



**La seguridad turística como estrategia operativa del turismo de aventura: caso
cantón Baños de Agua Santa**

Fiallos Silva, Christopher Iván y Usiña Montalvo, Joyce Indira

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Administración Turística y Hotelera

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciado/a en Administración Turística
y Hotelera

Msc. Chiriboga Barba, Danny Fernando PhD.

27 de enero del 2022



Tesis seguridad.docx

Scanned on: 17:33 January 28, 2022 UTC



Overall Similarity Score



Results Found



Total Words in Text

Identical Words	1869
Words with Minor Changes	350
Paraphrased Words	753
Ommited Words	0



Plumado electrónicamente por:
DANNY FERNANDO
CHIRIBOGA BARBA

Chiriboga Barba, Danny Fernando PH. D.



Website | Education | Businesses



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **“La seguridad turística como estrategia operativa del turismo de aventura: caso cantón Baños de Agua Santa”** fue realizado por los señores **Fiallos Silva Christopher Iván y Usiña Montalvo Joyce Indira**, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustenten públicamente.

Sangolquí, 31 de enero de 2022

Firma:



Firmado electrónicamente por:
DANNY FERNANDO
CHIRIBOGA BARBA

.....

Chiriboga Barba, Danny Fernando PH. D.

C.C. 1711412989



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Nosotros, **Fiallos Silva Christopher Iván** con número de cédula 180447032-4 y **Usiña Montalvo Joyce Indira** con número de cédula 172728046-1, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **La seguridad turística como estrategia operativa del turismo de aventura: caso cantón Baños de Agua Santa**, es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 31 de enero de 2022

Firma:

Christopher Iván Fiallos Silva

C.C: 180447032-4

Firma:

Joyce Indira Usiña Montalvo

C.C: 172728046-1



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotros, **Fiallos Silva Christopher Iván** con número de cédula 180447032-4 y **Usiña Montalvo Joyce Indira** con número de cédula 172728046-1, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación; **La seguridad turística como estrategia operativa del turismo de aventura: caso cantón Baños de Agua Santa** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 31 de enero de 2022

Firma:

Christopher Iván Fiallos Silva

C.C: 180447032-4

Firma:

Joyce Indira Usiña Montalvo

C.C: 172728046-1

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación lo dedico a mis padres Aida Montalvo y Eduardo Guerrero quienes con amor han cultivado desde mi niñez la perseverancia por conseguir mis objetivos; ellos han sido el motor en estos largos años de lucha por conseguir mejores oportunidades. Así mismo dedico a mi padre Gabriel Usiña quien con su amor y experiencias de superación, ha sido un claro ejemplo de quien persevera alcanza muchas cosas en la vida.

A quienes me ayudaron a culminar con éxito este trabajo y me motivaron para terminar este último peldaño de mi vida universitaria.

Finalmente agradecer a todos quienes han hecho posible forjar este espíritu alegre, honesto y cultivador de éxitos.

Joyce Usiña

Dedicatoria

El presente proyecto de investigación va dedicado a mis padres Iván Fiallos Naveda y María Elena Silva quienes han dado todo de sí, por mi bienestar personal y en conjunto con la motivación para continuar en cada situación, logrando este peldaño muy importante en mi vida.

A mi hermana Valeria Fiallos, Matías Sánchez y Raúl Sánchez quienes me han ayudado a culminar este proyecto y han sido un pilar fundamental para mi vida universitaria, y a todos mis familiares, amigos y conocidos que cada vez que me sentía derrotado me dieron un aliento para seguir adelante.

En fin, dedico esta tesis a mis profesores desde mi etapa infantil hasta la universitaria ya que ellos han sabido darme un camino ejemplar y poder enseñar todo de sí para poder llegar a este punto.

Christopher Fiallos

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios y a la Virgen por darme la sabiduría, el tiempo de seguir viviendo cada minuto, estar bien y darme la fortaleza para superar barreras, porque con ellos lo he logrado y voy a lograr todo.

De igual manera a mis compañeras y compañeros de clases quienes con esfuerzo hemos trabajado para adquirir nuevas habilidades y destrezas que solo el trabajo en equipo nos permite conocer.

A Christopher Fiallos quien ha sido un amigo incondicional, gracias por su apoyo y creer en mí. Y finalmente agradecer a mi director de tesis Msc. Danny Chiriboga, gran maestro que me ha permitido desarrollarme responsablemente en esta investigación y que con su conocimiento y calidez humana han permitido enamorarme más y más de esta carrera, que me acompañará el resto de mi vida.

Joyce Usiña

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios y a la Virgen de Agua Santa por haberme dado la fuerza necesaria para seguir en los momentos más difíciles de esta carrera universitaria, además de agradecer a todos mis profesores, ya que sin ellos no existe el conocimiento; también agradecer a mi familia y amigos por el apoyo mostrado.

De igual manera agradezco a mis compañeros que han dado todo de sí cada día para poder egresar y llegar a realizar este proyecto de investigación,

También agradezco a mi compañera de proyecto, Joyce Usiña por haber demostrado ser una persona muy valiosa para mi vida personal y estudiantil.

Y finalmente agradezco a mi director de proyecto Msc. Danny Chiriboga quien ha demostrado ser un docente con principios y también por ser un aporte valioso para nuestra investigación y nuestra vida universitaria.

Christopher Fiallos

Índice de contenido

Hoja de resultados de la herramienta	2
Certificado del director.....	3
Responsabilidad de autoría.....	4
Autorización de publicación.....	5
Dedicatoria	6
Dedicatoria	7
Agradecimiento.....	8
Agradecimiento.....	9
Índice de contenido.....	10
Índice de tablas	16
Índice de figuras	21
Resumen	24
Palabras claves	24
Abstract.....	25
Key words.....	25
Línea de investigación.....	26
Introducción.....	26
Planteamiento del problema.....	29
Espina de pescado	30
Relación entre objetivos con el diseño de investigación.....	31

Objetivo general	31
Objetivos específicos.....	31
Implicaciones teóricas y prácticas del estudio.....	32
Capítulo I	33
Fundamentos teóricos	33
Marco teórico	33
<i>Teoría de Abraham Maslow</i>	33
<i>Teoría de los sistemas</i>	35
El turismo como sistema funcional.....	36
Sistema de Leiper.....	37
<i>Administración del turismo</i>	41
<i>Turismo de aventura</i>	45
Operación e información del turismo de aventura.	45
Turismo de aventura y el medio donde se desarrolla.	46
<i>Calidad turística</i>	46
<i>Seguridad turística</i>	51
<i>Estrategia</i>	53
Marco referencial.....	56
Marco conceptual.....	59
<i>Administración</i>	59
<i>Accidente</i>	59
<i>Canopy</i>	59
<i>Puente tibetano</i>	60
<i>Salto del puente</i>	60
<i>Calidad</i>	60
<i>Elementos geográficos</i>	60
<i>Estrategia</i>	61
<i>Industria turística</i>	61
<i>Incidente</i>	61
<i>Operador</i>	61

<i>Operadora de turismo</i>	62
<i>Riesgo</i>	62
<i>Seguridad</i>	62
<i>Seguridad turística</i>	62
<i>Señalética</i>	63
<i>Señalización</i>	63
<i>Turistas</i>	63
<i>Turismo</i>	63
<i>Turismo alternativo</i>	64
<i>Turismo de aventura</i>	64
Marco legal.....	65
<i>Constitución de la República del Ecuador</i>	65
<i>Ministerio de Turismo</i>	65
<i>Organización Internacional de Estandarización (ISO) – INEN</i>	66
<i>Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE</i>	67
Capítulo II	68
Diagnóstico de la investigación.....	68
Metodología	68
<i>Desarrollo metodológico</i>	69
Diseño de la investigación.....	69
Enfoque de la investigación	69
Método de la investigación.....	70
<i>Tipología de la investigación</i>	70
<i>Instrumentos para la recolección de la información</i>	71
<i>Población y muestra de la investigación</i>	72
<i>Procesamiento para tratamiento y análisis de la información</i>	76
Diagnóstico situacional.....	76
<i>Diagnóstico macro ambiente – Provincia de Tungurahua</i>	76
<i>Diagnóstico microambiente - Cantón Baños de Agua Santa</i>	80
Factor geográfico.	80

Factor demográfico.....	81
Factor económico.	81
Factor socio-cultural.	85
Factor ambiental.....	87
Factor legal.....	93
<i>Análisis de la encuesta aplicada a los operadores.....</i>	<i>97</i>
Edad.	97
Grado de educación.....	98
Cargo que ocupa	99
Tiempo de experiencia en el área de turismo de aventura	100
Actividades de aventura ofertadas	101
Conocimiento del Reglamento de Operación Turística de Aventura	103
Asesoría técnica	104
Conocimiento sobre el manejo e actividades de aventura	105
Conocimiento avalado por alguna institución	106
Áreas problemáticas dentro de la organización	107
Momentos conflictivos	108
Documento de descargo de responsabilidad	110
Calificación del área operativa.....	111
Capacitaciones sobre el área operativa	112
Problemas en la actividad	113
Conocimiento para la resolución de problemas	114
Normas de seguridad en los establecimientos	115
Criterio del marco legal para actividades de aventura	117
Póliza de seguro en establecimientos.....	118
<i>Análisis de la encuesta aplicada a los turistas</i>	<i>119</i>
Sexo.....	120
Edad.	121
Nivel de formación.....	122
Baños, destino de aventura	123
Actividades del cantón Baños	124
Práctica de canopy, puente tibetano y salto del puente	125

Frecuencia.....	126
Información acerca de la seguridad en el turismo de aventura	128
Recomendaciones acerca de la actividad	129
Calificación de la información recibida	130
Parámetros importantes dentro de la información.....	131
Equipamiento para prevención de riesgos	133
Percepción de seguridad del equipo de protección personal	134
Calificación del personal	135
Experiencia.....	137
Instalaciones	138
Permiso de funcionamiento.....	139
Riesgo en la actividad de aventura	141
Percepción de seguridad en las actividades de aventura	142
Incidencia de la práctica de actividades de aventura	143
Razones para repetir la actividad.....	144
Razones para no repetir la actividad	145
<i>Análisis de la entrevista aplicada a los expertos.....</i>	<i>146</i>
Personas entrevistadas	147
Capítulo III	153
Estrategias de seguridad del turismo de aventura en el cantón Baños de Agua Santa.....	153
Organigrama estructural de la seguridad dirigida a los operadores	154
Relación de objetivos con la propuesta.....	155
Acción 1: Sensibilización sobre los Equipos de Protección Personal (EPP) utilizados en las actividades de aventura desarrolladas en Baños de Agua Santa	156
<i>Equipos de protección personal por actividad.....</i>	<i>156</i>
Clasificación del equipo de protección personal.	160
<i>Revisión de vida útil del EPP</i>	<i>160</i>
<i>Sistema de inspección de Equipo de Protección Personal</i>	<i>163</i>

Acción 2: Capacitación del personal en áreas operativas del turismo de aventura.....	165
<i>Capacitación acerca de las normas del Reglamento de Operación Turística de Aventura</i>	166
<i>Capacitación acerca de la seguridad y rescate en infraestructura de cables</i>	169
<i>Capacitación en procedimientos en primeros auxilios</i>	173
Acción 3: Socialización de instrumentos que apoyan al proceso de seguridad.	176
<i>Documento de descargo de responsabilidad</i>	176
<i>Evidencia fotográfica para evidencia pre-actividad</i>	177
<i>Plan de trabajo con codificación</i>	178
Instrumento de verificación del alcocheck.....	179
<i>Asistencia a capacitación con objetivos</i>	180
<i>Ficha de registro y mantenimiento de cables</i>	181
<i>Planes de contingencia express</i>	183
Acción 4: Difusión de implementos de seguridad necesarios para la actividad de turismo de aventura en canopy, puente tibetano y salto del puente	185
<i>Extintores, tipos y ficha de mantenimiento</i>	185
Equipos de rescate frente a incendios para establecimientos.	189
Evaluación Médica MEDEVAC.....	191
<i>Kit de primeros auxilios para actividades de aventura</i>	195
Kit de rescate para actividades de canopy, puente tibetano y salto del puente.	196
<i>Prevención de rescate y riesgo</i>	199
<i>Contactos de emergencia</i>	201
Conclusiones	202
Recomendaciones	203
Referencias	204
Anexos	224

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Síntesis de las teorías que aportan a la investigación</i>	38
Tabla 2 <i>Cinco pilares de la gestión turística</i>	52
Tabla 3 <i>Registro de los establecimientos que ofertan Canopy, puente tibetano y salto del puente</i>	73
Tabla 4 <i>Género de la población</i>	81
Tabla 5 <i>Población Económicamente Activa (PEA) y Población Económicamente Inactiva (PEI) de la provincia de Tungurahua, cantón Baños de Agua Santa con sus respectivas parroquias</i>	83
Tabla 6 <i>Instituciones educativas del distrito Baños</i>	86
Tabla 7 <i>Número de camas hospitalarias</i>	86
Tabla 8 <i>Cuencas hidrográficas, Hectáreas</i>	89
Tabla 9 <i>Captaciones de agua</i>	90
Tabla 10 <i>Porcentaje de materiales de residuos sólidos</i>	91
Tabla 11 <i>Área de riesgo por ceniza, grado de afectación y porcentaje</i>	93
Tabla 12 <i>Reglamento de Operación Turística de Aventura</i>	93
Tabla 13 <i>Plandetur 2020 y Plandetur 2030</i>	95
Tabla 14 <i>Normas ISO</i>	96
Tabla 15 <i>Edad</i>	97
Tabla 16 <i>Grado de educación</i>	98
Tabla 17 <i>Cargo que ocupa</i>	99
Tabla 18 <i>¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el área del turismo de aventura?</i>	100
Tabla 19 <i>¿Qué actividades de aventura ofrece en su establecimiento?</i>	102
Tabla 20 <i>¿Ha leído el Reglamento de Operación Turística de Aventura, su última actualización del año 2020?</i>	103

Tabla 21 <i>Para el inicio de sus actividades, ¿contó con asesoría técnica?</i>	104
Tabla 22 <i>¿En sus inicios tenía conocimientos sobre el manejo de las actividades de aventura?</i>	105
Tabla 23 <i>¿Cuenta usted con algún conocimiento avalado por alguna institución para el desarrollo de estas actividades?</i>	106
Tabla 24 <i>¿Qué parte de la organización dentro de su establecimiento ha sido problemático?</i>	107
Tabla 25 <i>Podría mencionar desde su experiencia ¿cuál de estos han sido sus momentos más conflictivos?</i>	109
Tabla 26 <i>¿Cuenta usted con un documento de descargo de responsabilidad en caso de algún accidente en sus actividades?</i>	110
Tabla 27 <i>De los siguientes términos ¿cómo calificaría al área operativa de las actividades de aventura siendo esta desde la información ofrecida al cliente hasta su despedida del establecimiento?</i>	111
Tabla 28 <i>¿Cada qué tiempo usted acude a capacitaciones acerca del manejo del área operativa para actividades de aventura? Por ejemplo, manejo de equipos, control de equipos, capacitación al personal, manejo de riesgos, etc.</i>	112
Tabla 29 <i>¿Ha tenido problemas mientras un cliente realiza la actividad?</i>	113
Tabla 30 <i>¿Tenía conocimiento previo para la resolución del problema?</i>	114
Tabla 31 <i>¿Qué tipo de normas de seguridad aplica en su establecimiento?</i> ...	115
Tabla 32 <i>Dentro del marco legal para las actividades de aventura, considera que tiene falencias o vacíos que no cubren estas normas.</i>	117
Tabla 33 <i>¿Cuenta su establecimiento con una póliza de seguro en caso de accidentes o incidentes en la práctica de actividades de aventura?</i>	118
Tabla 34 <i>Sexo</i>	120
Tabla 35 <i>Edad</i>	121

Tabla 36 <i>Nivel de formación</i>	122
Tabla 37 <i>¿Conoce al cantón Baños de Agua Santa como destino en turismo de aventura?</i>	123
Tabla 38 <i>¿Qué actividades conoce que se practiquen en el cantón Baños? Marque 3 actividades</i>	124
Tabla 39 <i>¿Ha realizado actividades como Canopy, puente tibetano, y salto del puente?</i>	125
Tabla 40 <i>¿Con qué frecuencia realiza alguna de estas actividades en el cantón de Baños de Agua Santa?</i>	126
Tabla 41 <i>¿Antes de realizar este tipo de actividades, se informó por su cuenta, acerca de la seguridad que implica la práctica de las actividades de aventura?</i>	128
Tabla 42 <i>¿Es necesario recibir charlas o recomendaciones acerca de la actividad previo a realizar la misma?</i>	129
Tabla 43 <i>¿Considera que la información recibida acerca de las actividades ha sido suficiente y satisfactoria? Califique del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.</i>	130
Tabla 44 <i>Dentro de la información recibida, destaque los parámetros más importantes para usted. Marque 3 ítems - frecuencias</i>	132
Tabla 45 <i>¿Considera que el equipamiento recibido es necesario para prevenir accidentes o incidentes?</i>	133
Tabla 46 <i>¿Las características percibidas del equipo de seguridad son seguras?</i>	134
Tabla 47 <i>¿Cómo califica al personal que le acompañó en todo el proceso de la actividad desde la información hasta la finalización de la actividad?</i>	135
Tabla 48 <i>Califique su experiencia, después de realizar la actividad</i>	137

Tabla 49 <i>Del 1 al 5 ¿qué puntaje considera que el establecimiento cuenta con las debidas instalaciones para una segura práctica del turismo de aventura? siendo 1 más bajo y 5 más alto.</i>	138
Tabla 50 <i>¿Se percató si el establecimiento contaba con los permisos de funcionamiento para la realización de estas actividades?</i>	139
Tabla 51 <i>¿Cuán riesgoso considera que es realizar este tipo de actividades?</i>	141
Tabla 52 <i>Bajo su criterio ¿cuán seguro consideró la actividad que realizó?</i>	142
Tabla 53 <i>¿Repetiría la actividad que realizó?</i>	143
Tabla 54 <i>¿Qué factores inciden para volver a realizar la actividad?</i>	144
Tabla 55 <i>¿Qué factores inciden para no volver a realizar la actividad?</i>	145
Tabla 56 <i>Análisis de la entrevista aplicada a los expertos en el ámbito de turismo de aventura</i>	148
Tabla 57 <i>Equipos de protección personal necesarios para la práctica de canopy, puente tibetano y salto del puente</i>	157
Tabla 58 <i>Tipos de arneses</i>	160
Tabla 59 <i>Análisis de vida útil de los Equipos de Protección Personal</i>	161
Tabla 60 <i>Planificación de capacitación acerca del Reglamento de Operación Turística de Aventura.</i>	168
Tabla 61 <i>Plan de aprendizaje acerca de seguridad y rescate en infraestructura de cables</i>	171
Tabla 62 <i>Planificación de aprendizaje en primeros auxilios básicos</i>	174
Tabla 63 <i>Planificación de trabajo en áreas operativas dirigidas a operadoras.</i>	179
Tabla 64 <i>Formato de alcocheck aplicado a los operadores de establecimientos</i>	180
Tabla 65 <i>Formato de asistencia a capacitaciones que corroboran el aprendizaje recibido por parte del operador</i>	180

Tabla 66 <i>Formato de registro de cables</i>	182
Tabla 67 <i>Formato de registro de cables</i>	182
Tabla 68 <i>Planes de contingencia exprés contra riesgos laborales</i>	183
Tabla 69 <i>Tipos de fuego</i>	186
Tabla 70 <i>Tipos de extintores</i>	186
Tabla 71 <i>Registro de extintores</i>	188
Tabla 72 <i>Formato de mantenimiento e inspección periódica de extintores</i>	188
Tabla 73 <i>Equipos, objetos o sistemas para establecimientos de turismo de aventura en el caso de incendios</i>	190
Tabla 74 <i>Evaluación médica MEDEVAC frente a casos en la práctica de turismo de aventura</i>	192
Tabla 75 <i>Kit de primeros auxilios tipo B para actividades de aventura</i>	195
Tabla 76 <i>Kit de rescate por actividad estudiada</i>	197
Tabla 77 <i>Tipo de señalización</i>	199

Índice de figuras

Figura 1 <i>Metodología de la investigación</i>	68
Figura 2 <i>Organigrama de la participación ciudadana</i>	79
Figura 3 <i>Actividades productivas de Baños de Agua Santa</i>	82
Figura 4 <i>Edad</i>	98
Figura 5 <i>Grado de educación</i>	99
Figura 6 <i>Cargo que ocupa</i>	100
Figura 7 <i>¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el área del turismo de aventura?..</i>	101
Figura 8 <i>¿Qué actividades de aventura ofrece en su establecimiento?</i>	102
Figura 9 <i>¿Ha leído el Reglamento de Operación Turística de Aventura, su última actualización del año 2020?</i>	103
Figura 10 <i>Para el inicio de sus actividades, ¿contó con asesoría técnica?.....</i>	104
Figura 11 <i>¿En sus inicios tenía conocimientos sobre el manejo de las actividades de aventura?.....</i>	106
Figura 12 <i>¿Cuenta usted con algún conocimiento avalado por alguna institución para el desarrollo de estas actividades?.....</i>	107
Figura 13 <i>¿Qué parte de la organización dentro de su establecimiento ha sido problemático?.....</i>	108
Figura 14 <i>Podría mencionar desde su experiencia ¿cuál de estos han sido sus momentos más conflictivos?.....</i>	109
Figura 15 <i>¿Cuenta usted con un documento de descargo de responsabilidad en caso de algún accidente en sus actividades?.....</i>	110
Figura 16 <i>De los siguientes términos ¿cómo calificaría al área operativa de las actividades de aventura siendo esta desde la información ofrecida al cliente hasta su despedida del establecimiento?</i>	112

Figura 17 <i>¿Cada qué tiempo usted acude a capacitaciones acerca del manejo del área operativa para actividades de aventura? Por ejemplo, manejo de equipos, control de equipos, capacitación al personal, manejo de riesgos, etc...</i>	113
Figura 18 <i>¿Ha tenido problemas mientras un cliente realiza la actividad?</i>	114
Figura 19 <i>¿Tenía conocimiento previo para la resolución del problema?</i>	115
Figura 20 <i>¿Qué tipo de normas de seguridad aplica en su establecimiento?</i>	116
Figura 21 <i>Dentro del marco legal para las actividades de aventura, considera que tiene falencias o vacíos que no cubren estas normas.....</i>	118
Figura 22 <i>¿Cuenta su establecimiento con una póliza de seguro en caso de accidentes o incidentes en la práctica de actividades de aventura?</i>	119
Figura 23 <i>Sexo.....</i>	120
Figura 24 <i>Edad.....</i>	122
Figura 25 <i>Nivel de formación.....</i>	123
Figura 26 <i>¿Conoce al cantón Baños de Agua Santa como destino en turismo de aventura?</i>	124
Figura 27 <i>¿Qué actividades conoce que se practiquen en el cantón Baños? Marque 3 actividades</i>	125
Figura 28 <i>¿Ha realizado actividades como Canopy, puente tibetano, y salto del puente?</i>	126
Figura 29 <i>¿Con qué frecuencia realiza alguna de estas actividades en el cantón de Baños de Agua Santa?.....</i>	127
Figura 30 <i>¿Antes de realizar este tipo de actividades, se informó por su cuenta, acerca de la seguridad que implica la práctica de las actividades de aventura? .</i>	128
Figura 31 <i>¿Es necesario recibir charlas o recomendaciones acerca de la actividad previo a realizar la misma?</i>	130

Figura 32 <i>¿Considera que la información recibida acerca de las actividades ha sido suficiente y satisfactoria? Califique del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.</i>	131
Figura 33 <i>Dentro de la información recibida, destaque los parámetros más importantes para usted. Marque 3 ítems – frecuencias</i>	132
Figura 34 <i>¿Considera que el equipamiento recibido es necesario para prevenir accidentes o incidentes?</i>	134
Figura 35 <i>¿Las características percibidas del equipo de seguridad son seguras?135</i>	
Figura 36 <i>¿Cómo califica al personal que le acompañó en todo el proceso de la actividad desde la información hasta la finalización de la actividad?</i>	136
Figura 37 <i>Califique su experiencia, después de realizar la actividad</i>	137
Figura 38 <i>Del 1 al 5 ¿qué puntaje considera que el establecimiento cuenta con las debidas instalaciones para una segura práctica del turismo de aventura? siendo 1 más bajo y 5 más alto.</i>	139
Figura 39 <i>¿Se percató si el establecimiento contaba con los permisos de funcionamiento para la realización de estas actividades?</i>	140
Figura 40 <i>¿Cuán riesgoso considera que es realizar este tipo de actividades? ..</i>	141
Figura 41 <i>Bajo su criterio ¿cuán seguro consideró la actividad que realizó?</i>	142
Figura 42 <i>¿Volvería a repetir la actividad que realizó?</i>	143
Figura 43 <i>¿Qué factores inciden para volver a realizar la actividad?</i>	145
Figura 44 <i>¿Qué factores inciden para no volver a realizar la actividad?</i>	146
Figura 45 <i>Organigrama de estrategia, tácticas y acciones para la seguridad dirigida a operadores.....</i>	154
Figura 46 <i>Registro de inspección de equipos de protección personal (cascos) ..</i>	163
Figura 47 <i>Evidencia fotográfica del turista previo a realizar la actividad</i>	177

Resumen

El turismo de aventura se ha destacado por ser una de las principales actividades de esparcimiento, la cual permite crear una relación entre el turista y la naturaleza, razón por la que su operación debe ser llevada con responsabilidad con el fin de brindar seguridad y calidad a quién realiza dichas actividades.

La presente investigación tiene por objetivo analizar la seguridad de las actividades de turismo de aventura como canopy, puente tibetano y salto del puente, dentro del área operativa en el cantón Baños de Agua Santa, ubicado en la provincia de Tungurahua, considerando que este cantón es el segundo destino turístico más visitado del Ecuador; en donde la mayoría de su población se dedica a la actividad turística y sus emprendimientos han nacido de la iniciativa y el conocimiento empírico de sus habitantes.

La investigación desarrollada es de tipo exploratorio, concluyente-descriptivo, con diseño no experimental-transversal, realizada con dos encuestas y una entrevista para el turista que realiza dichas actividades, los operadores de estas empresas y expertos en tema de seguridad respectivamente.

Palabras claves

- **TURISMO DE AVENTURA**
- **SEGURIDAD TURÍSTICA**
- **ESTRATEGIA TURÍSTICA**
- **OPERACIÓN**
- **BAÑOS DE AGUA SANTA**

Abstract

Adventure tourism has stood out for being one of the leading leisure activities, which creates a relationship between the tourist and nature, for this reason, its operation must be carried out responsibly to provide safety and quality to those who carry out these activities.

This research aims to analyze the safety of adventure tourism activities such as zipline, tibetan bridge and bridge jumping, in the operational area in Baños de Agua Santa, province of Tungurahua, it is considered the second place most visited in Ecuador. Most of the population is dedicated to tourism, and its ventures born from its habitants' initiative and empirical knowledge.

The present study developed is exploratory, conclusive-descriptive, with non-experimental-cross-sectional design, carried out with two surveys and an interview for the tourist who carries out these activities, the operators of these companies, and experts in security issues, respectively.

Key words

- **ADVENTURE TOURISM**
- **TOURIST SECURITY**
- **TOURISM STRATEGY**
- **OPERATION**
- **BAÑOS DE AGUA SANTA**

Línea de investigación

La presente línea de investigación está enmarcada en el aspecto económico, administrativo y turístico, en vista de que se trata de un tema de seguridad turística como estrategia operativa del turismo de aventura: caso cantón Baños de Agua Santa.

Introducción

El turismo es el desplazamiento del individuo por razones aludidas a él mismo, de su lugar habitual a otro, esta actividad está enmarcada desde el aspecto social, cultural y económico según Jiménez y Pérez (2018). Sin embargo, el turismo llevado de forma comercial necesita ser administrado con el fin de alcanzar estándares de calidad, uno de ellos es la seguridad según Mediavilla (2014) enmarcado como aspecto relevante para la calidad técnica en el turismo de aventura. La seguridad turística según Grünewald (2018) es un término centrado en la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes y prestadores de servicios.

La seguridad turística, ha sido un tema que se ha ido popularizando por ser una nueva especialidad del turismo de aventura a nivel internacional (Grünewald, 2018); esto se debe a la creciente demanda de turistas, la satisfacción del cliente y la calidad del servicio que las empresas pretenden ofrecer al turista. En el país, veinte y unas modalidades de turismo de aventura fueron autorizadas para su práctica en el año 2020, las mismas que son reguladas con el Reglamento de Operación Turística de Aventura, creado y aprobado por el Ministerio de Turismo (MINTUR) en el 2014, y actualizado en mayo del 2020. Los principales destinos donde se realizan estas actividades son

Mindo, Cuenca, Parque Nacional Cotopaxi, Chimborazo, Napo, Pastaza, Santa Elena y Baños de Agua Santa (El Comercio, 30 de septiembre de 2020).

Baños de Agua Santa, es el destino predilecto para el riesgo y la adrenalina, es regulado por el reglamento del MINTUR, para la práctica de sus actividades con la finalidad de llevar una industria segura e íntegra. En este mismo lugar se brindan capacitaciones a operadoras de turismo de aventura de otras ciudades que consideran al cantón la cuna de este tipo de actividades (El Telégrafo, 01 de julio de 2017).

Pese a ello, varias son las noticias que se muestran en internet, en las cuales destacan los incidentes y accidentes ocurridos en la ciudad de Baños de Agua Santa por la práctica de estas actividades, y a pesar de seguir operando con la autorización de las autoridades del cantón no se ha logrado tener la imagen de un destino seguro en este ámbito. De tal forma es importante destacar que la seguridad es una preocupación compartida con todos los que intervienen en el turismo, es decir para el comercializador, el operador y el cliente de las empresas turísticas; es natural que la seguridad sea percibida con mayor intensidad en el turismo de aventura pues se trata de la integridad del individuo que decide vivir un par de horas de una forma diferente a lo habitual, pero que necesita satisfacer sus necesidades básicas de forma segura.

No obstante, a lo anterior, este trabajo busca crear una estrategia de seguridad que pueda ser aplicada al área operativa de las actividades de aventura como canopy, puente tibetano y salto del puente, que permita una mejor funcionalidad en la misma, basado en criterios de expertos y de la academia con la ayuda de la investigación.

Por lo tanto, el trabajo se organiza de la siguiente manera: primero, se presenta un fundamento teórico sobre las teorías y conceptos que engloban el tema; segundo se expone la metodología empleada para la investigación y sus resultados, así como un diagnóstico de la situación macro y micro de la provincia de Tungurahua y el cantón Baños de Agua Santa, área de estudio, y finalmente se añade la estrategia analizada durante la investigación y que pueden ser aplicada en el área con sus respectivas líneas de acción.

Planteamiento del problema

El cantón Baños de Agua Santa se ha caracterizado por ser una ciudad turística y ofertante de productos de aventura, los cuales crean una experiencia diferente en el turista, quien decide apostar por las sensaciones de adrenalina que ofrecen actividades como canopy, puente tibetano y salto del puente; hechos que dinamizan la economía y fomentan el desarrollo técnico del trabajo en altura.

Sin embargo, estas actividades han sido realizadas por emprendedores de una manera empírica, donde su conocimiento se ha ido forjando con el tiempo y se ha ido aprendiendo de los errores, lo que ha desencadenado en problemas de seguridad operativa, asimismo el cantón Baños es considerado por algunas entidades como un laboratorio de prueba para estas actividades. Estos hechos dañan la imagen ya construida de la ciudad, dando a notar que el principal fallo es debido al exceso de confianza, descuido, poca revisión de los procesos y equipos usados en la actividad y la falta de capacitación en seguridad.

Entre los problemas a destacar, se encuentra el escaso control por parte de organismos competentes, leyes no adaptadas a la realidad local, y el poco incentivo para la obtención de certificaciones en estas competencias acerca de gestión de riesgo, formas de uso y utilización respectiva de equipos para actividades de aventura. Añadiendo a esta problemática, la precaria oferta de profesionales calificados para brindar capacitaciones en seguridad que fortalezcan la parte técnica. A pesar de que diferentes proveedores de Equipos de Protección Personal (EPP) homologados se encuentran en el mercado

nacional hay un desconocimiento del mantenimiento de estos y la importancia de su uso para las actividades que implican riesgo.

Finalmente, el carente desarrollo de procesos adaptados a la realidad de cada una de las actividades de turismo de aventura, aumentan el margen de error al usar los equipos de protección personal y brindar la seguridad y confianza al visitante.

La presente investigación se realiza con el fin de que los operarios de las operadoras de turismo de aventura del cantón Baños de Agua Santa, tengan conocimiento del correcto manejo de los equipos de protección personal para las actividades canopy, puente tibetano y salto del puente que se desarrollan en esta zona mediante la investigación de acciones obtenidas por expertos y la revisión bibliográfica, así mismo con la aplicación de encuestas que permitirán conocer la perspectiva de los turistas frente a estas actividades y el conocimiento de sus operadores. Considerando que este es un aporte para la comunidad emprendedora en el cantón quienes mantienen en su responsabilidad la integridad de sus clientes.

Espina de pescado

Esta herramienta fue utilizada para identificar las causas del problema en los operadores del cantón Baños de Agua Santa con respecto a su operación y de esta manera encontrar posibles soluciones. En el anexo 1 se encuentra la información más detallada.

Relación entre objetivos con el diseño de investigación

Objetivo general

Analizar la seguridad turística en las actividades de turismo de aventura como canopy, puente tibetano y salto del puente dentro del área operativa en el cantón Baños de Agua Santa proponiendo estrategias enfocadas en la mejora del área.

Objetivos específicos

- Identificar las bases teóricas por medio de la adecuada revisión de fuentes de información que aporten al tema de investigación.
- Diagnosticar el macro y microambiente con técnicas de investigación que permitan conocer el área de estudio.
- Contribuir al turismo destacando la importancia de la seguridad turística como estrategia operativa de actividades de aventura.

Implicaciones teóricas y prácticas del estudio

El estudio se desarrollará desde la teoría de los sistemas ya que trata de aportar desde el aspecto social, a la industria turística, que necesita de varios factores para su pleno funcionamiento. Desde el aspecto sistemático y una perspectiva holística se considera al sistema de Leiper, un modelo flexible en cada uno de sus elementos, los cuales pueden variar y acoplarse a la investigación por la capacidad de incorporar visiones interdisciplinarias, permitiendo su fácil comprensión (Ibáñez y Cabrera, 2011; Leiper, 1979).

Así mismo la seguridad dentro de las necesidades de Maslow se considera como un eslabón principal para el desarrollo del ser humano, que de no ser tratada puede desencadenar en el estancamiento de una persona. Es así como, en toda acción del individuo, va provocada por un deseo que va de la mano de una necesidad para su toma de decisiones, dentro del ámbito turístico la principal razón para que el turista genere una experiencia debe tomar en cuenta aspectos de ocio, satisfacción, reconocimiento, seguridad y pertinencia (Maslow, 1954).

Finalmente, la investigación se apoya en perspectivas de calidad, estrategia, administración, seguridad relacionados con el turismo ya que permiten mostrar un producto satisfactorio al turista, quien en un mundo en constante desarrollo y crecimiento busca sentir seguridad en sus actividades de ocio.

Capítulo I

Fundamentos teóricos

Marco teórico

Para el sustento de la presente investigación se considera pertinente la revisión literaria con respecto a los temas de seguridad, un elemento constitutivo de la teoría de Maslow y que ha sido de gran aporte hasta la actualidad, la teoría de los sistemas relacionados al sector turístico y la fundamentación de la investigación basado en criterios de la administración del turismo, el turismo de aventura, la calidad turística, la seguridad turística y la estrategia.

Teoría de Abraham Maslow

Maslow fue un psiquiatra y psicólogo humanista, sostuvo que toda teoría factible y precisa de la personalidad debe comprender que cada individuo es capaz de alcanzar la auto realización personal. Según Maslow, una persona está motivada cuando siente deseo, anhelo, voluntad, ansia o carencia. Esta motivación está compuesta por diferentes niveles, cuya base jerárquica de necesidad varía en cuanto al grado de intensidad del deseo, que es un impulso o urgencia por adquirir un objeto o situación en específico (Elizalde et al., 2006).

Además, Kurt Goldstein fue un neurofisiólogo importante para el pensamiento crítico del creador de la teoría analizada, sostuvo que, si alguna parte del cuerpo humano se ve afectada, conlleva a trastornos futuros del individuo, considerando la unidad del organismo (Beltrán y Bravo, 2008).

Años después Abraham Maslow (1954) publica la teoría de la auto realización, que contiene cinco subgrupos imprescindibles entre ellos la

fisiología, la seguridad, la afiliación, el reconocimiento y la auto realización. La teoría analiza el primer subgrupo desde el aspecto fisiológico, necesidad relacionada con la supervivencia en comunidad, se basa en las acciones necesarias para vivir como respirar, descansar, sexo y alimentación; cuando estas necesidades no son satisfechas por un tiempo prolongado, la satisfacción de los demás subgrupos pierde importancia y deja de existir para el individuo.

