



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

MODALIDAD PRESENCIAL

**Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención
del título de Licenciado/a en Turismo y Hotelería**

TEMA:

**ESTÁNDARES DE LA OPERACIÓN DEL RAFTING Y SU
IMPORTANCIA EN LA SEGURIDAD DE LOS TURISTAS**

AUTOR: Hector Francisco Mecias Barrera

TUTORA: Ing. Mg. María Fernanda Viteri


AMBATO – ECUADOR

2018

APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACION O TITULACION

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg María Fernanda Viteri Toro C.C. 1802903888 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “ESTÁNDARES DE LA OPERACIÓN DEL RAFTING Y SU IMPORTANCIA EN LA SEGURIDAD DE LOS TURISTAS” desarrollado por el estudiante , Hector Francisco Mecias Barrera considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....

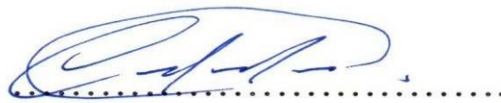
Ing. Mg. María Fernanda Viteri Toro

TUTORA

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

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



C.C: 1804887634

Héctor Francisco Mecías Barrera

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“ESTÁNDARES DE LA OPERACIÓN DEL RAFTING Y SU IMPORTANCIA EN LA SEGURIDAD DE LOS TURISTAS”**, autorizo su reproducción total o parcial de ella, siempre y cuando este dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no sea utilizado con fines de lucro.



C.C: 1804887634

Héctor Francisco Mecías Barrera

Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

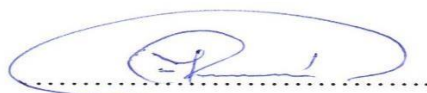
La comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“ESTÁNDARES DE LA OPERACIÓN DEL RAFTING Y SU IMPORTANCIA EN LA SEGURIDAD DE LOS TURISTAS”**, presentada por la Sr. Hector Francisco Mecias Barrera de la Carrera de Turismo y Hotelería promoción: septiembre 2017-febrero 2018, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de la investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



Ing. Diego Fernando Melo Fiallos, Mg.



Lcdo. Héctor Raúl Tamayo Soria, Mg.

DEDICATORIA

A Dios, a mi familia que han estado siempre presente en mi desarrollo tanto personal como profesional, a mis amigos que de igual manera me han apoyado en todo sentido.

La Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato por todos estos años de aprendizaje enriqueciendo mi conocimiento, forjando mi futuro profesional y personal; además por ser aquel lugar donde disfruté muchas alegrías, experiencias y conocí a grandes seres humanos.

A la tutora Ing. Mg María Fernanda Viteri Toro que gracias a sus conocimientos fue un pilar fundamental en la elaboración de la presente investigación.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios por bendecirme y brindarme su fortaleza, permitiéndome disfrutar de mis seres queridos. A mí familia que siempre me apoya para la obtención de mis logros profesionales. A mis hermanos que me colaboraron para nunca dejar de estudiar. A mis mejores amigos , a las personas que han estado para brindarme ayuda cuando lo he necesitado. A la Universidad Técnica de Ambato en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas por abrirme las puertas y

permitirme desarrollarme como profesional.

A mis docentes, inculcándome conocimiento, valores y respeto tanto en lo personal como profesional, que aparte de ser docentes han sido amigos y de manera especial a mi docente tutor, María Fernanda Viteri Toro por su apoyo y orientación que me ha permitido culminar mi proyecto de emprendimiento.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACION O TITULACION	I
TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	II
AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN	II
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	III
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMENTOS.....	VI
CAPITULO I	1
1.1 Tema de investigación	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.2.1 Contextualización	1
1.2.2 Análisis Crítico	6
1.2.4.- Prognosis	7
1.2.5.- Formulación del problema.....	8
1.2.6.- Interrogantes	8
1.2.7 Delimitación del objeto de investigación	8
1.3.- JUSTIFICACIÓN.....	9
1.4 Objetivos.....	10
1.4.1 Objetivo General.....	10
1.4.2 Objetivos Específicos.....	10
CAPITULO II.....	11
MARCO TEORICO	11
2.1 Antecedentes Investigativos.....	11
2.2 Fundamentación filosófica.....	13
2.3 Fundamentación Legal.....	13
2.4 Categorías Fundamentales	15
2.4.1 Subordinación conceptual de la variable Independiente	16
2.4.2 Subordinación conceptual variable Dependiente.....	17
2.4.3 Categorización de la Variable Independiente (Superordinación Conceptual)	18

2.4.4 Categorización de la Variable Dependiente (Superordinación Conceptual)	28
2.5 Hipótesis	44
2.6 Señalamiento de Variables.....	44
CAPÍTULO III	45
METODOLOGÍA.....	45
3.1 Modalidad básica de la investigación	45
3.2 Nivel o tipo de investigación.....	46
3.3 Población y muestra.....	47
3.4 Operacionalización de variables.....	49
3.4.1 Variable Independiente: Los componentes de las fiestas tradicionales	49
3.4.2 Variable Dependiente: Revitalización de la cultura local.....	50
3.5 Plan de recolección de información.....	51
3.6 Plan de procesamiento de la información	52
3.7 Análisis e interpretación de resultados	52
CAPÍTULO IV.....	53
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	53
4.1 Análisis de los resultados.....	53
4.2 Verificación de la hipótesis	65
CAPÍTULO V	67
5.1. Conclusiones	67
5.2 Recomendaciones	67
CAPÍTULO VI.....	69
PROPUESTA	69
6.1 Datos informativos	69
6.1. 1 Tema.....	69
6.1.2 Datos informativos	69
6.2 Objetivos.....	70
6.2.1 Objetivo general.....	70
6.4.2 Objetivos específicos.....	70
6.3 Análisis de factibilidad	70
6.3.1 Factibilidad Operativa	71
6.3.2 Factibilidad Económica.....	71
6.3.3 Factibilidad Organizacional.....	72

6.4 Administración de la Propuesta.....	72
6.5 Ejecución de la Propuesta.....	72
Manual de Seguridad para la actividad de Rafting en el Sector de “Baños de Agua Santa”	73
Términos Generales.....	73
Términos Específicos de Rafting	75
Prestación del Servicio de la Actividad “Rafting”	76
Medidas de Seguridad	77
Charla Instructiva y de Seguridad	79
Manejo de Riesgos	80
Requisitos de los Guías de Rafting.....	80
Equipamiento Requerido para la Actividad de “Rafting”	81
Equipamiento de rafting (Turista)	81
Equipamiento de rafting (Guía).....	81
Equipamiento del Bote.....	82
Equipo de Básico de Rescate.....	82
Grados de Dificultad que presentan los Ríos para la Actividad de “Rafting” ...	83
Fácil Grado I.....	83
Principiante Grado II	83
Intermedio Grado III.....	84
Avanzado Grado IV:.....	84
Expertos Grado V:.....	85
Bibliografía.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Los componentes de las fiestas tradicionales.....	49
Tabla 2 Revitalización de la cultura local	50
Tabla 3 Plan de recolección de información	51
Tabla 4 Tabulación pregunta 1 Género.....	53
Tabla 5 Tabulación pregunta 2 Edad	54
Tabla 6 ¿El número máximo de turistas por balsa era el adecuado?.....	56
Tabla 7 ¿El rango de edad de los participantes considera fue adecuada?.....	57
Tabla 8 ¿Cómo califica usted el equipo usado en la práctica?	58
Tabla 9 ¿Cómo califica usted el grado de dificultad del río?	59

Tabla 10	¿Cómo califica usted el conocimiento del guía?	60
Tabla 11	¿Cómo califica usted la habilidad del guía?.....	61
Tabla 12	¿Cómo califica usted la seguridad en la experiencia?	63
Tabla 13	¿Volvería usted a practicar Rafting?	64
Tabla 14	Verificación de la Hipótesis	65
Tabla 15	Prueba de Friedman.....	66
Tabla 16	Costo de Investigación	71
Tabla 17	Edades Mínimas para la Práctica de Rafting	78
Tabla 18	Número de Personas por Bote.....	79

Índice de Gráficos

Gráfico 1	Género.....	53
Gráfico 2	Edad	55
Gráfico 3	El número máximo de turistas por balsa era el adecuado	56
Gráfico 4	El rango de edad de los participantes considera fue adecuada.....	57
Gráfico 5	Cómo califica usted el equipo usado en la práctica.....	58
Gráfico 6	Cómo califica usted el grado de dificultad del río.....	60
Gráfico 7	Cómo califica usted el conocimiento del guía	61
Gráfico 8	Cómo califica usted la habilidad del guía.....	62
Gráfico 9	Cómo califica usted la seguridad en la experiencia.....	63
Gráfico 10	Volvería usted a practicar Rafting	64
Gráfico 11	Mapa del Cantón Baños de Agua Santa	70

Índice de Figuras

Figura 1	Árbol de problemas	6
Figura 3	Superordinación conceptual (Red de inclusión conceptual)	15
Figura 4	Subordinación conceptual (Variable Independiente)	16
Figura 5	Subordinación Conceptual (Variable Dependiente)	17

CAPITULO I

1.1 Tema de investigación.

“Estándares de la operación del rafting y su importancia en la seguridad de los turistas”

1.2 Planteamiento del problema.

1.2.1 Contextualización.

El turismo de aventura se desarrolla por muchos años atrás de los cuales una de las más importantes es el Rafting, en los años 50 aparecen los primeros síntomas de desarrollo del rafting moderno, tanto en EEUU como en Europa.

La fecha más importante que podemos establecer para el nacimiento del rafting moderno son los juegos Olímpicos de Múnich 72, la inclusión del rafting en estos juegos lo catapultó como un deporte de masas. Pronto comenzaron a abrirse ríos atractivos para este deporte que permitía explorar ríos de gran dificultad con unas condiciones de seguridad antes desconocida, gracias a los nuevos equipamientos y técnicas de paleo.

La zona pionera en la práctica del rafting comercial fue Europa central (Alpes franceses). EEUU también fue de los primeros lugares en alcanzar una red de río y empresas que prestaban este servicio. (La guía perfecta para practicar rafting por España., 2010)

Según (IRF, 2017) las medidas de seguridad para practicar Rafting deben seguir los siguientes parámetros:

Guías: Deben tomar un curso de guía de rafting donde quien les capacite será un instructor avalado por la (IRF) los participantes para poder obtener el certificado deben aprobar los siguientes parámetros:

- a) **Habilidades Físicas** - técnicas de rafting, gestión y práctica con la tripulación, técnicas de emergencia y rescate.
- b) **Conocimiento teórico y práctico** - Material (tipos y uso), procedimientos de seguridad y de emergencia, hidrología de los ríos, liderazgo, señales de río. "

Equipo del guía: El guía debe contar con el siguiente equipo:

- Casco
- Chaleco salvavidas
- Cuchillo de rescate
- Cuerda de rescate
- Mosquetones
- Pito de emergencia

En el rafting, los ríos se clasifican de acuerdo a la dificultad, variando de 2 a 6 grados, el riesgo es de bajo a alto. (AVENTURA R. D., 2014)

Principiante: Clase II: Rápidos directos con canales anchos y claros que son evidentes sin necesidad de exploración previa.

Intermedio: Clase III: Rápidos con olas moderadas e irregulares que pueden ser difíciles de evitar y que pueden hundir una canoa abierta.

Avanzado: Clase IV: Rápidos intensos, poderosos pero predecibles que requieren control preciso de la embarcación en aguas turbulentas.

Experto: Clase V. Rápidos extremadamente largos, violentos y sin obstrucciones que exponen a riesgos sobre el promedio. Las bajadas pueden contener olas y hoyos grandes e inevitables, caídas empinadas con rutas exigentes y complejas.

Extremo: Clase VI. Un grado más difícil la clase V. Esta clase ejemplifica los extremos de dificultad, predictibilidad y peligro. Las consecuencias de los errores son muy severas y el rescate puede ser imposible. Solo para equipos expertos, con niveles de agua adecuados y tomando todas las precauciones. Esta clase no representa bajadas imposibles, pero si aquellas se hacen solo ocasionalmente.

EQUIPO BASICO DEL RAFTING:

- La Balsa neumática o raft.
- Los remos. Son utilizados por los tripulantes para propulsar la balsa y los remos centrales serán utilizados por los guías expertos.
- El chaleco salvavidas. Obligatorio para cualquier atleta que desea practicar el Rafting.
- El casco. Será fundamental porque va proteger la cabeza.
- La vestimenta. Son los trajes de neopreno que brinda comodidad.
- Los accesorios. Pueden contar con remos de repuesto, cuerda de rescate, herramientas de reparaciones, inflador, entre otros. (guiafitness.com, 2014)

Ecuador cuenta con ríos ideales para practicar este deporte son aquellos que cuentan con tramos de diferentes niveles, por lo que permiten tanto a aficionados como a expertos satisfacer sus necesidades. Los ríos deben tener un caudal abundante y un

desnivel apropiado, sin saltos de agua demasiados pronunciados. Si además se encuentran en un paraje natural de particular belleza, harán de su experiencia un momento inolvidable.

