTORA(S):** Ciencias Humanas y de la Educación

**CARRERA(S) EJECUTORA(S):** Carrera de Turismo

**DOCENTE TUTOR DEL PROYECTO:** Lic. Mg. Yadira Alexandra Proaño Gómez

**LOCALIDAD DONDE SE DESARROLLARÁ LA INVESTIGACIÓN:** Provincia de Cotopaxi-Cantón de Latacunga - Parque Nacional Cotopaxi – volcán Cotopaxi.

### DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

Esta investigación se llevará a cabo para determinar cuál debería ser el comportamiento correcto de un guía de turismo, no solo de alta montaña si no en general y se basa en que a pesar de existir una normativa en relación a guianza a nivel nacional existen quienes ejercen el servicio sin cumplir con los requisitos establecidos, además, el modelo de gestión de turismo sostenible requiere comportamientos que evidencien la responsabilidad ambiental y social y no solo la generación económica, debiendo ser más que buenos anfitriones, se requiere entonces de profesionales con el desarrollo de competencias que involucren conocimiento, prácticas y comportamientos adecuados para el acompañamiento, conducción, información y generación de sensaciones favorables que hagan memorable la experiencia de viajar, esas inquietudes han incentivado el presente trabajo porque tiene implicaciones en los tres ejes del desarrollo sostenible y porque es factible por disponer de las facilidades para el traslado a la zona a ser estudiada.

Problema por solucionar	Objetivos específicos del Proyecto
Debido al desconocimiento sobre la conducta ética laboral de los profesionales de guía de alta montaña , se busca describir y evaluar el comportamiento adecuado de los guías en su entorno profesional.	• Caracterizar al guía de turismo de alta montaña
	• Evaluar la ética laboral en los guías de turismo de alta montaña en el volcán Cotopaxi
	• Identificar las pautas de conducta requeridas para el desempeño de los guías de turismo de alta montaña.

Definiciones básicas:

### Ética Laboral

Sotomayor, Pérez, Saavedra, & Pérez (2016) mencionan que la ética laboral es una expresión de la conciencia moral, que puede lograr el bienestar social y contribuir al pleno juego de los profesionales. Esto es así porque esta ética restituye y antepone el sentido social de la profesión a cualquier otro interés El sentido social de la profesión incluye proporcionar a la sociedad los bienes y servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Asimismo, la ética laboral, como conciencia moral, permite a los profesionales asumir compromisos y



**Anexo 2: Relación variable - conceptos, criterios e indicadores (guía de turismo de alta montaña)**

Objetivo que se pretende alcanzar con el instrumento: Caracterizar al guía de turismo de alta montaña

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
El Guía de alta montaña Es un <u>profesional certificado</u> , que facilita al turista la <u>experiencia, el disfrute de los recursos y de los servicios en la alta montaña</u> , dentro de un contexto de <u>aventura</u> y a la vez de <u>disciplina</u> , donde los turistas son partícipes de la actividad y corresponsables de su seguridad. Es un profesional que debe ser <u>responsable</u> y debe tener <u>conocimientos técnicos, formación deportiva</u> y de <u>calidad turística</u> , una <u>condición física</u> de excelencia y <u>experiencia</u> , <u>conocer la historia, geografía, mantener la moral del grupo</u> y <u>conocer técnicas de resolución de conflictos</u> y de <u>dinámica grupal</u> ; su labor es <u>proveer seguridad, mediación e interpretación</u> (Rebolledo & Fica, 2010)	<u>profesional certificado</u>	Es aquella persona que posee un sello de calidad personal, posee la capacidad y competencia para ejercer su labor de una manera superior a otras personas.	Se encuentra registrado en el catastro único Nacional de Guías de Turismo.  Cuenta con una credencial de Guía de Turismo para realizar las diversas actividades de guianza turística. (Reglamento de Guianza Turística)  Posee un título profesional de nivel técnico superior correctamente acreditado según lo dispuesto en la Ley Orgánica de educación superior. (Reglamento de Guianza Turística)  Ejecuta sus labores a través de una agencia/operadora de turismo
	<u>experiencia, el disfrute de los recursos y de los servicios en la alta montaña</u>	Es el cumplimiento de las expectativas de una persona al momento de realizar una actividad turística	Posee la experiencia y los conocimientos para proporcionar a los turistas información valorada en el sector turístico natural-cultural (Reglamento de Guianza turística)  Su objetivo primordial es el de brindar seguridad y una experiencia gratificante para los turistas. (Código de ética profesional de guías de montaña)
	<u>disciplina</u>	En el comportamiento que se utilizan para mantener el orden y la subordinación entre los miembros del grupo o de la comunidad en una comunidad profesional o específica.	Proporciona a sus clientes información sobre comportamiento responsable de acuerdo con la situación permitiendo desarrollar las habilidades de autocontrol y responsabilidad propia. (Código de ética profesional de guías de montaña)  En todo momento presta atención y cumple con los acuerdos pactados con el turista. (Código de ética profesional de guías de montaña)
	<u>responsable</u>	Es una persona que conoce sus obligaciones y actúa de acuerdo con ellas.	En la toma de decisiones para una actividad, dialoga con los turistas, y explica el por qué se debe hacer ese cambio. (Código de ética profesional de guías de montaña)  Como guía cuenta con el equipo: EPI, de comunicación, material de primeros auxilios y equipo de alta montaña. (Reglamento de operación turística)