Posterior está la seguridad como necesidad, aspecto central de la investigación, Maslow (1954) plantea que, al ser satisfechas las necesidades fisiológicas en gran proporción, las personas se enfocan en su seguridad personal, de su población y de la comunidad. Muchas personas dejan suspendidos deseos como la libertad con el único propósito de tener estabilidad y seguridad, dando como resultado el avance al siguiente escalón. Sin embargo, la seguridad se encuentra como segundo peldaño en la pirámide de las necesidades y como una de sus formas básicas porque un ser humano necesita sentirse bien y relacionado en un entorno que le proporcione calma a su integridad ya sea física o emocional.

Consecutivo se encuentra el sentido de pertenencia y amor, motivación que está en la búsqueda de relaciones íntimas y sociales en diversos grupos como familia, compañeros y pareja para desenvolverse satisfactoriamente en su entorno (Maslow, 1954).

Maslow (1987) concibe dos tipos de necesidades de estima, el deseo de competir y sobresalir como individuo y del respeto de los demás como posición, fama, reconocimiento y apreciación de los méritos personales, pues de no cumplirse el individuo se siente inferior, débil o desamparado.

Por último, la auto realización se define como la explotación de los talentos, potencialidades y habilidades como un proceso en el que se utilizan las propias capacidades de manera plena, creativa y gozosa. En la mayoría de las ocasiones un individuo auto realizado mira la vida de forma objetiva (Maslow, 1954).

Como un aspecto importante a mencionar dentro de este fundamento, Garmendia (2010) refiere que la seguridad turística debe estar garantizada, ya que el cliente en su deseo de tener experiencias busca sentirse seguro; caso contrario la atención al cliente, la demanda de turistas y viajeros reduce desembocando en una percepción negativa del destino, que se ve replicado en su entorno. De esta manera es como la seguridad se convierte en un aspecto influyente para el visitante que gusta de las actividades turísticas.

Teoría de los sistemas

A mediados del siglo XX se difunde la Teoría General de los Sistemas (TGS), aplicable a cualquier campo social que busca la relación de varios elementos para entender su construcción unificada. Sin embargo, pasaron varios años para que se entendiera las diferentes relaciones que genera la actividad turística (Osorio, 2000), puesto que nació de un fenómeno social donde sus principales afluentes fueron el tiempo libre y el desarrollo del transporte como lo menciona Boullon (2006), ya que, para aumentar el confort del turista, se añadieron más actividades que luego tuvieron que ser reguladas; abriendo un sinfín de relaciones para aportar a esta actividad.

El origen de la Teoría General de Sistemas permitió que el turismo se entendiera como un conjunto interrelacionado de elementos, lo cual generó un

abanico de propuestas sobre sistemas con diferentes criterios que buscaban explicar el funcionamiento del sistema turístico (Ibáñez y Cabrera, 2011). Según Osorio (2000) en 1971 el sistema turístico tiene su primera expresión por el Instituto Mexicano de Investigaciones Turísticas (IMIT) donde se definió como una relación de dos aspectos entre los servicios y las instalaciones para facilitar la estadía del visitante, las cuales iban aumentando a la par de la actividad turística.

De allí parte la concepción de los sistemas abiertos, los cuales son entendidos como un sistema complejo y funcional, cada uno con orientaciones diferentes y compuestos por una red de numerosas relaciones, las cuales se ven susceptibles a cambios por su entorno, ya sean estos naturales, económicos, políticos, entre otros (Ibáñez y Cabrera, 2011).

El turismo como sistema funcional

La teoría del sistema funcional abarca diferentes estudios multidisciplinarios para la explicación de su teoría en base al turismo, en donde el sistema no está establecido, sino se va adaptando y toma forma de acuerdo con las necesidades del fenómeno estudiado. De esta manera el turismo se amolda con la ayuda de otros campos teóricos, los cuales son parte de la comunicación entre cada campo y elemento del sistema para entender la operación del turismo; y de esta manera verlo como diversos elementos que conforman un todo (Vázquez et al., 2013) de allí que nacen algunos modelos o sistemas turísticos que intentan explicar sus componentes.

Un modelo turístico impulsa a un destino turístico con una serie de estrategias de desarrollo para crear valor en toda la cadena del sistema,

comprendiendo la interacción de los recursos dentro del territorio como un todo para funcionar (Franco et al., 2019).

Sistema de Leiper

El sistema propuesto por Neil Leiper en 1979 se considera adecuado para la investigación pues permite tener una amplia visualización del turismo desde una interrelación de sus elementos (Oliveira, 2007) ya que tiene la capacidad de incorporar cualquier tema, volviéndolo interdisciplinario y flexible (Naranjo et al., 2019), sin perder de vista sus elementos comunes, además de presentar las características mencionadas, como vincular diferentes campos de estudio para un óptimo desenvolvimiento del sistema turístico.

Según Franco (2019) Leiper es uno de los principales exponentes del turismo desde el enfoque sistémico, menciona que en la revista *Annals of tourism research* el autor desarrolla una nueva definición de turismo, para determinar sus elementos básicos como el turista, los componentes geográficos y la industria turística, y facilita los estudios multidisciplinarios de determinados aspectos del turismo.

Por lo tanto al ser estudiado el turismo como parte de un sistema que engloba varios aspectos para su excelente realización y la plena satisfacción del cliente dentro de su industria, además considera a las necesidades de Maslow como aspectos importantes que influyen en la toma de decisiones del individuo que desea realizar la actividad turística, pues aparte de satisfacer una necesidad de estabilidad considera a la seguridad como factor de desarrollo y realización para escoger sus actividades dentro del turismo.

Síntesis de las teorías investigadas

Tabla 1

Síntesis de las teorías que aportan a la investigación

Teoría	Autor	Características	Elementos
Teoría de Maslow	Abraham Maslow (1948)	La mayor influencia de sus estudios es la jerarquía de las necesidades estudiadas desde el aspecto psicosocial donde el ser humano vive según sus motivaciones y necesidades para alcanzar su mayor eficiencia.	Representado por una jerarquía de necesidades desde las fisiológicas, de seguridad, de pertenencia y amor, de estimación y auto realización.
Sistema turístico	Leiper (1981)	Es un modelo flexible y de fácil interpretación, da la posibilidad de trabajar con otras disciplinas en varios de sus elementos para entender al turismo como un todo.	Está compuesto por la industria, los turistas y los elementos geográficos caracterizados por la región de origen, destino y tránsito.

Teoría	Autor	Características	Elementos
Inskeep (1991)	<p>Su modelo es complejo y trata de relacionar todos sus aspectos mediante factores externos que interactúan entre sí.</p> <p>Su propósito es la planeación del turismo y la situación de sus factores externos como actores influyentes.</p>	<p>Esta representados por tres elementos relacionados a la oferta, demanda y su interrelación; en ellos interviene el ambiente, la industria turística y el consumo del producto turístico</p>	
Moscardo (2001)	<p>Describe al turismo como una secuencia lógica donde todos sus elementos se interrelacionan, y la motivación de sus turistas es por la imagen y características del destino; este sistema se retroalimenta por las variables del marketing.</p>	<p>Está representada por cinco grupos: las variables de marketing e información externa, variables de viaje socio psicológicas, imagen del destino, elección del destino y destino.</p>	

Teoría	Autor	Características	Elementos
	Hall (2001)	<p>Su enfoque de estudio es la oferta y la demanda, basado en la experiencia turística, retroalimentada por los elementos del sistema.</p> <p>Su enfoque va direccionado a la planificación turística con principios de sustentabilidad donde el actor público es el único agente de control.</p>	<p>Sus áreas se relacionan entre el turista y la oferta con los impactos de su experiencia turística.</p> <p>Estos grupos desencadenan varios elementos como industria turística, gobierno, recursos socioculturales y naturales y aspectos culturales.</p>
	Beni (1998)	<p>El sistema busca identificar características y clasificar los motivos de viaje y la elección de los destinos turísticos.</p> <p>Además, el modelo permite la descripción desde un punto de vista complejo y multicausal.</p>	<p>Sus elementos son organizados y categorizados en tres grupos como relaciones ambientales, organización estructural y relaciones operacionales, dentro de los cuales se referencian a otros elementos que interactúan en el sistema.</p>

Nota. La tabla contiene un análisis de las principales teorías analizadas, su elaboración permitió al equipo investigativo seleccionar la teoría con la cual trabajar en el estudio.

Administración del turismo

La administración puede ser considerada como una ciencia, técnica o arte, la cual tiene la capacidad de identificar problemas en las organizaciones y emplear un proceso para mejorar la situación de estas entidades. Este proceso abarca cuatro elementos básicos que son desempeñados por un administrador quien mediante sus destrezas y habilidades logra alcanzar los objetivos de la organización de una forma eficiente y eficaz. Dentro de este proceso se encuentra la planeación, organización, dirección y control de los recursos que integran el producto o servicio y que sirven para alcanzar los objetivos de la empresa (Bueno et al., 2018; Chiavenato, 2001).

Según Bueno et al. (2018) la administración dentro de la organización constituye un factor importante para la efectividad del recurso humano con su comunicación y relación, permite controlar y manejar los recursos reduciendo los costos e identificando de mejor forma los objetivos para el desarrollo óptimo de la organización.

Para Chiavenato (2001) los objetivos se deben alcanzar en un ambiente competente, coordinando actividades, dirigiendo recursos humanos y evaluando su desempeño de forma integrada y bajo reguladores que controlen las actividades para reducir riesgos.

Toda empresa con el fin de lograr sus propósitos tiene un gerente o administrador que se ocupa de la planeación, en este elemento se definen los

objetivos y estrategias para lograr dicho plan; de la misma forma estos individuos son los responsables de estructurar el área operativa para que se pueda alcanzar los objetivos de la empresa, a este elemento se lo llama organización y es aquí donde se designa a cada responsable de las tareas; para ser llevadas a cabo con eficiencia necesitan que todo su recurso humano trabaje de forma comunicativa y en equipo de una forma motivada y presta a resolver conflictos, a esta función se la denomina dirección, esta fase se trabaja directamente con el recurso humano (Bueno et al.,2018); sin embargo después que los objetivos están establecidos, se ha estructurado el área operativa y las personas han sido entrenadas y motivadas, se debe evaluar el proceso para ver si se ha cumplido con el plan, a este paso se le denomina control y es posible que haya que reajustar algunos pasos para su correcto funcionamiento (Robbins y Coulter, 2010).

Para Chiavenato (2001) el proceso administrativo se va acoplando a cada conflicto de la organización y éste puede ir cambiando conforme a la época en que se encuentren los sistemas organizacionales, según el mismo autor Chiavenato (2006) con el tiempo estos procesos son más eficientes y se desarrollan de acuerdo a las características del entorno; el mundo de los negocios es inesperado y se deben atender las condiciones que se presentan en el momento esto no significa que las teorías administrativas desaparezcan si no son comparadas con cada situación actual.

Según el libro Dirección y gestión de empresas del sector turístico el proceso administrativo contiene las funciones básicas de toda empresa pues estos se interrelacionan con el entorno y el medio donde se encuentran. Las empresas deben actuar con una visión estratégica, sin dejar de lado la

responsabilidad con el ambiente y la sociedad, además de adaptar nuevas formas de gestión de las empresas turísticas acordes con las nuevas demandas turística (Martín, 2020) la autora es una investigadora de prestigio en el ámbito turístico en Málaga, Andalucía y España.

Díez (2011) en una investigación acerca de la planificación estratégica en espacios turísticos, considera que la planificación es un elemento importante en todo ámbito turístico ya que la planificación conlleva un sin número de aspectos como sistemas de calidad, regulaciones y ordenanzas, planes propuestos por gobiernos, elementos de sistemas turísticos, operación de las actividades, etcétera, todas estas herramientas analizadas con el fin de no causar explotaciones negativas, ni el mal aprovechamiento de los recursos naturales. Además, que considera que el diseñar herramientas orientadas a la planificación es relevante para el análisis de los destinos a mediano y largo plazo pues permite adelantarse a los problemas con propuestas concretas que sirvan de base para una correcta gestión.

Así mismo en un estudio acerca de la gestión de los recursos turísticos, arqueológicos y naturales de Machu Picchu, se pudo notar que la gestión es un elemento esencial dentro del desarrollo turístico de un destino, pues se relaciona la conservación de sus recursos con la gestión de sus visitantes. Es importante señalar que dentro del Instituto Nacional de Cultura del Cusco no hay un departamento que se ocupe específicamente de la gestión turística de los recursos, más bien existen mecanismos formales con otras instituciones responsables de este desarrollo como de su organización; siendo importante el papel que cumplen estos agentes públicos y privados que han tratado año tras año de ir posicionando al Cusco como una región representativa frente al resto

de destinos. Adicionalmente para el 2020 el gran reto fue gestionar las inversiones y los objetivos del plan Q´enque 2020 en donde prevalecía alcanzar una madurez y reconocimiento social de la institución. Es así como Machu Picchu ha apostado a sus instituciones la coordinación de la planificación y la dirección de forma eficiente para potenciar su destino y ser imagen de comparación con otros países (Moreno, 2012).

Una empresa con reputación es aquella que cumple con lo que promete y sus clientes se sienten satisfechos con el tipo de organización que tiene y es así como se mueve un lugar turístico, mediante las expectativas satisfechas y la promesa de la marca del destino turístico que genera su reconocimiento y a la vez su reputación. Para ganar la reputación de un destino turístico se debe evaluar y estudiar de manera administrativa seis elementos entre ellos el turista, el acceso al destino, los atractivos, los servicios de infraestructura, los mecanismos de comercialización y las normas de gestión, los cuales son procesados por las empresas y los entes gubernamentales quienes se encargan de planificar, coordinar, controlar y gerenciar estos recursos (Marcano, 2016).

Según un estudio acerca de las contribuciones del control interno para la mejora de la rentabilidad de una empresa de turismo se puede notar que un sistema de control está compuesto por cinco elementos que permite a las organizaciones actuar de forma eficiente en el control interno, detectando y minimizando los riesgos y desviaciones que conlleva cada objetivo institucional con el fin de tomar decisiones con eficacia y eficiencia (Vásquez, 2017).

Turismo de aventura

El turismo de aventura son todas las actividades deportivas y recreativas que están asociadas a los deportes impuestos en la naturaleza con emociones extremas, riesgo y deporte a la mano de la naturaleza. A lo largo de los años ha tenido un gran crecimiento a nivel mundial y gracias a ello se ha dado la creación de prestadores de servicios turísticos que garanticen la calidad y la seguridad del turista durante la práctica del deporte extremo de naturaleza (Moreno y Rodríguez, 2020).

Así es que las empresas tienen la necesidad de crear diferentes atractivos de aventura que los ayude a diferenciarse y ser más competitivos en un mercado con clientes más exigentes, sin embargo, es necesario tener certificaciones apropiadas que acrediten la seguridad y la buena condición de la empresa.

Operación e información del turismo de aventura.

El mismo autor clasifica a los deportes en suaves y duros, los suaves son aquellos que se realizan de manera informal y sin tanta dedicación. Mientras que los duros implican más dedicación y mayor interés, el reto que tienen las empresas es grande ya que deben mejorar su calidad, método de operación, sostenibilidad y la información adecuada y eficiente a los turistas, de esa manera se busca disciplinar al mercado y generar nuevas actividades que mejoren la oferta y hagan crecer el flujo turístico del turismo en naturaleza (Rodríguez y Moreno, 2020).

Turismo de aventura y el medio donde se desarrolla.

El turismo de aventura se basa en aspectos como el medio ambiente, la motivación, la actividad a realizar, evaluación del nivel del riesgo, desempeño, capacidades y la experiencia que poseen los operadores turísticos en el área. Se puede definir una empresa de turismo activa como aquella que está dedicada a proporcionar servicios profesionales constantes de actividades turísticas de diversión, deportivas, de recreo y aventura, mismas que se practican en recursos que la misma naturaleza tiene en el medio (Polanco et al., 2020). Las actividades pueden ser terrestres, acuáticas, aéreas o subterráneas, en estas el factor de riesgo es inherente a la práctica. Estas empresas tienen programas, paquetes y promociones y su público objetivo es todo tipo de personas con edades y condiciones físicas adecuadas a las diferentes actividades.

Calidad turística

El ámbito de la calidad ha sido un importante desarrollo de la administración, este término se ha venido trabajando por siglos y ha sido noción de crecimiento económico empresarial y social (Vargas y Vega, 2014). La calidad está definida como un término de crecimiento, mejora o ventaja competitiva y diferenciación entre el servicio que se entrega al cliente con una mejora continua del mismo (Fuente et al., 2016; Paredes, 2018); sin embargo, los servicios son considerados un grupo de cualidades, procesos y capacidades con que los clientes esperan satisfacer sus deseos y necesidades (Sasser, 1976; Bateson, 1979, citado por Paredes, 2018).

La calidad es un término ligado a las actividades que realizaba el hombre primitivo desde la elección de su comida hasta la forma de recolección de alimentos, construcción de vivienda y formas vestir. Es así como se puede notar

qué 2000 años antes de cristo la construcción de casas estaba regida por el código de amor avi donde se establecía que aquel constructor sino hacía un buen trabajo y la casa se derrumba, el constructor debía ser ejecutado, otro aspecto de la época, a destacar es la civilización fenicia quienes usaban programas de acción correctiva con el fin de garantizar la calidad, otros ejemplos como los usados por la civilización egipcia y maya era la verificación del tamaño de sus bloques de piedra, tenían las medidas pertinentes para la obra (Cubillos y Rozo, 2009).

Por lo que en la edad media nace la reputación para algunos mercados quienes desean posicionarse por su marca tal como las sedas de damasco y la porcelana china. En el siglo XVII se da un desarrollo del comercio internacional dónde los productores se ganaban su reputación por la destreza y el producto que entregan de tal forma que eran los que mejores ventas tenían. Posterior a ello en la revolución industrial la producción en masa hizo de las fábricas un sistema de trabajo en serie y la especialización y con ello la mejora de la calidad en los procesos (Cubillos y Rozo, 2009).

De tal manera que para finales del siglo XIX se habla de una estandarización de las condiciones y métodos de trabajo con el fin de satisfacer las necesidades del cliente. Es en este punto dónde aparece la teoría de la administración científica por Taylor en 1911 dónde nos principios de esta teoría era la separación de la planificación y ejecución del trabajo con el objetivo de aumentar la productividad (Evans y Lindsay, 2008 citado por Cubillos y Rozo, 2009) esto indudablemente trajo problemas por lo que se adoptó la inspección de los productos buenos y malos de tal forma, que aparece el departamento de

control de calidad con el fin de evitar que productos defectuosos llegaran al consumidor.

Es así que para 1920 y 1940 Bell System y Western Electric crean un departamento de ingeniería de inspección la calidad la cual se encargaba de controlar los defectos de los productos y es así que para 1924 Walter Shewart diseñó una gráfica de estadísticas para controlar las variables del producto dando así el inicio al control estadístico de calidad, esto con el fin de mejorar el costo beneficio de las líneas de producción y disminuir los errores (Shewhart, 1931 citado por Cubillos y Rozo, 2009) además diseña el ciclo PHVA que por sus siglas significa planear, hacer, verificar y actuar, que más adelante difundido entre la cultura japonesa por Deming.

En la década de los 70 la calidad toma dos artistas, el occidente dedicado a la inspección y el contrario donde la cultura japonesa comprendía la correcta producción del artículo desde el inicio del proceso. Es así como Deming desde 1950 en Japón impartió capacitaciones sobre control estadístico de calidad en donde explicaba el ciclo PHVA; en 1954 Joseph Juran contribuye adicionalmente con el compromiso que debe tener el área gerencial con la calidad. Posterior aparecieron grandes personajes como Armando Feigenbaum quien crea el concepto de gestión de la calidad para difundirlo en su libro Total Quality Control. Y en 1961 Philip Crosby saca el concepto cero defectos donde responsabiliza al operador por los errores del proceso del producto, quien debe realizar de manera satisfactoria el producto desde sus inicios (Cubillos y Rozo, 2009).

Con la aparición de la globalización la calidad se considerada como una mejora continua y una forma de competitividad en el mercado de quienes buscan tener un posicionamiento frente a su competencia con aspectos como producir productos de calidad a bajos costos (Cubillos y Rozo, 2009).

El sector turístico se ha centrado en la satisfacción de los turistas y la creación de políticas para la gestión de los destinos turísticos con el desarrollo de la calidad en el servicio (Salas et al., 2019). De tal forma el sector turístico evalúa la satisfacción del cliente después de hacer uso del servicio para medir su grado de fidelidad en la actividad (Fuentes et al., 2016). Según Camisón (2004) la calidad nace cuándo el servicio cumple con las necesidades y expectativas del cliente y estas son propias de cada empresa que se ha impuesto cumplir con los estándares mínimos en la prestación del servicio. De tal manera la calidad no es una imposición más bien es una oportunidad para que las empresas puedan adquirir otras habilidades y especialidades que se demandan en la actualidad (Fernández, 2004). Para Velasco y Campins (2005) la calidad no sólo es percibida como las necesidades a satisfacer sino como la detección de problemas de un servicio antes de ser ofrecido evitando reclamos y gastos en lo posterior.

Así mismo este término puede ser visto como una forma de reconocimiento en un mercado que busca ofertar nuevos productos, los certificados y acreditaciones son una forma de alcanzar estas metas y estimulan la generación de sistemas de calidad en las empresas buscando la mejora continua empresa y apuntando a metas estratégicas de la empresa (Camisón, 2004). De tal forma, cuando hablamos de calidad estamos tratando de hacer mejor las cosas, y el sector turístico al tener varios sectores como el turismo de

aventura requiere de estandarización y normalización en su servicio para su mejora continua (Membrado, 1999, citado por Mediavilla y Gómez, 2014).

Los aspectos que persiguen la calidad en las empresas son la mejora en los procesos, en los servicios y en los productos, optimizar recursos, aumentar la satisfacción del cliente para su fidelización, aumentar ganancias y mejorar la imagen de la empresa con el fin de abrir entradas a nuevos mercados (Mediavilla, 2013; Velasco y Campins, 2005) esto anima a los proveedores del servicio cambiar constantemente sus procesos (Fernández, 2004).

Por ejemplo, en España en los años 30 se consideró que la competitividad de los destinos turísticos era por su imagen, organización y calidad, lo que fidelizada o marcaba la satisfacción en los clientes de tal forma comienzan un proceso de planificación estratégica en la cual la calidad del servicio era el motor de la estrategia (Salas et al., 2019).

Asimismo, en un estudio realizado por Paredes (2018) donde la demanda evaluaba el sector turístico se notó que en el ámbito de la planificación uno de sus parámetros vitales era el control de calidad para lograr un sistema de marketing satisfactorio.

En 2019 un estudio a 183 de empresas que practican turismo activo en Portugal se sometieron a una investigación con el fin de conocer parámetros de calidad según el cuestionario HEVA, lo que dio como resultado que el principal factor determinante del éxito es la especialización de su recurso humano, la forma en que sus clientes compran, al realizar la actividad notan el profesionalismo y eficiencia en todo el proceso de las actividades y la

dominación de operaciones técnicas en equipos seguridad, niveles de dificultad, etc. (Bento et al., 2019).

Por otro lado, en un estudio realizado en recursos naturales acerca de la planificación estratégica en espacios turísticos de interior se considera que la gestión del turismo en espacios naturales debe ser un elemento fundamental para garantizar el desarrollo de las actividades turísticas, además de sistemas de calidad turística que complementen y no amenacen su paisaje (Díez, 2011).

Finalmente, en una investigación realizada en Ucayali acerca de la relación de la calidad con la satisfacción del cliente en el 2018, en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, se pudo notar que la satisfacción del cliente tiene una relación directa y significativa entre la calidad del servicio, la fiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta del servicio, la seguridad de servicio, la empatía del servicio y los elementos tangibles del servicio. Estas relaciones concuerdan con Heskett et al. (1997) y Ros (2016) citado por Bollet et al. (2018) quienes se refirieron a la cadena de utilidad en el servicio y los incrementos en la calidad, conlleva a aumentos en la satisfacción del usuario y por ende la lealtad de este, además que mejora la productividad en los empleados. Esta investigación se hizo con el fin de analizar la satisfacción del cliente, en este lugar que está lleno de recursos naturales y culturales; y donde su entidad pretende consolidar a la industria turística como actividad económica y para ello es importante reconocer recursos básicos como el turista.

Seguridad turística

Risco (2018) desarrolla una investigación denominada Diseño de un plan estratégico de seguridad turística para el cantón Buena Fe, en la cual se analiza

los pilares fundamentales de la operación turística según el Ministerio de Turismo de Ecuador. En la investigación se considera que para realizar un plan integral se planean 3 áreas: bienestar turístico, regulación y control. A continuación, se plantea un gráfico del mismo autor basado en el Ministerio de Turismo.

Tabla 2

Cinco pilares de la gestión turística

Seguridad	Calidad	Destinos y productos	Conectividad	Promoción
(Para generar confianza)	(Para generar fidelidad)	(Para generar turismo consciente)	(Para generar eficiencia)	(Para generar demanda)
Transporte, medicina, alimentos, hospedaje, policía, información, servicios básicos y	Servicios. Alimentos. Transporte, experiencia, trato, conocimiento y equipamiento.	Planificación territorial, seguridad, facilidades, innovación y negocios.	Transporte multimodal, rutas y conexiones, señalización, vías optimas, telefonía, internet, comercialización	Publicidad, ferias – eventos, free press, promoción a la inversión, comercios, conferencias y programas.

productos.

Nota. El siguiente gráfico muestra los pilares fundamentales dentro de la operación turística con el fin de buscar el bienestar y control de la actividad. Tomado de Ministerio de Turismo del Ecuador., 2018.

El mismo autor determina que la persona o empresario que brinde servicios turísticos es el responsable de los daños ocasionales que se den por quien los utilice, hasta daños leves. También es responsable de la negligencia de los empleados mientras desarrollan sus funciones turísticas dentro de la empresa.

Estrategia

Todas las organizaciones necesitan de un plan para sobrevivir en el mundo que los rodea, de tal forma estas necesitan de una estrategia para desempeñarse de manera óptima; sin embargo, una estrategia debe ser implantada y analizada a corto plazo con el fin de evitar consecuencias a largo plazo pues esta hará frente a cualquier problema con una solución oportuna (Freedman, 2016). Una estrategia es una combinación de movimientos que van de la mano de los recursos de una organización con el fin de volverse competitivo, eficaz y eficiente en el cumplimiento de los objetivos de la organización, las cuales se enfrentan a un mundo innovador y con condiciones de oferta y demanda aceleradas; de esta forma se crea valor, competitividad,

satisfacción en el cliente, obteniendo resultados mayores a la de los competidores y respondiendo a las condiciones cambiantes del mercado (Thompson et al., 2003; Hill y Jones, 2011)(Porter, 1996, citado por Roman 2009). Asimismo, la estrategia está relacionada con los recursos y su manejo para designarlos con el fin de asegurar su supervivencia y mejores desempeños (Grant, 1999 citado por Rivera y Malaver, 2011).

La estrategia competitiva consiste en ser diferente, significa la selección deliberada de un conjunto de actividades distintas para entregar una mezcla única de valor (Porter, 1996). Desde otra perspectiva Roman (2009) menciona que las micro, pequeñas y medianas empresas carecen del sentido estratégico lo cual no les permite visualizarse en un futuro y alcanzar la productividad y competitividad que se necesita en un mundo globalizado. La estrategia debe ser considerada un aspecto primordial para las organizaciones que desean desarrollarse en el ámbito económico y social; esto implica que las empresas deben definir objetivos y acciones con resultados ya sean a corto o largo plazo.

Para Contreras (2013) una estrategia no se basa en el tamaño de una empresa para conseguir su éxito, ni en el departamento de la organización que lo implanta; una estrategia debe definir bien sus objetivos y verificar cual es el entorno al que se enfrenta pues son estas la que van a definir la toma de decisiones, la cual estará en constante movimiento. De tal forma para Freedman (2016) las estrategias están encaminadas a alcanzar objetivos aplicando recursos y tomando decisiones aun en los momentos más triviales de la organización. En cuanto a la estrategia Chandler (2003) hace énfasis en qué debe ser cumplida a largo plazo, para ello se destinan recursos que requieren de tiempo para alcanzar su madurez. Los recursos no solo son financieros sino

logísticos y humanos dentro de ellos la capacitación en las organizaciones está encaminada por las competencias del recurso humano lo cual establece ventajas competitivas en comparación a la competencia (Contreras, 2013).

La palabra estrategia deriva del griego strategos que significa stratos que significa ejército y agein, conducir o guiar, este término se le atribuye en sus inicios a los años 400- 340 antes de Cristo, al filósofo militar chino Sun Tzu que mantenía en secreto ciertas estrategias para ganar sus batallas como lo menciona el libro el Arte de la guerra (Castellano y Cruz, 2014).

Es así como en la edad contemporánea el filósofo militar Clausewitz (2005) citado por Maldonado et al., 2017 asegura que la estrategia debe llevar a un objetivo y determinar los recursos correctos para alcanzarlo. De tal forma en la Edad Moderna los cambios sociales dan origen a la innovación la cual busca encontrar oportunidades y aprovecharlas con avances que satisfagan las necesidades de los clientes haciendo los mecanismos de diferenciación (Muñoz, 2013).

En 1944 Neumann y Morgenstern proponen la teoría de juegos la cual relaciona la resolución de problemas sin violencia y con la incorporación de métodos científicos para comprender situaciones de riesgo e incertidumbre en las organizaciones las cuales permitan alcanzar objetivos claros. Con el pasar del tiempo desde 1954 a 1994 este término cobró fuerza pues se vinculó con otras áreas del conocimiento según Muñoz, 2013 y Kiechel 2010 citado por Maldonado et al., 2017. Es así como en 1954 Peter Drucker constituye el acceso de la estrategia a las escuelas de negocio y Alfred Chandler en 1962 da su primera definición y otros autores de la época dan su aporte interdisciplinario al

término estrategia, dando paso a que las escuelas de negocio se apropien del término; para 1994 Michel Porter da su aporte desde el aspecto de la planificación estratégica. Y finalmente a partir del 2001 la estrategia se convierte en un paradigma complejo en el pensamiento de autores, el raciocinio de los seres humanos que aplican a la vida diaria y toman decisiones frente a un mundo en constante cambio (Maldonado et al., 2017).

Marco referencial

Con el fin de conocer el contexto en el que el presente trabajo de titulación se desarrolla, en la búsqueda de la seguridad relativa a las actividades de aventura en el campo de las operadoras de turismo; en este capítulo se ha creado un marco de referencia con trabajos de investigación en los temas de interés para este. Es así como los trabajos referenciados mencionan mecanismos y acciones para un buen manejo del área operativa de las organizaciones.

De tal forma en un estudio realizado por Beltrán y Bravo (2008) acerca del turismo de aventura como factor de desarrollo en Bogotá, Colombia se pudo notar que este sector había crecido de manera constante durante los últimos 10 años; por lo que generó un cambio en los servidores turísticos, a quienes se les obligó a aplicar estándares de seguridad turística mediante la creación de normativas para algunas actividades; sin embargo como primer paso para poder desempeñarse de una forma óptima se planteó la estrategia de normalización mediante las Unidades Sectoriales de Normalización USN del Consejo Profesional de Agentes de Viajes y Turismo, donde se plantearon tres normas técnicas la primera basada en los requisitos para la operación de actividades, adicional las operadoras de turismo pueden acreditarse con certificaciones

internacionales; de esta manera Bogotá busco diferenciarse en el mercado internacional. Para la investigación también se determinó que el compromiso por parte del sector es fundamental para disciplinar las actividades en el turismo de aventura impuestas de forma voluntaria por el gobierno central.

Igualmente, en una investigación realizada en Viçosa, Brasil por Paixão (2010) acerca de los procedimientos de los instructores para predecir, calcular y minimizar el riesgo en la práctica de actividades de aventura se pudo notar que ellos tenían una clara conciencia del tema de seguridad por lo que el manejo correcto de equipos específicos, el uso de la tecnología y la técnica eran pilar fundamental para la integridad del practicante. Los instructores alegan que para mantener la seguridad e integridad física y emocional de los practicantes de estas actividades se debe tener conocimiento sobre el equipo utilizado en la práctica y de tal forma este debe ser específico para la actividad a realizar dentro de este se verifican tres aspectos calidad, duración y certificación del equipo, la consideración del riesgo que se tiene al realizar dichas actividades de aventura, el dominio de la técnica de cada modalidad, las condiciones previas de los equipos, la familiarización con el equipo, tomar en cuenta las condiciones climáticas y la condición física que la actividad requiere.

Siete años después el mismo investigador en conjunto con otro colaborador Paixão y Pires (2017) respectivamente realizan un estudio en el estado de Minas Gerais en Brasil acerca del concepto que tienen los instructores en las modalidades de aventura sobre el riesgo, se pudo notar que el riesgo es un elemento inherente de las modalidades de aventura, sin embargo los técnicos que practicaban dicha actividad mencionan que para minimizar y controlar el riesgo se debe seguir algunos procedimientos, como el cuidado del estado de

los equipos, la calidad de los equipos y el dominio de la técnica sobre la actividad que se vaya a realizar; así mismo menciona que el uso de la tecnología para fabricar equipos específicos para la práctica de estas actividades, aumenta la posibilidad de predecir y minimizar riesgos. Sin embargo, hay que tener presente que quien realiza estas actividades debe ser prudente al momento de practicarlas. Por otra parte, también se aconseja a las entidades sistematizar y estandarizar los parámetros de capacitación y desempeño del instructor de deportes de aventura en Brasil.

Por otro lado, en un estudio realizado por Raposa (2011) acerca de la seguridad en las actividades de aire libre de aventura en Lisboa, el autor menciona que es importante saber las técnicas adecuadas para cada actividad y adicional mantener programas de educación que sean llevado a la práctica en la que señalen la gestión de riesgo, el uso adecuado del equipo y técnicas de rescate con el fin de reflexionar y crear condiciones seguras para difundir en el turismo de ocio.

Finalmente en una investigación realizada por Morillo (2019) en la ciudad de Baños de Agua Santa, se enfoca en la calidad del servicio de las actividades de aventura; en un aspecto importante de su modelo de gestión se tomó como pilar fundamental a la seguridad de los turistas en la práctica de este tipo de actividades, para la elaboración del modelo de gestión se tomó en cuenta herramientas de acción aplicables por operadores con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente, de tal forma el modelo contiene un proceso de venta, equipos e implementos, protocolos de seguridad y post venta. Dentro de estos parámetros se puede visualizar aspectos como la charla, un plan de emergencia, el estudio técnico del lugar donde se construirá la infraestructura, la legalidad de

la empresa, documentación que contenga la información de la actividad y la aceptación del riesgo por parte del turista.

Marco conceptual

El siguiente marco conceptual está basado en los conceptos notables de la presente investigación por los diferentes autores o teóricos expuestos en las referencias.

Administración

Según Chiavenato (2001) el término administración proviene del latín *administer* que significa cumplir una función bajo el mando de otro. De tal forma la administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acciones mediante sus elementos como la planeación, organización, dirección y control; cada una de estas tareas realizadas en diferentes niveles de la empresa con el fin de conseguir eficiencia y eficacia.

Accidente

Un accidente es un hecho no deseado que ocurre de forma inesperada y produce daños en las personas, instalaciones o maquinarias generando en la persona una incapacidad (Fundación Hogares Claret, 2018).

Canopy

Según el Ministerio de Turismo (2014) esta es una modalidad de aventura cuyo objetivo es deslizarse sobre el dosel del bosque o entre las copas de árboles, barrancos y estructuras con plataformas intermedias, empleando poleas, arneses, mosquetones, cascos, guantes especiales y un sistema de control, sobre un sistema de cables, sujeto entre puntos fijos, elevado en todo el

trayecto con respecto al nivel del suelo y con un desnivel suficiente para que las poleas se deslicen por gravedad.

Puente tibetano

Es una estructura anclada por dos puntos a los extremos de un cable, a través de la cual se puede pasar de un punto a otro. A pesar de la sencillez de la estructura, la dificultad consiste en mantener el equilibrio en una superficie estrecha, donde los participantes apenas pueden apoyar una parte de los pies. Es necesario llevar una cuerda atada al cuerpo como sistema de seguridad (Catalunya, 2018).

Salto del puente

Para la entidad reguladora MINTUR (2020) es una modalidad del turismo de aventura en donde una persona da un salto al vacío desde un puente, sujetado al cuerpo con un sistema de seguridad con un punto pectoral y otro ventral. El otro extremo está asegurado en los puntos de anclaje del puente. Cuando la persona salta, la cuerda se extiende durante la caída, y realiza un movimiento de péndulo hasta que la energía inicial del salto desaparezca.

Calidad

La calidad es un término cualitativo y subjetivo, es el cumplimiento de requisitos y las expectativas del cliente externo e interno de una empresa de las características de un producto, sistema o proceso (Griful y Canela, 2002).

Elementos geográficos

Conformado por la región de origen o espacio emisor de donde parten los visitantes generalmente buscan información turística antes de movilizarse; la región de tránsito o espacio de tránsito está comprendida por todos los lugares

que pasará el turista hasta llegar a su destino, también llamado espacio receptor o región de destino la cual recepta a todos los turistas y es la motivación del desplazamiento para Leiper (1979).

Estrategia

La estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa determinados a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas (Chandler, 2003).

Industria turística

Grupos de empresas y organizaciones dedicadas a la actividad turística y están ubicadas en todos los elementos geográficos, ya sea en la región de destino, región de tránsito o región de destino según Leiper (1979).