El rafting puede ser practicado en familia ya sea en una travesía por aguas tranquilas, o para quienes gustan de las emociones fuertes, proporcionadas por cascadas, descensos y rápidos con mayor grado de dificultad. (Difficulty, 2010)

El Ecuador cuenta con varios ríos para aquellas personas que disfrutan de los deportes acuáticos con una cuota de aventura. Estos ríos se abren camino a través de gargantas, cañones, valles y selvas, dejando atrás a cientos de kilómetros de espectaculares aguas blancas de clase mundial que se alimentan en el río Amazonas.

En Ecuador el rafting se lo puede practicar durante todo el año, especialmente en el oriente, con aguas cálidas tropicales y una excelente accesibilidad, convirtiéndose en un destino incomparable de aguas blancas que no puede dejar de visitar.

En lugares como Baños, Santo Domingo, Mindo y en el Oriente ecuatoriano, encontrará ríos de clase sin igual en los que podrá poner en práctica su espíritu aventurero. (ECUADOR, 2012)

En Baños de Agua Santa se realiza este deporte a principios de los años 90 según el gerente General de Geotours y uno de los primeros guías de esta actividad, debido a la cantidad de turistas que buscan adrenalina y aventura Baños es uno de los lugares más visitados para realizar dicha actividad, pero debido a la competencia que se realiza y la desigualdad de precios y de servicios el deporte se ha ido decreciendo tanto en servicio como en seguridad. (Navas C y Zwerg V; 2014)

El principal río en el cual se realiza este deporte es el Río Pastaza el mismo que está dividido en 2 secciones Alto Pastaza y Bajo Pastaza en el periodo de invierno se trabaja más frecuentemente en la sección baja por motivos de seguridad al contrario cuando es verano el Alto Pastaza es la mejor opción debido a sus grandes olas y fuertes rápidos. (GADBAS). Baños cuenta con muchas agencias en las cuales se puede contratar este tour sin embargo son muy pocas agencias las cuales cumplen con algunos de los estándares de seguridad requeridos por el ministerio de Turismo.

1.2.2 Análisis Crítico

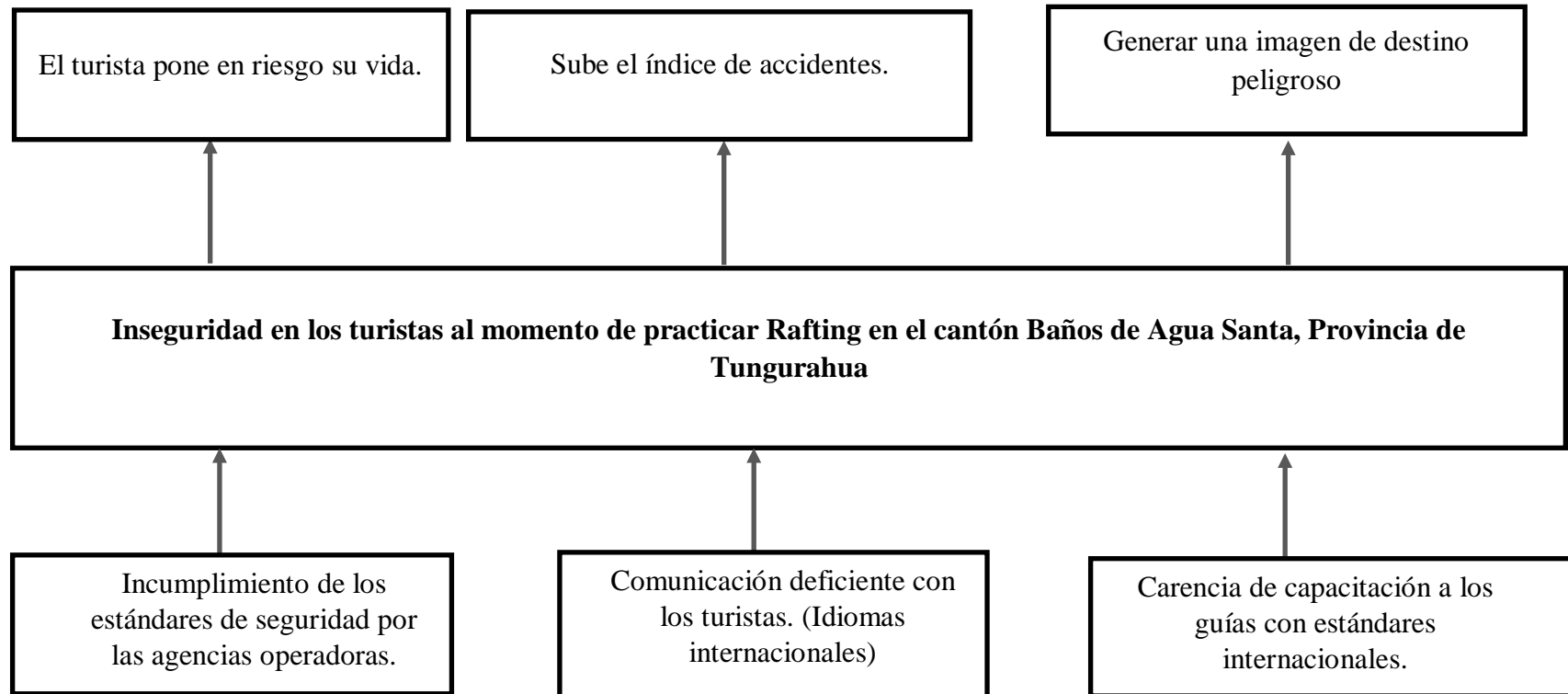


Figura 1 Árbol de problemas
Elaborado por: Investigador
Fuente: Investigación de Campo

El cuestionable problema sobre la inseguridad en las turistas al momento de practicar Rafting en el cantón Baños de Agua Santa, Provincia Tungurahua es producido por el incumplimiento en las diferentes agencias que operan con esta actividad pero no llevan a cabo todos los estándares de seguridad, y esto suscita al turista por que opte por no realizar la actividad, ya que piensan que están poniendo en riesgo su vida al momento de desarrollarlo ; por otra parte también es un inconveniente la deficiencia o desperfecto del idioma por ambas partes (estos son el guía y el turista), puesto que a falta de no entender el idioma universal y básico que es el inglés , se llevaran muchos contratiempo al momento que se dan las instrucciones para dar inicio con la actividad del Rafting y así aumenta el índice de riesgos para los accidentes y esto traerá grandes dificultades a toda la población ya que no se está dando la seguridad requerida . Por ultimo cabe recalcar que el no llevar a cabo las suficientes capacitaciones para todas las agencias con sus respectivos guías, produce una mala imagen para el cantón ya que no se están tomando en cuenta la importación de la actividad y no se está brindando al turista una alta calidad y seguridad, al momento de realizar la práctica de este deporte extremo y lo único que ocasionará al cantón es darnos una percepción de un lugar peligroso y no acto para visitarlo.

1.2.4.- Prognosis

Al momento de no ejecutar esta investigación, los turistas que visiten Baños de Agua Santa que deseen practicar el deporte de Rafting se expondrán a un significativo riesgo incluso pondrán en peligro la vida debido que seguirá el margen de accidentes que se han estado presentando desde que se puso en práctica este deporte además el cantón vive en un 90% del turismo y de seguir presentando

accidentes en los distintos deportes como el Rafting se pondrá en peligro la imagen del cantón afectando no solo a los turistas sino a los pobladores.

1.2.5.- Formulación del problema.

¿Cuál es la importancia de los estándares de la operación del Rafting en la seguridad de los turistas?

1.2.6.- Interrogantes

¿Cómo es la práctica del rafting en Baños?

¿Cuál es la importancia de la seguridad en la práctica del rafting?

¿Cómo minimizar el problema?

1.2.7 Delimitación del objeto de investigación

1.2.7.1 Delimitación del Contenido

- **Campo:** Turismo
- **Área:** Turismo de Aventura
- **Aspecto:** Estándares de operación del rafting, seguridad turística.

1.2.7.2 Delimitación espacial: La presente investigación se desarrollará en el

Cantón Baños de Agua Santa

- **ALTITUD:** 1820 m.s.n.m.
- **LATITUD:** 02° 55' S
- **LONGITUD:** 079° 04' W

1.2.7.4.- Delimitación temporal

El periodo de investigación se lo realizara en los meses de septiembre 2017 a
Febrero 2018.

1.3.- JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se la considera viable de realizarla, debido que se interesa en hacer cumplir las medidas de seguridad estandarizadas, para mejorar y brindar al turista un alto nivel de seguridad al momento de practicar este deporte. Su objetivo, es fomentar la correcta práctica, el buen manejo, control y mantenimiento del equipo además de brindar un trato eficaz a los turistas cumpliendo así con sus expectativas de una actividad divertida y segura para ello nos vamos a basar en diferentes puntos:

Es prioritario buscar una manera de solucionar el problema para poder minimizar los accidentes que en esta actividad se ha estado presentando para así garantizar la seguridad a los turistas.

Es importante sugerir al municipio de Baños de Agua Santa quien es el encargado de realizar los operativos de control a las agencias operadoras para que ponga más énfasis en hacer cumplir el reglamento de turismo en donde dispone de la normativa para realizar el deporte de rafting, con esto se podrá hacer cumplir la ley.

Las agencias operadoras deberán reunirse y poner en marcha el reglamento, mejorando instalaciones, adquiriendo equipo homologado y con la ayuda del

ministerio de Turismo del Ecuador tener capacitaciones para los guías que viven de este deporte.

Los beneficiarios serán todos tanto turistas como operadores turísticos y pobladores debido a que con una mayor seguridad que brinde las operadoras el índice de accidentes se bajará y la cantidad de turistas en realizar este deporte incrementará y así el destino de deportes de aventura Baños de Agua Santa será un destino seguro. (Pulido A. 2011).

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Investigar los estándares de la operación del rafting y su importancia en la seguridad de los turistas

1.4.2 Objetivos Específicos

- Levantar información sobre los estándares de operación de la práctica de Rafting en las agencias operadoras de Baños de Agua Santa.
- Analizar la importancia de la seguridad turística en la práctica de Rafting.
- Socializar los estándares de la operación de la práctica del rafting en las agencias operadoras de baños de agua Santa m, con un enfoque de la seguridad turística.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes Investigativos.

En la presente investigación se toma en cuenta los siguientes antecedentes investigativos con similitud al propuesto. De tal manera la Pontificia Universidad Católica del Ecuador realizó una investigación denominada "Análisis de la calidad y seguridad en los servicios del rafting, canyoning, canopy y ciclo turismo en tres agencias de viajes en la ciudad de Baños en la provincia de Tungurahua" en el cual el autor tiene las siguientes conclusiones:

Las agencias de viajes investigadas en la ciudad de Baños están debidamente regularizadas, y cuentan con todos los permisos de ley, lo que fue de gran ayuda para la recolección de la información necesaria para la presente investigación, dada por la apertura de los dueños y administradores de las agencias de viajes para la realización de las encuestas a los turistas que solicitaron los servicios para la práctica de alguno de los deportes de aventura. - Las autoridades locales no tienen un adecuado plan para el desecho de las aguas servidas, lo que afecta a los ríos, los que son indispensables para poder ofrecer un producto de calidad, lo que además es de suma importancia para dar una buena imagen al turista, y así posicionar a la ciudad de Baños como un destino turístico para la práctica de los deportes de aventura reconocido a nivel nacional e internacional. - Las agencias de viajes no cuentan con un registro de las mejores épocas del año para la práctica de los deportes de aventura, y tampoco cuentan con un listado de los diferentes grados de dificultad de los deportes de aventura que son ofertados en la ciudad de Baños. - Las agencias de viajes no están llevando un registro de si los dueños de los sitios donde se practican los deportes de aventura, están cumpliendo con los estándares de seguridad y calidad establecidos en la ley. - Las agencias de viajes no cuenta con un plan de recolección de basura en los sitios donde se practican los deportes de aventura, para así ayudar a mitigar el impacto en la contaminación de los recursos naturales, indispensables para la práctica de los deportes de aventura. - Las agencias de viajes no están poniendo en práctica todas las especificaciones técnicas para la práctica de los deportes de aventura establecidos en el Reglamento de Turismo de Aventura emitido por el MINTUR, lo que afecta a la calidad, y la seguridad en la prestación de servicios. - Las operadoras de turismo están en plena capacidad de atender la demanda turística actual, lo que significa que existe el personal, y la infraestructura necesaria para atender a los turistas que visitan la ciudad de Baños. - Los guías especializados de turismo de aventura, no están recibiendo las capacitaciones necesarias para actualizar conocimientos, por lo que las autoridades locales, en coordinación con las agencias de viajes, deben establecer planes de capacitación permanentes a los guías locales. - Las vías para acceder a la ciudad de Baños, y a los diferentes atractivos turísticos se encuentran

en buenas condiciones, lo que ayuda para el fácil acceso a los diferentes lugares donde se practican los deportes de aventura. - Los turistas tienen una buena percepción de las agencias de viajes que ofertan los diferentes deportes de aventura, lo que le da una buena imagen a la actividad turística local. (GARZON, 2015)

Dicho estudio muestra la carencia de medidas de control y capacitación por parte de agencias operadoras y del Municipio del Cantón en la práctica de los deportes de aventura antes mencionados entre ellos el rafting.