<u>conocimientos técnicos</u>	Estas son las cualidades que hemos adquirido a través de la formación y la experiencia. Ayudándonos a desarrollar diferentes tipos de trabajos.	Es capaz de mostrar e interpretar el patrimonio turístico de carácter natural y cultural. (Reglamento de operación turística)  Cuenta con cursos de capacitación correspondientes a su especialización. (Reglamento de operación turística).  Cuenta con un certificado vigente de aprobación de cursos de primeros auxilios en zonas agrestes (Reglamento de operación turística).
<u>formación deportiva</u>	Es el desarrollo de las habilidades humanas, así como la adquisición y aprendizaje de deportes, hábitos, y habilidades motoras técnicas.	Respeto el nivel técnico y la capacidad física de los clientes, sus propios límites y otros guías o entrenadores que los acompañen. (Reglamento de operación turística).
<u>calidad turística</u>	Elementos definidos en estándares técnicos por entidades privadas y gubernamentales para asegurar que todas las experiencias de viaje cumplan con las expectativas de los viajeros.	Promueve un turismo consiente (Reglamento de operación turística de aventura)
<u>mantener la moral del grupo</u>	Hacer todo lo posible por que las personas se sientan partícipes a la actividad que realizan, mantener las expectativas, la unión, el trabajo y el esfuerzo.	Influye positivamente en el equipo de trabajo para que la actividad se desarrolle con entusiasmo y se cumplan metas y objetivos (Código de ética del ministerio de turismo).
<u>conocer técnicas de resolución de conflictos</u>	Ser aptos para resolver problemas sin que estos lleguen a problemas mayores de una manera pacífica y no violenta	Promueve el respeto de los derechos humanos y derechos de la naturaleza. (Código de ética del ministerio de turismo).  Promueve la diversidad y la igualdad en las relaciones interculturales. (Código de ética del ministerio de turismo).

	<u>proveer seguridad</u>	Ser capaz de brindar confianza en la actividad que se está llevando a cabo, demostrando profesionalismo y un desarrollo técnico adecuado.	Cuenta con acreditaciones sobre primeros auxilios ya sea en condiciones normales o extremas, además de tener conocimientos sobre RCP. (Reglamento de operación turística de aventura)  Cuenta con cursos válidos sobre técnicas de rescate, evacuación y supervivencia. (Reglamento de operación turística de aventura)
	<u>mediación e interpretación</u>	Ser capaces de establecer relaciones de una manera eficaz, a su vez tener la habilidad de dar a conocer sobre diferentes temas y llegar a ser comprendido fácilmente.	Es capaz de mostrar e interpretar el patrimonio turístico local, natural o cultural. (Reglamento de operación turística de aventura)  Se involucra en su actividad dando todo su esfuerzo en la tarea asignada con el fin de obtener una satisfacción propia, grupal e institucional (Código de ética del ministerio de Turismo)
	<u>bienestar social</u>	La satisfacción común de una serie de factores que reflejan la calidad de vida en la sociedad humana.	En el desarrollo de su actividad toma en cuenta el precepto constitucional Ama killa, ama Hulla, ama shwa "No ser ocioso, no mentir, no robar" (Código de ética del ministerio de Turismo)  Ejerce su profesión sin hacer uso de sustancias estupefacientes, psicotrópicas o bebidas alcohólicas antes y durante su actividad. (Código de ética del ministerio de Turismo)  Como guía de alta montaña respeta las áreas de los campos de actividades de otros grupos profesionales. (Código de Ética Profesional de la UIAGM)
	<u>pleno juego de los profesionales</u>	Desarrollo correcto durante la formación como un profesional de calidad	Cuenta con certificado de guía nacional especializado para alta montaña (Reglamento de guianza turística)
	<u>sentido social de la profesión</u>	El objetivo principal por el cual se lleva a cabo su profesión	Brinda a los usuarios internos y externos un cuidado que demuestre integridad, equidad, profesionalismo, responsabilidad, respeto y misión de servicio, y abandonar la posibilidad de intereses o ventajas personales. (Código de ética del ministerio de Turismo)