Incidente

Un incidente es un acontecimiento que puede, o no, ocasionar algún daño. Sin embargo, tiene la facultad de identificar los errores o inconvenientes y rectificarlos para evitar convertirlos en accidentes (Fundación Hogares Claret, 2018).

Operador

Es aquella persona que ocupa un espacio laboral profesional y desarrolla actividades con elementos definidos y técnicos, sus actividades implican la repetición y destrezas físicas más que intelectuales. Además, cuenta con ciertas destrezas y capacidades, que por lo general las mismas pueden ser adquiridas a través de la práctica (Bembibre, 2009).

Operadora de turismo

Los operadores turísticos son aquellos agentes partícipes de la actividad turística, son los mediadores entre el consumidor final y el producto turístico, este último catalogado como un bien o servicio (Organización Mundial de Turismo, 1998 citado por Centro Europeo de Posgrado, s.f.).

Riesgo

La palabra riesgo está ligada desde la existencia humana, desde el sentido común, es la posibilidad de tener un resultado no deseado, negativo o peligroso (Echemendía, 2011). Para Elms (1992) citado por Cardona 2002 el concepto de riesgo es complejo ya que representa algo incierto pues proviene de la toma de decisión o ejecución de una tarea, la cual desemboca en una consecuencia en algunos casos desastrosa.

Seguridad

La seguridad es uno de los conceptos fundamentales de la ciencia política, está en el origen del Estado moderno y así se subdivide en diferentes tipos de seguridad, uno de ellos desde la perspectiva humana (Madrid, 2019).

Según la Real Academia Española (2001) la seguridad dicha desde un mecanismo asegura el buen funcionamiento, evitando que este falle.

Seguridad turística

La Seguridad Turística según Grunewald (2018), a nivel internacional, es una nueva especialidad de la seguridad, se basa en la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. Además, Grunewald alude que la percepción de la seguridad debe ser interpretada como

“un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales” (Grunewald, 2010 citado en Mendoza, 2015).

La seguridad es un concepto abstracto y polifacético, brevemente puede definirse como la percepción de la ausencia de riesgos (seguridad subjetiva) y la efectiva ausencia de estos que se denomina seguridad objetiva. (Blanco, 2004, p.13)

Señalética

Son los signos de orientación de un entorno, empleados por grafico cuyo fin es informar al individuo de los servicios o diferentes temas a su alrededor (MINTUR, 2020).

Señalización

Es un sistema de signos visual el cual crea en el individuo un sentido de orientación del entorno en el que se encuentra, por lo que es autodidáctico (MINTUR, 2020).

Turistas

Son los actores del sistema, parten de su localidad de residencia hasta su destino, por un tiempo determinado (Menoya et al., 2017).

Turismo

Según Jiménez y Pérez (2018) la actividad turística engloba aspectos sociales, culturales y económicos, esto se debe a la generación de divisas, inversiones, empleos y activación de encadenamientos productivos (Menoya, 2017).

El turismo es el desplazamiento de personas de su lugar de origen a otros lugares, según la OMT (2008) indica que el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, por múltiples razones, y en muchos casos, bajo la libre elección del destino (Jiménez y Pérez, 2018).

Turismo alternativo

La Secretaría de Turismo de México (2004) define al turismo alternativo como una nueva forma de hacer turismo, con una conexión entre hombre y naturaleza, y un reconocimiento con la cultura rural, preocupada en la conservación de los recursos naturales y sociales del área en que se efectúa la actividad turística.

En este espacio el turista busca experiencias significativas, viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales; puede requerir de guías, técnicas y equipos especializados para la actividad (Secretaría de Turismo de México, 2004).

Turismo de aventura

De acuerdo con el Ministerio de Turismo de Ecuador (2014) la operación turística comprende las diversas formas de viajes y visitas. Se realiza a través de agencias de viajes operadoras o duales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dedican profesionalmente a la organización de modalidades turísticas de aventura.

Además, según la Resolución 50 del Ministerio de Turismo de Cuba (2014) menciona que el turismo de aventura es toda actividad turística que implica el desarrollo de habilidades físicas para cumplir, así como completar el reto y el desafío, con el uso de equipamiento o no y sobre la base del riesgo controlado y la seguridad del turista, sin degradar o agotar los recursos y el medio ambiente.

Marco legal

La presente investigación en el fin de sustentar su marco referencial ha citado algunas entidades y marcos legales de interés, los que permiten regular, normalizar y controlar los derechos y obligaciones por parte del visitante y ofertantes de las actividades de aventura.

Constitución de la República del Ecuador

En la constitución ecuatoriana firmada en Montecristi en año 2008, se ha identificado capítulos como los derechos a la naturaleza, estados de excepción, principios generales para el régimen de desarrollo, formas de organización de la producción gestión, tipos de propiedad, formas de trabajo y su retribución, cultura física y tiempo libre.

Por lo tanto, se puede identificar que dicho documento es un aporte para el cumplimiento de las leyes en el Ecuador, permitiendo así generar un orden en el país para el desarrollo territorial, económico, legal, ambiental y político para el buen vivir de los habitantes del Ecuador.

Ministerio de Turismo

El Ministerio de Turismo es un ente que planifica, gestiona, regula y controla el sector turístico en sus diferentes actividades con el fin de establecer

estándares adecuados (MINTUR, 29 de junio de 2021). Dentro de sus objetivos está garantizar la seguridad y el bienestar de sus turistas mediante la prevención.

En febrero de 2013 el Subsecretario de Gestión Turística del Ministerio de Turismo inició un proceso borrador para aplicar normas técnicas para el sector del turismo de aventura con estándares de calidad y seguridad.

Antonio del Rosal (2014) director ejecutivo de ATTA para Latinoamérica afirmó que es importante un marco regulatorio para dar seguridad a los turistas con el fin de precautelar la vida y brindar un servicio de calidad.

En el mismo año el MINTUR para salvaguardar la integridad de sus turistas expidió el Reglamento de Operación Turística de Aventura, con el cual regulará toda operación turística de aventura, dentro de sus actividades a regular por aire estaban alas delta, canopy y parapente (MINTUR, 13 de febrero de 2014).

Sin embargo, en el 2020 se incluyeron 21 modalidades dentro del turismo de aventura con el fin de ser regulados como el salto del puente y columpio; así mismo el reglamento fue actualizado (El Comercio, 30 de septiembre de 2020).

Organización Internacional de Estandarización (ISO) – INEN

Es una organización internacional no gubernamental cuyo objetivo es normar y estandarizar los procesos de gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en la industria mediante la reunión de sus miembros quienes desarrollan normativas con el fin de brindar soluciones innovadoras (Organización Internacional de Estandarización [ISO], 2021).

La empresa creada en 1946 en la actualidad tiene su Secretaría Central en Ginebra y está presente en 165 países (ISO, 2021), uno de ellos Ecuador con su ente el Instituto Ecuatoriano de Normalización quien actúa como un organismo técnico nacional que garantiza el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad; la protección de la vida y la competitividad en el territorio ecuatoriano (Instituto Ecuatoriano de Normalización [INEN], 2021).

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE se ha destacado desde su inicio en 1922 por su aporte al desarrollo productivo del país, dentro de su razón de ser está el formar profesionales que apliquen su conocimiento para atender las necesidades de la sociedad orientadas a zonas urbano-marginales, rurales o vulnerables y dónde estudiantes a través de proyectos puedan cumplir con el servicio a las comunidades (Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, 29 de junio de 2021).

Capítulo II

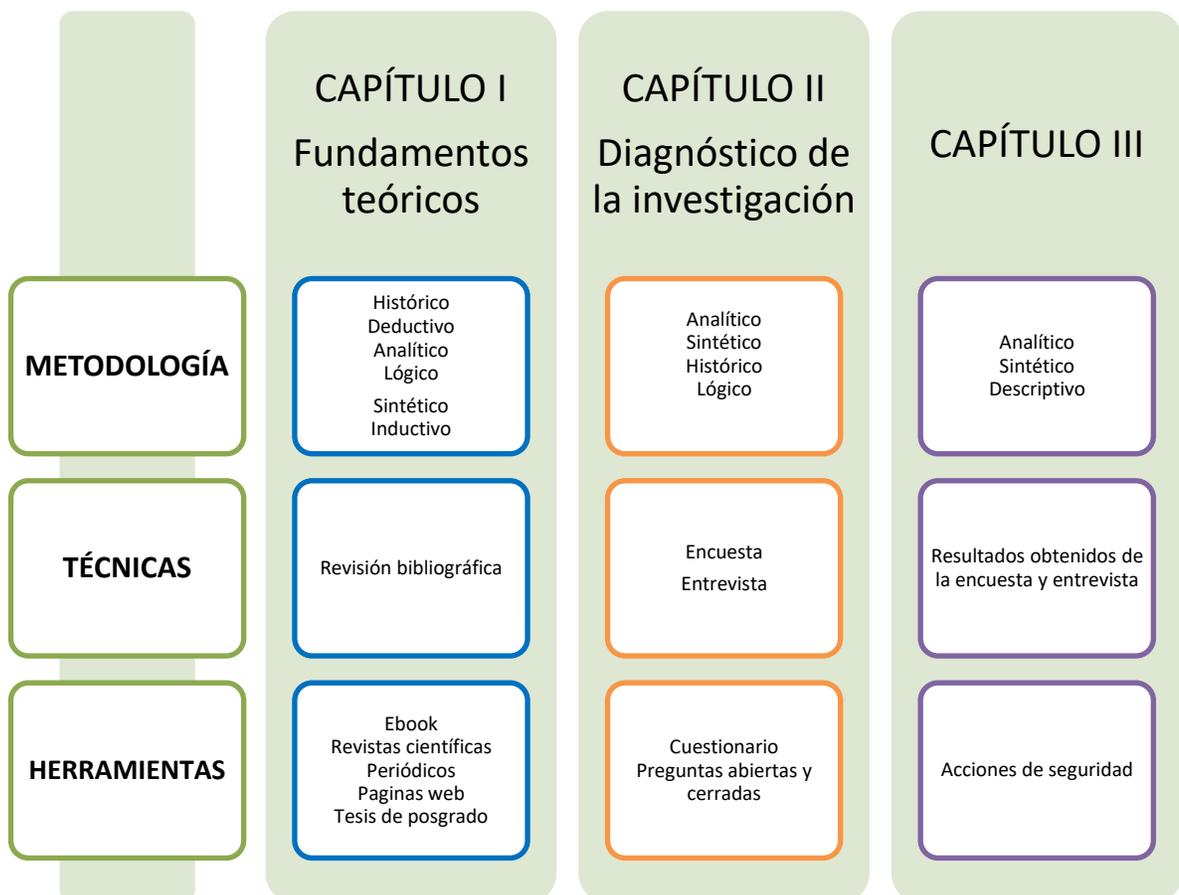
Diagnóstico de la investigación

Metodología

La metodología es un proceso de investigación de vital importancia que permite alcanzar los objetivos propuestos. En la figura a continuación se puede visualizar la forma en que cada capítulo del estudio se ha llevado a cabo.

Figura 1

Metodología de la investigación



Nota. En la siguiente figura se muestra la forma en que ha sido tratado cada capítulo de la investigación para su óptimo resultado, contiene la metodología, técnicas y herramientas aplicadas específicamente para tratar la información.

Por otra parte, la investigación pretende mejorar las condiciones operativas dentro de las empresas de turismo de aventura, en base a líneas de acción basadas en una estrategia global que permita su correcto funcionamiento, con el fin de que operadores manejen planes de control y actualización de conocimientos.

Desarrollo metodológico

Diseño de la investigación.

La presente investigación es de diseño no experimental – transversal, ya que sus variables no fueron manipuladas y se recolectaron en un solo momento de tiempo, posteriormente analizadas para presentar conclusiones.

Enfoque de la investigación.

Tiene por enfoque un método mixto pues es cuantitativo y cualitativo, lo que permitió recolectar información de lo que ocurre en el lugar de una forma técnica en las operadoras de actividades de turismo de aventura y la percepción de esta en sus visitantes, al igual que criterios que aporten a la propuesta respectivamente.

Método de la investigación.

Su método es deductivo - analítico - histórico pues parte de principios generales, recolecta información del pasado y estudia sus variables para llegar a una conclusión.

Tipología de la investigación

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos fueron la encuesta para conocer la percepción de seguridad de los visitantes y las operadoras de turismo con el fin de identificar el manejo de sus actividades, y la entrevista con expertos para conocer aspectos técnicos en el ámbito operativo.

Las encuestas son consideradas como un método de investigación no experimental, donde se utiliza un cuestionario en diferentes temas y es aplicado a un grupo de personas con la finalidad de conocer su opinión respecto al tema investigado, además de que estas se pueden realizar de forma presencial o virtual (Hernández et al., 2014). Los datos obtenidos de esta herramienta se analizaron mediante el programa estadístico SPSS.

Para esta investigación esta herramienta tiene la finalidad de conocer la percepción de la seguridad en los visitantes que realizan las actividades de turismo de aventura mencionadas en Baños de Agua Santa y cómo se manejan dentro del área operativa los operadores turísticos de estas actividades.

La entrevista es una herramienta para la recolección de datos, pues permite obtener información del sujeto mediante una comunicación. La entrevista semiestructurada presenta una mayor flexibilidad ya que permite adaptar una pregunta con las respuestas del entrevistado; se debe tener en

cuenta el enfoque de la investigación (Troncoso y Amaya, 2017). De tal manera esta herramienta se aplicó a expertos en el tema de seguridad y riesgo aparentes a las actividades tu aventura como canopy, puente tibetano y salto del puente que tengan experiencia en este campo laboral por al menos 5 años, con la finalidad de conocer procesos técnicos del área de turismo de aventura en las actividades estudiadas e identificar la problemática principal desde el criterio técnico de los expertos.

Instrumentos para la recolección de la información

La presente investigación hizo uso de tres instrumentos para la recolección de datos primarios que fueran de utilidad para la resolución de problemas encontrados en su aplicación, como son dos cuestionarios con preguntas dirigidas a los turistas que visitaron el cantón Baños de Agua Santa y realizaron las actividades de aventura estudiadas en este caso y a un representante de las operadoras de las empresas turísticas del territorio.

Además, se realizó un cuestionario con preguntas enfocadas a conocer acerca del correcto manejo del área operativa en las actividades de aventura estudiadas según expertos, esto con la finalidad de aplicar mejoras al área operativa dese el conocimiento técnico y profesional.

El modelo de encuesta dirigida a los turistas que practican canopy, puente tibetano y salto del puente en el cantón Baños de Agua Santa se encuentra en el anexo 2, así mismo el modelo de encuesta dirigida a los operadores del cantón Baños de Agua Santa se encuentra en el anexo 3 y el modelo de la entrevista aplicada a los expertos se encuentra en el anexo 4 de la

investigación.

Matriz de operacionalización de variables

La matriz cuenta con la clasificación de sus variables las que ayudaron para el trabajo de investigación en la búsqueda de fuentes primarias y secundarias. La tabla se encuentra en el Anexo 5.

Población y muestra de la investigación

Una población es el conjunto de seres que poseen determinadas características que se desea estudiar, de esta se toman algunos elementos, llamados muestra en su subconjunto, por lo que es necesario aclarar dichos aspectos para poder seleccionarlos de manera correcta, esta sirve para aplicar los instrumentos de medición y obtener conclusiones (Salazar y Castillo, 2018).

1. La población de la siguiente investigación son los turistas que llegaron a Baños de Agua Santa en el año 2019. Para el año mencionado fue de 499.078 turistas, este dato fue obtenido por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños en noviembre del 2021.

Cálculo de la muestra finita

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N = Total de la población.

Z = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.5)

$$q = 1 - p \text{ (en este caso } 1 - 0.5 = 0.5)$$

d = margen de error (en este caso deseamos un 6%).

n visitantes de turismo de aventura

$$= \frac{499\,078 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.06^2 * (499\,078) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 266,701$$

n turistas a encuestar = 267turistas

Para la aplicación de las encuestas se eligió un muestreo no probabilístico por juicio ya que el propósito de su aplicación es conocer la percepción de seguridad de las personas que realizaron actividades de canopy, puente tibetano y salto del puente, por lo que aplico luego que realizaron la actividad.

2. Como segunda población se tomó en cuenta el número de establecimientos que operan las actividades de canopy, puente tibetano y salto del puente en el cantón Baños de Agua Santa. Teniendo en cuenta el siguiente número de establecimientos respectivos a cada actividad en la tabla. La información fue obtenida según el catastro turístico del cantón Baños de Agua Santa del año 2021 por el Ministerio de Turismo (MINTUR) de lo que se obtuvo un total de 18 establecimiento operando en la actualidad.

Tabla 3

Registro de los establecimientos que ofertan Canopy, puente tibetano y salto del puente

#	Actividad que opera	Nombre del establecimiento	Dirección
1	Salto del puente	Geovanny Tours, Geoturs	Ambato y Thomas Halflants
2	Salto del puente	Wonderfull Ecuador	Pedro Vicente Maldonado s/n oriente
3	Salto del puente	Alexander Tour	Luis a. Martínez y 16 de diciembre
4	Salto del puente	Team Adventure Cia. Ltda.	Oriente s/n Thomas Halflants
5	Salto del puente	Ivगतour	16 de diciembre s/n Luis a. Martínez
6	Salto del puente	Expediciones Pailón Travel	Ambato s/n Eloy Alfaro
7	Salto del puente	Casahurco Travel Agencia	Luis A. Martínez s/n 12 de noviembre
8	Salto del puente	Baños Xtreme Sports Cia. Ltda.	Eugenio Espejo s/n Pedro v Vicente Maldonado
9	Canopy	Puertas del cielo Travel Extrema Aventura Cia. Ltda.	Ambato s/n Eloy Alfaro

#	Actividad que opera	Nombre del establecimiento	Dirección
10	Salto del puente	Fanaties Sport Tours Travel Agency Cia. Ltda.	Eugenio Espejo s/n Pedro Vicente Maldonado
11	Salto del puente	Aninga Travel	Luis a. Martínez s/n 12 de noviembre
12	Canopy y puente tibetano	Mega Adventure Park rio blanco	Av. Puerta del cielo s/n e35 Troncal Amazónica
13	Canopy	Aventure Ecoturismo Agoyan Cia. Ltda.	Av Amazonas s/n
14	Canopy	Agoyan Extreme Sport	Vía al Puyo s/n vía principal
15	Canopy y puente tibetano	Puntzan Canopy	Sector San Antonio de Puntzan s/n vía a Runtun
16	Canopy	Parque aventura San Martin	Vía a Lligua vía antigua
17	Canopy	Kamikaze aventura extrema 2	Eugenio Espejo s/n Thomas Halfants
18	Puente tibetano	El vuelo del cóndor	Vía a Runtun km 7.5

Nota. La presente tabla muestra el número de establecimientos con cada actividad que oferta y el nombre de las operadoras registradas. Tomado de “Consolidado Nacional 2021”, por Ministerio de Turismo, 2021.

Procesamiento para tratamiento y análisis de la información

La encuesta aplicada a los 267 visitantes que disfrutaban de las actividades de turismo de aventura en el cantón Baños de Agua Santa y la encuesta aplicada a los operadores de las actividades estudiadas, se realizaron de forma presencial mediante la plataforma de Google Form y su respectivo análisis con el programa SPSS, el cual proporcionará datos estadísticos y sus respectivos resultados.

Diagnóstico situacional

Diagnóstico macro ambiente – Provincia de Tungurahua

La provincia de Tungurahua se encuentra ubicada en el centro del Ecuador, conforma una de las veinte y cuatro provincias del territorio ecuatoriano y posee una superficie de 3.369.4 km² que limita con las provincias de Cotopaxi por el norte, Chimborazo y Morona Santiago por el sur, Napo y Pastaza por el este y Bolívar por el oeste. Sus suelos están llenos de encañonados, quebradas, valles, lomas, montañas, volcanes y ríos (Tungurahua Turístico, 2021; Avilés, s.f.).

El territorio tungurahuense está comprendido por nueve cantones como Ambato, Baños, Cevallos, Mocha, Patate, Quero, Pelileo, Píllaro y Tisaleo de las cuales se despliegan sus respectivas cuarenta y cuatro zonas rurales y diecinueve urbanas (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2010;

Dirección Planificación Libio Guilcapi Mosquera, 2015) siendo la segunda provincia más pequeña del Ecuador.

Tungurahua pertenece a la hoya oriental del Patate a la hoya de Latacunga - Ambato, posee un volcán activo con su mismo nombre y su capital es Ambato siendo la zona más grande y poblada (Dirección de Planificación Libio Guilcapi Mosquera, 2019; Mena 1988).

El último censo oficial realizado en el Ecuador por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC en el 2010, los datos reflejan que la provincia de Tungurahua posee 504.583 habitantes de los cuales 244.783 son hombres y 259.800 son mujeres (INEC, 2010) sin embargo su población es creciente ya que según una proyección presentada por la misma entidad para el 2020 su población sería de 590.600 habitantes; otra factor importante de su población es la composición étnica de la provincia donde el 82, 14% son mestizos, el 12,40% son indígenas y el resto divididos en afro ecuatoriano con el 0,92%, negro 0,07%, mulato 0,43% , montubio 0,45%, 3,44% blanco y otro 0,14%.

Dentro del ámbito económico de la provincia de Tungurahua según datos proyectados por el INEC para el año 2020 la mayor parte de su población se dedica a la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca con el 27, 61%, industrias manufactureras con el 19,04% y actividades dedicadas al comercio al por mayor y menor con un 16, 88% y otra parte de la población en menor proporción dedicada a otras actividades como el sector de los servicios con 13,80%, el transporte el 4,64%, la construcción el 5,29%, servicios financieros el 1.20% y otras actividades el 11,54%. Reflejando que la agricultura y ganadería constituyen la actividad de mayor relevancia en la economía de la provincia sin

dejar de lado la silvicultura, manufactura y comercio que desde décadas han marcado un pilar fundamental para el desarrollo productivo de esta provincia; de igual forma en la Agenda Tungurahua 2019 - 2021 se recalca que el 53.7% no trabaja en relación de dependencia, siendo participe de la autogestión del empleo (Dirección de Planificación Libio Guilcapi Mosquera, 2019; Mena 1988).

Tungurahua al igual que otras provincias del Ecuador tiene sus orígenes en las culturas incas de allí que con el pasar del tiempo son algunos grupos los que poseen una vestimenta, saberes ancestrales y tradiciones diferentes, los cuales forman parte de la diversidad cultural, tales como los cuatro pueblos indígenas que forman parte de este territorio como la población de Tomabela, Chibuleo, Quisapincha y Salasaka ubicados en Ambato, Mocha, Patate, Quero, Tisaleo, Juan Benigno y Pelileo, cada uno de estas comunidades transmite su conocimiento de forma oral y práctica, su principal idioma es el kichwa y el castellano como segunda lengua y su principal motor económico es la agricultura y ganadería, además que algunos pueblos se destacan por la venta de artesanías y ponchos así como de la actividad turística como es el caso de Quisapincha (Gobierno Provincial de Tungurahua,2015).

Con la finalidad de garantizar que se cumplan con las políticas y estrategias a largo plazo de cada grupo de interés del territorio posee una organización que realiza el seguimiento y monitoreo de los objetivos, toma decisiones en los parlamentos de agua, trabajo y gente, asegura la articulación de su entorno y ayuda a la conciliación del gobierno (Dirección de Planificación Libio Guilcapi Mosquera, 2019).

De esta forma en el siguiente cuadro se presenta un organigrama de la consolidación del Gobierno Provincial.

Figura 2

Organigrama de la participación ciudadana



Nota. Estructura de la organización en la provincia de Tungurahua. Tomado de “Dirección de Planificación Libio Guilcapi Mosquera”, por Gobierno Provincial de Tungurahua, 2019, p.16.

Diagnóstico microambiente - Cantón Baños de Agua Santa

Factor geográfico.

Baños de Agua Santa es una ciudad ubicada en la provincia de Tungurahua, goza de recursos naturales aprovechados para el desarrollo de actividades vinculadas con su flora, fauna y otros; normados por leyes del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad según el Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa (2019). Dentro del territorio se puede identificar dos áreas protegidas como el Parque Nacional Llanganates, eje fundamental para la conservación y el Parque Nacional Sangay, siendo uno de los parques más grandes a nivel nacional con 502,105 hectáreas de extensión y con más de 327 lagunas destacando así los sistemas lacustres como el volcán El Altar.

La temperatura del cantón es templada en los meses de octubre a marzo con un promedio de 20 °C, en los meses de abril y mayo existen temperaturas mixtas con días lluviosos y soleados y de junio hasta agosto tiene una temperatura máxima promedio de 14 a 20 °C. Así mismo la flora y fauna es exuberante en el territorio, reflejando la existencia de 278 especies de plantas silvestres, las cuales están agrupadas en 70 familias y una gran variedad de fauna silvestre como aves con 181 especies, mamíferos donde se registran 64 especies, anfibios con un registro de 48 especies, reptiles con 5 especies y peces con 4 especies (Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa [GADBAS], 2019).

Factor demográfico.

El crecimiento demográfico se concentra en el casco urbano del cantón Baños, mientras que la tendencia es que la población en las parroquias rurales del cantón migre hacia la parte urbana debido a la situación precaria de la agricultura en algunas zonas y a las mejores oportunidades que representa estar vinculado al sector turístico. La población total del cantón es de 20.018 habitantes, con una tasa de crecimiento anual de 0.4%. De la población total, el 21% está asentada en el área rural y el 79% en el área urbana del cantón (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, 2012). Según su distribución por género de la población es la siguiente:

Tabla 4

Género de la población

Género	Número de habitantes
Mujeres	9.984
Hombres	10.034
Total	20.018

Nota. Elaboración propia obtenido de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Baños de Agua Santa, 2014-2019.

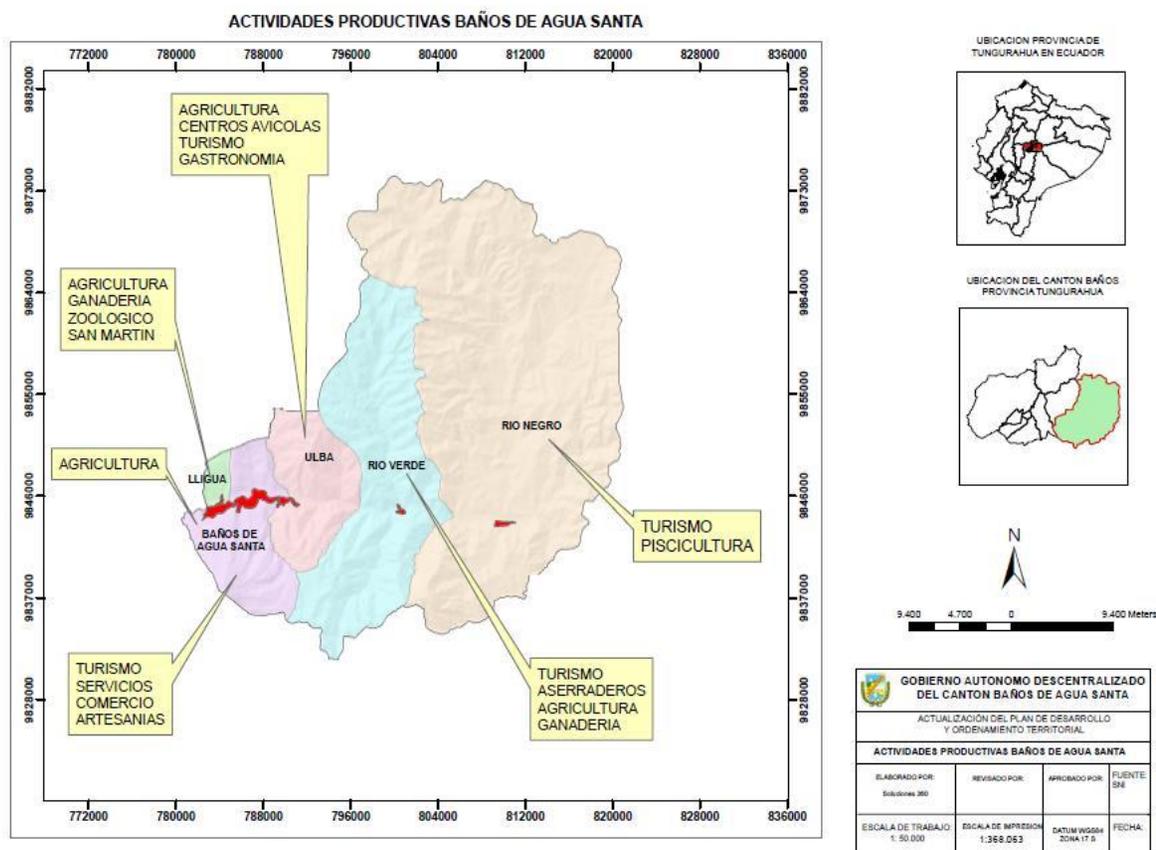
Factor económico.

El desarrollo de la ciudad se ha diversificado con el crecimiento de su población desde el último censo en el año 2010 elaborado por el Instituto

Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) logrando así la dependencia de sectores secundarios y terciarios con mayor fuerza, y al mismo tiempo el desarrollo de actividades primarias como agrícolas, agropecuarias y las demás actividades principales del cantón que se muestran en la figura a continuación, pudiendo determinar que más del 90% de la población depende directa o indirectamente del sector turístico (GADBAS, 2014).

Figura 3

Actividades productivas de Baños de Agua Santa



Nota. La presente figura muestra las actividades económicas a las que se dedica cada parroquia del cantón. Tomado de Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa, 2014.

El cantón Baños de Agua Santa está conformado por cuatro parroquias: Ulba, Lligua, Río Verde y Río Negro, dedicadas a diferentes actividades productivas como agricultura, ganadería, turismo y gastronomía, la mayoría asentadas cerca a la vía estatal (E30), otras tienen servicios de comercio, artesanías y un caso específico el sector de Río Negro en donde se caracteriza por ser un lugar con fuentes hídricas y se desarrolla la piscicultura (GADBAS, 2014).

En el desarrollo económico se puede observar una tabla estadística de la Población Económicamente Activa (PEA) y la Población Económicamente Inactiva (PEI), pudiendo observar que la PEA de acuerdo con el censo antes mencionado comprende 9.830 personas, mientras que la PEI representa aproximadamente un 40% llegando a las 6.668 personas; en todo el cantón la PEA supera el 60% de la población dando como resultado un gran porcentaje de población dispuesta a trabajar o en ocupación, para ello se puede observar una tabla a continuación (GADBAS, 2014).

Tabla 5

Población Económicamente Activa (PEA) y Población Económicamente Inactiva (PEI) de la provincia de Tungurahua, cantón Baños de Agua Santa con sus respectivas parroquias

Parroquia	Sexo	PEA	PEI	TOTAL
Baños de Agua Santa	Hombre	4.222	1.821	6.043
	Mujer	3.042	3.044	6.086

Parroquia	Sexo	PEA	PEI	TOTAL
	Total	7.264	4.865	12.129
Lligua	Hombre	83	30	113
	Mujer	61	66	127
	Total	144	96	240
Rio Negro	Hombre	384	141	585
	Mujer	180	302	482
	Total	564	443	1.007
Rio Verde	Hombre	412	127	539
	Mujer	211	290	501
	Total	623	417	1.040
Ulba	Hombre	744	276	1.20
	Mujer	491	571	1.062
	Total	1.235	847	2.082
Total	Hombre	5.845	2.395	8.240
	Mujer	3.985	4.273	8.258
	Total	9.830	6.668	16.498

Nota. Elaboración propia obtenida de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Baños de Agua Santa 2019-2023.

Factor socio-cultural.

Educación.

La educación es un pilar fundamental en el desarrollo del ser humano, el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Baños del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Baños (2019), establece que existe un déficit de estudiantes de educación superior dentro del territorio e incluso existe una migración a otros cantones por esta razón, ya que el cantón Baños de Agua Santa no cuenta con una institución de educación superior de tercer nivel, y el plantel más cercano es la Universidad Estatal Amazónica - UEA, siendo la carrera de turismo una de sus ofertas.

Con dichos antecedentes se toma en cuenta que la tasa de asistencia escolar se comprende de la siguiente manera:

- Educación básica (91,9%)
- Educación media/bachillerato (75,7%)
- Educación superior (27,7%)

A continuación, se muestra el conteo total de las instituciones educativas del cantón Baños, emitida por el Ministerio de Educación en la actualidad, en la que se menciona el total de instituciones presentes en el mismo, 24 instituciones de carácter fiscal, 2 particulares y 1 fiscomisional.

Tabla 6*Instituciones educativas del distrito Baños*

Numero de instituciones	Hombres	Mujeres	Total
27	2674	2737	5411

Nota. Elaboración propia obtenida de Ministerio de Educación – distrito Baños 2015.

Salud.

El sistema de salud en el país consta de tres niveles, en el primer nivel están los centros de salud urbana, rural y los puestos de salud, dentro del segundo nivel constan los hospitales básicos y los hospitales generales, y para el tercer nivel se encuentran los hospitales de referencia nacional. De tal forma, el cantón Baños de Agua Santa contaba para el año 2015 con 18 camas hospitalarias que son las que se encuentran instaladas y dispuestas las 24 horas para el uso regular de pacientes que deben ser hospitalizados. Y la tasa de camas por cada 1.000 habitantes en el cantón de acuerdo con información de Estadísticas de Camas y Egresos Hospitalarios del INEC (2013), es de 8.19 según GADBAS (2014).

Tabla 7*Número de camas hospitalarias*

Número de camas hospitalarias del cantón Baños de Agua Santa

Nivel Administrativo	# de camas hospitalarias	Tasa de camas por cada 1000 habitantes
Nacional	23667	1.5
Provincial	913	1.68
Cantonal	18	8.19

Nota. Estadísticas de camas de egresos hospitalarios del INEC, 2013.

Con relación al número de médicos que atienden a los ciudadanos del cantón se obtiene una tasa de 20,41 con 44 médicos para más de 2100 habitantes, es decir que cada médico atiende 20 personas promedio (GADBAS,2014). En el cantón, el sitio de salud más relevante es el Hospital Básico Baños que cuenta con una variedad de servicios de salud de segundo nivel.

Baños de Agua Santa es sin duda alguna uno de los mayores destinos turísticos dentro del Ecuador continental, aproximadamente llegan 1 millón de turistas cada año a esta ciudad, se debe tomar en cuenta que estas cifras se toman en condiciones normales. El turismo ha ido apoderándose tanto de la ciudad que actualmente esta actividad es la principal fuente de ingresos económicos para el 90% de su población. El catastro del cantón especifica que existen 128 hoteles, hosterías y hostales, y se contabilizan 4 balnearios municipales (GADBAS, 2014).

Factor ambiental.

Aproximadamente más de la mitad del territorio del cantón es considerado como prioridad de conservación, pues Baños cuenta con dos áreas

protegidas de gran importancia, el Parque Nacional Llanganates y el Parque Nacional Sangay, ambos parques se encuentran conectados por el Corredor Ecológico que cuenta con diversidad de flora y fauna, entre ella 242 especies de aves; razón por la cual dicho corredor es considerado de gran importancia biológica. A saber, el Corredor Ecológico tiene un área total de 42.395,71 Ha de las cuales 23.376,71 Ha, corresponden al cantón Baños de Agua Santa (GADBAS, 2019).

Por su parte, en el territorio correspondiente al Parque Nacional Llanganates se prohíbe actividades de turismo y solo permite aquellas enfocadas a la conservación y protección. Sin embargo, al ubicarse en la zona núcleo, esta área protegida se ha visto afectada por el ingreso sin autorización de visitantes, lo cual provoca un desequilibrio ambiental por el desconocimiento en lo que respecta a técnicas de manejo sustentable (GADBAS, 2019).

El cantón Baños cuenta con una extensa biodiversidad respecto a flora y fauna, pues existen 278 especies de plantas silvestres, siendo la familia de las orquídeas la más representativa, mientras que como fauna se registran 181 especies de aves, 64 de mamíferos, 48 de anfibios, 5 de reptiles y 4 de peces. No obstante, tanto la flora como la fauna han sido afectadas y han perdido su hábitat por el incremento de la población en zonas cercanas a las áreas protegidas, avances de las fronteras agrícolas-ganaderas, proyectos hidroeléctricos, mal manejo de áreas protegidas – privadas y comunitarias, extracción de flora y fauna (GADBAS, 2019).

En el territorio se encuentran varios ríos, entre los principales: Río Pastaza, Bascún, Ulba, Verde Chico, Topo, Zuñag. Principalmente el sistema

hidrográfico del cantón está conformado por la cuenca del río Pastaza y un porcentaje minúsculo a la cuenca del Río Napo. La cuenca del río Pastaza tiene un área aproximada de 12 650,92 km y está ubicada en el sector oriental de la Cordillera Central de los Andes, en las provincias de Tungurahua, Chimborazo, Pastaza y Morona Santiago (GADBAS, 2019).

Tabla 8

Cuencas hidrográficas, Hectáreas

Cuenca	Hectáreas
Rio Napo	289
Rio Pastaza	106.309

Nota. Sistema Nacional de Información. Tomado de GADBAS, 2019.