El siguiente estudio muestra lo importante que es la seguridad en el momento de realizar un deporte de aventura, la investigación con el tema “La seguridad al turista en la práctica de deportes extremos, en el cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua” en el cuál se pudieron tener las siguientes conclusiones:

Los resultados evidencian que el nivel de seguridad que manejan las agencias operadoras es bueno, lo cual indica que existe una deficiencia en los procesos de su realización como nos indican los resultados en equipos deficientes y condiciones poco propicias. Se puede decir que la percepción que tiene el turista sobre la práctica de los deportes extremos en el Cantón Baños es muy buena a consideración de los demás destinos que ofrecen este tipo de servicio, esto hace referencia a la frecuencia con la cual estos la practican en el cantón y al nivel de satisfacción alcanzados al momento de su práctica. Los efectos colaterales que se generan al aplicar estrategias de seguridad al turista en el entorno a la práctica de deportes extremos han sido de vital importancia para la disminución de los riesgos que corren tanto los turistas como los prestadores de servicios, así como nos indican el consejo regulador de los deportes extremos en el Cantón Baños. (NOBOA, 2013)

El autor releva el bajo mantenimiento del equipo y la falta de control por parte de las autoridades de control a la vez que contrasta con el servicio, que es bastante bueno en comparación de otros destinos de aventura.

De acuerdo con el autor que realizó la investigación “Diseño de un producto turístico de rafting en el cantón Cumanda provincia de Chimborazo” llegó a la siguiente conclusión:

El estudio técnico determinó un plan de operación, con la calidad de los equipos, marcas, recomendaciones. Además cursos o licencia aprobadas por el ministerio de turismo y la Internacional Rafting Federación, manual de Operación con charla

de seguridad, y un plan de contingencia seguidos de un manual de rescate en aguas rápidas. (AUCANSELA, 2016)

Podemos apreciar que para realizar un deporte de aventura de manera segura se debe aplicar las normativas, leyes y reglamentos vigentes, así como la capacitación continua por parte de los guías de deportes de aventura.

2.2 Fundamentación filosófica

En la siguiente investigación es necesario utilizar un paradigma crítico propositivo de tal manera se realizará un análisis crítico acerca de las medidas de seguridad utilizadas en el ámbito de deportes de aventura y propositivo debido a que se solucionara el problema identificado, ayudándonos a tomar mejores decisiones para el beneficio de los turistas que practican este deporte y ayudar a mejorar el destino turístico.

De la misma manera esta investigación tendrá antecedentes epistemológicos para poder observar la evolución del turismo de aventura y la práctica del rafting es el cantón Baños de Agua Santa.

2.3 Fundamentación Legal

Esta presente investigación está respaldada en el Reglamento de operación turística de aventura en los siguientes artículos:

Art. 71.- Definición.- Modalidad turística de aventura que consiste en navegar ríos de aguas blancas en una balsa inflable tipo "raft"), sin otro medio de propulsión y control de la embarcación que el generado por los mismos navegantes con el empleo de remos. Art. 72.- Número máximo de turistas por balsa.- El número máximo de turistas o excursionistas por balsa o raft, depende de la dificultad técnica, el compromiso de la modalidad, las especificaciones del fabricante del bote y no debe ser mayor a lo establecido a continuación: NUMERO DE PERSONAS MAXIMO POR Balsa Dimensión de la embarcación Número de personas 12.5 pies 5 más el Guía 13 pies 6 más el Guía 14 pies 7 más el Guía 16 pies 9 más el Guía Para cada descenso debe haber dos embarcaciones: - Dos rafts

o - Un raft y un kayak de seguridad A partir de un río grado de dificultad III, para cada descenso se debe contar con una embarcación de seguridad complementaria para cada tres balsas. Art. 73.- Edad mínima.- No debe ser menor a ocho años indiferentemente del grado de dificultad del río. Art. 74.- Equipamiento y accesorios.- Los requisitos mínimos de equipamiento a cumplir para la modalidad de rafting son los siguientes: 1. Equipo para el turista a. Chaleco salvavidas adecuado para la modalidad b. Casco para rafting c. Remos cortos d. Ropa térmica (chaquetas, pantalones o trajes de neopreno) en caso de que la temperatura del agua o ambiente lo justifiquen. e. Calzado adecuado 2. Equipo del guía a. Chaleco de rescate para rafting con sujeción para cuchillo y silbato b. Casco para rafting c. Remo d. Un flipline con mosquetón de seguridad e. Navaja de río o cuchillo f. Pito o silbato g. Dos mosquetones h. Bolsa seca i. Equipo de comunicación 3. Equipo colectivo a. Un remo de reserva b. Bolsa de rescate con quince metros de cuerda y flotador (mínimo): una por cada bote (hasta grado III) y dos por cada bote (grado IV - V) c. Botiquín de primeros auxilios equipado de acuerdo a la zona en la que se realiza la operación enfocado en traumas e hipotermia. d. Inflador o bomba (uno por grupo de rafts) e. Remos largos (solo si se utiliza la modalidad oars regularmente): dos por cada raft mas uno de repuesto. 4. Equipo complementario Por cada viaje, en una de las embarcaciones debe constar: a. Dos mosquetones con seguro b. Dos mosquetones sin seguro c. Dos poleas de por lo menos 1000 kg de resistencia d. Cuerda e. Dos cordinos (7mm) f. Cintas tubulares de dos a cinco metros cada una. g. Equipo de comunicación h. Un vehículo de apoyo cuando las condiciones geográficas lo permitan. Art. 75.- Grados de dificultad de la modalidad turística de rafting.- Para la modalidad de Rafting, ésta sólo se realizará en los ríos de Clase I a Clase VI de la escala internacional de los ríos de acuerdo a la organización American White Water. (aventura, 2014)

2.4 Categorías Fundamentales

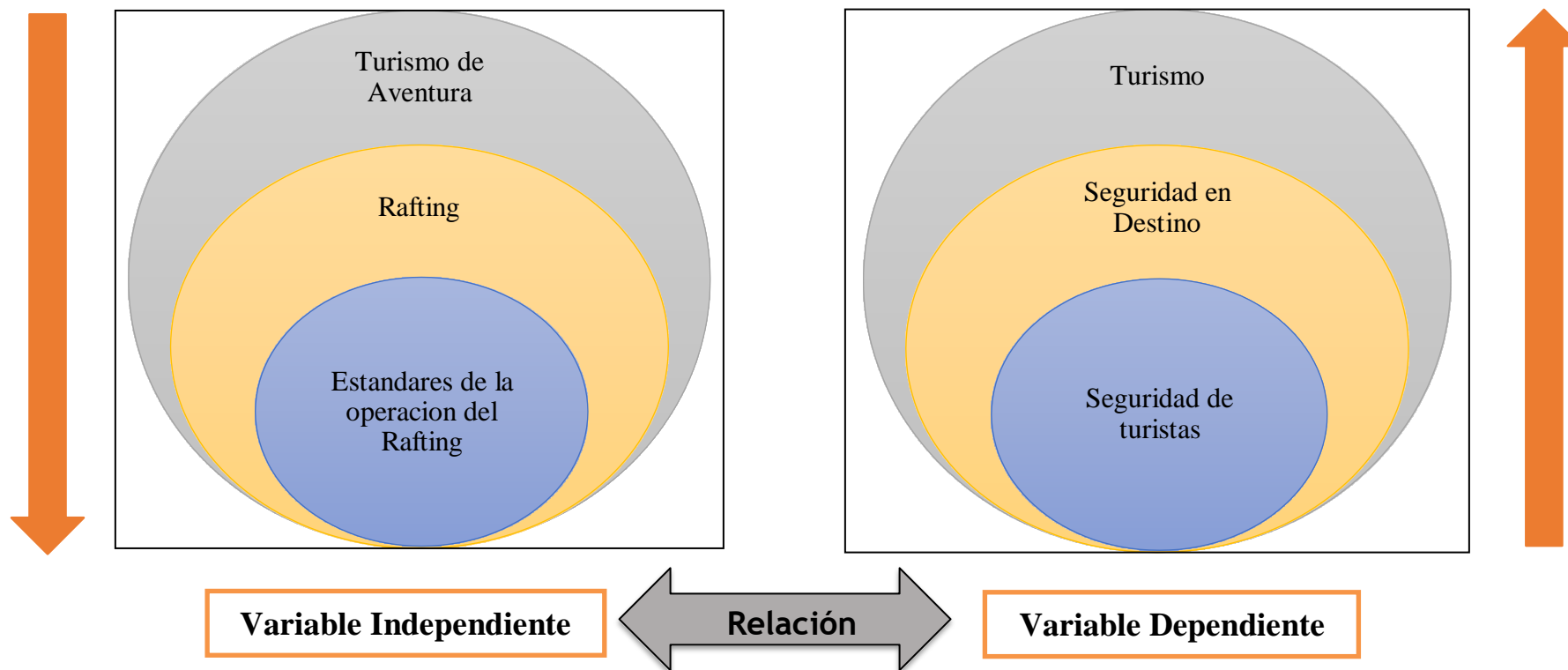


Figura 2 Superordinación conceptual (Red de inclusión conceptual)

Elaborado por: Mecías Héctor (2017)

Fuente: Investigación de Campo

2.4.1 Subordinación conceptual de la variable Independiente



Figura 3 Subordinación conceptual (Variable Independiente)

Elaborado por: Mecías Héctor (2017)

Fuente: Investigación de Campo

2.4.2 Subordinación conceptual variable Dependiente

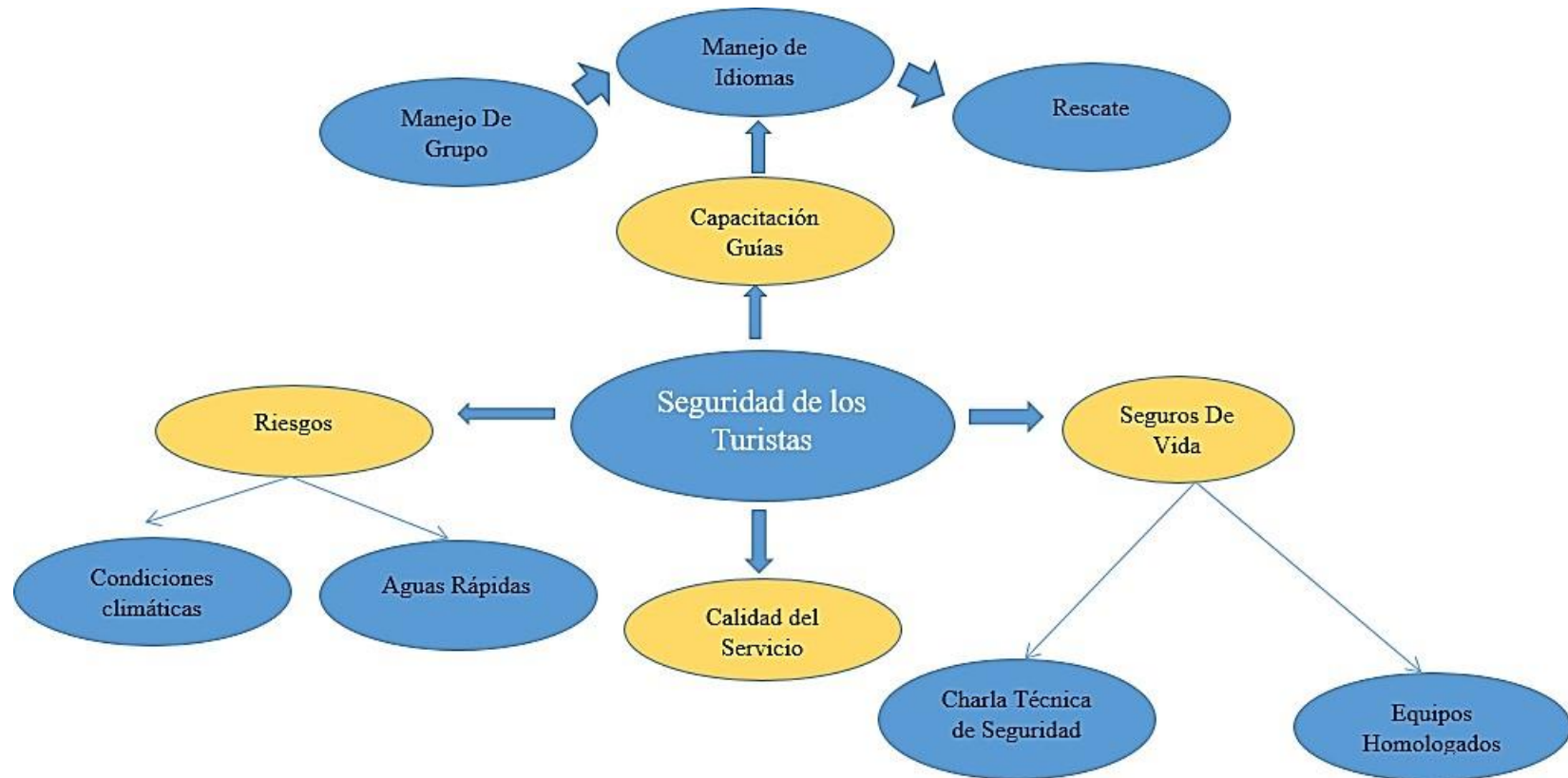


Figura 4 Subordinación Conceptual (Variable Dependiente)