			Ejerce funciones de gestión cultivando un liderazgo democrático, respetuoso, justo y equitativo con los compañeros de trabajo. (Código de ética del ministerio de Turismo)
	<u>asumir compromisos y responsabilidades</u>	Se toma un cierto grado de responsabilidad sobre algo en específico para llegar a un objetivo	Cumple sus labores de trabajo de modo honesto, eficiente, eficaz y efectivo desvinculando cualquier acto de corrupción. (Código de ética del ministerio de Turismo)  Como guía de alta montaña asume y se hace responsable por la toma de todas sus decisiones. (Código de Ética Profesional de la UIAGM)
	<u>contribuir a la mejora de las condiciones de vida social a través de sus prácticas profesionales</u>	Ser parte del cambio de la sociedad entregando un trabajo y servicios de calidad.	Como guía evita actitudes de competencia entre compañeros y turistas. (Código de Ética Profesional de la UIAGM)  En el desarrollo de la actividad, actúa de una manera leal ante su institución, sus compañeros y turistas. (Código de Ética Profesional de la UIAGM)

**Anexo 3: Relación variable - conceptos, criterios e indicadores (ética laboral)**

Objetivo que se pretende alcanzar con el instrumento: Evaluar la ética laboral en los guías de turismo de alta montaña en el volcán Cotopaxi

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>Ética laboral</p> <p>Sotomayor, Pérez, Saavedra, &amp; Pérez (2016) mencionan que la ética laboral es una expresión de la <u>conciencia moral</u>, que puede lograr el <u>bienestar social</u> y contribuir al <u>pleno juego de los profesionales</u>. Esto es así porque esta ética restituye y antepone el <u>sentido social de la profesión</u> a cualquier otro interés. El sentido social de la profesión incluye proporcionar a la sociedad los bienes y servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Asimismo, la ética laboral, como conciencia moral, permite a los profesionales <u>asumir compromisos y responsabilidades</u>, y <u>contribuir a la mejora de las condiciones de vida social</u></p>	<u>conciencia moral</u>	Capacidad de reflexión sobre lo correcto o incorrecto antes de actuar	<p>Para iniciar un recorrido valora de las condiciones del terreno y la capacidad de los participantes y toma decisiones (Código de Ética Profesional de la UIAGM)</p> <p>Ejecuta sus labores a través de una agencia/operadora de turismo (Reglamento de operación turística de aventura)</p> <p>¿Cuándo llega un guía de turismo con visitantes a una cafetería/refugio/restaurante ha observado que le se le debe dar desayuno y/o almuerzo? (basado en la percepción del poblador uro sobre el comportamiento ético y moral del guía turístico)</p> <p>¿El guía debe recibir comisión por el monto de las artesanías adquiridas y consumos en cafeterías y refugios? (basado en la percepción del poblador uro sobre el comportamiento ético y moral del guía turístico)</p>
	<u>bienestar social</u>	La satisfacción común de una serie de factores que reflejan la calidad de vida en la sociedad humana.	<p>En el desarrollo de su actividad toma en cuenta el precepto constitucional Ama killa, ama Hulla, ama shwa "No ser ocioso, no mentir, no robar" (Código de ética del ministerio de Turismo)</p> <p>Ejerce su profesión sin hacer uso de sustancias estupefacientes, psicotrópicas o bebidas alcohólicas antes y durante su actividad. (Código de ética del ministerio de Turismo)</p> <p>Como guía de alta montaña respeta las áreas de los campos de actividades de otros grupos profesionales. (Código de Ética Profesional de la UIAGM)</p>
	<u>pleno juego de los profesionales</u>	Desarrollo correcto durante la formación	Cuenta con certificado de guía nacional especializado para alta montaña (Reglamento de guianza turística)