Por una parte, el recurso hídrico se puede evidenciar en los riachuelos, quebradas, cascadas y chorreras, así como también afloramientos de aguas termales ubicados en lugares como: La Virgen, Cangrejo de Santa Clara y El Salado; mismos que son constantemente aprovechados para el desarrollo de la actividad turística. Por otra parte, es esencial para satisfacer las necesidades de la población y de la actividad turística, es así como las parroquias del cantón cuentan con captaciones de agua, siendo la parroquia de Baños de Agua Santa la parroquia que cuenta con la mayoría de las captaciones de agua (GADBAS, 2019).

Tabla 9*Captaciones de agua*

Parroquia	Numero	Porcentaje %
Rio Negro	11	6.59
Rio Verde	14	8.38
Ulba	40	23.95
Lligua	7	4.19
Baños de Agua Santa	95	56.89
Total	167	100

Nota. Sistema Nacional de Información. Tomado de GADBAS, 2019.

En lo que respecta a la contaminación en el Cantón Baños de Agua Santa, el principal punto de descarga de aguas residuales domésticas, industriales y hospitalarias es hacia el Río Pastaza, cabe destacar que estas aguas no reciben tratamiento alguno previo a su descarga. Otro foco de contaminación es la actividad agrícola, por los pesticidas utilizados en el proceso productivo, mismos que ocurren en la cuenca alta del Río Pastaza. La falta de control de estas actividades y la baja cobertura pública en cuanto al saneamiento ambiental en zonas rurales supondrá un deterioro progresivo del Río Pastaza (GADBAS, 2019).

Uno de los principales problemas del cantón respecto al factor ambiental es el manejo de los residuos, pues al ser un cantón en su mayoría turístico la

generación de desechos sólidos no es constante, es decir, la población es muy variada debido a la cantidad de turistas que recibe los fines de semana y feriados. Las toneladas que ingresan en promedio son 19 toneladas diarias incluidos fines de semana y los feriados; en la siguiente figura se puede observar el porcentaje de cada tipo de material de los residuos sólidos (GADBAS, 2019).

Tabla 10

Porcentaje de materiales de residuos sólidos

Tipo de residuo	%
Orgánico	68.15
Cartón	5.36
Papel	5.36
Plástico rígido	4.50
Plástico suave	6.02
Vidrio	3.00
Madera	0.001
Metal	0.30
Chatarra	0.001
Textil	2.06

Tipo de residuo	%
Pañales desechables	2.80
Otros	2.45
Total	100

Nota. La imagen muestra los porcentajes de residuos sólidos generados por el Cantón Baños de Agua Santa y fue tomado del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del año 2019 al 2023.

La falta de organización en cuanto a la clasificación de los residuos y la presencia de microbasurales no autorizados ocasionan que los residuos no se puedan manejar adecuadamente y reciclar, ocasionando que estos no se puedan disminuir o eliminar, además, estos residuos contribuyen a la contaminación del suelo y del aire (GADBAS, 2019).

Riesgos Naturales.

Baños de Agua Santa es vulnerable a amenazas naturales como sismos, deslizamientos y erupciones volcánicas (volcán Tungurahua). Por una parte, el 90% del territorio en el que se encuentra el cantón es una zona de alto riesgo sísmico, siendo las pendientes y fallas geológicas las que lo ocasionan. Por otra parte, es susceptible a riesgos volcánicos, en el caso de la ceniza, esta afectaría en gran medida al 85% del cantón, correspondiente a zonas urbanas y rurales pobladas; mientras que el otro 15% afectado serían las reservas naturales, mínimamente impactadas por su frondosa vegetación (GADBAS, 2019).

Tabla 11

Área de riesgo por ceniza, grado de afectación y porcentaje

Área de riesgo	Grado de afectación	Porcentaje %
16014 Ha.	Menor afectación de ceniza	15%
90580 Ha.	Mayor afectación de ceniza	85%

Nota. Sistema Nacional de información. Tomado de Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa, 2019.

Factor legal.

El desarrollo de la seguridad turística como estrategia operativa del turismo de aventura en el cantón Baños de Agua Santa, se sustenta en el cumplimiento del Reglamento de Operación Turística de Aventura aplicable en el Ecuador, el PLANDETUR de los años 2020 y 2030, los cuales citan la importancia de la seguridad en el usuario que practica dichas actividades y el INEN con su aplicación nacional de dos normativas que permiten controlar y evaluar las situaciones de mayor riesgo en el turismo de aventura.

Adicional como complemento de la investigación en el sector turístico se han detallado las Normas ISO 21001 y 21003 las cuales muestran la importancia de la seguridad en la modalidad de aventura.

En las siguientes tablas se muestra los artículos que fundamentan la investigación de una forma clara y concisa.

Tabla 12

Reglamento de Operación Turística de Aventura

Reglamento de Operación Turística de Aventura	
<p>El Reglamento de Operación Turística de Aventura fue aplicado en el 2014 sin embargo su última actualización fue en el año 2020. En materia de operación definen los lineamientos y principios generales que forman el marco principal de referencia para el desarrollo de cualquier proyecto, así como las políticas que deben seguirse en la industria comercial de estas actividades y que se detallan a continuación algunos de sus articulados como en área de aplicación y los requisitos necesarios para su operación.</p>	
Art. 1	<p>Ámbito de aplicación. - El presente Acuerdo regula a toda operación turística de aventura en el país y será aplicado por el Ministerio de Turismo en todas sus acciones de regulación y control a las agencias de viajes operadoras o duales, así como por los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los que se haya transferido la correspondiente competencia.</p>
Art. 11	<p>En el campo operativo el reglamento exige ciertas particularidades por parte del ofertante y demandante de la actividad en aire, dentro de ellas el equipamiento y accesorios, capacitación de operadores y manejo de incidentes.</p>

Nota. El siguiente formato muestra algunos artículos relevantes para la investigación acerca de la regulación por parte del ente público hacia las modalidades de turismo de aventura donde destacan parámetros para el buen funcionamiento del área operativa y mantener la integridad del turista. Tomado

de “Reglamento de Operación Turística de Aventura”, por Ministerio de Turismo, 2020.

Tabla 13

Plandetur 2020 y Plandetur 2030

	PLANDETUR referente al turismo de aventura
PLANDETUR (2020)	Desde un punto de vista general sobre el sector turístico y las oportunidades para el cantón, en el PLANDETUR 2020 se menciona que se debe proporcionar una experiencia segura, satisfactoria y completa a los visitantes en donde la seguridad personal es un componente importante con el fin de fomentar la calidad, seguridad y sostenibilidad de los productos y transporte turísticos.
PLANDETUR (2030)	Para la próxima década, el plan de turismo identifica variables dentro del FODA para la propuesta estratégica del Sistema Turístico Nacional, siendo las variables para mencionar, claves para el desarrollo del país. Dentro de ellas está el cumplimiento de protocolos para la prevención y seguridad en el ámbito de la seguridad turística y el fortalecimiento para atender a nichos de mercado emergentes como el turismo de aventura con el fin de garantizar una gestión de calidad.

Nota. La presente tabla destaca a la seguridad como clave de desarrollo para garantizar una correcta gestión de calidad en el turismo de aventura.

Finalmente, dentro de la industria turística se debe tomar en cuenta la calidad en los diferentes actores de la cadena de valor es por ello por lo que en

el año 2014 se publica las normas ISO 21101 y 21103 dedicadas a la modalidad de aventura.

Tabla 14

Normas ISO

Normas ISO	
La Organización Internacional de Estandarización (ISO) plantea dos normativas que permiten controlar y evaluar las situaciones de mayor riesgo en el turismo de aventura y que aportan un valor agregado al servicio, lo que permite al cliente sentir seguridad y confianza dentro de los lugares de genera un gasto turístico o visita, además que vuelve a la industria más competitiva en la búsqueda de la mejora diaria.	
ISO 21101	La normativa presenta procesos en la gestión de seguridad y control a los proveedores con el fin de mantener las actividades bajo control.
ISO 21103	Se determina la información relevante a brindar al participante antes, durante y después de realizar las actividades de aventura.

Nota. Normas ISO para las actividades de aventura. Tomado de “ISO 21103 y 21101 para garantizar una experiencia turística de aventura de calidad” por Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2017.

Análisis de resultados

Los resultados a continuación fueron obtenidos de información primaria, basada en tres instrumentos una encuesta para conocer la percepción de seguridad en los turistas que realizan las actividades de aventura estudiadas,

una encuesta dirigida a los operadores de las entidades que se dedican a dichas actividades y cómo ha sido su manejo y una entrevista a expertos en el tema de actividades de aventura, resultados que nos permitieron aportar con datos importantes a la presente investigación que permitirá mejorar las condiciones de operación de las entidades turísticas del cantón Baños de Agua Santa.

Análisis de la encuesta aplicada a los operadores

La encuesta aplicada a 18 entidades que operan actividades de turismo de aventura como canopy, puente tibetano y salto del puente, fueron realizadas de forma virtual y presencial dada las circunstancias de pandemia que se atraviesa en la actualidad y por la disponibilidad de tiempo que tienen los encuestados. De lo que se obtuvo los siguientes resultados:

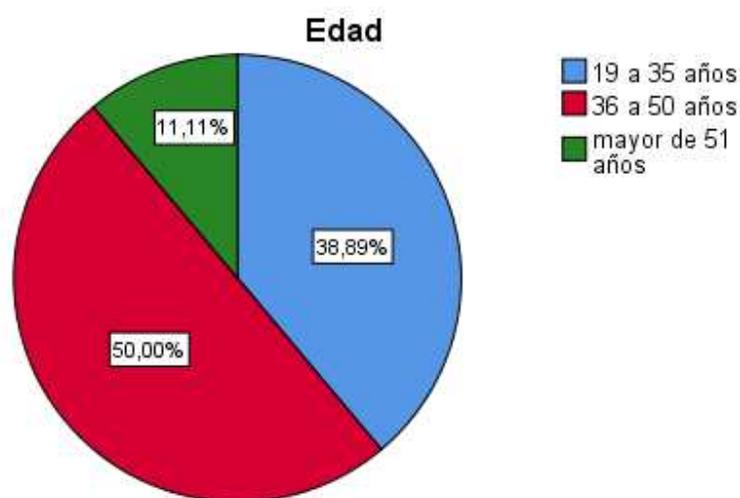
Edad.

De acuerdo con la información obtenida, es importante señalar que el grupo encuestado fueron operadores a cargo de sus establecimientos, que trabajan en áreas de canopy, puente tibetano y salto del puente, donde el resultado arrojó que es su mayoría las personas tienen una edad de 36 a 50 años.

Tabla 15

Edad

Edad		Frecuencia	Porcentaje
Válido	19 a 35 años	7	38,9
	36 a 50 años	9	50,0
	mayor de 51 años	2	11,1
Total		18	100,0

Figura 4*Edad***Grado de educación**

Los encuestados de las operadoras del cantón Baños de Agua Santa en su mayoría tienen estudios de secundaria, sin embargo, para el nivel de pregrado existe un porcentaje significativo de igual forma, por lo que es importante notar que una mayoría de las personas a cargo de sus empresas no cuentan con estudios de tercer nivel.

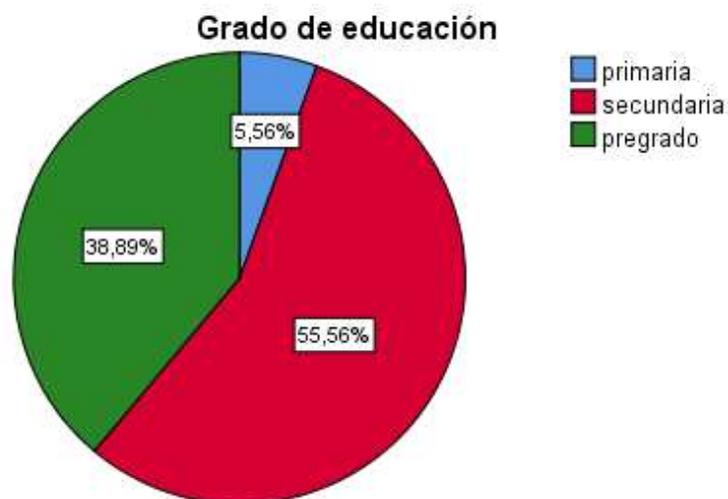
Tabla 16*Grado de educación*

Grado de educación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria	1	5,6

Secundaria	10	55,6
Pregrado	7	38,9
Total	18	100,0

Figura 5

Grado de educación



Cargo que ocupa

Dentro del grupo encuestado se puede evidenciar que la mayor parte de las personas al mando de sus empresas son gerentes propietarios, por lo que la administración de las operadoras de turismo de aventura es dirigida por los mismos.

Tabla 17

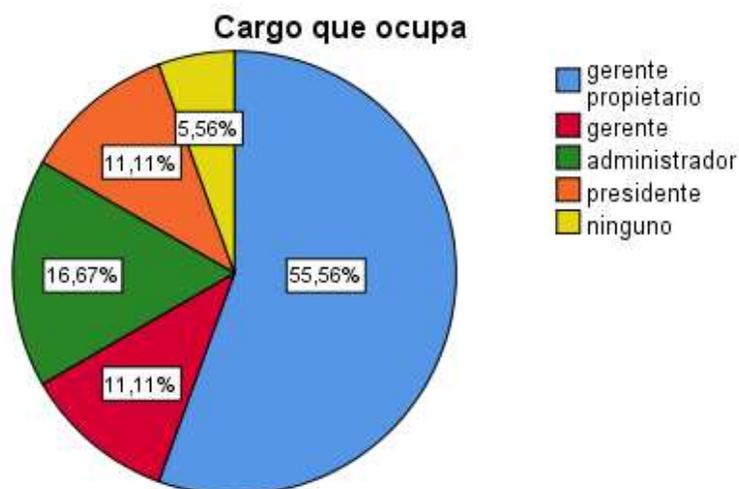
Cargo que ocupa

Cargo que ocupa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	gerente propietario	10	55,6
	gerente	2	11,1
	administrador	3	16,7
	presidente	2	11,1
	ninguno	1	5,6
	Total	18	100,0

Figura 6

Cargo que ocupa



Tiempo de experiencia en el área de turismo de aventura

Los encuestados a cargo de los operadores de turismo de aventura en actividades como canopy, puente tibetano y salto del puente llevan trabajando en el área de 5 a 10 años en su mayoría lo que denota un alto grado de experiencia al momento realizar la práctica con el cliente.

Tabla 18

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el área del turismo de aventura?

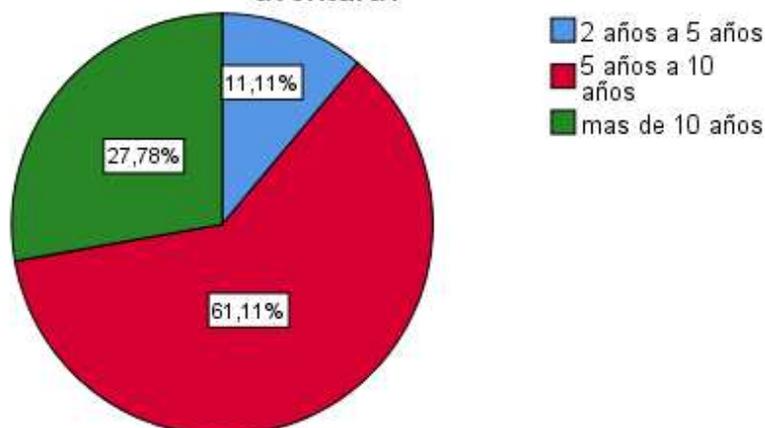
¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el área del turismo de aventura?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	2 años a 5 años	2	11,1
	5 años a 10 años	11	61,1
	más de 10 años	5	27,8
	Total	18	100,0

Figura 7

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el área del turismo de aventura?

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el área del turismo de aventura?



Actividades de aventura ofertadas

Dentro de las actividades de aventura estudiadas en la investigación, la mayoría de las operadoras se dedica a salto del puente, seguida por un puntaje significativo de operadoras que realizan canopy, esto hace referencia al porque existen normas que regulan estas actividades dentro del cantón. Así mismo se

puede notar la baja atención a procesos que se le dedica a la actividad de puente tibetano, la cual no tiene normas reguladas por el MINTUR.

Tabla 19

¿Qué actividades de aventura ofrece en su establecimiento?

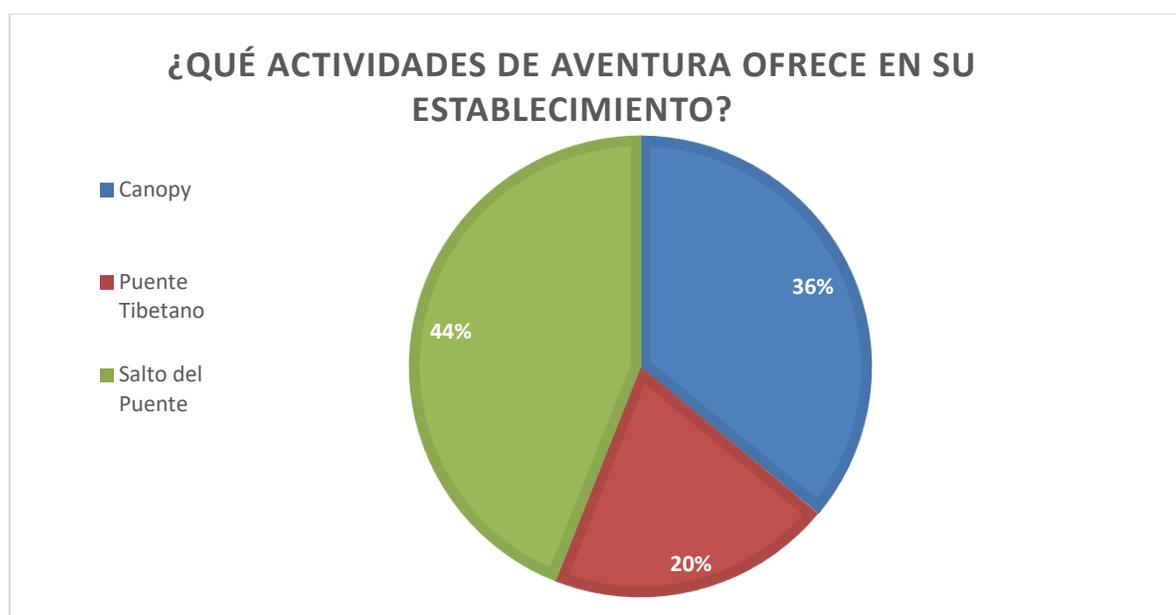
¿Qué actividades de aventura ofrece en su establecimiento?

		Respuestas	
		N	Porcentaje
¿Qué actividades de aventura ofrece en su establecimiento?	Canopy	9	36,0%
	Puente Tibetano	5	20,0%
	Salto del Puente	11	44,0%
Total		25	100,0%

a. Grupo de dicotomía tabulado en el valor 1.

Figura 8

¿Qué actividades de aventura ofrece en su establecimiento?



Conocimiento del Reglamento de Operación Turística de Aventura

La mayor parte de encuestados respondieron haber leído el Reglamento de operación Turística en su versión anterior o no haberlo leído, lo que denota su bajo interés por conocer las normas que regulan sus operaciones.

Tabla 20

¿Ha leído el Reglamento de Operación Turística de Aventura, su última actualización del año 2020?

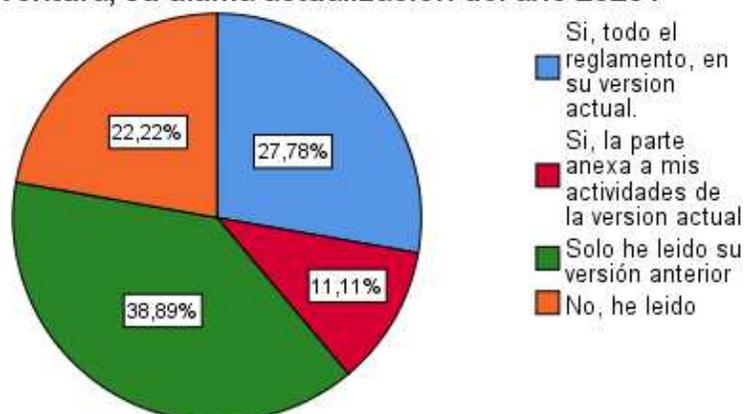
¿Ha leído el Reglamento de Operación Turística de Aventura, su última actualización del año 2020?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí, todo el reglamento, en su versión actual.	5	27,8
	Si, la parte anexa a mis actividades de la versión actual	2	11,1
	Solo he leído su versión anterior	7	38,9
	No, he leído	4	22,2
	Total	18	100,0

Figura 9

¿Ha leído el Reglamento de Operación Turística de Aventura, su última actualización del año 2020?

¿Ha leído el Reglamento de Operación Turística de Aventura, su última actualización del año 2020?



Asesoría técnica

Los encuestados respondieron en su mayoría, no haber contado con asesoría técnica al empezar con sus actividades a las que se dedican, lo que muestra una gran preocupación pues no consideraron el criterio técnico como un factor importante para el proceso integro que conlleva operar dichas actividades de aventura, así mismo la precaria inspección por parte de autoridades que otorgan permisos de funcionamiento.

Tabla 21

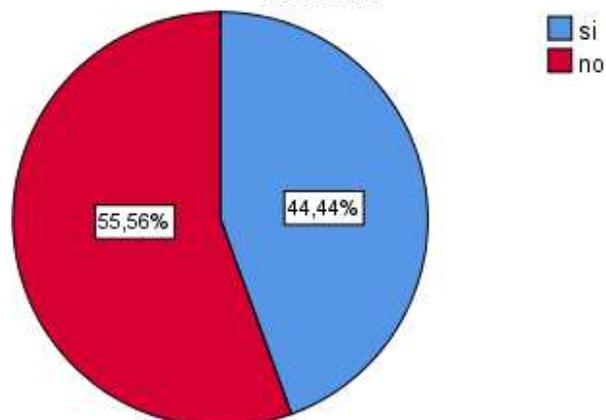
Para el inicio de sus actividades, ¿contó con asesoría técnica?

Para el inicio de sus actividades, ¿contó con asesoría técnica?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	si	8	44,4
	no	10	55,6
	Total	18	100,0

Figura 10

Para el inicio de sus actividades, ¿contó con asesoría técnica?

Para el inicio de sus actividades, ¿contó con asesoría técnica?



Conocimiento sobre el manejo y actividades de aventura

La mayor parte de operadores a cargo de sus empresas respondía haber adquirido experiencia mientras trabajaba en la actividad, lo que denota su empirismo ante las actividades de aventura.

Tabla 22

¿En sus inicios tenía conocimientos sobre el manejo de las actividades de aventura?

¿En sus inicios tenía conocimientos sobre el manejo de las actividades de aventura?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si, conocía	2	11,1
	Antes de trabajar adquirió experiencia	2	11,1
	Fui adquiriendo experiencia mientras trabajaba	10	55,6
	No conocía	4	22,2
	Total	18	100,0

Figura 11

¿En sus inicios tenía conocimientos sobre el manejo de las actividades de aventura?



Conocimiento avalado por alguna institución

Los operadores encargados de sus establecimientos en su mayoría respondieron contar con un conocimiento avalado por alguna institución para el desarrollo de estas actividades, sin embargo, un número semejante respondió no contar con un documento así.

Tabla 23

¿Cuenta usted con algún conocimiento avalado por alguna institución para el desarrollo de estas actividades?

¿Cuenta usted con algún conocimiento avalado por alguna institución para el desarrollo de estas actividades?

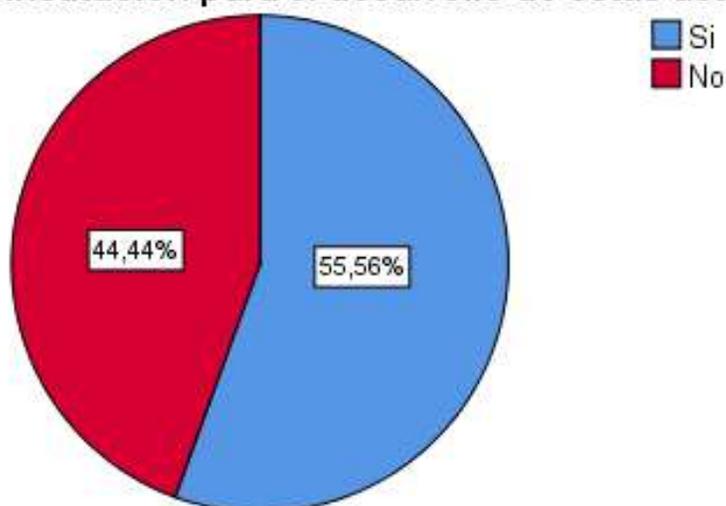
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	10	55,6
	No	8	44,4

Total	18	100,0
-------	----	-------

Figura 12

¿Cuenta usted con algún conocimiento avalado por alguna institución para el desarrollo de estas actividades?

¿Cuenta usted con algún conocimiento avalado por alguna institución para el desarrollo de estas actividades?



Áreas problemáticas dentro de la organización

Los encuetados respondieron que el área done mayor conflicto presentan es el de marketing, seguida por responder que no tiene problemas; mostrando que los operadores no consideran al área operativa cómo un área problemática, que es el ámbito de estudio de la investigación.

Tabla 24

¿Qué parte de la organización dentro de su establecimiento ha sido problemático?

¿Qué parte de la organización dentro de su establecimiento ha sido problemático?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Área operativa	3	16,7
	Área marketing	7	38,9
	Área financiera	1	5,6
	Área financiera	2	11,1
	No posee ninguna de estas áreas	1	5,6
	No tiene problemas	4	22,2
	Total	18	100,0

Figura 13

¿Qué parte de la organización dentro de su establecimiento ha sido problemático?



Momentos conflictivos

La mayoría de encuestados encuentra conflictivo encontrar personal capacitado, lo que muestra que las personas que entran en estos establecimientos son capacitadas dentro del área laboral.

Tabla 25

Podría mencionar desde su experiencia ¿cuál de estos han sido sus momentos más conflictivos?

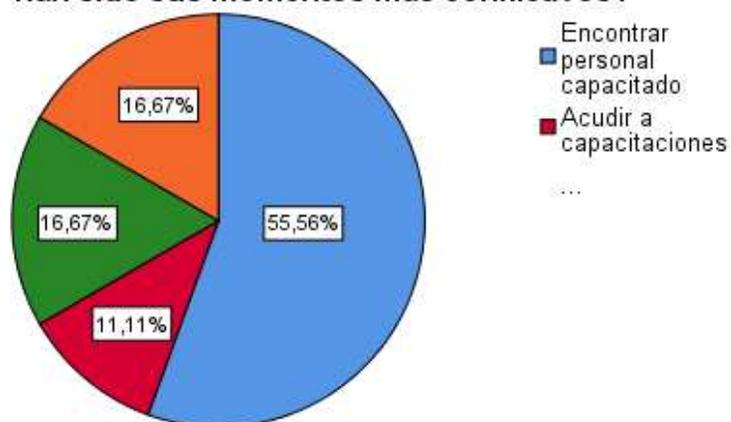
Podría mencionar desde su experiencia ¿cuál de estos han sido sus momentos más conflictivos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Encontrar personal capacitado	10	55,6
	Acudir a capacitaciones	2	11,1
	Responsabilizarse de accidentes	3	16,7
	Clientes que sienten inseguridad	3	16,7
	Total	18	100,0

Figura 14

Podría mencionar desde su experiencia ¿cuál de estos han sido sus momentos más conflictivos?

Podría mencionar desde su experiencia ¿cuál de estos han sido sus momentos más conflictivos?



Documento de descargo de responsabilidad

La mayoría de los establecimientos que operan actividades de turismo de aventura como canopy, puente tibetano y salto del puente, no cuentan con un documento de descargo de responsabilidad, requisito que consta dentro de la normativa de Reglamento de Operación Turística de Aventura y cada establecimiento que opera esta actividad debe tener.

Tabla 26

¿Cuenta usted con un documento de descargo de responsabilidad en caso de algún accidente en sus actividades?

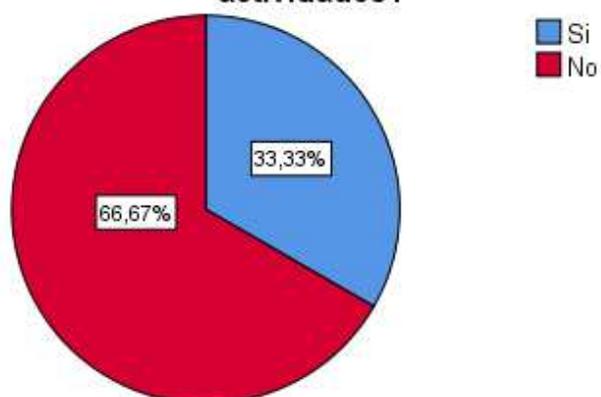
¿Cuenta usted con un documento de descargo de responsabilidad en caso de algún accidente en sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	6	33,3
	No	12	66,7
	Total	18	100,0

Figura 15

¿Cuenta usted con un documento de descargo de responsabilidad en caso de algún accidente en sus actividades?

¿Cuenta usted con un documento de descargo de responsabilidad en caso de algún accidente en sus actividades?



Calificación del área operativa

Los encuestados calificaron al área operativa, comprendida desde el proceso e información hasta la despedida del cliente, como riesgosa sin embargo el mismo porcentaje de encuestados respondió que es un área controlada.

Tabla 27

De los siguientes términos ¿cómo calificaría al área operativa de las actividades de aventura siendo esta desde la información ofrecida al cliente hasta su despedida del establecimiento?

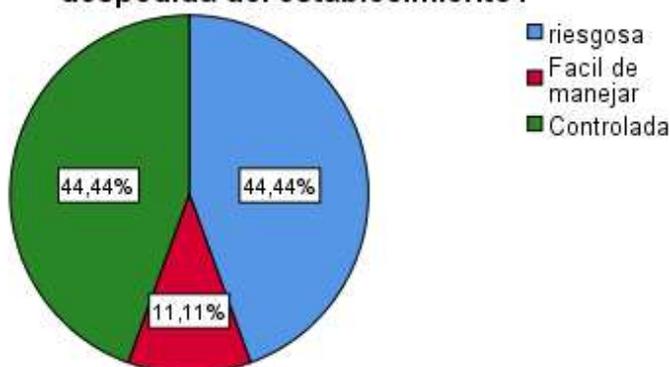
De los siguientes términos ¿cómo calificaría al área operativa de las actividades de aventura siendo esta desde la información ofrecida al cliente hasta su despedida del establecimiento?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	riesgosa	8	44,4
	Fácil de manejar	2	11,1
	Controlada	8	44,4
	Total	18	100,0

Figura 16

De los siguientes términos ¿cómo calificaría al área operativa de las actividades de aventura siendo esta desde la información ofrecida al cliente hasta su despedida del establecimiento?

De los siguientes términos ¿cómo calificaría al área operativa de las actividades de aventura siendo esta desde la información ofrecida al cliente hasta su despedida del establecimiento?



Capacitaciones sobre el área operativa

La mayor parte de encuestados respondió acudir una vez al año a capacitaciones dentro del área operativa, por lo que se nota un bajo interés por la construcción de conocimiento para un área importante de la organización.

Tabla 28

¿Cada qué tiempo usted acude a capacitaciones acerca del manejo del área operativa para actividades de aventura? Por ejemplo, manejo de equipos, control de equipos, capacitación al personal, manejo de riesgos, etc.

¿Cada qué tiempo usted acude a capacitaciones acerca del manejo del área operativa para actividades de aventura? Por ejemplo, manejo de equipos, control de equipos, capacitación al personal, manejo de riesgos, etc.

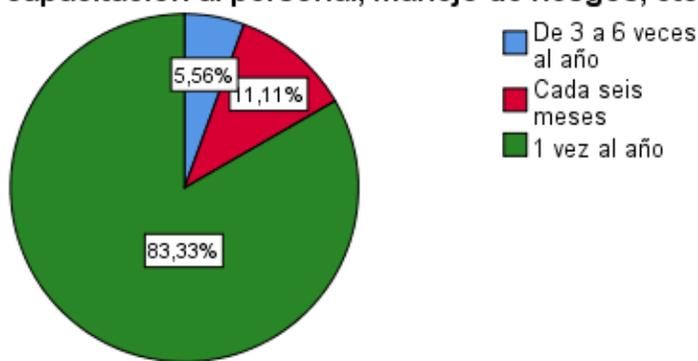
Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Válido	De 3 a 6 veces al año	1	5,6
	Cada seis meses	2	11,1
	1 vez al año	15	83,3
	Total	18	100,0

Figura 17

¿Cada qué tiempo usted acude a capacitaciones acerca del manejo del área operativa para actividades de aventura? Por ejemplo, manejo de equipos, control de equipos, capacitación al personal, manejo de riesgos, etc.

¿Cada qué tiempo usted acude a capacitaciones acerca del manejo del área operativa para actividades de aventura?. Por ejemplo manejo de equipos, control de equipos, capacitación al personal, manejo de riesgos, etc.



Problemas en la actividad

Los encuestados en su mayoría respondieron no haber tenido problemas con algún cliente mientras realizaban las actividades, sin embargo, hay un porcentaje con un valor importante que menciona haber tenido problemas por lo que es importante mantener un manejo de conflictos frente a los diferentes tipos de clientes.

Tabla 29

¿Ha tenido problemas mientras un cliente realiza la actividad?

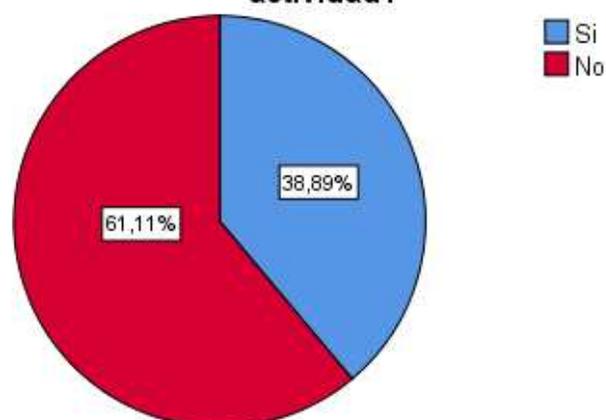
¿Ha tenido problemas mientras un cliente realiza la actividad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	7	38,9
	No	11	61,1
	Total	18	100,0

Figura 18

¿Ha tenido problemas mientras un cliente realiza la actividad?

¿Ha tenido problemas mientras un cliente realiza la actividad?



Conocimiento para la resolución de problemas

Los operadores que respondieron a esta encuesta en su mayoría sabían qué hacer frente a un problema y en similar porcentaje respondieron con instinto.

Tabla 30

¿Tenía conocimiento previo para la resolución del problema?

¿Tenía conocimiento previo para la resolución del problema?

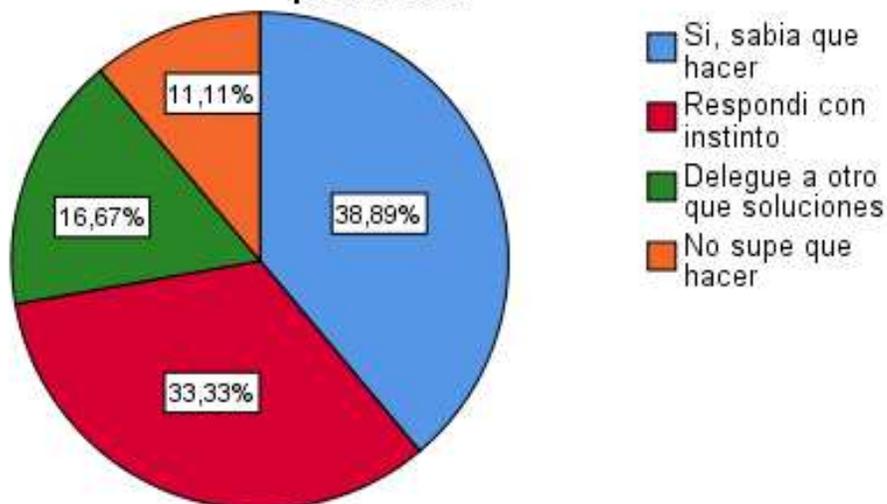
		Frecuencia	Porcentaje
--	--	------------	------------

Válido	Si, sabía que hacer	7	38,9
	Respondí con instinto	6	33,3
	Delegue a otro que soluciones	3	16,7
	No supe que hacer	2	11,1
	Total	18	100,0

Figura 19

¿Tenía conocimiento previo para la resolución del problema?

¿Tenía conocimiento previo para la resolución del problema?



Normas de seguridad en los establecimientos

Los encuestados respondieron a estos cuatro aspectos con porcentajes semejantes como normas que aplican en sus establecimientos mostrándolos de mayor a menor como la adquisición de equipos certificados, revisión de vida útil del equipo, desecho e equipos fuera de su vida útil y supervisión del personal en operación; sin embargo a su respuesta son pocos los que tiene un check list de

equipos en funcionamiento y la revisión de normas del ente regulador, por lo que basado en estas respuestas se enfocará la propuesta.

Tabla 31

¿Qué tipo de normas de seguridad aplica en su establecimiento?

¿Qué tipo de normas de seguridad aplica en su establecimiento? - frecuencias

		Respuestas	
		N	Porcentaje
¿Qué tipo de normas de seguridad aplica en su establecimiento?	Adquisición de equipos certificados	11	21,2%
	Revisión de vida útil del equipo	9	17,3%
	Desecho de equipos fuera de su vida útil	8	15,4%
	Check list de equipos en funcionamiento	3	5,8%
	Capacitación del personal	6	11,5%
	Supervisión del personal en operación	7	13,5%
	Revisión de normas del Reglamento de operación turística de aventura	1	1,9%
	Información de la actividad en su compra	7	13,5%
Total	52	100,0%	

a. Grupo de dicotomía tabulado en el valor 1.