Elaborado por: Mecías Héctor (2017)

Fuente: Investigación de Campo

2.4.3 Categorización de la Variable Independiente (Superordinación Conceptual)

Turismo de Aventura

Para Vásquez Gustavo. (2010). El turismo de aventura en el Ecuador es una actividad que se encuentra de moda de tal manera que muchos turistas nacionales y extranjeros optan por practicar muchos deportes que se encuentran en este tipo de turismo, movilizándose a los diferentes destinos de aventura; sin duda uno de los mejores lugares se sitúa en la provincia de Tungurahua, el cantón Baños de Agua Santa cuenta con un sinnúmero de opciones de aventura siendo las más reconocidas las actividades de Canyoning , Rafting , Salto del puente; más de 50 agencias de turismo ofertan día a día estos deportes con una diferencia de precios.

Según las normas ISO (2014) el turismo de aventura se puede dividir en tres niveles diferentes según su grado de dificultad: bajo, moderado o alto. Se pueden incluir actividades como: Ciclo turismo, turismo rural, senderismo, surf, montañismo, rafting, etc.

De acuerdo con la Secretaría de Turismo, es una de las tres actividades que se clasifican dentro del rubro de turismo de naturaleza, que se puede definir como: Los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales. (TURPADE, 2012)

El turismo de aventura tiene como principal característica que permite al turista promover su condición física y mejorar su estado emocional al momento de tener

retos impuestos por la naturaleza y por sí mismo. Por lo que quedan excluidas del rubro aquellas actividades extremas en donde los retos son contra el tiempo o contra el hombre mismo. (Brinckmann, 2012)

Fundamentación teórica. -Subordinación conceptual variable independiente

(Estándares de operación de turismo de aventura modalidad “Rafting”)

La operación turística de aventura comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas mediante modalidades turísticas de aventura. Se la realizará a través de agencias de viajes operadoras o duales que se definen como las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a la organización de modalidades turísticas de aventura. (Reglamento De Operación Turística De Aventura, (s.f) p. 65).

Según Ruiz Esteban (2010) El rafting en el Ecuador y especialmente en Baños de Agua santa se ha convertido en una actividad de fácil accesibilidad de los turistas que aman disfrutar de la aventura de tal manera día a día esta actividad es lucrativa para las distintas agencias de turismo del Cantón , para poder lograr desarrollar esta actividad de una manera segura se recomienda llevar a cabo una serie de estándares de operación de tal manera que la seguridad del turista sea alta y con una clase de servicio segura.

Los estándares de la operación del rafting en el Ecuador se han ido mejorando con el transcurso del tiempo de tal manera que el principal modelo a seguir se encuentra en el reglamento de operación turística de aventura.

REGLAMENTO DE OPERACIÓN TURÍSTICA DE AVENTURA

SECCION 6ta. RAFTING Art. 71.- Definición. - Modalidad turística de aventura que consiste en navegar ríos de aguas blancas en una balsa inflable tipo "raft"), sin otro medio de propulsión y control de la embarcación que el generado por los mismos navegantes con el empleo de remos.

Art. 72.- Número máximo de turistas por balsa.- El número máximo de turistas o excursionistas por balsa o raft, depende de la dificultad técnica, el compromiso de la modalidad, las especificaciones del fabricante del bote y no debe ser mayor a lo establecido a continuación: NUMERO DE PERSONAS MAXIMO POR BALSA

Dimensión de la embarcación	Número de personas
12.5 pies	5 más el Guía
13 pies	6 más el Guía
14 pies	7 más el Guía
16 pies	9 más el Guía

Para cada descenso debe haber dos embarcaciones: - Dos rafts o - Un raft y un kayak de seguridad A partir de un río grado de dificultad III, para cada descenso se debe contar con una embarcación de seguridad complementaria para cada tres balsas.

Art. 73.- Edad mínima.- No debe ser menor a ocho años indiferentemente del grado de dificultad del río. Mintur. (08 de 08 de 2014). <http://www.turismo.gob.ec>. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/la-joya-de-los-sachas-se-destaca-por-sus-recursosnaturales-y-su-potencial-turistico/> (MINTUR, 2014)

Equipo para el turista

a) Chaleco salvavidas adecuado para la modalidad

Un salvavidas es el objeto diseñado para mantener el cuerpo de una persona en la superficie y su cabeza por encima del agua, principalmente usado en piscinas, ríos, lagos y océanos. El término incluye todo tipo de objetos destinados a ese fin, desde los chalecos salvavidas hasta los trajes de supervivencia. Su diseño cambia según el grado de protección requerido y del tamaño de la superficie a proteger. (Carrasco, 2014)

b) Casco para rafting

Un casco es una forma de prenda protectora usada en la cabeza y hecha generalmente de metal o de algún otro material resistente, típicamente para

la protección de la cabeza contra objetos que caen o colisiones a alta velocidad.

Un casco cubre mínimamente la coronilla, la frente y las sienes. fue inventado en los años 1900 por una ingeniera llamada Adela Levy, la cual cambio el mundo con este descubrimiento. el uso de este artículo es altamente destacado en la industria, en el oficio del bombero, en paracaidismo, en las competiciones deportivas de alta velocidad y otras modalidades con riesgo de golpes o colisión. También son habituales en el oficio policíaco, militar, fuerzas de seguridad, construcción, explotación minera, etc. Los cascos para conducir motocicletas son prenda obligatoria en la mayoría de jurisdicciones, los de bicicletas, en cambio, son obligatorios en muy pocos países y muy discutido por los ciclistas. (Carrasco, 2014)

c) Remos cortos

Según la definición de la FISA,¹ (REMO, 1996) se denomina remo al conjunto de disciplinas deportivas que consisten en la propulsión de una embarcación sobre el agua, con o sin timonel, mediante la fuerza muscular de uno o varios remeros, cada uno de ellos usando uno o dos remos como palancas simples de segundo grado y sentados de espaldas a la dirección del avance, por ello necesitan un timonel que les guíe.

En una embarcación de remo todos los elementos portantes (donde se hacen los apoyos para realizar la fuerza) deben estar fijos al cuerpo de la embarcación, solamente el carro donde va sentado el remero puede moverse. Esto da lugar a una clasificación en función de si el carro es móvil (banco móvil) o no lo es (banco fijo). El remo de banco móvil se caracteriza por tener un asiento sobre ruedas que permite utilizar las piernas en la propulsión de la embarcación. En el remo de banco fijo, el remero está sentado sobre un asiento fijo, y la propulsión se realiza con la pierna (60%) el torso (o espalda, con un 30%) y con los brazos (un 10%). En ambas

modalidades el remero se sienta mirando a popa, es decir, de espaldas a la dirección del movimiento. ((2017))

d) Ropa térmica (chaquetas, pantalones o trajes de neopreno

Un traje de buceo es un traje que buzos y buceadores utilizan para protegerse del frío cuando están sumergidos en el agua. Lo forman un conjunto de prendas diseñadas para proteger al buceador del frío (en el agua se pierde temperatura rápidamente) y en menor medida de cortes y rasgaduras por el reblandecimiento de la piel. Así como permitirle flotar o hundirse a voluntad y respirar debajo del agua (cuando se bucea con escafandra autónoma). ((2017))

2. Equipo del guía según la Federación Internacional de Rafting

- a. Chaleco de rescate para rafting con sujeción para cuchillo y silbato
- b. Casco para rafting
- c. Remo
- d. Un flipline con mosquetón de seguridad
- e. Navaja de río o cuchillo
- f. Pito o silbato
- g. Dos mosquetones
- h. Bolsa seca
- i. Equipo de comunicación

3. Equipo colectivo

- a. Un remo de reserva
- b. Bolsa de rescate con quince metros de cuerda y flotador (mínimo): una por cada bote (hasta grado III) y dos por cada bote (grado IV - V)

- c. Botiquín de primeros auxilios equipado de acuerdo a la zona en la que se realiza la operación enfocado en traumas e hipotermia.
- d. Inflador o bomba (uno por grupo de rafts)
- e. Remos largos (solo si se utiliza la modalidad oars regularmente): dos por cada raft mas uno de repuesto. ((2017))

4. Equipo complementario

Por cada viaje, en una de las embarcaciones debe constar:

- a. Dos mosquetones con seguro
- b. Dos mosquetones sin seguro
- c. Dos poleas de por lo menos 1000 kg de resistencia
- d. Cuerda
- e. Dos cordinos (7mm)
- f. Cintas tubulares de dos a cinco metros cada una.
- g. Equipo de comunicación
- h. Un vehículo de apoyo cuando las condiciones geográficas lo permitan.

Ríos

Los ríos en el Ecuador se encuentran divididos en varias secciones en donde se puede practicar el deporte del rafting , los ríos recomendados para practicar este deporte son de clase III-VI , Baños cuenta con dos ríos donde para la práctica de este deporte, el Río Patate nivel III-IV y Rio Pastaza el mismo se encuentra dividido en 2 secciones alto Pastaza nivel IV y Bajo Pastaza nivel III, pero debido al clima la sección alta del rio Pastaza no se la puede realizar en la temporada de Invierno

por el riesgo que este implica , la sección baja se la puede realizar durante todo el año por el bajo nivel de riesgo y muy recomendable para personas sin experiencia.

El grado de dificultad se lo encuentra establecido de la siguiente manera:

Art. 75.- Grados de dificultad de la modalidad turística de rafting.- Para la modalidad de Rafting, ésta sólo se realizará en los ríos de Clase I a Clase VI de la escala internacional de los ríos de acuerdo a la organización American White Water. (AVENTURA R. D., 2014)

Guías

La vocación de guía se ha convertido en una actividad lucrativa la misma que se encuentra dividida según el Ministerio de (Turismo, 2016) en Guía Local, Guía Nacional, Guía nacional especializado con sus sub-clasificación (Patrimonio turístico y aventura) por lo que para desarrollar la actividad del Rafting se debe llegar a ser un guía Nacional especializado en Rafting, para poder tener esta credencial primeramente se debe llegar a ser un guía Nacional y a la vez tomar un curso de inglés , primeros auxilios y aprobar una serie de pruebas por IRF la escuela internacional de formación de guías de Rafting otorgando de acuerdo a la experiencia y habilidades una credencial de tres diferentes tipos : Guía clase II , Guía clase III, Guía clase IV-V , Trip líder IV-V. (IRF)

Según el Reglamento de Guianza (Turística, 2016) los guías se clasifican en:

Art. 5.- **Guía local.**- El guía local es la persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto del valor turístico -natural/cultural- de los sitios asignados a tal uso. Los guías locales no podrán ejercer la guianza turística en las áreas protegidas del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (en adelante PANE), así como ejercer las competencias determinadas para un guía nacional de turismo. Se exceptúa de esta regla a los miembros de comunidades, comunas, pueblos o nacionalidades ancestrales que habitan en las áreas protegidas y sus zonas de amortiguamiento,

en cuyos casos podrán ejercer tales actividades únicamente en dichos espacios. (MINTUR, 2014)

Art 10.- **Guía nacional especializado.**- El guía nacional especializado es la persona natural que tiene conocimiento y dominio en una actividad específica conforme a las competencias que definan a cada especialidad. Para acceder a una de las siguientes clasificaciones reconocidas en este reglamento y ser considerado como guía nacional especializado, el guía nacional de turismo deberá haber obtenido mínimo un título profesional de nivel técnico superior a través de una institución de educación superior debidamente acreditada y evaluada de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de REGLAMENTO DE GUIANZA TURISTICA (...) (MINTUR, 2014)