<u>través de sus prácticas profesionales</u>		como un profesional de calidad	
	<u>sentido social de la profesión</u>	El objetivo principal por el cual se lleva a cabo su profesión	<p>Brinda a los usuarios internos y externos un cuidado que demuestre integridad, equidad, profesionalismo, responsabilidad, respeto y misión de servicio, y abandonar la posibilidad de intereses o ventajas personales. (Código de ética del ministerio de Turismo)</p> <p>Ejerce funciones de gestión cultivando un liderazgo democrático, respetuoso, justo y equitativo con los compañeros de trabajo. (Código de ética del ministerio de Turismo)</p>
	<u>asumir compromisos y responsabilidades</u>	Se toma un cierto grado de responsabilidad sobre algo en específico para llegar a un objetivo	<p>Cumple sus labores de trabajo de modo honesto, eficiente, eficaz y efectivo desvinculando cualquier acto de corrupción. (Código de ética del ministerio de Turismo)</p> <p>Como guía de alta montaña asume y se hace responsable por la toma de todas sus decisiones. (Código de Ética Profesional de la UIAGM)</p>
	<u>contribuir a la mejora de las condiciones de vida social a través de sus prácticas profesionales</u>	Ser parte del cambio de la sociedad entregando un trabajo y servicios de calidad.	<p>Como guía evita actitudes de competencia entre compañeros y turistas. (Código de Ética Profesional de la UIAGM)</p> <p>En el desarrollo de la actividad, actúa de una manera leal ante su institución, sus compañeros y turistas. (Código de Ética Profesional de la UIAGM)</p>

**Anexo 3: Validación de Instrumento Ing. Sonia Armas Arias**

Yo **SONIA PAOLA ARMAS ARIAS**, con CI **1803202827** de profesión **ING. EMPRESAS**, y ejerciendo actualmente como **DOCENTE** en la (institución) **U.T.A**, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Cuestionario para encuesta" y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	<b>X</b>			
Congruencia variable-criterio- indicador		<b>X</b>		
Amplitud y relevancia de contenidos	<b>X</b>			
Redacción de los ítems	<b>X</b>			
Pertinencia con el objetivo	<b>X</b>			
Ortografía	<b>X</b>			
Factibilidad de aplicación	<b>X</b>			

ESCALA				
Ítem	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	Observaciones
1	<b>X</b>			
2	<b>X</b>			
3	<b>X</b>			
4	<b>X</b>			
5	<b>X</b>			
6	<b>X</b>			
7	<b>X</b>			
8	<b>X</b>			
9	<b>X</b>			
10	<b>X</b>			
11	<b>X</b>			
12	<b>X</b>			
13	<b>X</b>			
14	<b>X</b>			
15	<b>X</b>			
16	<b>X</b>			
17	<b>X</b>			
18	<b>X</b>			
19	<b>X</b>			
20	<b>X</b>			

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )  
 Validado por: **SONIA ARMAS** Especialidad del evaluador **ADMINISTRACION Y EDUCACION**  
 Fecha: **13 ENERO 2022**

Firma: \_\_\_\_\_



VALIDADO DIGITALMENTE POR:  
**SONIA PAOLA  
 ARMAS ARIAS**

**Anexo 4: Validación de Instrumento Mg. Tamayo Soria Héctor Raúl**

Yo Tamayo Soria Héctor Raúl, con CI1801001981 de profesión LICENCIADO EN TURISMO, y ejerciendo actualmente como DOCENTE en la UTA, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Cuestionario para encuesta" y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Congruencia variable-criterio- indicador	X			
Amplitud y relevancia de contenidos	X			
Redacción de los ítems	X			
Pertinencia con el objetivo	X			
Ortografía	X			
Factibilidad de aplicación	X			

ESCALA				
Ítem	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	Observaciones
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Validado por:** Tamayo Soria Héctor Raúl **Especialidad del evaluador** Turismo

**Fecha:** 01/12/2021

Firma:



Firmado digitalmente por:  
**HECTOR RAUL  
TAMAYO SORIA**

**Anexo 5: Validación de Instrumento Mg. María Fernanda Viteri Toro**

Yo María Fernanda Viteri Toro, con CC 1802903888 de profesión INGENIERA EN TURISMO , y ejerciendo actualmente como DOCENTE en la UTA, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Cuestionario para encuesta" y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Congruencia variable-criterio- indicador	X			
Amplitud y relevancia de contenidos	X			
Redacción de los ítems	X			
Pertinencia con el objetivo	X			
Ortografía	X			
Factibilidad de aplicación	X			

ESCALA				Observaciones
Ítem	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

**Validado por:** María Fernanda Viteri **Especialidad del evaluador:** Turismo

**Fecha:** 10 de enero del 2021

Firma:  **MARIA FERNANDA VITERI TORO**

### Anexo 6: Encuesta 1

**Tema:** "LA ÉTICA LABORAL EN EL GUIA DE TURISMO DE ALTA MONTAÑA EN EL VOLCÁN COTOPAXI"

**Objetivo:** Caracterizar al guía de turismo de alta montaña

**Público objetivo:** Guías de alta montaña del volcán Cotopaxi

**Instrucciones:** Seleccione una respuesta, considerando 5 el valor más alto (excelente, totalmente de acuerdo) y 1 el de menor valor (deficiente, no estoy de acuerdo).