Figura 20

¿Qué tipo de normas de seguridad aplica en su establecimiento?



Criterio del marco legal para actividades de aventura

Los encuestados respondieron que el marco legal que regula las actividades de aventura cuenta con falencias o vacíos, un aspecto de ello es la ausencia de marco regulatorio frente a la actividad de puente tibetano.

Tabla 32

Dentro del marco legal para las actividades de aventura, considera que tiene falencias o vacíos que no cubren estas normas.

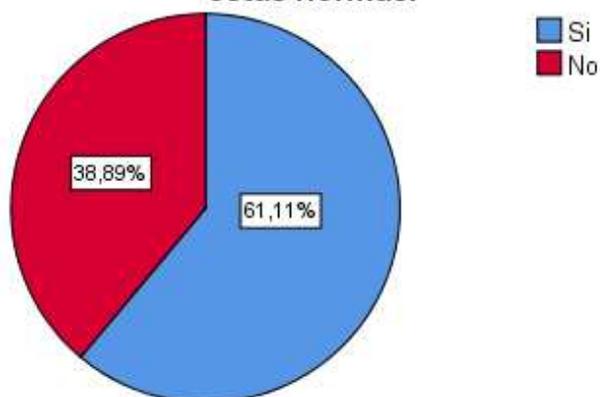
Dentro del marco legal para las actividades de aventura, considera que tiene falencias o vacíos que no cubren estas normas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	11	61,1
	No	7	38,9
Total		18	100,0

Figura 21

Dentro del marco legal para las actividades de aventura, considera que tiene falencias o vacíos que no cubren estas normas.

Dentro del marco legal para las actividades de aventura, considera que tiene falencias o vacíos que no cubren estas normas.



Póliza de seguro en establecimientos

Los establecimientos casi en su mayoría cuentan con una póliza de seguro frente a accidente o incidentes, por lo que se identifica el riesgo latente que existen al realizar este tipo de actividades.

Tabla 33

¿Cuenta su establecimiento con una póliza de seguro en caso de accidentes o incidentes en la práctica de actividades de aventura?

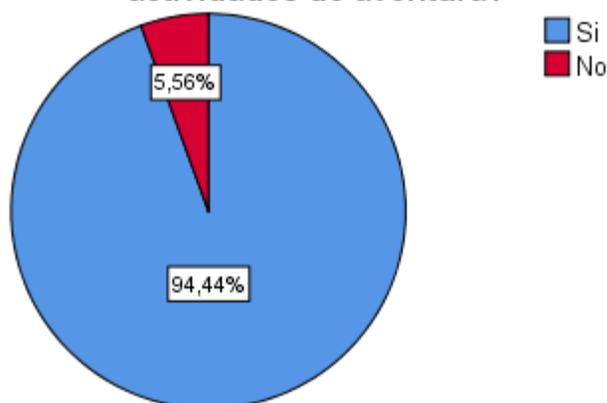
¿Cuenta su establecimiento con una póliza de seguro en caso de accidentes o incidentes en la práctica de actividades de aventura?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	17	94,4
	No	1	5,6
Total		18	100,0

Figura 22

¿Cuenta su establecimiento con una póliza de seguro en caso de accidentes o incidentes en la práctica de actividades de aventura?

¿Cuenta su establecimiento con una póliza de seguro en caso de accidentes o incidentes en la práctica de actividades de aventura?



Análisis de la encuesta aplicada a los turistas

La encuesta se aplicó a un total de 267 turistas que realizaron alguna de las actividades estudiadas como canopy, puente tibetano y salto del puente, esto con la finalidad de conocer cuán seguro se sintieron frente a algunos aspectos del proceso operativo. Así mismo la encuesta fue aplicada de forma presencial, y

tuvo como finalidad dar un aporte adicional al proyecto investigativo, pues el demandante es parte fundamental del proceso, consiguiendo los siguientes resultados:

Sexo

La mayoría de los turistas que realizan actividades de aventura estudiadas en esta investigación son hombres, sin embargo, existe un grupo semejante de mujeres que también lo realizan, notándose que los os son un grupo influyente para determinar el perfil del turista.

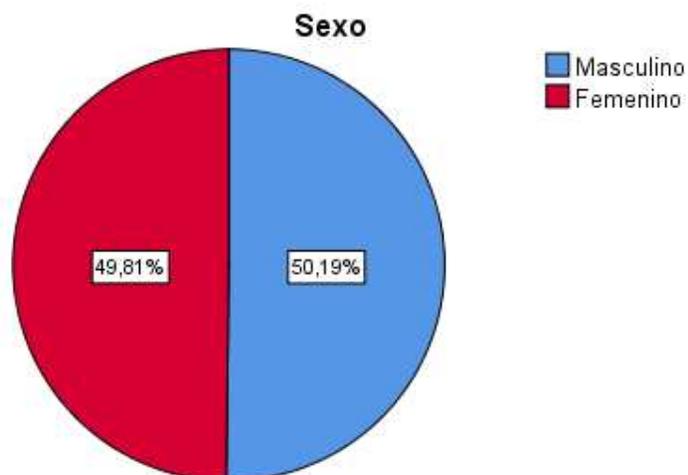
Tabla 34

Sexo

Sexo		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	134	50,2
	Femenino	133	49,8
	Total	267	100,0

Figura 23

Sexo



Edad.

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas se pudo evidenciar que las personas que realizan estas actividades oscilan en una edad de 36 a 64 años en su mayoría, sin embargo, un grupo semejante de 19 a 35 precede a este dato como un grupo a destacar, por lo que se puede brindar un direccionamiento a estos dos diferentes tipos de público.

Tabla 35

Edad

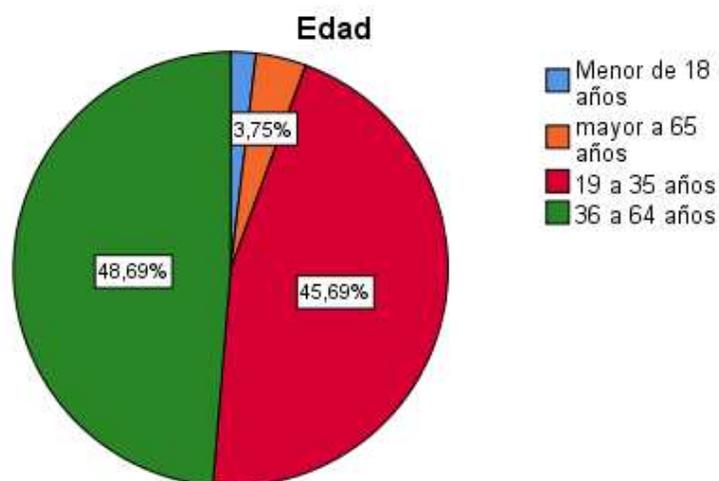
Edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menor de 18 años	5	1,9
	19 a 35 años	122	45,7
	36 a 64 años	130	48,7

mayor a 65 años	10	3,7
Total	267	100,0

Figura 24

Edad



Nivel de formación

Los encuestados que realizan estas actividades en el cantón Baños de Agua Santa cuentan en su mayoría con un pregrado, lo que demuestra su necesidad por conocer o experimentar cosas ordinarias a su cotidianidad.

Tabla 36

Nivel de formación

Nivel de formación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria	1	,4
	Secundaria	41	15,4

Pregrado	163	61,0
Posgrado	62	23,2
Total	267	100,0

Figura 25

Nivel de formación



Baños, destino de aventura

El total de encuestados reconoce al cantón Baños de Agua Santa como destino de turismo de aventura, por lo que muestra la imagen ya construída de lugar, en la mente del consumidor.

Tabla 37

¿Conoce al cantón Baños de Agua Santa como destino en turismo de aventura?

¿Conoce al cantón Baños de Agua Santa como destino en turismo de aventura?

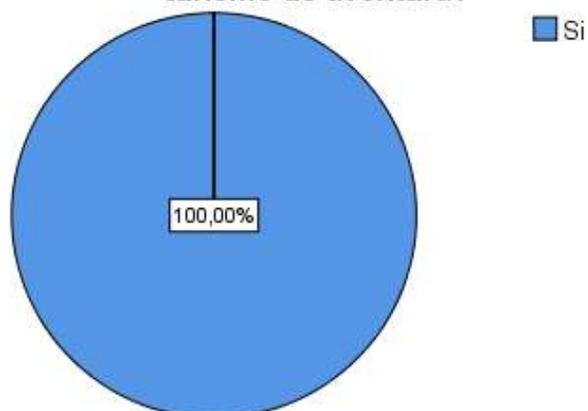
	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Válido	Si	267	100,0
--------	----	-----	-------

Figura 26

¿Conoce al cantón Baños de Agua Santa como destino en turismo de aventura?

¿Conoce al cantón Baños de Agua Santa como destino en turismo de aventura?



Actividades del cantón Baños

Las actividades relevantes para esta investigación fueron las que más puntuación tuvieron como canopy y salto el puente, seguido por columpio y puente tibetano mostrando así el conocimiento del público frente a la existencia de dichas actividades en el cantón.

Tabla 38

¿Qué actividades conoce que se practiquen en el cantón Baños? Marque 3 actividades

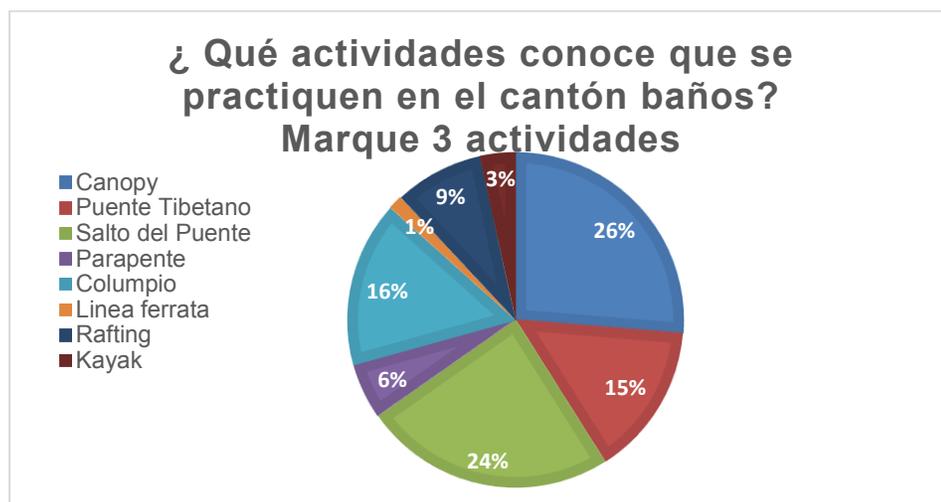
¿Qué actividades conoce que se practiquen en el cantón Baños? Marque 3 actividades

		Respuestas	
		N	Porcentaje
¿Qué actividades conoce que se practiquen en el cantón Baños? Marque 3 actividades	Canopy	209	26,3%
	Puente Tibetano	117	14,7%
	Salto del Puente	193	24,3%
	Parapente	43	5,4%
	Columpio	127	16,0%
	Línea ferrata	11	1,4%
	Rafting	68	8,6%
	Kayak	27	3,4%
Total		795	100,0%

a. Grupo de dicotomía tabulado en el valor 1.

Figura 27

¿Qué actividades conoce que se practiquen en el cantón Baños? Marque 3 actividades



Práctica de canopy, puente tibetano y salto del puente

Al haber sido encuestados las personas interesadas para este estudio, se aplicó una pregunta filtro con el propósito de no causar errores en los resultados.

De tal forma que todo los encuestados realizaron actividades como canopy, puente tibetano y salto del puente.

Tabla 39

¿Ha realizado actividades como Canopy, puente tibetano, y salto del puente?

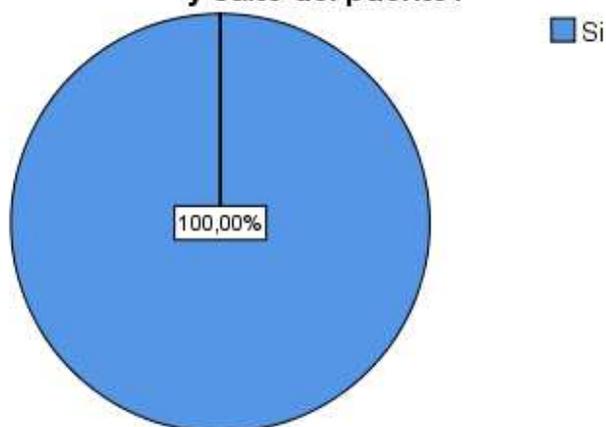
¿Ha realizado actividades como Canopy, puente tibetano, y salto del puente?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	267	100,0

Figura 28

¿Ha realizado actividades como Canopy, puente tibetano, y salto del puente?

¿Ha realizado actividades como canopy, puente tibetano, y salto del puente?



Frecuencia

La mayor parte de encuestados respondió que realizan estas actividades ocasionalmente, esto se debe a que la práctica de estas no se da en todos los lugares del Ecuador sino en espacios específicos del territorio.

Tabla 40

¿Con qué frecuencia realiza alguna de estas actividades en el cantón de Baños de Agua Santa?

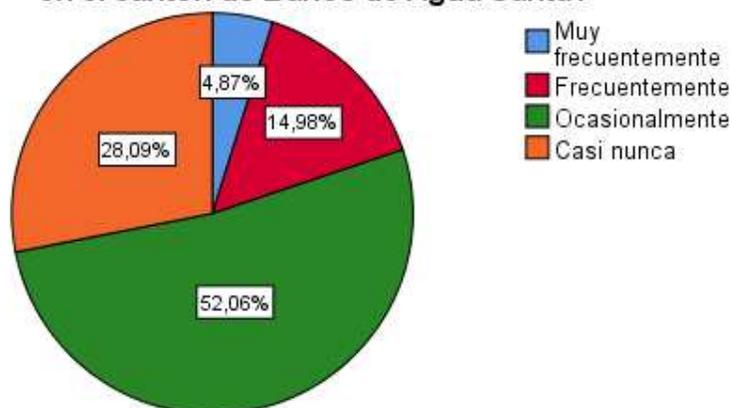
¿Con qué frecuencia realiza alguna de estas actividades en el cantón de Baños de Agua Santa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy frecuentemente	13	4,9
	Frecuentemente	40	15,0
	Ocasionalmente	139	52,1
	Casi nunca	75	28,1
	Total	267	100,0

Figura 29

¿Con qué frecuencia realiza alguna de estas actividades en el cantón de Baños de Agua Santa?

¿Con qué frecuencia realiza alguna de estas actividades en el cantón de Baños de Agua Santa?



Información acerca de la seguridad en el turismo de aventura

Una gran parte de la muestra encuestada respondió haberse informado de la seguridad que implica este tipo de actividades, esto frente a la facilidad con que el usuario puede encontrar en el internet acerca de diferentes temas.

Tabla 41

¿Antes de realizar este tipo de actividades, se informó por su cuenta, acerca de la seguridad que implica la práctica de las actividades de aventura?

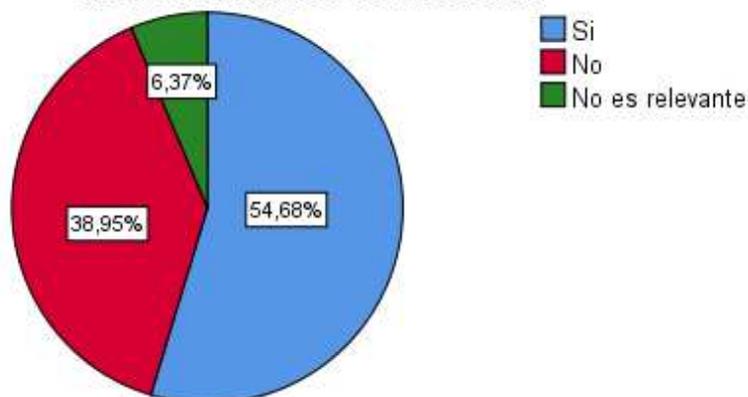
¿Antes de realizar este tipo de actividades, se informó por su cuenta, acerca de la seguridad que implica la práctica de las actividades de aventura?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	146	54,7
	No	104	39,0
	No es relevante	17	6,4
	Total	267	100,0

Figura 30

¿Antes de realizar este tipo de actividades, se informó por su cuenta, acerca de la seguridad que implica la práctica de las actividades de aventura?

¿Antes de realizar este tipo de actividades, se informó por su cuenta, acerca de la seguridad que implica la práctica de las actividades de aventura?



Recomendaciones acerca de la actividad

Los turistas encuestados están totalmente de acuerdo en recibir información acerca de las actividades que van a realizar, puesto que desconocen del tema y es una actividad práctica de manera ocasional por lo que no conocen acerca de las recomendaciones en el proceso.

Tabla 42

¿Es necesario recibir charlas o recomendaciones acerca de la actividad previo a realizar la misma?

¿Es necesario recibir charlas o recomendaciones acerca de la actividad previa a realizar la misma?

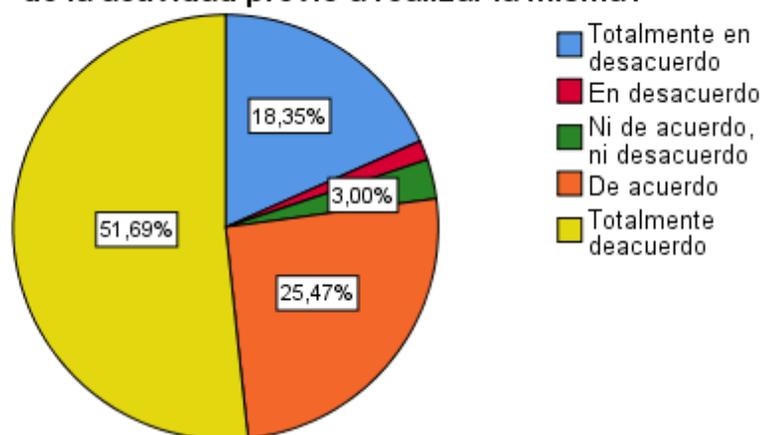
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	49	18,4
	En desacuerdo	4	1,5
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	8	3,0
	De acuerdo	68	25,5

Totalmente de acuerdo	138	51,7
Total	267	100,0

Figura 31

¿Es necesario recibir charlas o recomendaciones acerca de la actividad previo a realizar la misma?

¿Es necesario recibir charlas o recomendaciones acerca de la actividad previo a realizar la misma?



Calificación de la información recibida

La mayor parte de encuestados respondió entre un cuatro y cinco de una escala donde estos dos números eran la calificación más alta en cuanto a la información recibida fue suficiente y satisfactoria.

Tabla 43

¿Considera que la información recibida acerca de las actividades ha sido suficiente y satisfactoria? Califique del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.

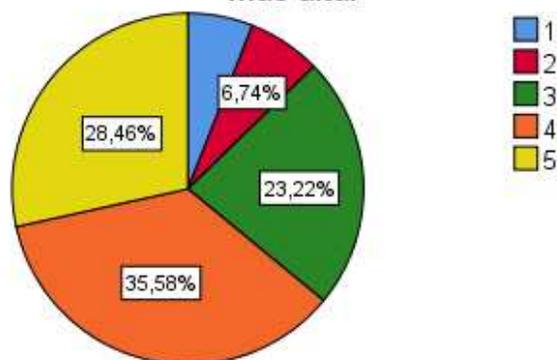
¿Considera que la información recibida acerca de las actividades ha sido suficiente y satisfactoria? Califique del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	16	6,0
	2	18	6,7
	3	62	23,2
	4	95	35,6
	5	76	28,5
	Total	267	100,0

Figura 32

¿Considera que la información recibida acerca de las actividades ha sido suficiente y satisfactoria? Califique del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.

¿Considera que la información recibida acerca de las actividades ha sido suficiente y satisfactoria? Califique del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.



Parámetros importantes dentro de la información

Los turistas respondieron que los aspectos más importantes dentro de la información son referentes al equipo de protección y la seguridad, aspectos a

tomar en cuenta frente a la propuesta. Sin embargo, hay un segundo grupo de aspectos con semejantes resultados por debajo de los que destacaron como son el tiempo de la actividad, la forma de realizar la actividad y el personal calificado que son aspectos importantes para el turista y que no deben ser desatendidos.

Tabla 44

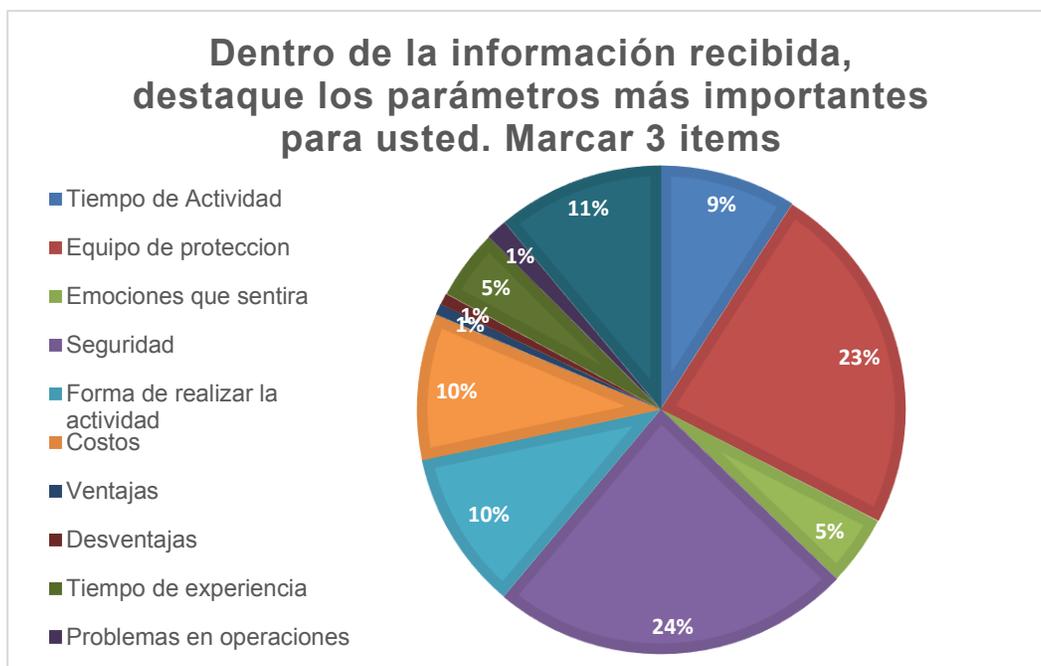
Dentro de la información recibida, destaque los parámetros más importantes para usted. Marque 3 ítems - frecuencias

Dentro de la información recibida, destaque los parámetros más importantes para usted. Marque 3 ítems – frecuencias

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Dentro de la información recibida, destaque los parámetros más importantes para usted. Marque 3 ítems	Tiempo de actividad	70	9,0%
	Equipo de protección	183	23,6%
	Emociones que sentirá	36	4,6%
	Seguridad	186	23,9%
	Forma de realizar la actividad	82	10,6%
	Costos	75	9,7%
	Ventajas	6	0,8%
	Desventajas	6	0,8%
	Tiempo de experiencia	36	4,6%
	Problemas en operaciones	11	1,4%
	Personal capacitado	86	11,1%
Total		777	100,0%

Figura 33

Dentro de la información recibida, destaque los parámetros más importantes para usted. Marque 3 ítems – frecuencias



Equipamiento para prevención de riesgos

La mayoría de encuestados respondió que el equipo utilizado es necesario para prevenir accidentes o incidentes, sin embargo, es importante reconocer que el turista no conoce los aspectos técnicos que implica la operación de estas actividades.

Tabla 45

¿Considera que el equipamiento recibido es necesario para prevenir accidentes o incidentes?

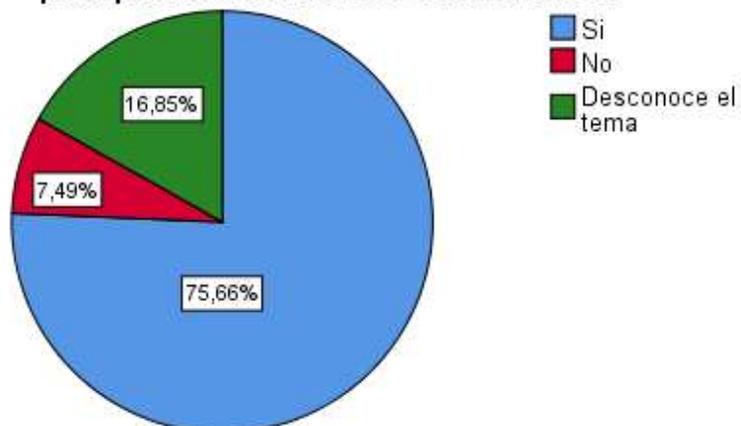
¿Considera que el equipamiento recibido es necesario para prevenir accidentes o incidentes?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	202	75,7
	No	20	7,5
	Desconoce el tema	45	16,9
	Total	267	100,0

Figura 34

¿Considera que el equipamiento recibido es necesario para prevenir accidentes o incidentes?

¿Considera que el equipamiento recibido es necesario para prevenir accidentes o incidentes?



Percepción de seguridad del equipo de protección personal

La mayoría de los turistas respondió que siempre y casi siempre percibe seguro las características del equipo de protección personal, sin embargo, es la confianza que ha brindado el proceso para que el turista sienta esto.

Tabla 46

¿Las características percibidas del equipo de seguridad son seguras?

¿Las características percibidas del equipo de seguridad son seguras?

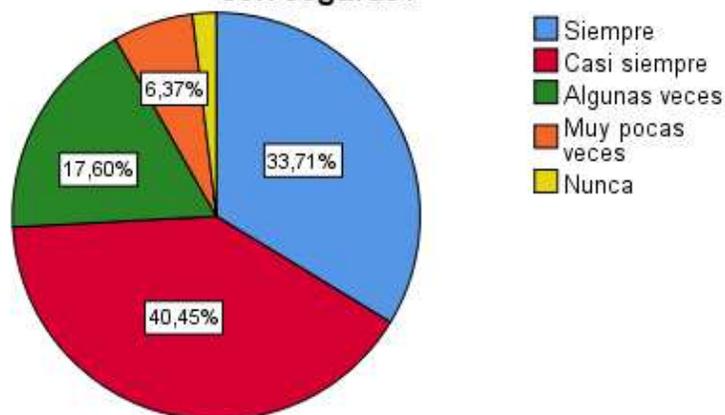
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	90	33,7
	Casi siempre	108	40,4
	Algunas veces	47	17,6

Muy pocas veces	17	6,4
Nunca	5	1,9
Total	267	100,0

Figura 35

¿Las características percibidas del equipo de seguridad son seguras?

¿Las características percibidas del equipo de seguridad son seguras?



Calificación del personal

Los encuestados calificaron al personal que los atendió en todo el proceso de la operación como confiado y muy confiado en su mayoría, mostrando así la imagen de un establecimiento y a la vez deja abierta la posibilidad de pensar que las personas al desconocer del tema técnico se sienten bien frente a una buena atención.

Tabla 47

¿Cómo califica al personal que le acompañó en todo el proceso de la actividad desde la información hasta la finalización de la actividad?

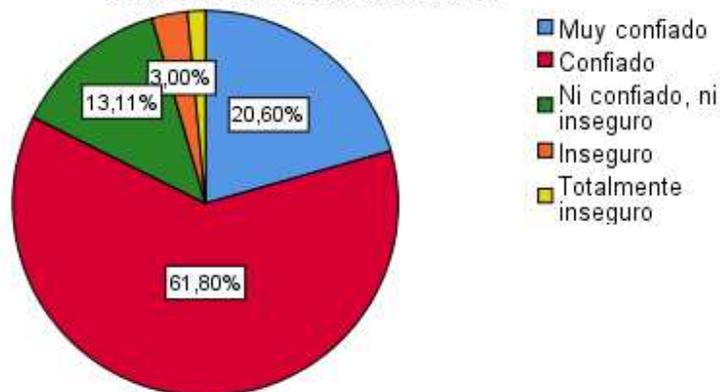
¿Cómo califica al personal que le acompañó en todo el proceso de la actividad desde la información hasta la finalización de la actividad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy confiado	55	20,6
	Confiado	165	61,8
	Ni confiado, ni inseguro	35	13,1
	Inseguro	8	3,0
	Totalmente inseguro	4	1,5
	Total	267	100,0

Figura 36

¿Cómo califica al personal que le acompañó en todo el proceso de la actividad desde la información hasta la finalización de la actividad?

¿Cómo califica al personal que le acompañó en todo el proceso de la actividad desde la información hasta la finalización de la actividad?



Experiencia

La mayor parte de turistas que realizaron las actividades de aventura sintieron satisfacción luego de realizar la actividad, sin embargo, no hay que dejar desatendida a los turistas que no sintieron nada o más aún se sintieron insatisfechos.

Tabla 48

Califique su experiencia, después de realizar la actividad

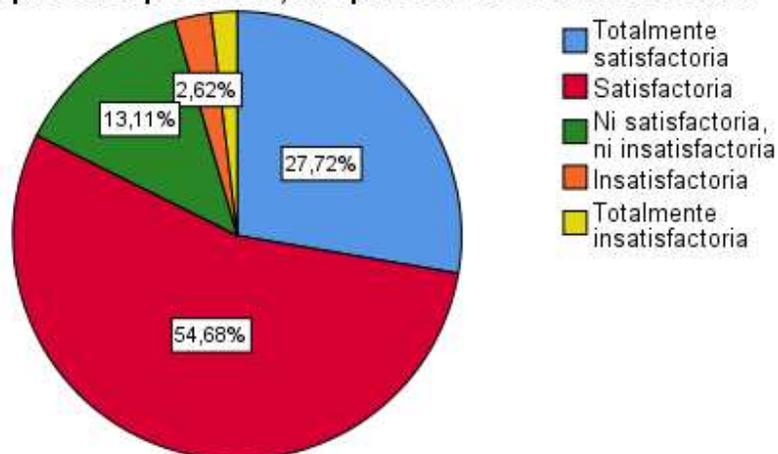
Califique su experiencia, después de realizar la actividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente satisfactoria	74	27,7
	Satisfactoria	146	54,7
	Ni satisfactoria, ni insatisfactoria	35	13,1
	Insatisfactoria	7	2,6
	Totalmente insatisfactoria	5	1,9
	Total	267	100,0

Figura 37

Califique su experiencia, después de realizar la actividad

Califique su experiencia, después de realizar la actividad



Instalaciones

Los turistas calificaron con niveles altos al establecimiento donde realizaron actividades de aventura en aspectos de considerar que el establecimiento contaba con las debidas instalaciones para la práctica segura de dichas actividades.

Tabla 49

Del 1 al 5 ¿qué puntaje considera que el establecimiento cuenta con las debidas instalaciones para una segura práctica del turismo de aventura? siendo 1 más bajo y 5 más alto.

Del 1 al 5 ¿qué puntaje considera que el establecimiento cuenta con las debidas instalaciones para una segura práctica del turismo de aventura? siendo 1 más bajo y 5 más alto.

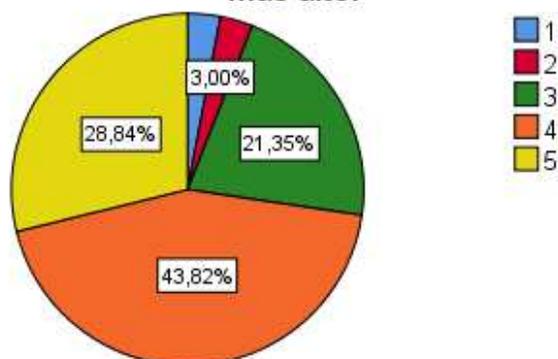
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	8	3,0
	2	8	3,0
	3	57	21,3
	4	117	43,8

5	77	28,8
Total	267	100,0

Figura 38

Del 1 al 5 ¿qué puntaje considera que el establecimiento cuenta con las debidas instalaciones para una segura práctica del turismo de aventura? siendo 1 más bajo y 5 más alto.

Del 1 al 5 ¿qué puntaje considera que el establecimiento cuenta con las debidas instalaciones para una segura práctica del turismo de aventura? siendo 1 más bajo y 5 más alto.



Permiso de funcionamiento

La mayor parte de personas que realizaron la actividad en los establecimientos no se fijó si el lugar contaba con permisos de funcionamiento, por lo que se percibe que este tipo de documentos no se encuentra en lugares visibles para el público.

Tabla 50

¿Se percató si el establecimiento contaba con los permisos de funcionamiento para la realización de estas actividades?

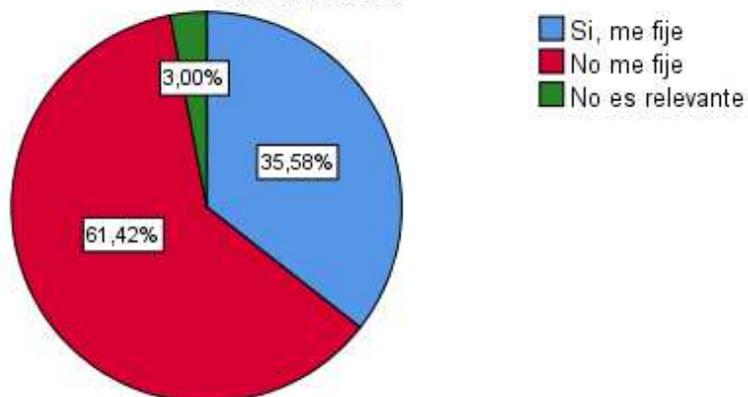
¿Se percató si el establecimiento contaba con los permisos de funcionamiento para la realización de estas actividades?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí, me fije	95	35,6
	No me fije	164	61,4
	No es relevante	8	3,0
	Total	267	100,0

Figura 39

¿Se percató si el establecimiento contaba con los permisos de funcionamiento para la realización de estas actividades?

¿Se percató si el establecimiento contaba con los permisos de funcionamiento para la realización de estas actividades?



Riesgo en la actividad de aventura

Los encuestados que realizaron las actividades de aventura consideran riesgoso la práctica de estos, sin embargo, al ser un cantón con esa imagen los turistas deciden practicarlos.

Tabla 51

¿Cuán riesgoso considera que es realizar este tipo de actividades?

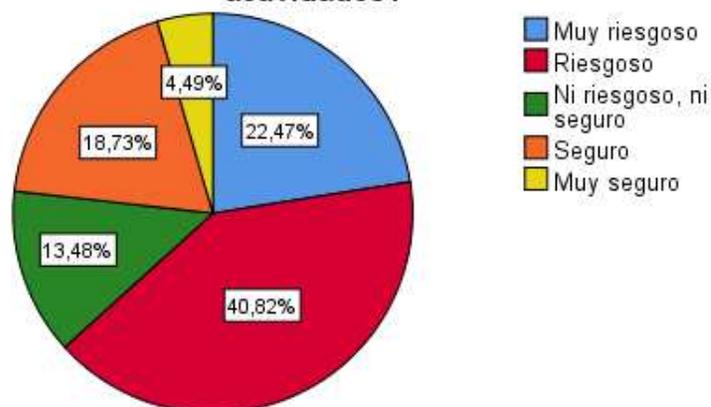
¿Cuán riesgoso considera que es realizar este tipo de actividades?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy riesgoso	60	22,5
	Riesgoso	109	40,8
	Ni riesgoso, ni seguro	36	13,5
	Seguro	50	18,7
	Muy seguro	12	4,5
	Total	267	100,0

Figura 40

¿Cuán riesgoso considera que es realizar este tipo de actividades?

¿Cuán riesgoso considera que es realizar este tipo de actividades?



Percepción de seguridad en las actividades de aventura

Pese a que los turistas consideran riesgosa la práctica de dichas actividades de aventura, sintieron seguridad cuando lo hicieron, un poco cantidad de encuestados sintieron lo contrario.

Tabla 52

Bajo su criterio ¿cuán seguro consideró la actividad que realizó?

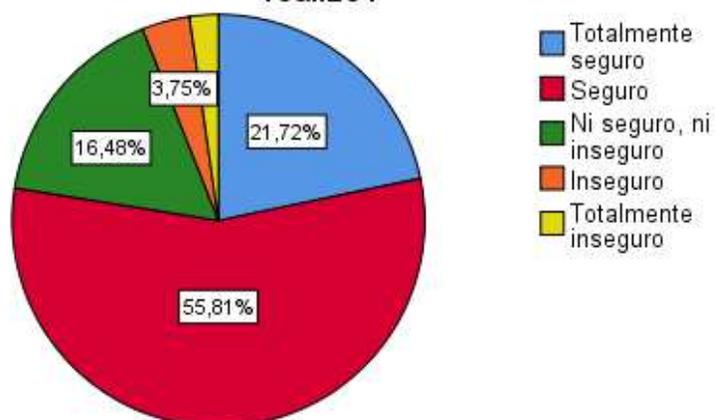
Bajo su criterio ¿cuán seguro consideró la actividad que realizó?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente seguro	58	21,7
	Seguro	149	55,8
	Ni seguro, ni inseguro	44	16,5
	Inseguro	10	3,7
	Totalmente inseguro	6	2,2
	Total	267	100,0

Figura 41

Bajo su criterio ¿cuán seguro consideró la actividad que realizó?