Art. 11.- **Especializaciones.**- El guía nacional de turismo podrá obtener las siguientes especializaciones una vez aprobado el curso de capacitación correspondiente conforme a lo establecido en este reglamento, en: a) Especialización en patrimonio turístico: (...) Para el guía nacional de turismo que desee acceder a la especialización en aventura en las siguientes modalidades: buceo, alta montaña, rafting, kayak, y las que determine la Autoridad Nacional de Turismo, deberá contar con una certificación de habilidad reconocida en el anexo 1 del presente reglamento. (MINTUR, 2014)

Art. 13.- **Acreditación para guías nacionales especializados.**- Para obtener la acreditación como guía nacional especializado, además de los requisitos establecidos en el artículo anterior, deberán cumplir con lo siguiente: a) Aprobar el curso de capacitación pertinente, sea en patrimonio turístico y/o aventura; y, b) Certificado vigente de aprobación del curso de primeros auxilios en zonas agrestes. En el caso de las personas que posean una de las certificaciones de habilidad reconocidas en el anexo 1 del presente reglamento y que no cuenten con la formación de guía nacional, deberán contar con una certificación en competencias laborales para guianza turística de conformidad a lo dispuesto en el presente reglamento. (MINTUR, 2014)

Derechos y Obligaciones

Los derechos y obligaciones de los guías se encuentran establecidos en el

Reglamento de Operación Turística (Aventura, 2016):

TITULO V

De las obligaciones, derechos y prohibiciones de los guías nacionales de turismo, especializados, guías locales, tour líderes y agencias de servicios turísticos

Art. 22.- **Derechos y obligaciones de los guías nacionales de turismo, especializados y guías locales.**- Son derechos y obligaciones de los guías nacionales de turismo, especializados y guías locales: a) Ejercer la prestación del servicio a través de las agencias de servicios turísticos, así como en cualquier institución pública o privada, nacional o extranjera, que requiera de sus servicios, con los límites establecidos por este Reglamento y demás normativa vigente; b) Para el caso que sea necesario, contar con el Registro Único de Contribuyentes (RUC); c) Percibir las remuneraciones u honorarios pactados para los servicios prestados, y ser cancelados sus haberes puntualmente; d) Recibir de las agencias de servicios turísticos y prestadores de servicios turísticos las garantías necesarias para el ejercicio de la guianza turística; e) Exigir el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Turismo, este Reglamento y demás normativa pertinente; f) Denunciar el ejercicio ilegal e informal del servicio de

guianza o tour líder, según sea el caso; g) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo, a las agencias de servicios turísticos que contraten guías sin la credencial vigente; h) Conducir el grupo a su cargo, tomando las decisiones necesarias, previniendo riesgos potenciales; i) Portar su credencial en un lugar visible; j) Contribuir a la conservación del patrimonio turístico natural y cultural; k) Dar información veraz, completa y oportuna a los visitantes; l) Conocer el marco regulatorio aplicable al manejo, control y administración de las áreas naturales protegidas y patrimonio cultural, y demás normativa pertinente; m) Orientar e informar a las personas en forma precisa, sobre los horarios y características de la actividad, puntos de referencia generales acerca de los lugares a visitar y ofrecerle la información que facilite su permanencia en los mismos; n) Informar sobre los potenciales riesgos de la actividad a ser realizada, y recomendar que los visitantes cuenten con el equipo, la vestimenta y/o accesorios que requiere la actividad, para una experiencia segura(...) (AVENTURA R. D., 2014)

Art. 23.- Prohibiciones para los guías nacionales de turismo, especializados y guías locales.- Les está prohibido a los guías nacionales de turismo, especializados y guías locales: a) Ejercer sus funciones o pretender ejercerlas bajo el influjo de bebidas alcohólicas, sustancias; b) Contrariar la ley o normativa competente, o el orden público o inducir al visitante a hacerlo; c) Realizar actos que desprestigien al país y sus instituciones; d) Los guías nacionales de turismo no podrán variar arbitrariamente la programación e itinerario del tour, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificada, para lo cual deberá notificar a la agencia de viajes u operador; e) Los guías locales no podrán ejercer su actividad fuera de lo contemplado en este Reglamento; f) Operar u organizar tours o excursiones independientes por cuenta propia; g) Cobrar valores adicionales a los acordados por las partes; h) Utilizar la credencial fuera de los estrictos límites de sus atribuciones(...) (AVENTURA R. D., 2014)

Art. 24.- Derechos y obligaciones del tour líder.- Son derechos y obligaciones del tour líder: a) Ejercer sus actividades para las agencias de servicios turísticos nacionales o extranjeras, que requiera de sus servicios, con los límites establecidos por este Reglamento y demás normativa vigente; b) Percibir las remuneraciones u honorarios pactados para los servicios prestados, y ser cancelados sus haberes puntualmente; c) Recibir de las agencias de servicios turísticos y prestadores de servicios turísticos las garantías necesarias para el ejercicio de su actividad; d) Portar el respectivo salvoconducto durante el ejercicio de sus servicios; e) Denunciar el ejercicio ilegal e informal del servicio de guianza o tour líder, según sea el caso(...) (AVENTURA R. D., 2014)

Primeros Auxilios y Rescate en Aguas Rápidas

Uno de los cursos importantes que se debe aprobar para poder ser un guía de alto nivel es saber cómo actuar frente a un problema en el río para esto se debe tomar el curso en la escuela American Canoe (Assosation), dicho curso tiene el nombre de Swiftwater Rescue y para obtener un certificado de primeros auxilios de la Wafa (aid, 2017) en el cual se debe obtener el certificado de primeros auxilios en zonas agrestes una vez que se logre obtener los 2 certificados más la licencia de la (IRF)

y un nivel de un idioma extranjero B1 se podrá hacerse acreedor de la licencia de Guía nacional especializado en Rafting según el Ministerio de (Turismo, 2016).

Equipamiento

Según el sitio Web Extremos ORG. Ve. los implementos que utilizaremos para realizar un descenso en rafting, realmente no son tantos. Evidentemente el elemento primordial será la balsa que nos llevará a recorrer el río. Generalmente los operadores te ofrecen todo el equipo completo para realizar el descenso. Más no está demás que conozcas cuales son estos equipos:

Chaleco salvavidas: Imprescindible, este elemento puede salvarnos la vida en caso de caer al cauce del río, nadar en ríos de aguas bravas no es sencillo, por este motivo debemos tenerlo siempre colocado. (Extremos, 2015)

Casco: Otro elemento vital a la hora de realizar un descenso, el nos protegerá de golpes que podamos sufrir no solo si caemos al agua, también dentro de la balsa, en ocasiones pasamos por debajo de árboles que están a las orillas del río y con una de sus ramas podemos golpearnos la cabeza. (Extremos, 2015)

Zapatos: es muy importante estar calzados al momento de hacer un descenso de rafting, en ocasiones es posible que tengamos que bajarnos de la balsa, o quizás si caemos evitaremos golpes o cortaduras que nos puedan hacer las rocas del ríos. (Extremos, 2015)

Trajes: Lo ideal sería usar un traje de neopreno, para aislar el frío del agua, no todas las operadoras turísticas lo ofrecen y afortunadamente el frío de nuestras aguas es tolerable. Un traje de baño, preferiblemente entero en caso de las damas, con un short y franela, son buenas alternativas. (Extremos, 2015)

Remos: Otro elemento muy importante sin ellos no lograríamos impulsar la balsa, dirigirla y controlar los movimientos. (Extremos, 2015)

Pitos: colgados en el chaleco, son una herramienta muy útil si caemos al agua y nuestro equipo no logra vernos. Al caer al agua vamos a descender más rápido que la balsa y en ocasiones nos podemos perder de vista. Es allí donde entra el pito, el sonido que hagamos con el pito, hará más fácil nuestra ubicación. (Extremos, 2015)

Cuerdas: dentro de la balsa es importante tener curdas, para ser usadas a la hora de rescatar algún compañero haya caído al agua. (Extremos, 2015)

2.4.4 Categorización de la Variable Dependiente (Superordinación Conceptual)

Turismo

El turismo en definición de la Organización Mundial del Turismo comprende «las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros».12 Si no se realiza pernoctación, se consideran excursionistas. Los turistas y excursionistas forman el total de visitantes.

El turismo puede ser doméstico (turistas que se desplazan dentro de su propio país) o internacional. Este último es hoy por hoy una importante fuente de ingresos para muchos países. En el año 2015 hubo 1187 millones de desplazamientos turísticos internacionales, siendo los países más visitados Francia (84 millones), Estados Unidos (77 millones), España (68 millones), China (56 millones) y Republica Dominicana (1millon).3 (Carrasco, 2014)

Ecuador es un país con una vasta e inigualable riqueza natural y cultural. La diversidad de sus cuatro regiones ha dado lugar a cientos de miles de especies de flora y fauna. Cuenta con alrededor de 1640 clases de pájaros.

De acuerdo con los estudios realizados por parte de entidades como el ministerio de turismo ,as especies de mariposas bordean las 4.500, los reptiles 345, los anfibios 358 y los mamíferos 258, entre otras. Ecuador está considerado como uno de los 17 países donde está concentrada la mayor biodiversidad del planeta, siendo además el mayor país con biodiversidad por km² del mundo. La mayor parte de su fauna y flora vive en 26 áreas protegidas por el Estado. Así mismo, ofrece atractivos históricos como Quito, gastronómicos y una variedad de culturas y tradiciones.

El país es surcado de norte a sur por una sección volcánica de la cordillera de los Andes, con 70 volcanes, siendo el más alto el Chimborazo, con 6310 msnm.¹ Al oeste de los Andes se presentan el Golfo de Guayaquil y una llanura boscosa; y al este, la Amazonia. Es el país con la más alta concentración de ríos por kilómetro cuadrado en el mundo. En el territorio ecuatoriano, que incluye las islas Galápagos 1000 km al oeste de la costa, se encuentra la biodiversidad más densa del planeta. (Turismo, 2017)

El Ministerio de información y Turismo fue creado el 10 de agosto de 1992, al inicio del gobierno de Sixto Durán Ballén, quien visualizó al turismo como una actividad fundamental para el desarrollo económico y social de los pueblos. Frente al crecimiento del sector turístico, en junio de 1994, se tomó la decisión de separar al turismo de la información, para que se dedique exclusivamente a impulsar y fortalecer esta actividad.

Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país;
y,
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

(TURISMO, 2015)

Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento
- b. Servicio de alimentos y bebidas
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento.

- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones.
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables (TURISMO, ART 5, 2015)

Seguridad de Destino

Destino

El destino (también llamado fátum, hado o sino) es el poder sobrenatural opuesta a la del libre albedrío o libertad. La afirmación de que se trata de un poder sobrenatural no es aceptable debido a que hay que demostrar esto por la vía científica. Mientras no sea así debe ser observada inevitable e ineludible que, según se cree, guía la vida humana y la de cualquier ser a un fin no escogido, de forma necesaria y fatal, en forma como un fenómeno aun no explicado científicamente. Y aunque la ciencia no es la referencia expedita, posee un potencial capaz de demostrar, si aplica su atención en ello, en cualquier cosa. La posición más neutral, objetiva y abierta, indicaría que es un fenómeno natural pero aun no comprendido. (Cabanilla et al., 2017).

Baños de Agua Santa es famosa por ser una de las ciudades que más turistas atrae en el Ecuador, se encuentra, a 3 horas al sur de Quito. Se ubica estratégicamente en el centro del Ecuador, entre los Andes y la Amazonia ecuatoriana, posee un clima primaveral templado húmedo durante todo el año, con una temperatura promedio de 18 °C, se encuentra en una altura de 1.820 msnm en las faldas del volcán Tungurahua. La WWF le dio el nominativo a Baños de "Un Regalo para la Tierra". Es el lugar ideal para disfrutar de una gama de actividades y atractivos. Está situado entre los parques nacionales Sangay y Llangantes,

Es también conocida como "La Puerta del Dorado" Y "El Pedacito de Cielo" además ofrece muchas atracciones: se puede visitar la Basílica de la Virgen del Rosario de Agua Santa, se puede visitar las diferentes cascadas, ascender al Tungurahua (volcán) (Tomando las precauciones ya que es un volcán en actividad eruptiva), probar las melcochas (dulces hechos a base de caña de azúcar), hay variedades de artesanías hechas en balsa y de tagua.