N.	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Se encuentra registrado en el catastro único Nacional de Guías de Turismo					
2	Cuenta con una credencial de Guía de Turismo para realizar las diversas actividades de guianza turística.					
3	Posee un título profesional de nivel técnico superior					
4	Ejecuta sus labores a través de una agencia/operadora de turismo					
5	Posee la experiencia y los conocimientos para proporcionar a los turistas información valorada en el sector turístico natural-cultural					
6	Su objetivo primordial es el de brindar seguridad y una experiencia gratificante para los turistas					
7	Proporciona a sus clientes información sobre comportamiento responsable de acuerdo con la situación permitiendo desarrollar las habilidades de autocontrol y responsabilidad propia					
8	En todo momento presta atención y cumple con los acuerdos pactados con el turista					
9	En la toma de decisiones para una actividad, dialoga con los turistas, y explica el por qué se debe hacer ese cambio					
10	Como guía cuenta con el equipo: EPI, de comunicación, material de primeros auxilios y equipo de alta montaña					
11	Es capaz de mostrar e interpretar el patrimonio turístico de carácter natural y cultural					
12	Cuenta con cursos de capacitación correspondientes a su especialización					
13	Cuenta con un certificado vigente de aprobación de cursos de primeros auxilios en zonas agrestes					
14	Respeto el nivel técnico y la capacidad física de los clientes, sus propios límites y otros guías o entrenadores que los acompañen					
15	Promueve un turismo consiente					
16	Influye positivamente en el equipo de trabajo para que la actividad se desarrolle con entusiasmo y se cumplan metas y objetivos					
17	Promueve el respeto de los derechos humanos y derechos de la naturaleza					
18	Promueve la diversidad y la igualdad en las relaciones interculturales					
19	Cuenta con cursos validos sobre técnicas de rescate, evacuación y supervivencia					
20	Se involucra en su actividad dando todo su esfuerzo en la tarea asignada con el fin de obtener una satisfacción propia, grupal e institucional					



## Anexo 7: Encuesta 2

### Encuesta

**Tema:** "LA ÉTICA LABORAL EN EL GUIA DE TURISMO DE ALTA MONTAÑA EN EL VOLCÁN COTOPAXI"

**Objetivo:** Evaluar la ética laboral en los guías de turismo de alta montaña en el volcán Cotopaxi

**Público objetivo:** Turistas

**Instrucciones:** Seleccione una respuesta, considerando 5 el valor más alto (excelente, totalmente de acuerdo) y 1 el de menor valor (deficiente, no estoy de acuerdo).

N.	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Para iniciar un recorrido, el guía: ¿valora las condiciones del terreno y la capacidad de los participantes; y, toma decisiones?					
2	El guía de alta montaña ¿evidencia capacidad de reflexión sobre lo correcto o incorrecto antes de actuar?					
3	El guía de alta montaña ¿ejecuta sus labores a través de una agencia/operadora de turismo?					
4	¿El guía nunca recibe una comisión o gratuidad por el monto de las artesanías adquiridas por turistas y consumos en cafeterías y refugios? (si no lo ha observado, por favor no contestar)					
5	Ejerce su profesión sin hacer uso de sustancias estupefacientes, psicotrópicas o bebidas alcohólicas antes y durante su actividad					
6	Como guía de alta montaña respeta las áreas de los campos de actividades de otros grupos profesionales					
7	Cuenta con certificado de guía nacional especializado para alta montaña					
8	Brinda a los usuarios internos y externos un cuidado que demuestre integridad, equidad, profesionalismo, responsabilidad, respeto y misión de servicio, y abandonar la posibilidad de intereses o ventajas personales					
9	Ejerce funciones de gestión cultivando un liderazgo democrático, respetuoso, justo y equitativo con los compañeros de trabajo					
10	Cumple sus labores de trabajo de modo honesto, eficiente, eficaz y efectivo desvinculando cualquier acto de corrupción					
11	Como guía de alta montaña asume y se hace responsable por la toma de todas sus decisiones					
12	Como guía evita actitudes de competencia entre compañeros y turistas					
13	En el desarrollo de la actividad, actúa de una manera leal ante su institución, sus compañeros y turistas					