Bajo su criterio ¿cuán seguro consideró la actividad que realizó?



Incidencia de la práctica de actividades de aventura

Los encuestados que realizaron actividades de aventura en su mayoría respondieron que repetirían la actividad, esto porque es una actividad que lo hacen ocasionalmente y en un cantón cuya imagen es la de turismo de aventura además de otros factores investigados en el presente proyecto.

Tabla 53

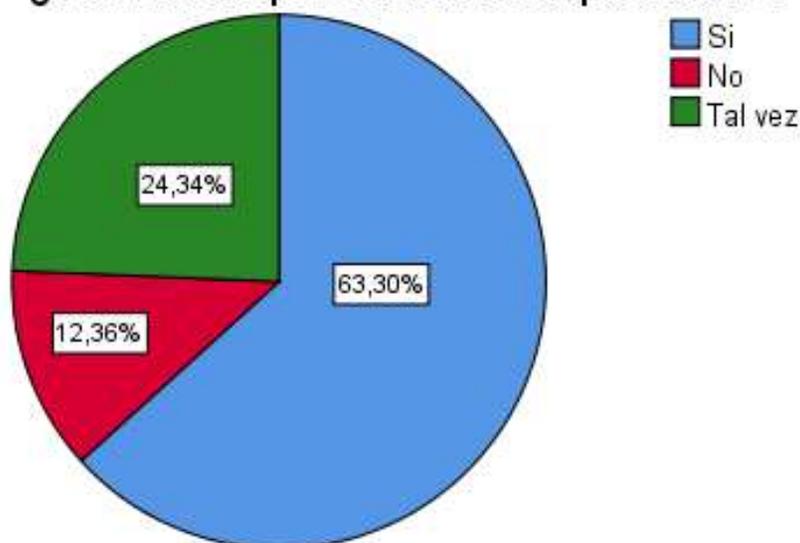
¿Repetiría la actividad que realizó?

¿Volvería a repetir la actividad que realizó?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	169	63,3
	No	33	12,4
	Tal vez	65	24,3
	Total	267	100,0

Figura 42 *¿Volvería a repetir la actividad que realizó?*

¿Volvería a repetir la actividad que realizó?



Razones para repetir la actividad

Las razones por las que los turistas volverían a realizar este tipo de actividades es la adrenalina, nuevas experiencias y pasar tiempo acompañado en familia, pareja y amigos, por lo que es un factor interesante para determinar el perfil del turista.

Tabla 54

¿Qué factores inciden para volver a realizar la actividad?

¿Qué factores inciden para volver a realizar la actividad?

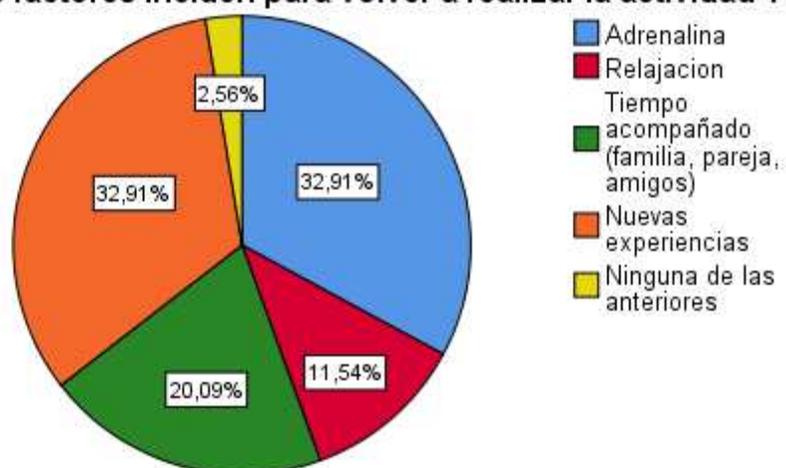
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adrenalina	77	28,8
	Relajación	27	10,1
	Tiempo acompañado (familia, pareja, amigos)	47	17,6
	Nuevas experiencias	77	28,8

	Ninguna de las anteriores	6	2,2
	Total	234	87,6
Perdidos	Sistema	33	12,4
	Total	267	100,0

Figura 43

¿Qué factores inciden para volver a realizar la actividad?

¿ Qué factores inciden para volver a realizar la actividad ?



Razones para no repetir la actividad

Los turistas que no volverían a realizar actividades de aventura son porque sienten inseguridad, consideran que una vez es suficiente y porque la actividad tiene altos costos.

Tabla 55

¿Qué factores inciden para no volver a realizar la actividad?

¿Qué factores inciden para no volver a realizar la actividad?

Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Válido	Inseguridad	14	5,2
	Experiencia insatisfactoria	3	1,1
	Una vez es suficiente	7	2,6
	No encuentra estas actividades en su localidad	4	1,5
	Altos costos	5	1,9
	Total	33	12,4
Perdidos	Sistema	234	87,6
Total		267	100,0

Figura 44

¿Qué factores inciden para no volver a realizar la actividad?



Análisis de la entrevista aplicada a los expertos

Las entrevistas fueron aplicadas de forma virtual y presencial a expertos en el área de turismo y gestión de riesgos en turismo de aventura del cantón Baños de Agua Santa, con el fin de obtener información valiosa que aporten a la propuesta de esta investigación. Es importante señalar que no se han colocado sus nombres por temas de confidencialidad.

Personas entrevistadas

- A= El instructor de rescate vertical en infraestructura de cables tiene una experiencia variada en diferentes campos relacionados con los trabajos en altura, además de una certificación como instructor de Petzl Francia, también en Australia Rope Access y también por V-Access.
- B= El ingeniero en gestión de riesgos que ha aportado a la investigación ha sido estudiante de la Universidad Internacional del Ecuador, además de tener experiencia en el campo laboral de la seguridad vertical en la ciudad de Baños de Agua Santa.
- C= El experto tiene competencias en seguridad ocupacional y tecnologías en rescate, y trabaja actualmente en la empresa acceso vertical cuya finalidad es capacitar a cuerpos de bomberos y personal de parques de aventura en seguridad en infraestructura de cables.
- D= El ingeniero en turismo e inspector de equipos de protección personal calificado por la empresa acceso vertical tiene una experiencia basada en su propio emprendimiento en el noroccidente de Quito y además de trabajar para General Motors Ecuador en inspección de EPP pudiendo así dar un criterio valioso para esta investigación.

La presente tabla contiene información acerca de los criterios brindados por expertos entrevistados, con el fin de generar aportes a nuestra investigación, De tal forma de representará con una letra al experto.

A= Instructor de rescate vertical en infraestructura de cables.

B= Ingeniero en Gestión de Riesgos.

C= Técnico en Rescate y seguridad ocupacional

D= Ingeniero en turismo e inspector de equipos de protección personal.

Tabla 56 *Análisis de la entrevista aplicada a los expertos en el ámbito de turismo de aventura*

Entrevistado	Pregunta
Experto	¿Qué significa para usted la actividad turística?
A	El Ecuador posee uno de los potenciales más grandes siendo esta la actividad turística, en donde la famosa industria sin chimenea ha brindado muchas fuentes de empleo y ha puesto a muchos atractivos en el top de favoritos, pudiendo así cada uno de nosotros ser un embajador del turismo de nuestro país día a día.
B	La actividad turística es un proceso donde el turista experimenta cierta satisfacción por el disfrute de viajar y hacer varias actividades disminuyendo sus niveles de estrés y prolongando la estadía en un determinado lugar.
C	
D	
Experto	¿Cómo define el turismo de aventura y cuál su aporte al emprendimiento?
A	
B	
C	El turismo de aventura se ha convertido en un monopolio en algunos ámbitos, pues certificaciones y la adquisición de instrumentos para poder realizar actividades extremas han llevado a la poca generación de ideas y el desarrollo eficaz de esta rama del turismo. Por otro lado, hay planes de gobierno que tratan de regular las actividades, pero no de mejorar cada una de ellas.
D	
Varios expertos	En concordancia con las respuestas de un ingeniero en gestión de riesgos y un ingeniero en turismo en inspector de equipos de protección personal se pudo deducir que ellos definen al turismo de Aventura como una actividad más no un deporte extremo que conlleva ciertos niveles de riesgo aceptables para esta actividad y que son reguladas o vigiladas por un guía calificado, Lo que ayuda a generar nuevos emprendimientos con la innovación, El cantón Baños de Agua Santa es un claro ejemplo de Estas actividades por lo que la ciudad gana una denominación según el experto en instrucción de rescate vertical en infraestructura en cables como laboratorios de actividades turísticas en esta categoría.
Experto	Describe el tipo de turistas que usualmente gustan del turismo de aventura
A	
B	El tipo de turista que realiza Estas actividades de aventura

Entrevistado	Pregunta
C	oscila en una edad entre 20 a 45 años en su mayoría adicionalmente su estatus económico es medio o elevado para poder realizar estas actividades.
D	
Varios expertos	Según el experto en instrucción de rescate vertical en infraestructura de cables y el ingeniero en turismo e inspector de equipos de protección personal el turismo de aventura es practicado por niños jóvenes y adultos quién es antes de la pandemia en su mayoría eran turistas internacionales después de este acontecimiento ha incrementado la visita de turistas nacionales, otro grupo atendido son los discapacitados Quiénes disfrutan de estas experiencias gracias a la creatividad de las operadoras quiénes también se dedican a recibir estudiantes de turismo para formarlos en el campo y de esta forma incentivar su creatividad para espacios de aventura con normas de seguridad.
Experto	¿Cómo evoluciona el turismo de aventura en Ecuador?
A	
B	El turismo del Ecuador no está evolucionando de hecho todo lo contrario está mutando, ya que al hablar de evolución se deben dar procesos de mejora, pero con el tiempo la mutación es más notoria ya que los operadores turísticos tienen que sobresalir de las adversidades dependiendo del entorno en el que se encuentren.
C	
D	
Varios expertos	Según los tres expertos encuestados en instrucción de rescate vertical infraestructura de cables, gestión de riesgos y el ingeniero en turismo e inspector de equipos de protección personal el turismo de aventura en el Ecuador ha ido evolucionando de forma constante gracias a la capacitación control y creación por parte de entidades para el correcto manejo de las actividades de aventura, auto capacitación de las operadoras con la ayuda de herramientas tecnológicas han ido adquiriendo información para mejorar sus productos de tal forma se ha podido notar que los equipos de protección personal tienen precios más cómodos y de esta forma los empresarios se ven atraídos por ello.
Experto	¿Cuáles son las actividades más representativas del turismo de aventura en Baños?
A	Expertos coordinan que las actividades más desarrolladas en el tiempo por el cantón Baños han sido el canopy, salto del puente, rafting, kayak y puente tibetano, las cuales dan realce al cantón.
B	
C	
D	
Experto	¿Haga un análisis positivo y negativo del turismo de

Entrevistado	Pregunta
	aventura en Baños de Agua Santa?
A	El análisis más claro por el ámbito positivo es cuando vemos a ciertos establecimientos con mayor cantidad de gente, es ahí donde los turistas deciden realizar las actividades porque les gusta, les brinda seguridad y confianza o también porque recibieron buenos comentarios de el de experiencias pasadas o de familiares y por el lado negativo tenemos la competencia desleal que tienen entre si los establecimientos que brindan estas actividades.
B	A pesar de que el turismo de Aventura ha diversificado su oferta con la creación de nuevas actividades extremas lo cual es positivo para la economía de baños un factor negativo que ha desencadenado es la carencia de responsabilidad por las operadoras quiénes no cuentan con un reglamento ni regulación para actividades ya existentes y otras que han nacido.
C	
D	Por el ámbito positivo considero que hay que recalcar que ahora se puede capacitar vía telemática, internet o acudir a centros de entrenamiento, además hay una predisposición gubernamental en gestionar cursos de entrenamiento y actualización para guías, pero por otro lado en lo negativo se puede destacar que no existe un compromiso de los guías de invertir en conocimientos propios y muy poco de la mayoría de las empresas ya que ellos tienen un exceso de confianza al momento de hacer la actividad,
Experto	¿Cree usted que existe empirismo en la operación de canopy, puente tibetano y puenting en el cantón Baños de Agua Santa?
A	Para el inicio de estas actividades el cantón lo ha hecho de forma empírica ya que no presentan un análisis de riesgos ni mucho menos un plan de trabajo sin embargo con la ayuda de la tecnología hay algunas entidades que investigan para su continua mejora.
B	
C	
D	Efectivamente considero que el empirismo es notorio no solo por parte de los operadores sino también de todos nosotros como turistas ya que no planificamos la visita a cierto destino, al momento de decidir un día antes de la salida llegamos a colapsar ciertos atractivos y destinos provocando así el turismo rápido y así nos han dejado en claro los operadores que más vale el dinero que un buen servicio.
Experto	¿Qué tipo de accidentes o incidentes considera usted que se han dado en la práctica del turismo de aventura y si conoce de algún suceso podría aportar con más detalles acerca de sus fallos?
A	Todos los expertos recaen en que la mayoría de los accidentes o incidentes que han ocurrido se debe a fallas humanas ya sea por errores en el proceso, como la mala
B	
C	

Entrevistado	Pregunta
D	práctica, mala maniobra o desconocimiento del uso de los equipos de protección personal, desconocimiento de las normas o la falta de capacitación de personal por parte de las instituciones quienes tampoco supervisan el trabajo de sus colaboradores han ocasionado pérdidas humanas en la realización de las actividades de aventura.
Experto	¿De acuerdo a su experiencia en el campo de las actividades de aventura qué riesgos conlleva realizar el canopy, puente tibetano y puenting?
A	La práctica de actividades de aventura como canopy, puente tibetano y salto del puente conllevan un alto riesgo al ser realizadas por los turistas, sin embargo, este riesgo se puede ver disminuido con la correcta capacitación del personal, la prevención de errores en la operación de la actividad y el conocimiento técnico que dichas actividades hacen que un profesional en el área conozca para poder satisfacer las dudas y generar confianza en sus clientes.
B	
C	
D	
Experto	¿Cuán importante es tener una buena infraestructura para brindar los servicios de turismo de aventura?
A	La infraestructura que se utiliza para las actividades de aventura es de suma importancia llevarlas con un conocimiento técnico pues éstas deben ser diseñadas con calidad lo cual permite realizar pruebas con el fin de conocer si la infraestructura está en orden y operativa para el público. Sin embargo, nos ya que también puede ocasionar confusiones cuando no se sabe acerca de su uso.
B	
C	
D	
Experto	¿De acuerdo a su criterio cómo debería ser la seguridad turística aplicada a este tipo de actividades?
A	
B	La seguridad turística viene desde uno mismo, es decir la perspectiva interna empresarial, de cada guía y eso transmitirlo a los turistas, es necesario que cada empresa presente su política de seguridad a los gobiernos locales para así poder exigir una revisión exhaustiva permanente.
C	
D	
Varios expertos	La información es un proceso primordial la cual debe ser verídica y apropiada para el turista, está debe seguir un proceso de bienvenida de qué, cómo y cuándo practica que actividad. Esta información la da debe proporcionar alguien que tenga un conocimiento técnico o esté capacitado para brindar confianza en la información y de este modo satisfacer las necesidades del cliente.
Experto	¿Exponga las características informativas que se deberían hacer en el momento de recibir información, ser equipado y finalizar la actividad?
A	

Entrevistado	Pregunta
B	
C	Se debe vender un producto propio o al menos que se haya palpado el proceso con el fin de no tener inconvenientes en lo posterior. De tal forma esto permitirá conocer las posibles dudas del cliente como su equipamiento, experiencias que se ha tenido con otros turistas y esto hará que el cliente compre por sí solo un producto, los oferentes de un producto único y no haya una competencia de precios entre las entidades.
D	
Varios expertos	Las características que se debe brindar a un turista Al momento de ser equipado recibir la información y finalizar la actividad debe ser concisa si llevadas con responsabilidad esto implica que el día debe portar su credencial informar al usuario acerca de los equipos de protección personal que va a utilizar las normativas y procedimientos que va a transcurrir mientras hace la actividad y finalmente conocer acerca de su satisfacción después de realizar la misma
Experto	¿Qué problemática encuentra en el área operativa de las operadoras que realizan turismo de aventura en canopy, puente tibetano y puenting?
A	Los expertos concuerdan que la problemática en el área operativa de las operadoras se encuentra en sus procesos existe una sobre confianza por parte de los operadores Quiénes se desenvuelven en el área además que no tienen definido un proceso o a veces este es empírico y de tal manera al ocurrir un accidente o incidente Se desconoce cómo reaccionar de tal forma se evidencia también la precaria atención al cliente por parte de su equipo de trabajo
B	
C	
D	
Experto	¿Considera que se pueden prever estos hechos con la capacitación y actualización de su equipo de trabajo?
A	Los expertos están de acuerdo en que la capacitación a corto, mediano y largo plazo evitará algunos errores y minimizar los accidentes que pudieran ocurrir de esta forma se podría haber una excelencia operativa en las entidades adicionales que se puede mejorar la atención al cliente. Todo este proceso debe comenzar por el cliente interno e incluso se podría comenzar con un plan piloto.
B	
C	
D	
Experto	¿Qué recomendaciones daría a los operadores de estas actividades para mejorar aspectos de seguridad?
A	Todas las actividades de aventura conllevan La mejora de su infraestructura y equipos además de la capacitación constante a sus operadores, quienes necesitan conocer acerca del equipo con el que están trabajando el proceso por el cual el turista está pasando y las normas que las entidades públicas han aplicado para cada actividad regulada.
B	
C	

Entrevistado	Pregunta
D	con el fin de intercambiar experiencias y conocimientos los cuales pueden mejorar en sus áreas de trabajo, brindándole un apoyo mutuo y continuo para ver mejores resultados

Nota. La presente tabla muestra los diferentes criterios de los expertos, determinado con un código de letra según lo especificado en la introducción. Si un experto tiene un criterio diferenciado del otro, su criterio se queda en su celda, sin embargo, si el criterio de dos o más expertos es similar se combinó las celdas tras haber realizado su análisis y si todos los expertos comparten un mismo criterio se han situado en la celda varios expertos. En el caso de existir algunas celdas de expertos vacías, es porque los que coincidieron en su criterio fueron a la celda varios expertos y la persona que dio un criterio diferente si tiene su criterio en su celda correspondiente.

Capítulo III

Estrategias de seguridad del turismo de aventura en el cantón Baños de Agua Santa

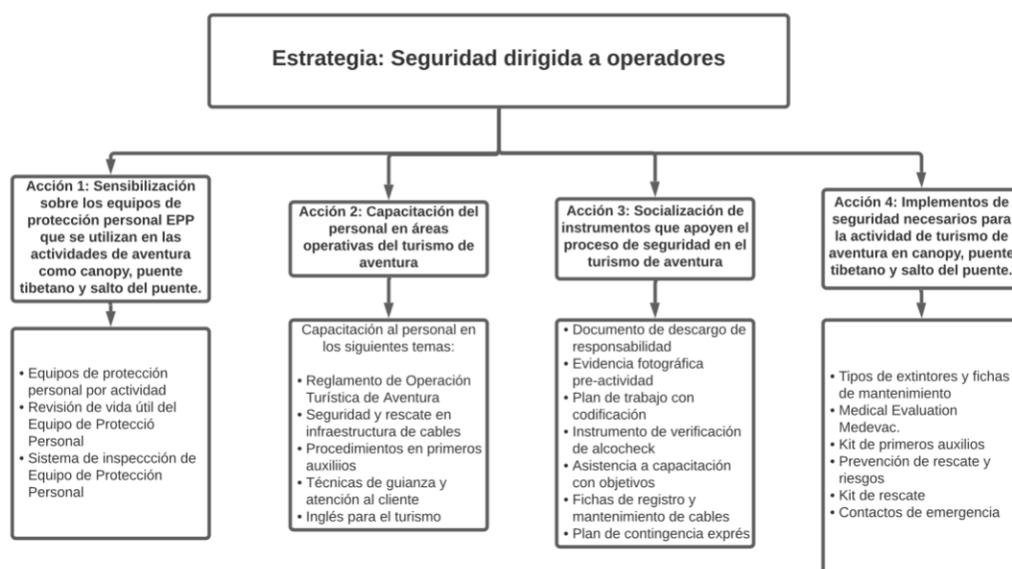
El presente capítulo tiene la finalidad de desarrollar la propuesta acerca de la seguridad en el área operativa, para el cantón Baños de Agua Santa en el turismo de aventura, enfocada en actividades como canopy, puente tibetano y salto del puente. Con el fin de contribuir al mejoramiento de estas actividades turísticas, la estrategia a continuación está dirigida a los operadores de turismo, para corregir sus condiciones de operación basada en procesos, además de minimizar riesgos, operar de una forma profesional, técnica y administrativa con otro enfoque al que empíricamente están acostumbrados.

La propuesta está constituida por una estrategia general y cuatro acciones que se detallaran con sus respectivas aristas, logrando cumplir los objetivos de la investigación de manera satisfactoria. Es importante señalar que cada propuesta fue diseñada en función a las problemáticas halladas en los datos primarios y secundarios del trabajo investigativo, de esta forma se pretende mejorar el área operativa de este tipo de actividades de aventura y alcanzar las expectativas del cliente. A continuación, se presenta un organigrama con la estructura de la propuesta a desarrollar.

Organigrama estructural de la seguridad dirigida a los operadores

Figura 45

Organigrama de estrategia, tácticas y acciones para la seguridad dirigida a operadores



Nota. La figura muestra la estructura de la propuesta del trabajo investigativo, en la parte superior se encuentra su estrategia, seguida por cuatro acciones principales que son la sensibilización de los operadores con el equipo de

protección personal, la capacitación, la socialización de los instrumentos utilizados en los procesos de seguridad y los implementos de seguridad necesarios para cada una de las modalidades de turismo de aventura; finalmente se detalla las tácticas que se realizaran para el cumplimiento de cada acción estratégica.

Relación de objetivos con la propuesta

Objetivo estratégico general

Concienciar a los operadores acerca de las actividades del turismo de aventura sobre los aspectos de seguridad en el cantón Baños de Agua Santa.

Objetivos estratégicos específicos.

1. Sensibilizar a los operadores de turismo de aventura acerca de los equipos de protección personal (EPP).
2. Crear planes de capacitación dirigidas a los operadores de actividades como canopy, puente tibetano y salto del puente.
3. Socializar los instrumentos de seguridad referentes a las actividades de aventura como canopy, puente tibetano y salto del puente.
4. Difundir a los operadores turísticos acerca de los implementos de seguridad necesarios para las actividades de aventura estudiadas.

Líneas estratégicas

- Sensibilización sobre los Equipos de Protección Personal (EPP).
- Capacitación del personal en áreas operativas del turismo de aventura.
- Socialización de instrumentos que apoyan al proceso de seguridad.
- Difusión de implementos de seguridad necesarios para las actividades de aventura.

Acción 1: Sensibilización sobre los Equipos de Protección Personal (EPP) utilizados en las actividades de aventura desarrolladas en Baños de Agua Santa

Las operadoras necesitan conocer los equipos necesarios para llevar a cabo cada actividad a la que se dedican con normas de seguridad, lo que permitirá al cliente llevarse una experiencia satisfactoria y de calidad, tomando en cuenta que el usuario desconoce del tema o la actividad que está disfrutando, se tiene que sensibilizar al operador sobre los EPP necesarios para la operación de dichas actividades, de esta forma el establecimiento podrá tomar control de la operación y saber cómo reaccionar frente a riesgos durante la misma, para ello se elaboraron las siguientes tablas, con información necesaria para realizar la práctica segura de las actividades mencionadas.

Equipos de protección personal por actividad

Es importante reconocer el equipo de protección necesario que se debe utilizar para la práctica de cada actividad a desarrollar, comprendiendo que estos equipos no pueden ser manipulados o adaptados para otras circunstancias de la misma actividad, pues estas son homologadas para un uso en específico y de ello su garantía.

A continuación, se muestra una tabla con los principales elementos que debe usar el turista quien realiza actividades como canopy, puente tibetano y salto del puente, y el facilitador quien acompaña en cada momento al cliente que desconoce del tema. Así mismo se explica cómo son llevadas dichas actividades en el cantón Baños. De tal forma el uso debido de estos elementos conlleva a la práctica segura de estas actividades.

Tabla 57

Equipos de protección personal necesarios para la práctica de canopy, puente tibetano y salto del puente

Actividad	Equipo de Protección Personal para la actividad
<p style="text-align: center;">Canopy</p> <p>En la ciudad de Baños de Agua Santa se realiza la actividad de canopy desde el año 2012, sin la elaboración de un plano específico y tampoco el criterio técnico de expertos en el tema. En ese entonces se daba esta actividad de forma irregular, en la actualidad esto ha cambiado ya que existe en algunos casos la asesoría externa para la elaboración de dicha actividad; contando con más de 10 lugares que ofrecen esta modalidad de turismo de aventura en diferentes posiciones como el estilo supermán, sentado y murciélago, trabajando con diferentes equipos de protección personal traídos de Norteamérica y Europa principalmente.</p>	<p>1. Equipo para el turista</p> <p>a. Guantes acordes a la modalidad</p> <p>b. Casco acorde a la modalidad</p> <p>c. Mosquetones con seguro y homologados</p> <p>d. Arnés diferenciados para niños y adultos</p> <p>e. Dos líneas de vida con poleas y mosquetón homologados</p> <p>f. Polea de doble rodamiento con mosquetón en el cable principal</p> <p>2. Equipo del facilitador</p> <p>a. Dos mosquetones homologados</p> <p>b. Casco acorde para la modalidad</p> <p>c. Arnés homologado</p> <p>d. Guantes acordes a la modalidad</p> <p>e. Dos líneas de vida con mosquetón homologado</p> <p>f. Polea doble rodamiento en el cable principal</p>
<p style="text-align: center;">Puente tibetano</p> <p>El puente tibetano es una actividad traída desde Asia, en el transcurso del tiempo se ha ido dándole un enfoque comercial ya</p>	<p>Equipo para el turista.</p> <p>a. Guantes acordes a la modalidad</p> <p>b. Casco acorde a la</p>

Actividad	Equipo de Protección Personal para la actividad
<p>que es una actividad que consiste en cruzar diferentes obstáculos siendo estos madera, llantas, mallas, cuerdas y cables de acero que permiten al turista vivir una experiencia única a varios metros de altura, pudiendo observar los paisajes de los diferentes encañonados que presenta la ciudad de Baños.</p>	<p>modalidad</p> <p>c. Dos conectores con seguro automático y homologado</p> <p>d. Arnés deportivo diferenciado para niños y adultos</p> <p>e. Dos líneas de vida con normativa, se recomienda cuerdas dinámicas o absorbedores de energía</p> <p>f. Dos poleas homologadas, 1 para cada línea dependiendo la línea de vida.</p> <p>Equipo para el guía.</p> <p>a. Guantes acordes a la modalidad</p> <p>b. Casco acorde a la modalidad de preferencia de rescate</p> <p>c. Cuatro conectores con seguro automático y homologado</p> <p>d. Arnés para trabajo en altura</p> <p>e. Dos líneas de vida con normativa, se recomienda cuerdas dinámicas o absorbedores de energía</p> <p>f. Dos poleas homologadas, 1 para cada línea dependiendo la línea de vida</p> <p>g. Dos cintas con terminal cosido para el uso en caso de emergencia</p> <p>h. Equipo de comunicación interna para uso en caso de emergencia</p>
<p>Salto del Puente</p> <p>Esta actividad posiblemente es una de las primeras que se realizó en esta ciudad, ya que fue elaborada por expertos europeos</p>	<p>Equipos y accesorios</p> <p>Los requisitos mínimos para cumplir durante la operación de la modalidad de salto del puente son</p>

Actividad	Equipo de Protección Personal para la actividad
<p>que quisieron experimentar este tipo de saltos hace más de 20 años, dándole la fama a la ciudad de Baños cómo un destino de aventura, en la actualidad no existe muchos operadores de esta actividad por el tema de pandemia y la crisis sanitaria que azota el mundo entero.</p>	<p>los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Casco homologado para actividades deportivas de acuerdo con la norma EN 12492 o superior b. Dos puntos de sujeción. Sistema de conexión al cuerpo debe integrar los puntos pectoral y ventral, para lo cual se podrá utilizar arneses que cumplan las normas EN 361 0 813 o 12277 c. Los sistemas de conexión al cuerpo deben considerar mosquetones HMS con seguro, colocados en forma de triángulo americano con el chicote de un ocho en el extremo de la cuerda d. Dos cuerdas dinámicas mínimo de 10mm de acuerdo con la norma EN 892 e. Un dispositivo auto bloqueante con un descendedor; una. f. Cinta de acuerdo con las normas EN 566 o 795 g. Mosquetones en función de la necesidad de los sistemas h. Botiquín de primeros auxilios equipado de acuerdo con la zona en la que se realiza la operación enfocada en traumas <p>En caso se requiera un sistema de recuperación del equipo deberá estar conformado como mínimo por una cuerda estática y una polea.</p>

Nota. La presente tabla muestra los implementos a usar en las actividades de canopy, puente tibetano y salto del puente.

Clasificación del equipo de protección personal.

El equipo de protección personal es indispensable para la realización de diferentes actividades de altura; es considerada una actividad de altura cuando una persona supera el doble de su estatura, y es allí donde viene la importancia de estos equipos para prevenir una caída y posible lesión parcial o total del usuario. Desde hace varios años las actividades de altura han dado un giro desde lo industrial hacia lo comercial, surgiendo así el turismo de aventura, en el que es importante determinar los tipos de equipos de protección personal, en base a su utilidad y su necesidad operativa con el fin de mantener la integridad del usuario.

A continuación, se muestran los tipos de arneses existentes en el mercado y los más comunes en la práctica del cantón, los cuales son útiles reconocer, para usar un lenguaje técnico en el resto de la propuesta.

Tabla 58

Tipos de arneses

Tipo A: Arnés cuerpo entero para adulto	<p>INTEGRAL (TIPO A) NIÑOS (TIPO B) CINTURA (TIPO C) PECHO (TIPO D)</p> <p>(Gutiérrez, 2017)</p>
Tipo B: Arnés de cuerpo entero para niños	
Tipo C: Arnés de silla	
Tipo D: Arnés de pecho	

Nota. La tabla muestra los tipos de arneses usados para las actividades de aventura, con el propósito de usar un lenguaje técnico en la investigación.

Revisión de vida útil del EPP

El siguiente formato contiene información adecuada acerca del manejo que necesitan los instrumentos usados en la operación, conforme a su vida útil,

lo cual es importante en las actividades de aventura, con el fin de minimizar riesgos y evitar accidentes o incidentes dentro de su práctica. Además, se muestra cómo sería el manejo y cuidado para prolongar su vida útil.

Tabla 59

Análisis de vida útil de los Equipos de Protección Personal

Tipo de material	Tiempo de vida útil	Control
<p>Metales (Poleas, descendedores, conectores)</p>	<p>Vida útil indefinida, pero aquello es de forma general ya que cada fabricante lo debe determinar, se recomienda colocar en cuarentena si algún dispositivo dentro de esta categoría ha caído a una altura mayor o igual a 8 metros, para posterior revisión de una persona competente.</p>	<p>Inspección</p> <p>La inspección exhaustiva se debe realizar como mínimo una vez cada seis meses, dependiendo el uso que se le dé a los mismos, por ejemplo, si el uso es exhaustivo su revisión debe ser menos prologada; in embargo este criterio debe estar basado en una persona competente.</p> <p>Mantenimiento</p> <p>El mantenimiento de los metales debe ser con aceites siliconados específicos, para suavizar los sistemas mecánicos y se lo debe hacer luego de una inspección visual.</p>
<p>Textiles (Cuerdas, arneses, cintas)</p>	<p>La vida útil determinada por los fabricantes en general es de ocho a diez años, pero esto dependerá del estado visual de este.</p>	<p>Inspección</p> <p>La inspección será en un lapso mínimo de seis meses y máximo de un año, pero el uso exhaustivo lleva a que su inspección sea en un tiempo menor y cada vez que se utilice, así mismo este proceso debe estar determinado con un inspector competente.</p> <p>Mantenimiento</p> <p>Para el correcto mantenimiento de textiles, este debe ser lavado a mano con la ayuda de un</p>

Tipo de material	Tiempo de vida útil	Control
		<p>cepillo de cerdas suaves (cepillo de zapatos nuevo) conjunto con shampoo con un pH neutro (recomendable shampoo para bebe) y debe ser secado bajo sombra sin dejar que sea tocado por rayos solares de forma directa.</p> <p>Almacenamiento</p> <p>Los equipos deben ser almacenados bajo sombra en un ambiente fresco de preferencia en un ambiente ventilado de forma natural donde se pueda secar en caso de haber sido expuesto al agua dulce, cabe recordar que si el equipo ha tenido contacto con algún químico debe ser enviado a lavar de forma inmediata.</p>
Cascos	La vida útil es de ocho años dependiendo el fabricante.	<p>Inspección</p> <p>La inspección será como mínimo cada seis meses dependiendo el criterio de su uso dictaminado por un inspector competente.</p> <p>Mantenimiento</p> <p>Para el mantenimiento de cascos deben ser lavados a mano con ayuda de un cepillo de cerdas suaves (cepillo de zapatos nuevo) conjunto con shampoo con un pH neutro (recomendable shampoo para bebe) y debe ser secado bajo sombra sin dejar que sea tocado por rayos solares de forma directa.</p> <p>Almacenamiento</p> <p>Los cascos deben ser almacenados bajo sombra en un</p>

Tipo de material	Tiempo de vida útil	Control
		<p>ambiente fresco de preferencia en un ambiente ventilado de forma natural donde se pueda secar en caso de haber sido expuesto al agua dulce.</p> <p>Cabe recordar que si el equipo ha tenido contacto con algún químico debe ser enviado a lavar de forma inmediata o si ha tenido golpes muy fuertes con rocas, cables o cualquier sólido, e recomienda su inspección.</p>

Nota. EL formato muestra una guía acerca del manejo de inspección y mantenimiento de los equipos que se usan con más frecuencia en los turistas que realizan actividades de aventura.

Sistema de inspección de Equipo de Protección Personal

El presente archivo contiene varios formatos elaborados con la finalidad que los operadores puedan tener un control y registro de los instrumentos, que poseen en su empresa, basados en el equipo de protección personal y rescate, con la finalidad de prever riesgos y realizar mantenimientos preventivos cada cierto tiempo. Para el uso de estas herramientas, se recomienda descargar el archivo del siguiente enlace y adaptarlo a la realidad de su empresa (Enlace se encuentra en el anexo 7).

Figura 46 *Registro de inspección de equipos de protección personal (casco)*

Acción 2: Capacitación del personal en áreas operativas del turismo de aventura

Al analizar los resultados de esta investigación se ha podido determinar que los operadores de las actividades de aventura de la ciudad de Baños de Agua Santa no poseen una capacitación constante sobre temas relacionados con seguridad turística, es por ello que se ha desarrollado varios planes de aprendizaje, con el fin de mejorar la seguridad operativa de cada actividad de aventura descrita en esta investigación y así mismo la atención al cliente.

Dentro de cada organización el cliente interno es un factor primordial para la prestación del servicio que se pretende ofrecer al cliente externo, quién confía en que las personas que están detrás de la operación tengan el conocimiento necesario para acompañarlos en su travesía; sin embargo, este personal también debe estar motivado para alcanzar los objetivos de la empresa la cual busca ser competitiva frente al resto.

Un personal capacitado sencillamente puede tomar decisiones y hacer frente a incidentes o accidentes en el menor tiempo posible haciendo de las empresas contar con un personal eficiente.

De tal manera los siguientes planes de capacitación acerca de las normas del reglamento de operación turística de aventura, rescate en infraestructura de cable y procedimientos en primeros auxilios constituyen un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los operadores de turismo de aventura en el cantón Baños de Agua Santa.

Las capacitaciones forman parte de un proceso estratégico aplicado de manera organizada y sistemática mediante el cual los operadores adquieren

habilidades específicas y conocimientos referentes al trabajo y el ambiente en el que laboran. Los planes de capacitación implican la integración de los colaboradores dentro de la organización, el incremento de su eficiencia, el progreso de cada uno y la productividad en cada actividad que realicen.

Así mismo la capacitación ayudará a los operadores a mantener un equipo de trabajo con mejores aptitudes comunicativas con los turistas, disminuyendo los temores que existen en la operación por la incompetencia o la ignorancia del tema, manteniendo al colaborador al tanto con los avances tecnológicos que existan en el mercado.

La meta de la siguiente propuesta es llegar a capacitar al total de operarios en las actividades de canopy, puente tibetano y saltó del puente del cantón Baños de Agua Santa con la ayuda de los temarios propuestos, los cuales permitirán a los asistentes mejorar su calidad como recurso humano.

Dentro de cada plan se detalla la carga horaria, temas a tratar en cada capacitación, los instructores frente a cada tema, trabajos asignados y materiales a utilizar.

Capacitación acerca de las normas del Reglamento de Operación Turística de Aventura

La siguiente planificación acerca del Reglamento de Operación Turística de Aventura, será ofrecida a los operadores turísticos en las áreas de canopy, puente tibetano y salto del puente; con la finalidad de socializar normas y leyes que se impone desde el sector público con el fin de regular las actividades que día a día operan.