Baños de Agua Santa es una ciudad apta para practicar varios deportes de aventura tales como: rafting, kayaking, canyoning, escalada en roca, salto de puentes, paseos a caballo, caminatas ecológicas, canopy, ciclismo de montaña, etc. Posee 5 balnearios municipales con aguas minerales y sulfurosas que van desde las frías de 18 °C, hasta las termales de 55 °C; emergen de las entrañas del volcán Tungurahua. Cuenta con una zona rosa en donde más de 30 peñas, bares y discotecas regalan al turista un ambiente divertido y seguro.⁷ En esta ciudad se pueden acceder a más de 80 restaurantes con variada gastronomía nacional e internacional. (Romo, 2016)

Los principales atractivos turísticos que tiene son:

- Balneario de Santa Clara
- Balneario Las Peñas o Modernas
- Piscinas de la Virgen
- Piscinas El Salado
- Cascada Inés María
- Cascada Cabellera de la Virgen
- Cascada de Ulba

- Cascadas de Chamana
- Cascada de Bascún
- Cascada de Agoyán
- Cascada El Manto de la Novia
- Cascadas El Fantasma y El Placer
- Cascada de San Pedro
- Cascada de El Corazón
- Cascada Encañonado del Duende
- Cascada de Río Verde o Pailón del Diablo
- Cascada Manto del Ángel
- Cascada de Machay
- Cascada Las Orquídeas
- Cascada San Agustín
- Cascada Refugio de los loros
- Cascada San Miguel
- Cascada Peñón del Tucán
- Cascada Manantial el Dorado
- Cascadas San Francisco y Refugio del Gallo de la Peña
- El Mayordomo
- Zoológico y Acuario de Baños
- Cerro Hermoso
- Parque nacional Llanganates
- Parque nacional Sangay

(Romo, 2016)

Seguridad

Seguridad (del latín securitas)1 cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia en la seguridad. En términos generales, la seguridad se define como "el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano". Una definición dentro de las ciencias de la seguridad es "Ciencia interdisciplinaria que está encargada de evaluar, estudiar y gestionar los riesgos que se encuentra sometido una persona, un bien o el ambiente". Se debe diferenciar la seguridad sobre las personas (seguridad física), la seguridad sobre el ambiente (seguridad ambiental), la seguridad en ambiente laboral (seguridad e higiene), etc. Las Ciencias de la Seguridad (como rama de las Ciencias Sociales) se estudia en distintas universidades23 en carreras de grado como de postgrado. (Asosation)

Quito (30-10-2014) Con enorme satisfacción recibió, este jueves, la ministra de Turismo, Sandra Naranjo, la noticia de que Australia disminuyó la alerta que mantenía para los turistas de su país, de no viajar a Ecuador, especialmente a las provincias de Carchi y Sucumbíos, por falta de seguridad. En un mensaje dirigido a la Secretaria de Estado el Embajador de Ecuador en Australia, Raúl Gangotena, informa que Australia actualizó la información de seguridad que ofrece a los ciudadanos que desean viajar a Ecuador, en la cual se disminuye el nivel de alerta de "Do not travel" ("de no viaje") hacia las provincias de Sucumbíos y Carchi. Hemos disminuido el nivel de alerta para las provincias de Carchi y Sucumbíos respecto a reconsiderar su necesidad de viajar", dice la información que

ha sido actualizada por dicho país. Captura de pantalla 2014-10-16 a la(s) 17.27.49. Es importante destacar que precisamente para constatar la seguridad y mostrar las bondades turísticas de la región Amazónica, el pasado 7 de octubre, la Ministra de Turismo, Sandra Naranjo, junto al Embajador de Australia, Timothy Kane y el delegado del Ministerio del Interior, Sergio Correa, visitaron la Amazonía ecuatoriana. Durante la visita, se evidenció el crecimiento de emprendimientos turísticos organizados, tanto comunitarios como de la iniciativa privada, que han funcionado con éxito en la provincia de Orellana, dentro del Parque Nacional Yasuní, como el Napo Wild Life Center (NWC), Yasuní Kichwa Ecolodge, Sacha Lodge y el crucero Anaconda. Según datos del Ministerio del Interior, la provincia de Orellana, junto a Zamora y Carchi, registran valores marginales que en aporte delictual a escala nacional representan el 1,71% del total de este tipo de eventos. Cabe subrayar que Ecuador fue calificado como el cuarto país más seguro de Latinoamérica, de acuerdo con un informe difundido en Gallup World Poll, una de las encuestadoras más importantes del mundo. Ubicándolo, así, luego de Nicaragua, Panamá y Chile; seguido por Uruguay, Jamaica y Colombia. (Turismo, 2017)

Seguros de Turistas

CAPITULO X

Protección al consumidor de Seguros Turísticos.

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe todo discrimin a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

- a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;
- b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;
- c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;
- d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;
- e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y,
- f. Los demás determinados en otras leyes.

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía

Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión.

A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos.

Art. 47.- En caso de no resolverse los conflictos mediante la acción directa del Centro de Protección al Turista, el interesado podrá acceder a los centros de Mediación y Arbitraje que celebre convenios con el Ministerio de Turismo, para con sujeción en la Ley de Arbitraje y Mediación, intervenir en esta materia; o podrá acudir a la justicia ordinaria.

Art. 48.- De determinarse violación a normas legales, el Centro de Protección al Turista, solicitará al

Ministro de Turismo que en observancia de las disposiciones del Estatuto del Régimen Jurídico

Administrativo de la Función Ejecutiva, inicie el correspondiente expediente, para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico.

LEY DE TURISMO - Página 9

Art. 49.- Si la parte responsable de la violación fuere el operador de un área Turística Protegida, de un contrato o concesión turística; la sanción podría implicar hasta la terminación del contrato.

Art. 50.- Sin perjuicio de los mecanismos de protección señalados en los artículos anteriores si en los actos u omisiones de los empresarios turísticos existiere infracción penal, los perjudicados podrán ejercer la acción legal correspondiente.

Art. 51.- Los mecanismos de garantía y protección para el turista mencionados en este capítulo, podrán ser invocados por las empresas turísticas que operen legalmente en el país.

Art. 52.- Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:

- a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves;
- b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas.
- c. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida.

Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios.

Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse.

CLAUSURA, es un acto administrativo mediante el cual el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está

ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley.

Igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a), b) y c) de este artículo.

(turismo, 2015)

Seguro de viaje

Viajar incrementa los riesgos de sufrir accidentes además puede hacer nuestro cuerpo más vulnerable a padecer enfermedades hasta entonces desconocidas para nosotros. Es posible que se requiera atención médica, incluso requerir la hospitalización durante el viaje. Esta asistencia durante el viaje puede ser extremadamente costosa. Contratar un seguro de viaje es una de las mejores inversiones que se pueden hacer antes de partir. El disponer de un buen seguro además de recibir la mejor atención posible puede simplificar los trámites en caso de accidente, enfermedad o necesidad de repatriación, puesto que es la compañía de seguros quien se encarga de llevarlos a cabo y no tú o tu familia. Muchas de las pólizas pueden además disponer de coberturas que pueden ser de utilidad durante el viaje (envío de fármacos, retorno anticipado, traslado de familiares...)

Seguro de viaje

Un seguro es un contrato por el que una compañía aseguradora indemniza o cubre los gastos derivados de un daño (enfermedad, accidente ...) producido a una persona (el asegurado), de acuerdo a las coberturas convenidas y mediante el cobro anticipado de una prima (lo que cuesta contratarlo).

¿Qué duración debe tener? Lo normal es suscribirlo por el tiempo que vaya a durar el viaje. Existe la posibilidad de contratarlo por más tiempo o prorrogarlo a medida que se necesite (el precio final se encarece cuanto menor sea la prórroga o más veces se extienda el seguro).

Las pólizas cubren distintos tipos de contingencias. Algunas parten de un seguro básico que se puede complementar con coberturas específicas y así dar respuesta a las diferentes necesidades.

Tipos de seguros

Las compañías dividen el mundo en zonas, y dependiendo del destino, se debe contratar una, varias o todas las zonas.

Importancia

Además de inscribirte en el registro de viajeros de tu país cuando vas de vacaciones al extranjero se recomienda viajar con seguro. Tener un respaldo legal que te sirva para resolver tanto asuntos menores -extravíos o pérdida de vuelos- como emergencias sanitarias en aquellos lugares en los que la hospitalización o a la asistencia deben ser asumidas por el viajero. Es recomendable ser activo y no pasivo a la hora de contratar un seguro de viaje. " No debemos aceptar el seguro estándar que venga incluido en un pack, sino personalizarlo lo máximo posible". No es lo mismo hacer turismo en una capital europea que irse de safari. Todo seguro es personalizable y se puede añadir en él cualquier cláusula en función de si viajamos para realizar un deporte de riesgo específico o si es un lugar donde nos exponemos a enfermedades concretas. (Recalcular la prima)

Algunos pasos a seguir:

1. Estar atento a las exclusiones de la póliza. Por ejemplo, si viajamos para practicar un deporte de riesgo, debemos asegurarnos de que nuestra póliza no solo cubra gastos en caso de enfermedad. 2. Analizar el país al que nos trasladamos. Si el cliente considera que la calidad de la sanidad del lugar que visita no es mejor que la de su país de origen, puede contratar una póliza que se centre especialmente en cubrir gastos de viaje de regreso a su país y no solo de asegurar la cobertura médica local. En destinos en los que haya que vacunarse, es recomendable informarse sobre las enfermedades habituales a las que el viajero se expone, para que se incluyan en la póliza. 3. Informarse sobre el convenio sanitario que ese país mantiene con tu país de origen. ¿Me cubre la sanidad pública del país? Una vez resuelta esta pregunta, podemos añadir más cláusulas a nuestra póliza. 4. Incluir a otra persona en el seguro. Hay seguros que permiten contratar el servicio de traslado y estancia en el país extranjero de un familiar, en el caso de que el contratante esté hospitalizado y no pueda trasladarse de vuelta por sí solo. 5. ¿Quién se encarga del pago inicial? Es importante matizar si, al enfrentarse a gastos imprevistos, se contrata una póliza de reembolso (el cliente paga primero y presenta las facturas a la compañía) o si es la aseguradora la que liquida directamente la deuda. En el primer caso, el cliente puede encontrarse en que no tiene capacidad para pagarlo si el importe a pagar es muy elevado.

Turistas

Un turista es aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico. Las características que lo

definen como turista no responden a un sólo aspecto, por ejemplo, el cultural. Aquella persona que visita distintos puntos de su país, o del planeta, y que lo hace para aprender más o para aumentar su conocimiento cultural es turista. Sin embargo, una persona que visita por motivos de salud, puede cumplir con otras características que lo definen como turista, y sin embargo, no visitó un lugar para aumentar su conocimiento, ni para aprender más. Todo individuo que se moviliza de un lugar a otro es considerado viajero. Entre la figura de "viajero" podemos distinguir al "visitante" de los "otros viajeros". Es visitante el que viaja a un lugar fuera de su entorno habitual y no lleva a cabo en el destino una actividad remunerada por residentes. Entre los visitantes podemos distinguir a los turistas y a los excursionistas, y la única característica que los diferencia es si pernoctan o no en el destino. El carácter lucrativo no es determinante para la clasificación de la actividad como de turismo. De hecho, el turismo de negocios es lucrativo para el individuo considerado turista, y no por ello deja de ser considerado como tal, ni de realizar actividades turísticas. Para la identificación del entorno habitual se considera la frecuencia con que se viaja a determinada localidad o región, y la distancia entre el origen y el destino. Sin embargo, frecuencia y distancia no son conceptos exhaustivos, siendo todavía difusos.

Deportes Extremos

Los deportes extremos son todas aquellas actividades o disciplinas en su mayoría ya existentes, pero que, debido a circunstancias especiales o situaciones particulares implícitas como el peligro y la dificultad para realizarlos, se les consideran extremos o peligrosos. Bajo este concepto se agrupan muchos deportes ya existentes que implican cierta dosis de exigencia física y sobre todo mental. Para

preparar al cuerpo se necesita una gran concentración ya que es un deporte donde se pone en riesgo la integridad física en todo momento. Se incluyen los deportes más exigentes dentro del paracaidismo, aviación, Aladeltismo, parapentismo, kayak, automovilismo, motociclismo, ciclismo (downhill) estos deportes son los más extremos del mundo. también esta excursionismo (escalada en hielo, escalada en roca, etc.), y otros de reciente creación (Puenting, snowboarding, canopy, etc.). (Carnicelli, 2014).

Quito, (23/10/2014) Brindar seguridad al turista, debe ser la prioridad en las agendas gubernamentales, dijeron los expertos en seguridad que participan en la III Conferencia de Seguridad de las Américas que se desarrolla en esta capital.

En este contexto el director adjunto del Programa Regional para las Américas de la Organización Mundial de Turismo (OMT), Alejandro Varela, habló sobre la protección al turista y los proveedores de servicios turísticos e hizo referencia a los exámenes pormenorizados que este organismo realiza a las advertencias que los países proporcionan a los turistas en pro de precautelar su seguridad mientras viajan.

En tanto que el director general del Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (Cestur), Juan Carlos Torres, de República Dominicana dictó la conferencia sobre previsiones de seguridad en grandes eventos. Al respecto, manifestó que es preciso realizar previo al programa un análisis del tipo de evento, el lugar donde este se desarrolla; además de identificar las personas que asistirán, contemplar los acontecimientos que podrían suscitarse, para finalmente generar un plan de contingencia y atender de manera eficaz cualquier emergencia.

La directora de Proyectos Internacionales, Loreto Ibáñez de Francia cerró el segundo día de la III Conferencia de Seguridad Turística de las Américas con una charla sobre asistencia y protección al turista desde la óptica de la protección de sus derechos como individuo. Presentó ejemplos de varios casos que los turistas debieron enfrentar durante sus viajes y, en base a estos, hizo hincapié en la necesidad de trabajar en materia de derechos humanos para proteger a los afectados. “El turismo es una actividad que permite, favorece y debe promover el desarrollo humano”, subrayó. (Britto de Azevedo & Alencar de Farias, 2013).

2.5 Hipótesis

: Los estándares de la operación del rafting si se relacionan con la seguridad de los turistas

: Los estándares de la operación del rafting no se relacionan con la seguridad de los turistas

2.6 Señalamiento de Variables

Variable independiente

Estándares de la operación del rafting

Variable dependiente

Seguridad de los turistas

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

La presente investigación se basará en un enfoque cuantitativo y cualitativo. Será cuantitativo porque la investigación es explicativa y practico al entorno, además se realizará operaciones con información de tipo numérica para definir sus resultados y demostrar la realidad en la cual se encuentra la seguridad del rafting y su aporte en el turismo de aventura en el cantón Baños de Agua Santa por medio de porcentajes y estadísticas comprobando la hipótesis planteada.

El enfoque cualitativo también se aplicará para comprender e interpretar las diferentes opiniones de los pobladores de los cuales se obtendrá importante información obteniendo resultados que ayudaran a comprender más acerca del problema planteado.

3.1 Modalidad básica de la investigación

Dentro de las modalidades que se tomarán en cuenta para la elaboración del presente trabajo de investigación serán

De campo: Dado que para el desarrollo de esta investigación se lo realizará en el lugar donde se desarrollan este tipo de deportes, que en este caso será en el cantón Baños de Agua santa.

Documentación bibliográfica: En vista de que es necesario apoyarse en toda la documentación necesaria y disponible en libros, tesis, informes, etc., así como toda la información virtual que se pueda obtener de páginas WEB, que pueda ser de gran ayuda para el desarrollo de este proyecto investigativo.

La revisión bibliográfica constituye el elemento de mayor importancia en el proceso de la investigación. Al respecto Medina **Fuente especificada no válida.**, hace referencia a Gay quien señala que: “implica la identificación, localización y análisis sistemático de documentos que contienen información relacionada con el problema de investigación”.

3.2 Nivel o tipo de investigación

Tipo exploratorio. Porque a través de ello permitirá recabar datos e información verídicos y relevantes sobre la seguridad en los deportes extremos, modalidad Rafting.

Tipo descriptivo. Porque se realizará un análisis profundo de las variables planteadas a través de la contextualización del tema, y de una descripción meticulosa del marco teórico, para determinar la situación actual del lugar donde se realizó la investigación.

Tipo explicativo. Debido que, mediante el desarrollo de la investigación y de la posterior comprobación de la hipótesis, es posible establecer conclusiones y

recomendaciones que servirán para generar una propuesta oportuna que ayude a la solución del problema existente.

3.3 Población y muestra

La presente investigación involucra a los practicantes del deporte extremo de rafting, el universo poblacional es 1667 individuos, quienes según datos proporcionados por el Municipio del cantón Baños, es el número aproximado de turistas mensuales que realizan esta práctica. Debido a la amplitud de la población se realizará un cálculo muestral probabilístico aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{(z^2(p - 1) + z^2 \cdot p \cdot q)}$$

En donde:

N: población

n: muestra

e: error

k: confiabilidad

p: porción de la población que tiene la característica estudiada.

q: porción de la población que no tiene la característica estudiada.

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q}{(e^2(N - 1) + k^2 \cdot p \cdot q)}$$

$$n = \frac{(1,65)^2(0,5)(0,5)(1667)}{((0,07)^2(1665 - 1) + (1,65)^2(0,5)(0,5))}$$

n: 128 individuos

3.4 Operacionalización de variables

3.4.1 Variable Independiente: Los componentes de las fiestas tradicionales

Tabla 1

Los componentes de las fiestas tradicionales

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Los componentes de las fiestas tradicionales Según Ramos (2013), hace hincapié que los elementos o manifestaciones de la cultura popular tradicional, son la música, la danza la artesanía, los géneros de literatura oral y teatralizaciones, las comidas, bebidas, los juegos y competencias las creencias religiosas, la ornamentación, y los ritos.	Cultura popular tradicional	<ul style="list-style-type: none"> • Música • Danza • Artesanía 	<p>¿Conoce usted los elementos que tienen las fiestas tradicionales de Santiago de Píllaro? Mucho () Poco () Nada ()</p> <p>¿Conoce usted los personajes principales que se identifican en las fiestas tradicionales del cantón Santiago de Píllaro? Mucho () Poco () Nada ()</p>		
	Fiestas tradicionales	<ul style="list-style-type: none"> • Religiosas • Paganas 	<p>¿Tiene conocimiento Usted de cuantas fiestas tradicionales se celebran en el Cantón Píllaro? Mucho () Poco () Nada ()</p>	Encuesta	Cuestionario estructurado
	Tradiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ritos • Competencias • Ornamentación 	<p>Con respecto a la afluencia de turistas en las fiestas tradicionales del Cantón Santiago de Píllaro ¿Cuál es su opinión? Muy Buena () Buena () Mala ()</p> <p>Con respecto a la cultura que se desarrolla en las fiestas tradicionales del canto Santiago de Píllaro ¿Cuál es su opinión? Muy Buena () Buena () Mala ()</p>		

Elaborado por: Mecías Héctor (2017)

Fuente: Investigación de Campo

3.4.2 Variable Dependiente: Revitalización de la cultura local

Tabla 2

Revitalización de la cultura local

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Revitalización de la cultura local</p> <p>Los pueblos indígenas tienen derecho a practicar y revitalizar sus tradiciones y costumbres culturales. Ello incluye el derecho a mantener, proteger y desarrollar las manifestaciones pasadas, presentes y futuras de sus culturas, como lugares arqueológicos o históricos, utensilios, diseños, ceremonias, tecnologías, artes visuales e interpretativas y literaturas (ONU, 1994).</p>	<p>Tradiciones y costumbres</p> <p>Manifestaciones pasadas y futuras de sus culturas</p> <p>Cultura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiestas • Gastronomía • Vestimenta • Danza • Ceremonias • Literaturas • Valores • Arte • Vivencias 	<p>Considera importante la presencia de personas especializados en el turismo para que imparta información sobre las fiestas tradicionales.</p> <p>Si () No ()</p> <p>¿Es importante fortalecer la parte cultural del cantón Santiago de Píllaro?</p> <p>Si () No ()</p> <p>¿Conoce usted el significado de los personajes que participan en las fiestas tradicionales?</p> <p>Mucho () Nada () Poco ()</p> <p>Los visitantes al Cantón Santiago de Píllaro tienen conocimiento de las fiestas tradicionales</p> <p>Totalmente ()</p> <p>Parcialmente ()</p> <p>No tiene conocimiento ()</p> <p>Le gustaría que exista una guía que le proporcione información sobre las fiestas tradicionales del cantón Santiago de Píllaro</p> <p>Si () No ()</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario estructurado</p>

Elaborado por: Mecías Héctor (2017)

Fuente: Investigación de Campo

3.5 Plan de recolección de información

Tabla 3

Plan de recolección de información

PREGUNTA BASICA	EXPLICACION
¿Para qué?	Para obtener información real que ayude a respaldar la presente investigación.
1 ¿De qué personas u objetos?	Turistas y Agencias operadoras de Turismo del Cantón Baños de Agua Santa
2 ¿Sobre qué aspecto?	Estándares de seguridad en la operación del Rafting
3 ¿Quién?	Francisco Mecías
4 ¿A quién?	A los turistas que realizan la actividad del Rafting en el Cantón Baños de agua santa.
5 ¿Cuándo?	La investigación se la efectuará entre los meses de octubre 2017-marzo 2018
6 ¿Dónde?	En el cantón Baños de agua Santa.
7 ¿Cuántas veces?	Tres veces
8 ¿Qué técnicas de recolección de la información?	Entrevista, encuestas
9 ¿Con que instrumento?	Cuestionario Estructurado
10 ¿En qué situación?	En una situación favorable para la recolección de información.

Elaborado por: Mecías Héctor (2017)

Fuente: Investigación de Campo

3.6 Plan de procesamiento de la información

Posteriormente a la aplicación de encuestas la información obtenida será procesada de la siguiente manera:

- Revisión crítica de la información.
- Etapa depurativa.
- Tabulación y ordenamiento de datos mediante cuadros estadísticos y gráficos.

3.7 Análisis e interpretación de resultados

- Análisis de resultados estadísticos.
- Interpretación de resultados.
- Comprobación de hipótesis a través de la aplicación del Chi cuadrado.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

La encuesta está dirigida a una población finita del Cantón Baños de Agua Santa.

Pregunta 1

Tabla 4

Tabulación pregunta 1 Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	48	37,5	37,5	37,5
	Masculino	80	62,5	62,5	100,0
Total		128	100,0	100,0	

Elaborado por: Mecías Héctor (2017)

Fuente: Investigación de Campo

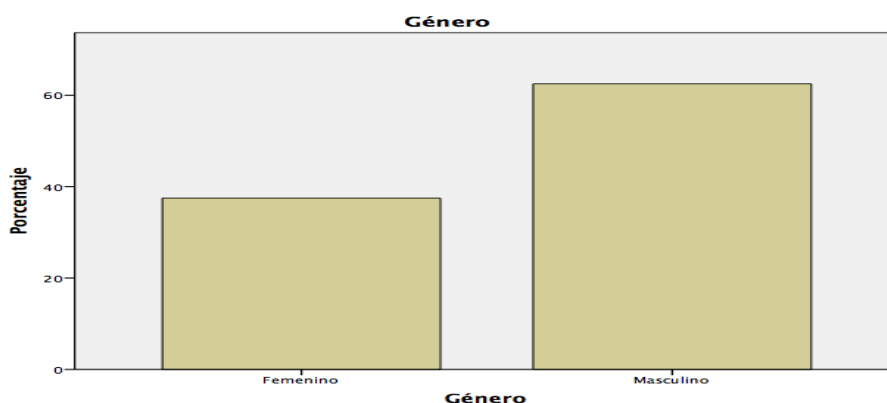


Gráfico 1 Género

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis: Del total de 128 turistas encuestados, el 37% son de género femenino mientras que el restante 62,5 son hombres, siendo así que la mayoría de turistas que realizan este tipo de deportes extremos son de género Masculino.

Interpretación: En base a los datos estadísticos obtenidos de las encuestas realizadas en el Cantón Baños de Agua Santa, es posible verificar que la mayoría de turistas que realizan la actividad de aventura modalidad Rafting son de género masculino, de igual manera el género femenino que realiza esta actividad es un número considerable.

Pregunta 2

Tabla 5

Tabulación pregunta 2 Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	12,00	1	,8	,8
	13,00	2	1,6	2,3
	14,00	3	2,3	4,7
	15,00	3	2,3	7,0
	17,00	2	1,6	8,6
	18,00	8	6,3	14,8
	19,00	10	7,8	22,7
	20,00	3	2,3	25,0
	21,00	4	3,1	28,1
	22,00	2	1,6	29,7
	23,00	8	6,3	35,9
	24,00	13	10,2	46,1
	25,00	10	7,8	53,9
Válidos	26,00	2	1,6	55,5
	27,00	2	1,6	57,0
	28,00	1	,8	57,8
	29,00	1	,8	58,6
	30,00	3	2,3	60,9
	32,00	3	2,3	63,3
	35,00	1	,8	64,1
	36,00	1	,8	64,8
	40,00	1	,8	65,6
	41,00	9	7,0	72,7
	42,00	3	2,3	75,0
	43,00	3	2,3	77,3
	44,00	4	3,1	80,5
	45,00	6	4,7	85,2

46,00	3	2,3	2,3	87,5
47,00	1	,8	,8	88,3
48,00	2	1,6	1,6	89,8
50,00	2	1,6	1,6	91,4
51,00	1	,8	,8	92,2
52,00	3	2,3	2,3	94,5
54,00	2	1,6	1,6	96,1
55,00	2	1,6	1,6	97,7
61,00	1	,8	,8	98,4
64,00	1	,8	,8	99,2
65,00	1	,8	,8	100,0
Total	128	100,0	100,0	

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

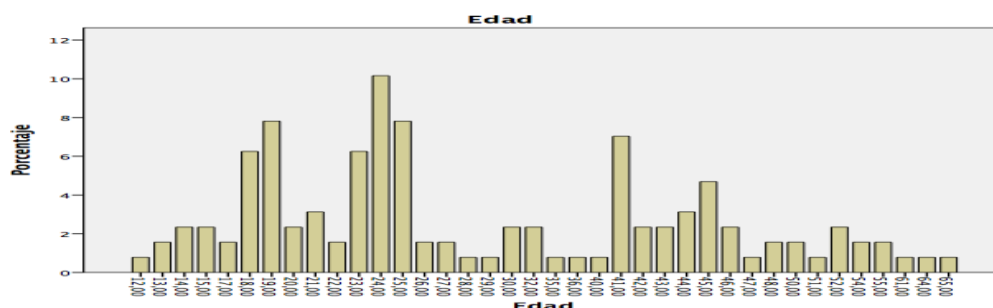


Gráfico 2 Edad

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis: Con un total de 128 personas encuestadas en un rango de edad entre 12 a 65 años, el 10,37 % del total corresponde a los turistas en la edad de 24 años, mientras tanto el 7,8 % corresponde a la edad de 19 años, así mismo el 7,8% corresponde a la edad de 25 y finalmente el 7% corresponde a la edad de 41 años; siendo estos los datos más representativos.