Lo que permitirá al operador conocer acerca de sus deberes y derechos con el turismo y con el proceso que realiza, de tal forma que su desconocimiento no sea la justificación para cometer errores.

Nombre del curso: Aprendiendo la normativa con seguridad.

Destinatarios: Operadores turísticos en el campo de canopy, puente tibetano y salto del puente.

Docentes o instructores recomendado: Guía especializado en turismo de aventura / Administrador turístico / Colaborador del Ministerio de Turismo

Duración: 5 días consecuentes / 18 horas

Modalidad: presencial

Presentación del curso:

El Ministerio de turismo del Ecuador en el año 2020 presentó su última actualización acerca de las normas técnicas sobre las actividades de turismo de aventura, permitiendo así al sector contar con un instrumento jurídico el cual estandariza el desarrollo consciente de estas actividades, con el fin de alcanzar estándares de seguridad y calidad en la prestación del servicio.

La capacitación tiene como referente la normativa actual basada en las tres actividades como canopy, puente tibetano y salto del puente, estudiadas en esta investigación, alcanzando un nivel de comprensión de fácil entendimiento para quién se instruye bajo su planificación.

Como resultado de la capacitación el capacitado podrá diferenciar las buenas y malas prácticas que se desarrollan en el campo operativo de las actividades de aventura, los deberes y derechos que tiene como operador y que el turista también comparte, conocimiento de los instrumentos que existen en la práctica y cuál es el alcance de la ley para la actividad que opera.

Contenido del curso:

A continuación, se detallan los temas a tratar en la capacitación acerca de las normas del reglamento de operación turística de aventura con su última actualización en el año 2020.

Tabla 60

Planificación de capacitación acerca del Reglamento de Operación Turística de Aventura.

Tema: “ Normas del Reglamento de Operación Turística de Aventura 2020 ”			
Instructor:		Carga horaria:	12 horas presenciales 6 horas de tareas.
Fecha inicio:		Fecha de cierre:	
# estudiantes:		Puntaje mínimo:	14 puntos
Horario	Subtema	Materiales	Tarea
Día 1			
8:30 a 9:30	Título I: Capítulo I y II	Cuaderno para apuntes Esfero	Investigar cual es el órgano regular para la aplicación de normativas en el Ecuador.
9:45 a 10:45	Título II: Capítulo I y II		Consultar ¿Cuáles son los tipos de guías según el Ministerio de turismo del Ecuador?
11:00 a 12:00	Título III		¿Qué es un Gobierno Autónomo Descentralizado?
Día 2			
8:30 a 9:30	Título III	Cuaderno para apuntes Esfero	Identificar las nuevas modalidades de turismo que no están descritas en el presente reglamento.
9:45 a 10:45	Título III		
11:00 a 12:00	Título III		
Día 3			
8:30 a 9:30	Título III	Cuaderno para apuntes	Investigar cuales son las escuelas certificadoras de guías especializados para cada actividad

9:45 a 10:45	Título III	Esfero	en el Ecuador
11:00 a 12:00	Título III		
Día 4			
8:30 a 9:30	Evaluación I	Cuaderno para apuntes Esfero	Consultar el glosario técnico extraído de clase.
9:45 a 10:45	Título III		
11:00 a 12:00	Título III		
Día 5			
8:30 a 9:30	Anexo A	Cuaderno para apuntes Esfero	No aplica
9:45 a 10:45	Anexo B		
11:00 a 12:00	Evaluación II		

Nota. La tabla muestra el plan de trabajo para la capacitación a los operadores turísticos del cantón Baños de Agua Santa, basados en temas acorde al reglamento legal.

Evaluación:

La forma para evaluar del experto a los capacitados queda a su elección siempre y cuando consista en una parte teórica y otra práctica como lo indica su contenido.

Recursos y bibliografía:

Lo que determinen los expertos, sin embargo, se recomienda hacer uso del Reglamento de Operación Turística de Aventura del año 2020 del Ministerio de Turismo.

Capacitación acerca de la seguridad y rescate en infraestructura de cables

La capacitación acerca de la seguridad y rescate en infraestructura de cables está dirigida a los operadores turísticos de las actividades de canopy,

punto tibetano y salto del punto, con la finalidad de dar a conocer al cuerpo operativo de las entidades de cantón Baños de Agua Santa, el correcto manejo de equipos de protección personal y el uso de planes de trabajo, acción y contingencia, que permitan al área operativa minimizar riesgos en la operación y ser más competitivos en el campo.

Nombre del curso: Seguridad y rescate para operadores del turismo de aventura.

Destinatarios: Operadores turísticos en el campo de canopy, punto tibetano y salto del punto.

Docentes o instructores recomendado: Guía especializado en turismo de aventura / Experto en gestión de riesgos / Experto en rescate vertical

Duración: 6 días consecuentes / 24 horas 30 minutos

Modalidad: presencial

Presentación del curso:

El turismo de aventura lleva implícita la palabra riesgo, razón por la que práctica necesita la estandarización de sus procesos con el fin de minimizar los riesgos humanos en su práctica. Además, la preparación de los operarios quienes acompañan al turista en su práctica es primordial para saber cómo actuar frente a situaciones de riesgo, de tal forma es importante conocer el uso del equipo de protección personal (EPP) para cada actividad, los planes que se deben planificar con respecto a las condiciones de cada establecimiento y los instrumentos necesarios para un rescate en las alturas.

De tal forma la capacitación tiene como referente la práctica segura de la actividad cómo, antes y después desde el análisis de riesgos del entorno hasta el uso de equipos de protección personal necesarios para cada actividad y la forma de actuar frente a diferentes situaciones de riesgo.

Como resultado de la capacitación el operador tendrá conocimiento del equipo que usa para su operación, cuál es la forma correcta, el equipo de rescate planes de trabajo acción y contingencia bases para ser adaptados a su propia realidad en su puesto de trabajo.

Contenido del curso:

Los temas para tratar dentro del curso acerca de la seguridad y rescate en actividades de aventura se proponen en la siguiente tabla, bajo parámetros teóricos y prácticos.

Tabla 61

Plan de aprendizaje acerca de seguridad y rescate en infraestructura de cables

Tema: “Capacitación en seguridad y rescate en infraestructura de cables”			
Instructor:		Carga horaria:	20 horas 30 minutos presenciales 4 horas de tareas.
Fecha inicio:		Fecha final:	
# estudiantes:		Puntaje mínimo:	14 puntos
Horario	Subtema	Materiales	Tarea
Día 1			
8:30 a 9:30	Objetivos de la formación. Riesgos relacionados con las actividades al aire libre.	Cuaderno para apuntes Esfero	No aplica
9:45 a 10:45	Principios generales en trabajos verticales. Sistemas de sujeción.		
11:00 a 12:00	Nudos		¿Cuáles son los nudos admitidos por la UIAA?
Día 2			
8:30 a 9:30	Tipos de anclajes	Cuaderno para apuntes Esfero	Identificar tipos de objetos estudiados en clase que tiene en su lugar de trabajo.
9:45 a 10:45	Tipos de arneses		
11:00 a	Tipos de conectores		

12:00			
Día 3			
8:30 a 9:30	Tipos de cascos	Cuaderno para apuntes Esfero	Identificar tipos de objetos estudiados en clase que tiene en su lugar de trabajo.
9:45 a 10:45	Tipos de cuerdas		
11:00 a 12:00	Componente del kit de rescate según su necesidad		
Día 4			
8:30 a 9:30	Como hacer un plan de trabajo	Cuaderno para apuntes Esfero	Elaborar cada uno de los planes en casa.
9:45 a 10:45	Como hacer un plan de acción		
11:00 a 12:00	Como hacer un plan de contingencia		
Día 5			
8:30 a 9:30	Análisis de accidentes e incidentes	Cuaderno para apuntes Esfero Equipos de protección necesaria	No aplica
9:45 a 12:45	Casos de rescate en canopy		Consultar el glosario técnico extraído de clase.
13:15 a 15:15	Casos de rescate en puente tibetano		
Día 6			
8:00 a 10:00	Caso de rescate en salto del puente	Cuaderno para apuntes Esfero	No aplica
10:15 a 10:45	Evaluación teórica	Esferos Equipos de protección necesaria.	
11:00 a 14:00	Evaluación práctica		

Nota. La tabla muestra el contenido del plan a darse a los operadores de las actividades turísticas, con el fin de adquirir conocimiento y desarrollar habilidades dentro de su campo laboral.

Evaluación:

La forma para evaluar del experto a los capacitados queda a su elección siempre y cuando consista en una parte teórica y otra práctica como lo indica su contenido.

Recursos y bibliografía:

Lo que determinen los expertos.

Capacitación en procedimientos en primeros auxilios

La siguiente planificación sobre primeros auxilios adaptado a realidades en turismo de aventura específicamente para canopy, puente tibetano y salto del puente, será ofrecida a los operadores turísticos; con la finalidad de socializar procedimientos de asistencia médica, los cuales son de útil ayuda en situaciones de emergencia y permiten salvaguardar la integridad del turista en donde el operador pudiera en el primer momento evitar y reducir posibles daños.

Nombre del curso: Aprendiendo de primeros auxilios.

Destinatarios: Operadores turísticos en el campo de canopy, puente tibetano y salto del puente.

Docentes o instructores recomendados: Auxiliar de enfermería / enfermero / doctor / bombero.

Duración: 6 días consecuentes / 23 horas

Modalidad: presencial

Presentación del curso:

El turismo de aventura conlleva un riesgo a la hora de su operación, por lo que es de suma importancia que el operador tenga conocimientos básicos en primeros auxilios para saber cómo actuar frente a una situación de emergencia que la propia actividad puede generar, pues es relevante saber que una técnica aplicada correctamente puede salvar la vida de una persona y así mismo conocer cuáles son sus limitaciones en el campo.

La capacitación pretende alcanzar a la mayoría de los operarios con un nivel de comprensión de fácil entendimiento para quién se instruye. Como

resultado de esta el capacitado tendrá conocimientos básicos de cómo reaccionar frente a situaciones de pánico, identificar situaciones como heridas leves, hemorragias externas, evaluación del paciente, etc.

Contenido del curso:

El temario para socializar se encuentra en la siguiente tabla con su respectiva carga horaria para cada día, así mismo herramientas que puede necesitar.

Tabla 62

Planificación de aprendizaje en primeros auxilios básicos

Tema: “Procedimientos en primeros auxilios básicos”			
Instructor:		Carga horaria:	17 horas presenciales 6 horas de tareas.
Fecha inicio:		Fecha final:	
# estudiantes:		Puntaje mínimo:	14 puntos
Horario	Subtema	Materiales	Tarea
Día 1			
8:30 a 9:30	Conceptos básicos de primeros auxilios	Cuaderno para apuntes Esfero	No aplica
9:45 a 10:45	Anatomía básica aplicada en Atención Pre Hospitalaria (APH)		
11:00 a 12:00	Signos vitales y estado de conciencia.		
Día 2			
8:30 a 9:30	Bioseguridad en emergencias y ante el COVID - 19	Cuaderno para apuntes Esfero	Cepas existentes por COVID 19 y síntomas frecuentes.
9:45 a 10:45	Evaluación de la escena del paciente		
11:00 a 12:00	Técnicas de transporte manual o asistido.		
Día 3			

8:30 a 9:30	Identificación de heridas y diagnóstico.	Cuaderno para apuntes Esfero	No aplica.
9:45 a 10:45	Identificación y tratamiento de hemorragias externas.		
11:00 a 12:00	Identificación inicial de lesiones óseas y determinación de fracturas, esguinces y luxaciones.		
Día 4			
8:30 a 9:30	Quemaduras	Cuaderno para apuntes Esfero	No aplica
9:45 a 10:45	Shock		
11:00 a 12:00	Manejo de trauma inicial.		
Día 5			
8:30 a 9:30	Emergencias Cardio-respiratorias.	Cuaderno para apuntes Esfero	Consultar cuales son los beneficios de tener un DEA en un establecimiento.
9:45 a 10:45	Obstrucción de vías aéreas por cuerpos extraños.		Consultar el glosario técnico extraído de clase.
11:00 a 12:00	Reanimación cardio pulmonar		
Día 6			
8:30 a 9:30	Inmovilización de paciente y empaquetado	Cuaderno para apuntes Esfero	No aplica.
9:45 a 10:45	Manejo inicial de Desfibrilador automático (DEA)		
11:00 a 14:00	Evaluación teórica y de campo.		

Nota. La tabla muestra el plan de contenido a darse a los operadores de las actividades turísticas acerca de procedimientos básicos en primeros auxilios.

Acción 3: Socialización de instrumentos que apoyan al proceso de seguridad.

Es importante que la comunidad operaria que desarrollan actividades de aventura estudiadas en este proyecto investigativo compartan estas herramientas desarrolladas, con el fin de mejorar sus conocimientos y razonar frente a escenarios de inseguridad con el cliente, además de hacer frente a mecanismo legales que la actividad lo amerita.

De tal forma que para lograr el cumplimiento la presenta acción, se han desarrollado herramientas detalladas documentos que permiten salvaguardar la integridad de la empresa como de su cliente.

Documento de descargo de responsabilidad

El documento de descargo de responsabilidad es de vital importancia antes de realizar cualquier actividad de aventura, ya que esta representa un riesgo implico dentro de su operación, el cual puede ser provocado por el usuario, operador o el entorno en el que se encuentra. Por esta razón se ha investigado el siguiente consentimiento informado elaborado por el Ministerio de Turismo del Ecuador para que toda persona que realice alguna actividad de aventura lo firme y sea consiente al igual que el operador de los riesgos que implica su práctica, en caso de algún incidente o accidente. Para observar este documento ver anexo 6.

El siguiente documento se recomienda ser usado por todos los establecimientos y aplicada a todos los usuarios que vayan a practicar la actividad, por el que es parte el proceso de información que recibirá el usuario

en un principio y deberá estar consciente y de acuerdo con el documento a firmar, así mismo la empresa expresará de forma clara su contenido.

Evidencia fotográfica para evidencia pre-actividad

La evidencia fotográfica es importante para salvaguardar la integridad tanto de la operadora de actividades de aventura, como del turista, en caso de algún incidente o accidente desembocado por la actividad; este instrumento fotográfico sirve de evidencia principal acerca del equipamiento del usuario además de ser un recuerdo fotográfico para el mismo, ya que este formato permite reenviar las fotografías a su correo electrónico al momento de ser tomada y enviado el formulario que contiene sus datos personales, es así que se tiene una doble función en esta herramienta.

De tal forma que se ha elaborado el siguiente formato, donde se agrega los datos informativos, una foto previamente tomada para posterior almacenamiento en la nube del establecimiento, con el fin de tener un respaldo.

Figura 47

Evidencia fotográfica del turista previo a realizar la actividad

Anexo 1 - Descargo de Responsabilidad

Este anexo esta diseñado para descargar la responsabilidad de los guías y la empresa con una fotografía del usuario sea este mayor o menor de edad para verificar su correcto equipamiento.

jiusina@espe.edu.ec [Cambiar cuenta](#) 

Se registrarán la foto y el nombre asociados con tu Cuenta de Google cuando subas archivos y envíes este formulario. Solo el correo electrónico que ingresas forma parte de tu respuesta.

***Obligatorio**

Correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

Nombres Completos *

Tu respuesta

Subir fotografía por delante y detrás del usuario



Nota. La presente figura es un formato realizado del Google Form donde se muestra los espacios que deberá llenar el usuario a realizar actividades de aventura, en conjunto con una foto de aporte a la evidencia de la forma de su equipamiento.

Plan de trabajo con codificación

El siguiente plan de trabajo tiene como objetivo determinar las tareas a los miembros del equipo de trabajo, con el fin de evitar confusiones o fallos dentro de operación de las actividades de aventura. Es así como la siguiente tabla se la elabora por cada uno de los días de la semana que el establecimiento vaya a operar, posterior a ello se coloca las áreas determinadas para cada actividad pudiendo ser ventas, cascos, equipamiento, información o charla técnica, operación de la actividad, finalización de esta, el des equipamiento y la despedida. Luego se colocará una codificación a cada usuario encargado de las diferentes actividades del establecimiento, con el fin de no cambiar cada vez la

planificación en caso de que algún miembro deje la institución por ejemplo V1 es vendedor uno, O1 es operador uno y así sucesivamente se podrá ir codificando a los miembros del establecimiento en base a las necesidades de su institución.

Tabla 63

Planificación de trabajo en áreas operativas dirigidas a operadoras

Modelo de plan de trabajo aplicable para canopy, puente tibetano y salto del puente.					
Día de la Semana (lunes, martes, etc.) Continuar con los días que vayan a trabajar y planificarlos.	Área	Código interno	Nombres de los operarios en cada área.		
	Ej. Ventas	Ej. V1 – V2	Ej. Juan	Ej. Pedro	
	Ej. Cascos	Ej. O1	Ej. Andrés		
	Ej. Equipamiento	Ej. O2	Ej. Cristian		
	Ej. Información	Ej. O3	Ej. Manuel		
	Ej. Operación de actividad	Ej. O4	Ej. Alex		
	Ej. Finalización de actividad	Ej. O5	Ej. Jesús		
	Ej. Des equipamiento y despedida	Ej. O6	Ej. Alberto		

Nota. La presente tabla indica la forma en cómo organizar al equipo de trabajo por codificación, para su entendimiento se ha colocado un ejemplo.

Instrumento de verificación del alcocheck

La presente ficha fue creada con el fin de que las instituciones tengan en su reglamento interno la prohibición del ingreso a operadores que laboren en estado etílico, después haber ingerido alcohol o sustancias sujetas a fiscalización. Por ello la creación de este formato denominado “alcocheck”; para registrar a sus operadores con la ayuda de un alcoholímetro digital y garantizar que el operador esta sobrio, para realizar las actividades de aventura y evitar cualquier incidente o accidente por falla humana.

Tabla 64

Formato de alcocheck aplicado a los operadores de establecimientos

Formato de registro de alcocheck de (nombre de la institución)					
Fecha	Apellidos	Nombres	Hora	g/l sangre	Observación
13/01/2022	Cuadrado Andrade	Juan Luis	12:54	0.3	Retorno a casa

Nota. La presente tabla indica el formato de control aplicado a operadores de la entidad respecto al grado de alcohol en su sangre, se sugiere contar con un aparato medidor de alcohol en la sangre, para el uso de esta herramienta.

Parámetro: el parámetro establecido por la ley del Ecuador menciona que la persona que marque 0.3 g/l de alcohol en la sangre es considerado como un individuo en estado etílico.

Asistencia a capacitación con objetivos

Las capacitaciones constantes a los operadores y a las empresas incentivadas en tener un personal seguro de la toma de decisiones, con conocimientos y principios básicos para reaccionar frente a situaciones de riesgo, son un aporte al campo laboral que cada vez busca tener una ventaja frente a su competencia.

Es por ello, que luego de haber desarrollado capacitaciones en los ítems anteriores, se ha generado una tabla de asistencia para registro de personal, donde se podrá colocar el tema principal de la capacitación, el objetivo de esta y quien fue su instructor, esto sirve para poder gestionar de mejor manera a el personal de trabajo y así colocar como requisito el participar en cada una de estas capacitaciones.

De esta forma las empresas mejoran sus condiciones de trabajo y permiten ofrecer un mejor servicio al turista quien está en contacto directo con los operadores capacitados los que brindan confianza en el proceso.

Tabla 65

Formato de asistencia a capacitaciones que corroboran el aprendizaje recibido por parte del operador

Formato de asistencia a capacitaciones				
Tema: "Procedimientos en primeros auxilios básicos"				
Objetivo de la capacitación:				
"Instruir a los operadores sobre las técnicas de primeros auxilios básicos, mediante la instrucción con material visual, didáctico y práctico con el fin de desenvolverse frente a situación de primera línea en el campo laboral"				
#	Apellidos	Nombres	# de Cedula	Firma
1	Ej. Cuadrado Silva	Ej. Juan Luis	Ej. 18xxxxxxxx-4	
2				
3				
4				
5				

Nota. El presente formato es un respaldo de haber brindado capacitaciones a los operadores del establecimiento.

Ficha de registro y mantenimiento de cables

La presente ficha es una herramienta útil para las empresas que necesitan de esta infraestructura en sus establecimientos, lo que permite mantener un control del tiempo de vida de sus cables y de esta forma poder hacer cambios en el momento indicado además de hacer mantenimiento a los mismos.

Los fabricantes de cables de acero realizan estos recursos en base a normativas y especificaciones de fabricación generalizadas para soportar una variedad de cargas en base a su grosor y construcción, de tal forma se ha creado un registro de los cables y el análisis de fechas de fabricación, usos que tiene el mismo y capacidades de carga para poder emitir un informe detallado de cada actividad, por esto se realizó el siguiente formato para su registro y posterior mantenimiento de los cables de acero de forma periódica.

Tabla 66

Formato de registro de cables

Formato de registro de cables de acero para canopy y puente tibetano							
# cable	Tipo de cable	Procedencia	Capacidad de carga	Fecha de fabricación	Fecha de compra	# de factura	# de serie
1	Ej. Trenzado	Ej. Corea	Ej. 30 toneladas	Ej. 13/01/2022	Ej. 20/01/2022	Ej. 001-001-100	Ej. 15255174
2							
3							
4							
5							

Nota. La presente tabla muestra un registro de control de los cables que se ocupa en las actividades de aventura.

Tabla 67

Formato de registro de cables

Formato de mantenimiento de cables de acero para canopy y puente tibetano.					
Fecha	# de cable	# de serie	Tipo de Mantenimiento	Encargado	Fecha próximo mantenimiento
Ej. 13/01/2022	Ej. 1 En base al	Ej. 15255174	Limpieza y lubricado	Ej. Joyce Usiña	13/03/2022

	formato anterior				

Nota. El formato detalla un registro de control de mantenimiento para cables usados en las actividades de aventura.

Como información adicional, por lo general el fabricante recomienda hacer un mantenimiento de lubricado cada 2 meses dependiendo el uso de este.

Planes de contingencia express

El plan de contingencia express es un análisis de riesgo rápido del entorno interno y externo, para cada uno de los establecimientos en los que se opera. De esta forma se puede prevenir varios riesgos al momento de realizar la actividad de aventura, además permite activar un plan de contingencia empresarial, más completa y que podría determinar una posible evacuación de las personas en ese momento. Es importante también este tipo de análisis para concientizar a los guías operadores de turismo de aventura a conocer el campo en el que se está desarrollando la actividad.

Tabla 68

Planes de contingencia exprés contra riesgos laborales

Evaluación de riesgos – Plan de contingencia básico.	
Elaborado por:	
Fecha de elaboración:	
Establecimiento:	
Verificación de condiciones laborales	
Condiciones climáticas	
Viento	Ej. Las condiciones actuales son vientos fuertes conjunto con tormentas eléctricas.
Tormentas eléctricas	
Altas temperaturas	

Lluvioso	
Caída de granizo	
Entorno	
Riesgo eléctrico	Ej. En el área laboral donde radico existe riesgo eléctrico.
Riesgo de caída	
Riesgo de derrumbe	
Riesgo de choque	
Sismos	
Erupciones volcánicas	
Deslaves	
Pandemias o epidemias	
Riesgo colateral	
Caída de objetos de la parte alta	Ej. Existe la posibilidad de que caigan objetos de la parte alta como equipos de protección personal sueltos.
Caída de poleas (Canopy – Puente tibetano)	
Caída de objetos emitidos por los transeúntes (Salto del puente)	
Riesgos de Acceso	
Atropellamiento al cruzar al otro extremo del puente (Salto del Puente)	Ej. No existe riesgo.
Interferencia de personas curiosas	
Verificación de mecanismos de protección.	
Equipos de protección colectiva	X
Equipos de protección personal	X
Habilidad	X
Capacitación	X
Medios de rescate	
Botiquín de primeros auxilios.	Ej. -existen todos los medios de rescate en el lugar.
Desfibrilador automático (DEA).	
Kit de rescate.	
Activación del número de emergencia ECU (9-1-1).	

Nota. La tabla muestra un plan de contingencia para las actividades de aventura para prevenir los riesgos de forma rápida, pero así mismo en una tabla que se

tiene que llenar con anterioridad si se desea una respuesta rápida frente a una emergencia.

Acción 4: Difusión de implementos de seguridad necesarios para la actividad de turismo de aventura en canopy, puente tibetano y salto del puente

Cada establecimiento ofertante de actividades de aventura tiene como objetivo salvaguardar la integridad de sus turistas, de tal forma en esta táctica se detallan acciones básicas para los establecimientos frente a emergencias, las cuales servirán de apoyo.

Extintores, tipos y ficha de mantenimiento

Los extintores son los encargados de apagar los diferentes tipo de incendio de forma rápida antes de que llegue un organismo de primera respuesta, por ello es indispensable saber cuáles son los tipos de extintores que debemos tener en los establecimientos de acuerdo a la realidad de cada entorno y los mantenimientos que representa cada uno de ellos para poder activarlos en caso de cualquier emergencia, esto con el fin de salvaguardar la integridad del cliente, del equipo de trabajo y las demás personas alrededor.

Por tal razón se han elaborado las siguientes tablas con información de fácil comprensión y recomendaciones adaptadas a la realidad de los establecimientos, con la finalidad que puedan ser incluidas en los campos operáticos y de esta forma evitar pérdidas mayores para las mismas.

Tabla 69*Tipos de fuego*

Tipos de fuego	Descripción
A	Son incendios en combustibles comunes los cuales exigen su enfriamiento para ser atendidos. Tales como incendios relacionados a la madera, papeles, textiles, basura, etc., los cuales se queman en superficie y profundidad.
B	Incendios productivos en líquidos inflamables los cuales para su extinción exigen la acción de la espuma. Estos incendios están relacionados con la gasolina, aceites, grasas, pinturas y derivados del petróleo que se queman en la superficie.
C	Incendios en equipos eléctricos en funcionamiento, tienen un alto riesgo por lo que podría causar al operador cuando extingue el incendio.
D	Se caracteriza por incendios en metales como magnesio, aluminio, hierro, etc.

Nota. La tabla muestra los tipos de fuego que se pueden presentar en un establecimiento frente a diferentes condiciones. Tomado de “Clasificación de los incendios”, por Cuerpo de Bomberos de Ambato, 2018.

Tabla 70*Tipos de extintores*

Tipos de extintores	Usos	Recomendación
Extintores de agua	Son ideales para lugares donde no hay electricidad y donde no se ve mezclado con combustibles líquidos tales como gasolina o aceite,	Se recomienda usar este tipo de extintores para el área de equipamiento donde los EPP se mantienen.

Tipos de extintores	Usos	Recomendación
	incendios tipo A.	Adicional en áreas administrativas como boleterías donde se encuentran papeles de archivo. Así como en infraestructuras de madera.
Extintores de espuma	Son usados para fuegos de tipo A y B y es peligroso en presencia de electricidad.	Se puede usar en incendios provocados en la bodega del establecimiento. Así mismo en áreas de equipamiento y administración o venta.
Extintores de polvo (seco y químico seco)	Es el tipo de extintor más común de uso, indicado para fuegos tipo A, B y C y al ser de polvo evita riesgos eléctricos. Se lo recomienda para oficinas, edificios y casas.	Se puede utilizar este tipo de extintores en el área de máquinas, computación, administración, venta, información al público. Además de áreas de bodega, equipamiento.
Extintores de anhídrido carbónico (CO ₂)	Son aptos para fuegos tipo A, B y C. Se los utiliza en lugares donde la infraestructura o elementos que se encuentran en el área son valiosos tales como equipos y máquinas con el fin de no estropearlos.	Se lo puede usar en áreas de audiovisual, información al público, áreas de lavado y en el caso de luminaria.
Extintores de agua pulverizada	Se utiliza para apagar fuegos de tipo A y tipo B, y no deben ser usados en presencia de corriente eléctrica ya que podría causar una electrocución.	Se los utiliza en áreas de equipamiento, administración y venta, infraestructuras de madera.

Nota. La tabla muestra los extinguidores que se podrían usar en caso de alguna emergencia de fuego. Tomado de Tipos de extintores según el agente extintor que utiliza, por Cuerpo de Bomberos de Tena, 2018.

Luego de tener un conocimiento previo del uso y el porqué de los extintores es importante contar con una ficha que nos permita realizar mantenimientos preventivos de los extintores, ya que en caso de emergencia estos deben estar habilitados para su uso oportuno. La elaboración de la siguiente tabla permite llenar los datos conforme a la ficha técnica que posee cada extintor.

Tabla 71

Registro de extintores

Formato de registro de extintores							
#	Tipo de Extintor	Fabricante	# de serie	Tiempo vida útil	# de factura	Garantía	Fecha de compra.
Ej. 1	Ej. PQS	Ej. Predexe	Ej. 120142	Ej. 1 año	Ej. 001-001-0540	Ej. 6 meses	Ej. 13/01/2022
Ej. 2	Ej. Espuma	Ej. Improseg	Ej. 42578	Ej. 2 años	Ej. 002-001-0750	Ej. 1 año	Ej. 13/01/2022

Nota. La tabla muestra un formato para el control de extintores existentes en el establecimiento, en caso de adquisición de estos contra fuego.

Tabla 72

Formato de mantenimiento e inspección periódica de extintores

Formato de mantenimiento e inspección periódica de extintores.				
Tipo de Extintor	# de serie	Fecha de revisión	Fecha próxima revisión	Indicador en manómetro (Overcharge = sobrecargado - Recharger = recargar)
Ej. PQS	Ej. 15057532	Ej. 15/01/2022	Ej. 30/01/2022	Ej. Recharger

Nota. La tabla muestra un formato de inspección por parte de operadores en extintores del establecimiento.

Equipos de rescate frente a incendios para establecimientos.

Con la finalidad de detectar y enfrentar un incendio se debe tener una variedad de equipos de rescate para que, sin necesidad de estar presente un trabajador o algún usuario que pueda percatarse de estos accidentes, se pueda activar un código de respuesta instantáneo en caso de un siniestro. Además, es importante saber el uso que se les puede dar a dichos equipos para de esta forma salir satisfactoriamente de las emergencias suscitadas en cualquier campo del establecimiento sin pérdidas humanas.

Tabla 73

Equipos, objetos o sistemas para establecimientos de turismo de aventura e n el caso de incendios

Equipos / objeto o sistema	¿Qué es?	Uso
Detectores de incendio	Son dispositivos que detectan el humo o gases que se pueden generar en un espacio. En ocasiones este tipo de instrumentos puede medir el nivel de gases o humo, dependiendo del artículo que se adquiriera.	Se usa frente a incendios en áreas abiertas o cerradas de un establecimiento. Para el caso investigativo se recomienda utilizar en el área de equipamiento, bodegas y áreas administrativas.
Lámpara de emergencia	Son equipos que funcionan con baterías recargables o desechables, razón por la que, si hubiera una falla eléctrica, esta se activará con el fin de proporcionar luz hacia las vías de evacuación.	Se las usa en lugares cerrados y con baja presencia de luz en caso de falla eléctrica con el fin de alumbrar las vías de evacuación. Se recomienda utilizarlas en todo el establecimiento.
Rociadores de incendios	Es un sistema de extinción de fuego por tuberías, el cual contiene una reserva de agua que se descarga frente a temperaturas seleccionadas.	Se recomienda usar este tipo de instalaciones en el área administrativa, salas de información, bodegas y equipamiento.
Hacha de fuego	Este objeto está diseñado por una hoja afilada que corta todo tipo de material y por un pico para cavar. Sin embargo, existen algunos tipos de hachas para cortar todo tipo de materiales, cortar metales, madera y cristal y otros para	Se recomienda estudiar el tipo de infraestructura y objetos dentro del establecimiento con el fin de adquirir un hacha para sus necesidades. Es recomendable mantenerlo en un lugar visible.

Equipos / objeto o sistema	¿Qué es?	Uso
	zonas pequeñas y ligeras.	
Hidrante interno	Son grifos de agua considerable capaces de almacenar la suficiente agua en el caso de incendios considerables. Existen dos tipos exteriores e interiores los dos se diferencian por la forma de almacenamiento de agua y la ubicación de este.	Se recomienda analizar la infraestructura del establecimiento y sus alrededores con el fin de conocer si en el exterior se cuenta con este tipo de implementos o caso contrario adaptarlos a su realidad.
Escalera de emergencia	Se considera un objeto especial de salida frente a incendios como un medio de evacuación o el uso de emergencias imprevistas.	Se recomienda tener una escalera de emergencia en el establecimiento para el uso de planes de contingencia.

Nota. La tabla muestra los artículos recomendables para la operación en los establecimientos de turismo de aventura frente a incendios.

Evaluación Médica MEDEVAC.

Esta herramienta es importante en los establecimientos que ofrecen actividades de aventura como canopy, puente tibetano y salto del puente en áreas de naturaleza, puesto que la realización de estas implica salir el área habitual de las emociones del turista, además que la infraestructura podría ocasionar algún accidente o incidente no previsto.

Por lo que en el caso de tener personas dentro del establecimiento que requieran atención médica de emergencia, se debe aplicar un plan de emergencias determinado por tres niveles, el nivel de alerta verde es una alerta con poca importancia, el nivel de alerta naranja es un nivel de mediana importancia y finalmente el nivel de alerta roja es de vital atención, siendo esta la

señal que el paciente debe ser trasladado a un centro médico especializado; estos parámetros deben ser evaluados por un personal calificado.

En las tablas a continuación se muestran los diferentes casos con su respectivo nivel de respuesta, en el caso que un establecimiento presente dicha situación, es importante conocer de este tema todos los operadores del área sin embargo se deben tener personas delegadas que sean quienes dirijan y tomen el control de la situación, por lo que se recomienda que luego de conocer y socializar acerca de esta información y haber hecho la capacitación en primeros auxilios se realicen simulacros.

Tabla 74

Evaluación médica MEDEVAC frente a casos en la práctica de turismo de aventura

Nivel de alerta	
Leve	Tarjeta verde
Moderada	Tarjeta naranja
Severa	Tarjeta roja

Nota. La tabla muestra una tabla de colores con grados de emergencia frente a actividades como canopy, puente tibetano y salto del puente en supuestos casos.

MEDEVAC - Plan de emergencias		
Casos	Atención	Nivel de alerta
Heridas que sólo comprometen piel, de	Brigadista, médico o paramédico de la empresa o remisión al centro de salud	Verde

<p>extensión mínima. Golpes, inflamación y dolor leve, sin alteración de movimiento. Quemaduras grado I solo enrojecimiento de la piel, y extensión mínima. En general en estos casos los síntomas no comprometen el estado general del paciente.</p>	<p>más cercano o un hospital nivel uno. En caso de no disponer un centro médico del nivel requerido, se debe acudir a uno de nivel superior.</p>	
<p>Heridas con sangrado moderado, el paciente no presenta signos de shock. Palidez, sudoración, mareo, desorientación y desmayo. Fracturas óseas cerradas. Trauma en cráneo sin deformidad ósea, ni pérdida de conciencia, paciente hablando de forma coordinada por ejemplo si sabes su nombre, que le pasó, en dónde está entre otras preguntas. Quemaduras de segundo grado en las cuales hay formación de ampolla y no comprometa grandes extensiones. Mordeduras por ofidios es decir culebras.</p>	<p>Por médico de la estación o base, quien definirá conducta y nivel de atención al cual debe ser remitido, si no hay médico deberá ser atendido inicialmente por el brigadista de primeros auxilios y luego se remitirá a hospital nivel uno. En caso de no disponer un centro médico del nivel requerido, se debe acudir a uno de nivel superior.</p>	Naranja
<p>Hemorragia severa es decir sangrado abundante y paciente en shock. Amputaciones. Politraumatismo, es decir lesión que compromete varias áreas del cuerpo o diferentes órganos. Sospecha de trauma abdominal cerrado con</p>	<p>Estabilización por brigadista o médico más cercano, remitir lo más pronto posible a un hospital nivel dos o tres. En caso de no disponer un centro médico del nivel requerido se debe acudir a uno de nivel superior o de la parroquia más cercana.</p>	Roja

<p>ruptura de vísceras es decir dolor abdominal severo con paciente en shock.</p> <p>Quemaduras de tercer grado que comprometen piel, músculo y el paciente no manifiesta dolor.</p> <p>Quemaduras de segundo grado extensas o que comprometan articulaciones.</p> <p>Fracturas abiertas.</p> <p>Sospecha de infarto es decir dolor en región precordial que se irradia a extremidades superiores, espalda, palidez, sudoración y angustia.</p> <p>Trauma craneoencefálico con cualquiera de los siguientes signos pérdida de estabilización, pérdida de conciencia, vómito, salida de sangre por oídos, persona desorientada, persona hablando incoherentemente, se observa deformidad en cráneo, herida abierta que compromete hueso.</p> <p>Trauma raquimedular es decir alteración de movimientos y sensibilidad en extremidades.</p> <p>Estados de asfixia provocados por inhalación de vapores, inversión, ahogamiento o electrocución.</p>		
---	--	--

Nota. La siguiente tabla muestra casos que pueden suceder mientras se practican las actividades de aventura como canopy, puente tibetano y salto del puente, con el fin de conocer la manera de enfrentar este tipo de casos. Tomado de "Procedimiento de Evaluación Médica, por Arévalo, 2019.

Kit de primeros auxilios para actividades de aventura

Es indispensable poseer un botiquín especializado, para las necesidades médicas de los turistas u operarios pudieran necesitar frente a una emergencia médica o en los casos explicados con anterioridad, para ello en base a la clasificación de los botiquines se ha escogido el tipo B detallado en la siguiente tabla, es importante señalar que su uso lo hará personal calificado o con conocimiento en primeros auxilios.

Tabla 75

Kit de primero auxilios tipo B para actividades de aventura

Kit de Primeros auxilios Tipo "B"		
Elementos	Unidades	Cantidad
Gasas limpias	Paquete x 100	1
Gasas estériles	Paquete x 3	20
Apósito o compresas no estériles	Unidad	4
Esparadrapo de tela	Unidad	2
Baja lenguas	Paquete x 20	2
Venda elástica 2 x 5 yardas	Unidad	2
Venda elástica 3 x 5 yardas	Unidad	2
Venda elástica 5 x 5 yardas	Unidad	2
Venda de algodón 3 x 5 yardas	Unidad	2
Venda de algodón 5 x 5 yardas	Unidad	2
Clorhexidina o yodopovidona (Jabón quirúrgico)	Galón	1
Solución salina 500 cc	Unidad	5
Guantes de látex	Caja x 100	1

Termómetro digital	Unidad	1
Alcohol antiséptico	Unidad	1
Tijeras	Unidad	1
Linterna	Unidad	1
Pilas de repuesto	Par	4
Collar cervical adulto	Unidad	2
Collar cervical niño	Unidad	2
Férula miembros superiores (Adulto)	Unidad	1
Férula miembros inferiores (Adulto)	Unidad	1
Férula miembros superiores (Niño)	Unidad	1
Férula miembros inferiores (Niño)	Unidad	1
Vasos desechables	Paquete x 25	1
Tensiómetro	Unidad	1
Fonendoscopio	Unidad	1
Máscara de RCP	Unidad	1
Vendas triangulares	Unidad	2
Total		68 insumos

Nota. La tabla presenta los insumos necesarios que un establecimiento dedicado a las actividades de turismo de aventura debe tener en un kit de primeros auxilios.

Kit de rescate para actividades de canopy, puente tibetano y salto del puente.

Cómo plan de contingencia para minimizar riesgos la institución debe poseer un kit de rescate para actividades como canopy, puente tibetano y salto del puente, ya que cada una posee necesidades diferentes. Para ello se ha determinado que

el kit de rescate debe contener los siguientes elementos para extraer a los turistas de forma satisfactoria en el caso de un rescate y para posterior entrega a los organismos de primera respuesta quienes serán los que evalúen la situación del paciente o un traslado inmediato al centro de salud más cercano en base a lo estipulado en el plan de emergencias médicas de la tabla anterior. Cabe recalcar que los materiales indicados para cada actividad deben ser usados por personal capacitado en rescate.

Esta herramienta fue elaborada basada en las necesidades básicas que podría presentar cualquier establecimiento con condiciones habituales dentro del cantón Baños de Agua Santa.

Tabla 76

Kit de rescate por actividad estudiada

Kit de rescate necesario por actividad	
Canopy	<ul style="list-style-type: none"> ● Cien mts de cuerda estática de 10 mm en adelante. ● Un sistema de polipasto (Jag-system). ● Cinco conectores simétricos con seguro automático. ● Cinco cintas de diferentes medidas (60 cm - 80 cm - 120 cm) con puntos cocidos. ● Un dispositivo de descenso (ID o RIG) con normativas de rescate. ● Un dispositivo de ascenso con dientes (Jumar - pantin - croll). ● Dos líneas de vida para el guía. ● Una placa multianclaje mínima talla "M". ● Una cinta de anclaje con regulador de tamaño. ● Una polea tipo tándem. ● Tres poleas simples para polipastos. ● Una polea con bloqueo con diente (pro-traxion) ● Un Asap sorber ● Un Asap ● Un casco de rescate (Vertex Vent - Alveo vent - Industry) ● Un arnés para trabajo en altura (Avao bod, Volt) ● Un par de guantes de cuero ● Un visor para el casco ● Tres mts de cordino homologado.

	<ul style="list-style-type: none"> • Una camilla de transporte tipo pala. • Un juego de arañas para camilla • Un kit de inmovilización. • Un botiquín de primeros auxilios de asalto con insumos Tipo B. • Un desfibrilador automático (DEA) opcional. • Un equipo de análisis de signos vitales.
<p>Puente Tibetano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cien mts de cuerda estática de 10 mm en adelante • Un sistema de polipasto (Jag-system) • Cinco conectores simétricos con seguro automático. • Cinco cintas de diferentes medidas (60 cm - 80 cm - 120 cm) con puntos cocidos. • Un dispositivo de descenso (ID o RIG) con normativas de rescate. • Un dispositivo de ascenso con dientes (Jumar - pantin - croll). • Dos líneas de vida para el guía. • Una placa multianclaje mínima talla "M". • Una cinta de anclaje con regulador de tamaño. • Una polea tipo tándem. • Tres poleas simples para polipastos. • Una polea con bloqueo con diente (pro-traxion) • Un Asap sorber • Un Asap • Un casco de rescate (Vertex Vent - Alveo vent - Industry) • Un arnés para trabajo en altura (Avaobod, Volt) • Un par de guantes de cuero • Un visor para el casco • Tres mts de cordino homologado. • Una camilla de transporte tipo pala. • Un juego de arañas para camilla • Un kit de inmovilización. • Un botiquín de primeros auxilios de asalto con insumos Tipo B. • Un desfibrilador Automático (DEA) opcional. • Un equipo de análisis de signos vitales.
<p>Salto del Puente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doscientos mts de cuerda estática de 10 mm en adelante • Un sistema de polipasto (Jag-system). • Cinco conectores simétricos con seguro automático. • Un dispositivo de descenso por fricción (ocho, stop) • Cinco cintas de diferentes medidas (60 cm - 80 cm - 120 cm) con puntos cocidos. • Un dispositivo de descenso (ID o RIG) con normativas de rescate. • Un dispositivo de ascenso con dientes (Jumar - pantin - croll). • Dos líneas de vida para el guía.

	<ul style="list-style-type: none"> • Una placa multianclaje mínima talla “M”. • Una cinta de anclaje con regulador de tamaño. • Tres poleas simples para polipastos. • Una polea con bloqueo con diente (pro-traxion) • Un Asap sorber • Un Asap • Un Casco de rescate (Vertex Vent - Alveo vent - Industry) • Un arnés para trabajo en altura (Avaobod, Volt) • Un par de guantes de cuero • Un Visor para el casco • Tres mts de cordino homologado. • Una camilla de rescate tipo malla con sujeciones laterales o una Sked. • Un juego de arañas para camilla en el caso de ser de rescate con malla. • Un kit de inmovilización. • Un botiquín de primeros auxilios de asalto con insumos Tipo B. • Un desfibrilador Automático (DEA) opcional. • Un equipo de análisis de signos vitales.
--	--

Nota. La tabla contiene información acerca de los implementos y equipo necesario para el rescate de cada actividad estudiada como canopy, puente tibetano y salto del puente.

Prevención de rescate y riesgo

Para los establecimientos que practican actividades de aventura como canopy, puente tibetano y salto del puente es necesario contar con los siguientes parámetros que se ubican dentro de los ítems en la tabla inferior. Esto permite a los establecimientos contar con una guía autodidáctica para el turista, quien se ve limitado a ciertas acciones que podrían poner en riesgo su integridad si las hiciera.

Tabla 77 Tipo de señalización

Tipo	Uso
Señalética	Los establecimientos deben contar con la siguiente señalética en base a las

	<p>áreas que posea:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Área de información -Mirador -Equipamiento -Boletería -Área de vuelo -Área de frenado -Área de inicio y fin de la actividad -Área de des equipamiento -Baños -Baño para discapacitados -Acceso para discapacitados -Aforo máximo -Ruta accesible <p>Señalética de prohibición</p> <ul style="list-style-type: none"> -Manipular el equipo -Ingresar sin equipo -Ingresar al área -Ingresar sin guía -Estar en estado etílico <p>Señalética de prevención</p> <ul style="list-style-type: none"> -Salida -Salida de emergencia -Punto seguro -Señales de evacuación -Extintor -Mapa del establecimiento -Cuidado, piso mojado
Señalización	Colocar la señalética de forma planificada y con un análisis de riesgo permitirá al turista comprender si su comportamiento es el correcto, conocer las áreas que entra, sentirse seguro, saber sus obligaciones y deberes.

Señalética por COVID-19	<p>Las áreas deben contar con la siguiente señalética:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evite el contacto -No tocarse la cara -Lavarse las manos -Mantener la distancia -Usar la mascarilla -Usar gel -Desinfectar su calzado
Señalética inclusiva	<p>La señalética es importante colocar en tipo braille con el fin de atender a todo el público que desea visitar el establecimiento.</p> <p>Se recomienda en áreas de baño, rutas de acceso, boletería, miradores y equipamiento.</p>

Nota. La tabla muestra el tipo de señalética recomendada para los establecimientos que operan las actividades como canopy, puente tibetano y salto del puente, sin embargo, esta debe ser adaptada a la realidad de cada establecimiento.

Contactos de emergencia

Es importante que los establecimientos cuenten con los contactos de emergencia de la ciudad visibles para el turista, en el caso de cualquier eventualidad.

Institución	Número telefónico o dirección
Cuerpo de Bomberos de Baños	Av. Oriente y Los Motilones / (03) 2740500 – (03) 2740301
Policía Nacional	Oriente y Juan León Mera / 911
ECU	911
Centro de Salud Baños IEES Baños	<i>Calle Luis A. Martínez y Rafael Vieira</i>

Nota. La tabla muestra los números telefónicos o dirección de las principales entidades del cantón Baños de Agua Santa.

Conclusiones

- La presente investigación concluyo que la operación del turismo de aventura necesita del respaldo de otras materias para un completo desarrollo, es por eso que el uso de sistemas en el ámbito turístico permite la comprensión completa de la actividad, entendiéndose al turismo como un sistema multidisciplinario.
- Por lo tanto, para entender a la seguridad en el turismo de aventura se tuvo el aporte de varios temas como calidad, administración y estrategias, aplicadas al proceso operativo en la práctica de estas actividades y finalmente basándose en la teoría de Maslow que respalda el ámbito de seguridad en el individuo, como un acto de plenitud e integridad.
- Al ser el cantón Baños de Agua Santa el principal lugar turístico de la provincia de Tungurahua, la mayoría de su población se dedica a dicha actividad económica; de lo cual se pudo notar su empirismo en la operación de actividades de aventura, además de considerar al cantón como un laboratorio donde sus operadores no estandarizan procesos de calidad.
- Sin embargo, el turista en su mayoría al terminar la actividad satisfactoriamente considera que todo el proceso por el cual paso, desde la información hasta su des equipamiento es seguro, pese a ello se

encuentra ausencias en la información recibida, desconocimiento del tema y normas impuestas por la entidad pública que los establecimientos, no cumplen, agravando aún más la seguridad del servicio recibido.

- De tal forma se propone una estrategia dirigida a operadores en el ámbito de la seguridad, basado en formatos, fichas y registros acerca de equipos de protección personal, siendo estos instrumentos e implementos que colaboren al correcto funcionamiento de la actividad operativa en los establecimientos ofertantes de canopy, puente tibetano y salto del puente.
- Finalmente se pretende dar a conocer a las empresas sobre planes de capacitación que brindan un aporte a su equipo de trabajo, en ámbitos básicos como las normas reglamentarias por parte de la entidad pública, manejo de equipos y prevención de riesgos, con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo y por ende la calidad y la seguridad en el servicio prestado.

Recomendaciones

- Dado que la investigación tuvo un arduo fundamento teórico, se recomienda a la comunidad investigativa hacer uso de este, con el fin de aportar con soluciones innovadoras al campo operativo de las actividades de aventura, mejorando la calidad en el servicio y fomentando un destino seguro para la práctica de estas actividades.
- Así mismo reconocer la forma en que otros países establecen parámetros dentro de las actividades, son claros ejemplos del desarrollo que se pretende dar a esta rama turística que sin duda abarca un gran

mercado y por ende necesita ser atendida con proyectos investigativos que estandaricen su operación.

- Por otra parte, es importante reconocer como se encuentra el cantón, en temas de educación superior, ya que debido a sus condiciones externas desemboca una oferta turística con bajas direcciones de educación superior.
- De igual manera capacitar a la comunidad con planes de trabajo y de acción, propuestas por organismos públicos o privados para mejorar el servicio al cliente y la forma administrativa con la que llevan sus negocios especialmente en el área de turismo de aventura dónde el trabajo de sus emprendedores es empírico.
- Y finalmente se recomienda a los operadores revisar y hacer uso del siguiente trabajo con el fin de aprender de herramientas que permitirán laborar en un ambiente seguro y operativamente planificado, con el fin de minimizar riesgos en el proceso.

Referencias

AENOR. (12 de diciembre de 2014). Normas Internacionales de Turismo.

Asociación Española de Normalización y Certificación, 12-17.

<https://portal.aenormas.aenor.com/revista/pdf/dic14/12dic14.pdf>

Arévalo, S. (2019). *MedEvac Procedimiento de evaluación médica*.

<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3447/6/ANEXO%20E.-%20MEDEVAC.pdf>

E.-%20MEDEVAC.pdf

Avilés, E. (s.f.). *Provincia del Tungurahua*. Enciclopedia del Ecuador.

Recuperado 01 noviembre 2021, de

<http://www.encyclopediadelecuador.com/geografia-del-ecuador/provincia-del-tungurahua/>

- Ayaviri, N., Quispe, G. y Sánchez, P. (2017). Estimación de la demanda del turismo en la Comunidad Andina de Naciones. *Revista Espacios*, 7(31), 24. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n31/a17v38n31p24.pdf>
- Beltrán, L. y Bravo, A. (2008). Turismo de aventura: reflexiones sobre su desarrollo y potencialidad en Colombia. *Turismo y sociedad*, 9, 103-112. <https://www.redalyc.org/pdf/5762/576261179008.pdf>
- Bembibre, C. (2009). *Definición de operadores*. Definición ABC. Recuperado 13 agosto 2021, de <https://www.definicionabc.com/general/operadores.phpo>
- Bento, P., Murta, L., y Sáez, J. (2019). La calidad de los servicios de las empresas de turismo activo en Portugal. *Cuadernos de Turismo*, 1 (44), 27-41. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/404721>
- Blanco, F. (2004). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística. *Revista Estudios Turísticos*, (160), 5-29. <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-160-2004-pag5-29-91961.pdf>
- Bollet, F., Oyola, S., y Ferrari, F. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la dirección regional de comercio exterior y turismo, Pucallpa, 2018. *REPOSITORIO DE REVISTAS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA*, 3(03), 75-81. <http://www.revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/125/114>

- Boullon, R. (2006). El sistema turístico. En Trillas (Ed.), *Planificación del espacio turístico*. Trillas (pp. 31-55). Trillas.
<http://prepacihuahatlan.sems.udg.mx/sites/default/files/planificaciondelespacioturisticorobertoc.boullon.pdf>
- Bueno, R., Ramos, M., y Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de administración*. Servicios Editoriales Once Ríos.
http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos_de_administracion.pdf
- Camisón, C. (2004). Estrategias de calidad turística. El papel de los sistemas de acreditación y certificados de calidad. *Mediterráneo económico*, 5, 118-168.
<https://www.poli.edu.co/sites/default/files/guiausocitasbibliografiaapa.pdf>
- Cardona, O. (2002). *La necesidad de repensar de manera holística los conceptos de vulnerabilidad y riesgo*.
https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/bitstream/handle/20.500.11762/19852/VulnerabilidadRiesgoHolistico%28Cardona_2002%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castellanos, J. y Cruz, M. (2014). Una mirada a la evolución histórica de la estrategia organizacional. *Revista de estudios avanzados de liderazgo*, 1(3), 28-51.
<https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1no3/3-narciso.pdf>

- Catalunya. (2018) *Tirolina y Puente tibetano*. Recuperado 14 marzo 2021, de <https://www.catalunya.com/tirolina-y-puente-tibetano-8-1-250?language=es>
- Centro Europeo de Posgrado, (s.f.). *Los operadores de turismo*. CEUPE. Recuperado 12 agosto 2021, de <https://www.ceupe.com/blog/los-operadores-de-turismo.html>
- Chandler, A. D. (2003). *Strategy and Structure. Chapters in the history of the American Industrial Enterprise*. New York: Beard Books.
- Chiavenato, I. (2001). Qué es la administración de empresas. En L. Solano (Ed.), *Administración, proceso administrativo* (pp. 3-31). Mc Graw-Hill. https://www.academia.edu/33028175/PROCESO_ADMINISTRATIVO_TERCERA_EDICION
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw-Hill. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento y gestión*, (35), 152-181. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Cubillos, M. y Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, 2009(48), 80-99. <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls/vol2009/iss48/4/>

- Cuerpo de Bomberos Ambato. (2018). *Clasificación de los incendios*. Recuperado el 17 de enero de 2018, de <https://www.cba.gob.ec/clasificacion-de-los-incendios/>
- Cuerpo de Bomberos Tena. (s.f.). *Tipos de extintores según el agente extintor que utiliza*. Recuperado el 17 de enero 2018, de <https://bomberostena.gob.ec/index.php/tipos-de-extintores-segun-el-agente-extintor-que-utiliza>
- Díez, D. (2011). La planificación estratégica en espacios turísticos de interior: claves para el diseño y formulación de estrategias competitivas. *Revista Investigaciones Turísticas*, (1), 666-92. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/18097/1/Investigaciones%20Turísticas_01_05.pdf
- Dirección de Planificación Libio Guilcapi Mosquera. (2019). *Agenda Tungurahua 2019 – 2021*. Asamblea Provincial Tungurahua. Recuperado 28 octubre 2021, de <https://www.tungurahua.gob.ec/images/microsites/asambleaXVI/datosGenerales/AgendaTungurahua2019-2021.pdf>
- Dirección Planificación Libio Guilcapi Mosquera. (2015). *Tungurahua: Derecho a tus derechos*. Tungurahua. Recuperado 02 noviembre 2021, de <https://www.tungurahua.gob.ec/images/microsites/cfct/Bolet%C3%ADnDigitalTungurahua-DerechoATusDerechos.pdf>
- Echemendía, B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista cubana de higiene y epidemiología*, 49(3), 470-481.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1561-30032011000300014

El Comercio. (30 de septiembre de 2020). 21 actividades de turismo de aventura están permitidas y se practican en nueve provincias del Ecuador. *Diario El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/actividades-turismo-aventura-permitidas-ecuador.html>

El Telégrafo. (01 de julio de 2017). La adrenalina va de la mano con la precaución. *EL Telégrafo*. <https://www.letelegrafo.com.ec/noticias/193/1/la-adrenalina-va-de-la-mano-con-la-precaucion>

Elizalde, A., Martí, M., y Martínez, F. (2006). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. *Polis. Revista Latinoamericana*, 5(15). <https://www.redalyc.org/pdf/305/30517306006.pdf>

Fernández, E. (2019). Evolución del concepto de seguridad, de lo local a lo global. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 6(1), 3. <https://revistas.ucm.es/index.php/CGAP/article/download/64615/4564456551235>

Fernández, J. (2004). La calidad en el turismo: Mercado de trabajo: formación y capital humano. *Mediterráneo económico*, (5), 169-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2158788>

Franco, I., Giraldo, C., López, L., & Palmas Y. (2019). MODELOS TURÍSTICOS DESDE LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS. En Y, Lina Noreña (Ed.),

Modelos sistémicos y sus implicaciones para el estudio de destinos turísticos: Aplicaciones en casos locales (pp.1-37). Editorial Corporación Universitaria Remington

Freedman, L. (2016). *Estrategia una historia*. La esfera de los libros.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1aYqDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=info:cExAFKCLKAp8J:scholar.google.com/&ots=N1brvDOenx&sig=6_eRGHa84qSflbRprxNR-ZQD_Xg#v=onepage&q&f=false

Fuentes, M., Hernández, E., y Morini, S. (2016). Q de calidad y satisfacción del turista en el sector hotelero español. *Cuadernos de Turismo*, (37), 203-226. <https://www.redalyc.org/pdf/398/39845353009.pdf>

Fundación Hogares Claret, (2018). *Te lo contamos: diferencia entre accidente e incidente laboral*. Fundación Hogares Claret. Recuperado 12 de agosto de 2021, de <https://fundacionhogaresclaret.org/diferencia-entre-accidente-e-incidente-laboral/>

Garmendia, I. (2010). *Plan de protección al turista*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN_PROTECCION_TURISTA.pdf

Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa. (2014). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL 2014 -2019*.

<http://app.sni.gob.ec/sni->

link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1860000480001_Diagnóstico%20GADBAS%20VF_16-03-2015_03-31-23.pdf

Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa. (2019). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL 2019 -2023*.
https://municipiobanos.gob.ec/banos/images/LOTAIP2020/julio2020/PDO_T_2019-202

Gobierno Provincial de Tungurahua. (2015). *Pueblos indígenas*. Tungurahua.
 Recuperado 28 octubre 2021, de
<https://www.tungurahua.gob.ec/index.php/la-institucion-hgpt/pueblos-indigenas-de-la-provincia>

Griful, E. y Canela, M. (2002). *Gestión de la calidad*. Edicions de la Universitat Politècnica de Catalunya.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jpiQg0LLtJ4C&oi=fnd&pg=PA4&dq=definicion+de+calidad&ots=cGaL3hj_Hf&sig=yX0oz-hblvvr6JKTKjrhtdj513w#v=onepage&q=definicion%20de%20calidad&f=false

Grünewald, L. (2018). *Qué es la Seguridad Turística. La seguridad turística es una nueva especialidad de la Seguridad, necesaria en muchos de nuestros países*. Foro de Seguridad, Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. Recuperado 14 marzo 2021, de
http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm.

Gutiérrez, A. R. (2017). *Implementación de un programa de capacitación en rescate vertical dirigido a los Cuerpos de Bomberos del país en un Centro*

de Entrenamiento Especializado [Tesis de grado, Universidad Internacional del Ecuador].

<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1750>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hill, C. y Jones, G. (2011). *Administración estratégica, un enfoque integrado*. McGraw Hill. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/dedf2b5fa50a2747a702bd8121c4f08e.pdf>

Ibáñez, R. y Cabrera, C. (2011). Teorías generales del turismo: un enfoque sistemático En E. González (Ed), *Teoría General del Turismo: Un enfoque global y nacional* (pp.159-196). Serie didáctica. http://uabcs.mx/difusion2017/files/libros/pdf/184_20160908023838.pdf

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2009). *Extintores portátiles y estacionarios contra incendios. Definiciones y clasificación*. [https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NTE-INEN-731-EXTINTORES-PORTÁTILES-Y-ESTACIONARIOS-CONTRA-INCENDIOS.-DEFINICIONES-Y-CLASIFICACIÓN.pdf?x42051#:~:text=a\)%20Extintores%20de%20agua%2C%20b,de%20Halón%20\(hidrocarburos%20halogenados](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NTE-INEN-731-EXTINTORES-PORTÁTILES-Y-ESTACIONARIOS-CONTRA-INCENDIOS.-DEFINICIONES-Y-CLASIFICACIÓN.pdf?x42051#:~:text=a)%20Extintores%20de%20agua%2C%20b,de%20Halón%20(hidrocarburos%20halogenados)

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2021). Misión y Valores Institucionales. *INEN*. Recuperado 13 agosto 2021, de <https://www.normalizacion.gob.ec/mision-y-valores-institucionales/>

- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Fascículo provincial Tungurahua*. Ecuador en cifras. Recuperado 02 noviembre 2021, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/tungurahua.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Población y demografía*. Ecuador en cifras. Recuperado 27 octubre 2021, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Proyecciones poblacionales*. Ecuador en cifras. Recuperado 28 octubre 2021, de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/03/proyeccion_cantonal_total_2010-202012016-v1.pdf
- Jiménez, J. y Pérez, M. (2018). La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística. *Estudios y perspectivas en turismo*, 27, (921-943). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6562552.pdf>
- Leiper, N. (1979). The framework of tourism: towards a definition of tourism, tourist, and the tourism industry. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 390-407. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0160738379900033>
- Madrid, J. (2019) El concepto de seguridad: origen y evolución. En Coordinación editorial (Ed.), *Conceptos políticos Herramientas teóricas y prácticas para el siglo XXI* (pp. 39-62). Coordinación Editorial.

<http://www.publicaciones.cucsh.udg.mx/kiosko/2019/conceptospoliticos.pdf#page=40>

Maldonado, B., Benavides, K., y Buenaño, J. (2017). Análisis dimensional del concepto de estrategia. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(25), 25-36.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5826/582661258003/582661258003.pdf>

Marcano, C. (2016). Elementos de la nueva dirección de administración de turismo: destinos turísticos reputados. *Innovación Empresarial*, 2(1), 55-64. https://www.researchgate.net/profile/Cristina-Marcano-Larez/publication/315379523_Elementos_de_la_Nueva_Direccion_de_Administracion_de_Turismo_Destinos_Turisticos_Reputados_Pag_55-64_Revista_Innovacion_Empresarial_Fondo_editorial_Sabaneta_Universidad_de_Sabaneta_Colombia/links/58ce1772aca2723355162422/Elementos-de-la-Nueva-Direccion-de-Administracion-de-Turismo-Destinos-Turisticos-Reputados-Pag-55-64-Revista-Innovacion-Empresarial-Fondo-editorial-Sabaneta-Universidad-de-Sabaneta-Colombia.pdf#page=55

Martín, I. (2020). Dirección y gestión de empresas del sector turístico. *Revista Investigaciones Turísticas*, (21), 328-331.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/112209/1/Investigaciones-Turisticas_21_15.pdf

Maslow A. (1954) Abraham Maslow y la psicología transpersonal. En Díaz de Santos S.A (Ed), *Motivación y Personalidad* (pp. 457 - 494). Harper.
<http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2013/teo-per/14.pdf>

- Mediavilla, L. (2013). HEVATM, un modelo de análisis de las empresas de turismo de aventura. *Ágora para la educación física y el deporte*, 15(2), 152-164. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4493411>
- Mediavilla, L. (2014). La calidad técnica en el turismo de aventura. *Apuntes, educación física y deportes*, 2(116), 80-86. <https://www.raco.cat/index.php/ApuntsEFD/article/download/279289/366997/>
- Mediavilla, L. y Gómez, V. (2014). The importance of technical service quality of activities in adventure tourism provided by companies in Spain, Italy, and Costa Rica. *AGON: International Journal of Sport Sciences*, 4(1), 6-18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6705749>
- Medina, S., Sánchez, V., y Álvarez, S. (2019). Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador. *Revista UNIANDÉS Episteme*, 6(1), 96-110. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6836430>
- Mendoza, V. (2015). Escenarios Turísticos e Inseguridad en el Turismo. *Revista Latino-Americana De Turismología*, 1(1), 61-74. <https://periodicos.ufff.br/index.php/rlaturismologia/article/view/9965>
- Menoya, S., Gómez, G., Pérez, I., y Cándano, L. (2017). Modelo basado en enfoque de cadena de valor para gestión del turismo desde el gobierno local en municipios con vocación turística. *Retos de la Dirección*, 11(1), 172-204. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552017000100011

- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2020). *Manual de señalización turística*.
https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/MANUAL-SENALETICO-ok-2020_compressed.pdf
- Ministerio de Turismo. (2008). *Ley de turismo*. Ministerio. Recuperado 09 marzo 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2014) *Reglamento de operación turística y de aventura según acuerdo ministerial 1, Registro Oficial Suplemento 181 de 11-feb.-2014 del Ecuador*. Ministerio de turismo. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-OPERACION-TURISTICA-DE-AVENTURA.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2014). *Gaceta oficial, resolución No.50. de 2014*. Gaceta Oficial de la República de Cuba.
<http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/cub133505.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2019). *Plan Nacional de Turismo 2030*. Ministerio de Turismo. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf
- Moreno, A. (2012). La planificación y gestión turística de Cuzco y Machu Picchu: una aproximación desde el destino arqueológico considerando la relación con sus principales recursos. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local*, 5(12), 1-28. https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Moreno-Melgarejo/publication/241757520_La_planificacion_y_gestion_turistica_d

e_Cuzco_y_Machu_Picchu_una_aproximacion_desde_el_destino_arqueologico_considerando_la_relacion_con_sus_principales_recursos/links/5b16478e4585151f91fb66ff/La-planificacion-y-gestion-turistica-de-Cuzco-y-Machu-Picchu-una-aproximacion-desde-el-destino-arqueologico-considerando-la-relacion-con-sus-principales-recursos.pdf

Morillo, G. (2019). *Modelo de gestión de la calidad del servicio para actividades de turismo de aventura en Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua* [Tesis doctoral, Universidad de Especialidades Turísticas]. <http://repositorio.udet.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/56/1/PG70%20MODELO%20DE%20GESTI%c3%93N%20ACTIVIDADES%20DE%20TURISMO%20DE%20AVENTURA%20EN%20BA%c3%91OS.pdf>

Muñoz, O. (2013). *El pensamiento estratégico. Una perspectiva interdisciplinar de la mente del planificador de cuentas publicitario* [Tesis doctoral, Universidad Ramon Llull]. <https://docplayer.es/4198828-Tesis-doctoral-titulo-el-pensamiento-estrategico-una-perspectiva-interdisciplinar-de-la-mente-del-planificador-de-cuentas-publicitario.html>

Naranjo, M., Naranjo, A., Marín, L., Pelegrín, N., Pelegrín, L. y López, Y. (2019). Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 4(1), 16-25. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/1749/1956>

Navarro, D. (2015). Recursos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos De Turismo*, (35), 335-357. <https://doi.org/10.6018/turismo.35.221641>

- Oliveira, G. (2007). Modelos teóricos aplicados al turismo. *Estudios y perspectivas en turismo*, 16(1), 96-108.
<https://www.redalyc.org/pdf/1807/180713890005.pdf>
- Organización Internacional de Estandarización. (2021). *About us*. ISO.
Recuperado 13 agosto 2021, de <https://www.iso.org/about-us.html>
- Organización Mundial de Turismo, (2008). Glosario de términos de turismo.
OMT. Recuperado 08 noviembre 2021, de
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Organización Mundial de Turismo. (2008). Turismo, actividades/actividades. En
Glosario de términos de turismo. Recuperado 09 marzo 2021, de
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Osorio, M. (2000). Nuevos Caminos para el Estudio del Turismo desde la Teoría de Sistemas. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 7(23), 219-235. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10502309>
- Paixão, J. (2010). *Esporte de aventura: processo instrucional e situações de risco*.
https://www.researchgate.net/publication/46391925_Esporte_de_aventura_processo_instrucional_e_situacoes_de_risco
- Paixão, J. y Pires, M. (2017). O risco na concepção de instrutores de esporte de aventura. *Psicologia & Sociedade*, 29, 1-10.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309350113013>
- Paredes, M. (2018). El marketing de servicios y la evaluación de una empresa de servicios turísticos para la gestión estratégica. *Espirales Revista*

Multidisciplinaria de investigación, 2(21), 162-177.

<https://revistaespirales.com/index.php/es/article/view/674/html>

Polanco, D.; Araujo, M.; Portugal, C.; Guamialamá, J.; Valdes, M.; Salazar, D. (2020). Análisis del emprendimiento turístico en Ecuador y su impacto en la Sociedad. Caso de estudio: empresas familiares en la parroquia de Mindo. *Siembra*, 7(1), 60-69.

<https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/SIEMBRA/article/view/1714>

Porter, M. (1996). *¿Qué es la estrategia?* Harvard Business Review.

<https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-3/Unidad1/ESTRATEGIA%20MPORTER%202011.pdf>

Raposa, A. (2011). *La seguridad en las actividades de aventura y al aire libre* [Tesis de maestría].

https://www.academia.edu/download/58994115/RELATORIO_PARA_GRAU_DE_MESTRE_-_A_SEGURANCA_NAS_ACTIVIDADES_DE_AR_LIVRE_E_DE_AVENTURA-_ANTONIO_MARQUES_VIDAL-201120190422-109516-1frsybj.pdf

Real Academia Española. (2001). Seguridad. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado 25 enero 2022, de

<https://www.rae.es/drae2001/seguridad>.

Risco, K. (2018). *Diseño de un plan estratégico de seguridad turística para el cantón Buena Fe, provincia de Los Ríos, año 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica Estatal de Quevedo].

<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/4060/1/T-UTEQ-0078.pdf>

- Rivera, H. y Malaver, M. (2011). *¿Qué estudia la estrategia?* Editorial Universidad del Rosario.
https://www.urosario.edu.co/urosario_files/a0/a0235d32-301a-4066-9027-789035821cb3.pdf
- Rivera, J., Bassotti, G., Chías, J., García, F., Quirola, D., Garcés, S., Estrella, M., Parra, D., Veintimilla, C., Palacios, M., Ordóñez, A., Santamaría, V., Peñafiel, M., Ricaurte, C., Riquetti, M., Arteta, C., Aguinaga, G., y Wiedemann, L. (2007). *Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020"*. Recuperado 09 marzo 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Introducción a la administración y las organizaciones. En P. Guerrero (Ed.), *Administración* (pp. 6-14). Pearson Education. <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Rodriguez Gómez, S. E., & Moreno Ramírez, M. A. (2020). Análisis del desarrollo del Turismo de Aventura como producto turístico en los municipios de Ricaurte, Girardot y Flandes (Doctoral dissertation). <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/9273>
- Roman, O. (2009). De la naturaleza y evolución del concepto de estrategia hacia la configuración de un pensamiento estratégico. *Revista gestión y desarrollo*, 6(2), 59-73.
https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/pensamientoestrategico_olgaroman.pdf

- Salas, P., Velastegui, J., y Salas, W. (2019). Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador. *Revista UNIANDÉS Episteme*, 6(1), 96-110.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6836430>
- Salazar, C. y Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. ISBN: 978-9942-30-616-6. [http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1570/Fundamentos %20B%c3%a1sicos%20de%20Estad%c3%adstica-Libro.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1570/Fundamentos%20B%c3%a1sicos%20de%20Estad%c3%adstica-Libro.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Secretaria de Turismo. (2004). *Turismo alternativo, una nueva forma de hacer turismo*. SECTUR.
<http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/340/Turismo-Alternativo-una-nueva-forma-de-hacer-turismo.pdf?sequence=1>
- Thompson, A., Strickland, A., Gamble, J., y Peteraf, M. (2003). *Administración estratégica. Textos y casos*. Mc Graw Hill.
[http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Peteraf,%20T%3B%20Strickland,%20G.%20\(2012\).pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Peteraf,%20T%3B%20Strickland,%20G.%20(2012).pdf)
- Troncoso, C. y Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación. *Revista de la facultad de medicina*, 65(7), 329-332. <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Tungurahua Turístico (2021). *Tungurahua*. Tungurahua Turístico. Recuperado 01 noviembre 2021, de <http://tungurahuaturistico.uta.edu.ec/informaciones/capital>

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, (2021). *Filosofía*. Recuperado 29 junio 2021, de <https://www.espe.edu.ec/filosofia/>

Vargas, M. y Vega, L. (2014). *Calidad y servicio: concepto y herramientas*. ECOE Ediciones. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=57-4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=Martha+Elena+Vargas+Qui%C3%B1ones,+L.+A.+\(2014\).+Calidad+y+Servicio+Concepto+y+Herramientas.+Bogot%C3%A1:+ECOE+Ediciones.&ots=16Ps1ygoB0&sig=jvx96C1Z8AysM8KK59Qn1sHEdU#v=onepage&q=Martha%20Elena%20Vargas%20Qui%C3%B1ones%2C%20L.%20A.%20\(2014\).%20Calidad%20y%20Servicio%20Concepto%20y%20Herramientas.%20Bogot%C3%A1%3A%20ECOE%20Ediciones.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=57-4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=Martha+Elena+Vargas+Qui%C3%B1ones,+L.+A.+(2014).+Calidad+y+Servicio+Concepto+y+Herramientas.+Bogot%C3%A1:+ECOE+Ediciones.&ots=16Ps1ygoB0&sig=jvx96C1Z8AysM8KK59Qn1sHEdU#v=onepage&q=Martha%20Elena%20Vargas%20Qui%C3%B1ones%2C%20L.%20A.%20(2014).%20Calidad%20y%20Servicio%20Concepto%20y%20Herramientas.%20Bogot%C3%A1%3A%20ECOE%20Ediciones.&f=false)

Vásquez, D. (2017). *Contribuciones del control interno a la mejora de la rentabilidad de una empresa de servicios turísticos* [Tesis doctoral, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7767/1/PG%20589%20TESIS.pdf>

Vázquez, D., Osorio, M., Arellano, A. y Torres, J. (2013). El turismo desde el pensamiento sistémico. *Investigaciones turísticas*, (5), 1-28. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/29118/1/Investigaciones_Turisticas_05_01.pdf

Velasco, J. y Campins, J. (2005). *Introducción a la gestión de la calidad. Generalidades y control estadístico*. Ediciones Pirámide. <http://docplayer.es/193257111-Introduccion-a-la-gestion-de-la-calidad->

generalidades-y-control-estadistico-teoria-y-practica-empresa-y-gestion-pdf-descargar-leer.html

Zambrano, J., Nevárez, J.y Caicedo, J. (2020). Transporte terrestre público y su incidencia en la demanda turística del cantón Sucre-Manabí. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun*, 4(7), 134- 140.
<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edespdic.0079>

Anexos