Interpretación: Se puede verificar que un número considerablemente mayor de turistas que practican este tipo de deporte extremo está en un rango de edad entre los 18 y 41 años de edad, lo cual se puede deducir que la práctica del Rafting es

realizada por personas mayormente jóvenes; así mismo hay un número considerable de turistas entre niños y adultos que practican este deporte en el Cantón Baños de agua santa.

Pregunta 3

Tabla 6

¿El número máximo de turistas por balsa era el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	6,3	6,3	6,3
	Bueno	47	36,7	36,7	43,0
	Excelente	39	30,5	30,5	73,4
	6,00	34	26,6	26,6	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

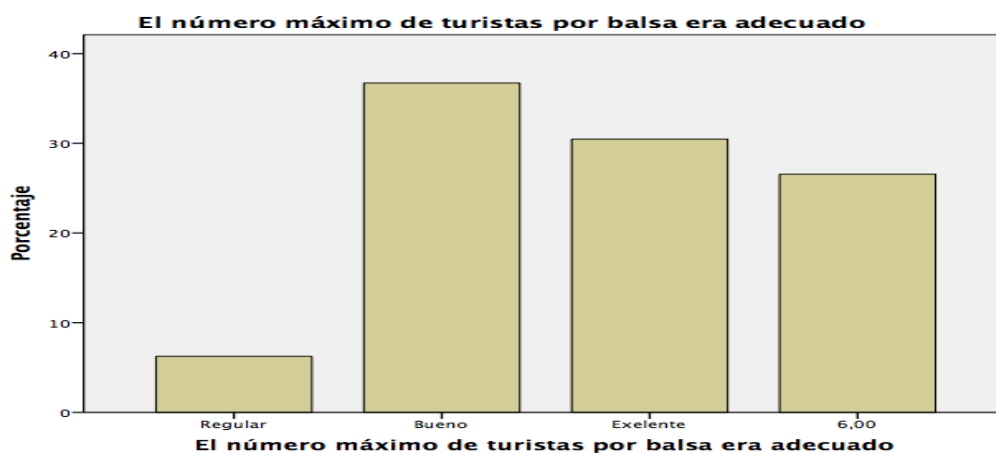


Gráfico 3 *El número máximo de turistas por balsa era el adecuado*

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis: Del total de 128 encuestas realizadas, el 36,7% está de acuerdo en que el número de turistas por balsa para realizar la Actividad es Bueno, mientras tanto el 30,5% piensa que es excelente, así mismo el 26,6% está de acuerdo que el número de pasajeros por balsa es el indicado, y finalmente el 6,3% restante cree que es regular.

Interpretación: El resultado obtenido de los Turistas encuestados demuestra que la mayor parte de estos, están de acuerdo en que el número máximo de turistas por balsa es el adecuado, mientras tanto que un porcentaje bajo, no está de acuerdo en dicha medida, teniendo en cuenta que el número de ocupantes por balsa depende de la capacidad de la misma.

Pregunta 4

Tabla 7

¿El rango de edad de los participantes considera fue adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	12,5	12,5	12,5
	Buena	71	55,5	55,5	68,0
	Excelente	41	32,0	32,0	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

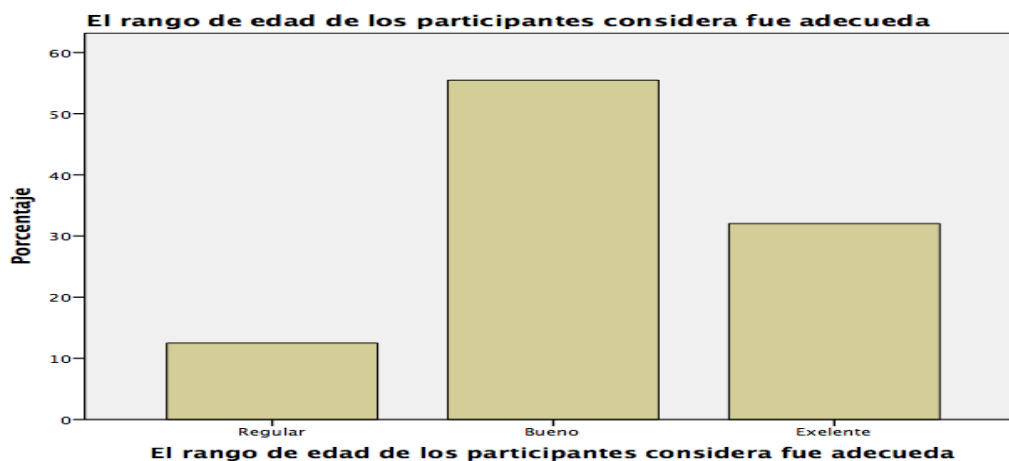


Gráfico 4 *El rango de edad de los participantes considera fue adecuada*

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis: Del total de encuestados que corresponden a 128 turistas, el 55,5% está de acuerdo en que el rango de edad de participantes en la actividad es la adecuada, en tanto que el 12,5% afirma que es excelente, y finalmente el 12,5% restante cree que es regular.

Interpretación: En Base a los resultados obtenidos, se puede considerar que la práctica de este deporte es realizada por personas en un rango de edad bueno, siendo estos mayormente jóvenes en busca de aventuras extremas, por otro lado, un número mínimo de encuestados cree que el rango de edad tomado es “regular”, afirmando que las edades son entre muy jóvenes y muy adultas.

Pregunta 5

Tabla 8

¿Cómo califica usted el equipo usado en la práctica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	94	73,4	73,4	73,4
	Bueno	30	23,4	23,4	96,9
	Excelente	4	3,1	3,1	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

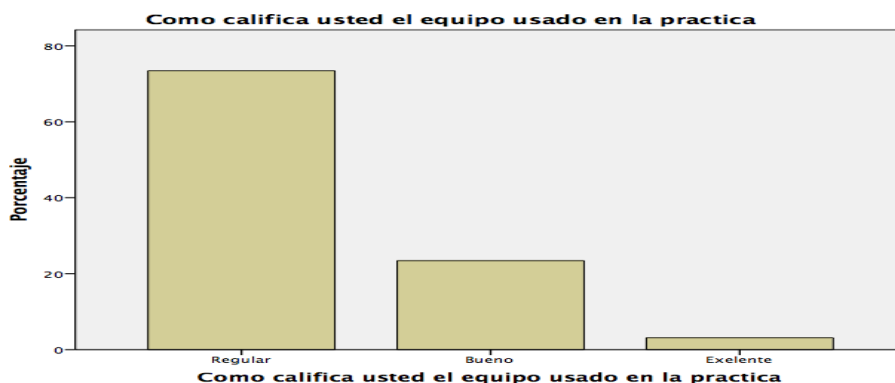


Gráfico 5 *Como califica usted el equipo usado en la practica*

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis: El 73,4 % de los encuestados estados cree que el equipo utilizado en la práctica de Rafting es “regular, mientras tanto el 23,4 afirma que el equipo es bueno, por otro lado, el 3,1% restante opina que el equipo se encuentra en excelentes condiciones.

Interpretación: Los datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas revelan que, la mayor parte de los turistas que han practicado la actividad del Rafting en el Cantón está de acuerdo en que el equipo utilizado en esta actividad es de Calidad regular, lo cual es un punto importante a mejorar; hay que tener en cuenta que el grupo de turistas encuestados que cree que el equipo utilizado en dicha actividad es de “excelente” calidad es mínimo; teniendo en cuenta estos resultados, se deberían tomar medidas correctivas.

Pregunta 6

Tabla 9

¿Cómo califica usted el grado de dificultad del río?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	36	28,1	28,1	28,1
	Excelente	92	71,9	71,9	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

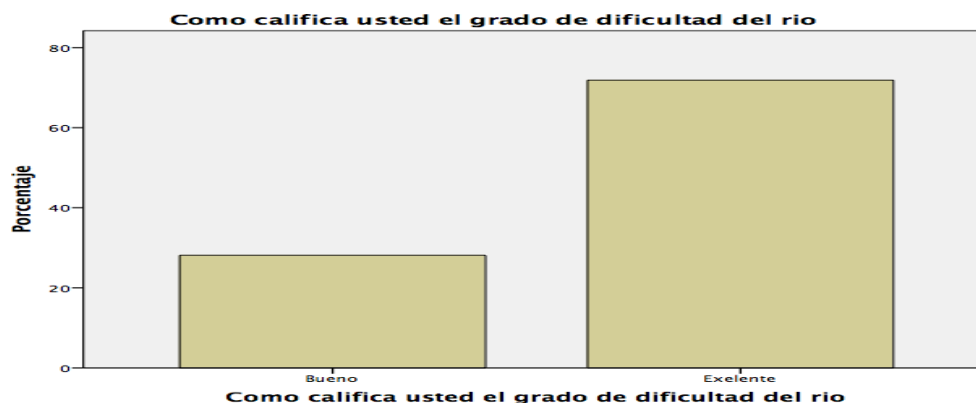


Gráfico 6 *Cómo califica usted el grado de dificultad del río*

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis: Según el estudio Realizado del 100% de encuestados, el 28,1% manifiesta que la dificultad del río tiene un buen grado de dificultad, por otro lado, el 71,9% afirma que el río es Excelente para la práctica de esta actividad.

Interpretación: Mediante la investigación se ha podido constatar que la mayor parte de los encuestados se siente a gusto con el nivel del río en el cual se practica esta actividad, siendo un gran punto a favor del desarrollo de deportes extremos modalidad Rafting, pues la mayoría de turistas buscan actividades extremas y seguras.

Pregunta 7

Tabla 10

¿Cómo califica usted el conocimiento del guía?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,1	3,1	3,1
	Buena	42	32,8	32,8	35,9
	Excelente	82	64,1	64,1	100,0
Total		128	100,0	100,0	

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

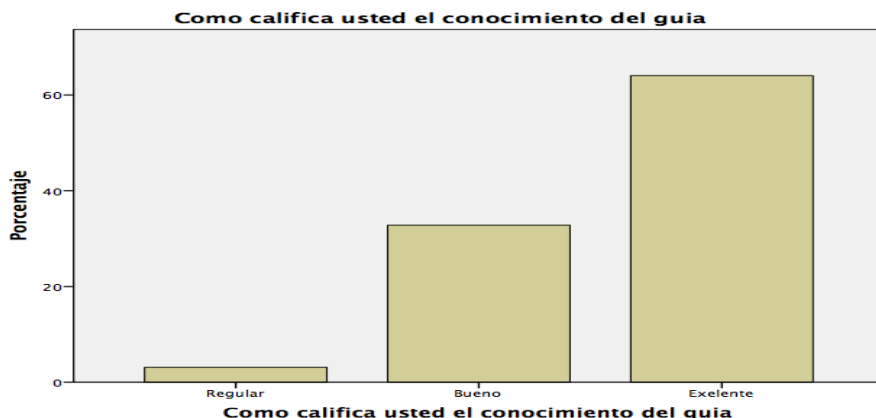


Gráfico 7 *Cómo califica usted el conocimiento del guía*

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis: Del total de 128 encuestados, el 3,1% considera que los conocimientos del guía son regulares; por otro lado, el 32,8% manifiesta que son buenos, y finalmente el 64,1% restante opina que los conocimientos del guía son excelentes.

Interpretación: Mediante la aplicación de las encuestas, se pudo constatar que la mayor parte de turistas poseen excelentes expectativas de los guías, los cuales tienen varios años de experiencia en la práctica de este deporte además de realizar constantes capacitación de seguridad y manejo de turistas en el río.

Pregunta 8

Tabla 11

¿Cómo califica usted la habilidad del guía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	3	2,3%	2,3%
	Regular	41	32,0%	34,4%
	Bueno	48	37,5%	71,9%
	Excelente	36	28,1%	100,0%
Total	128	100,0%	100,0%	

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

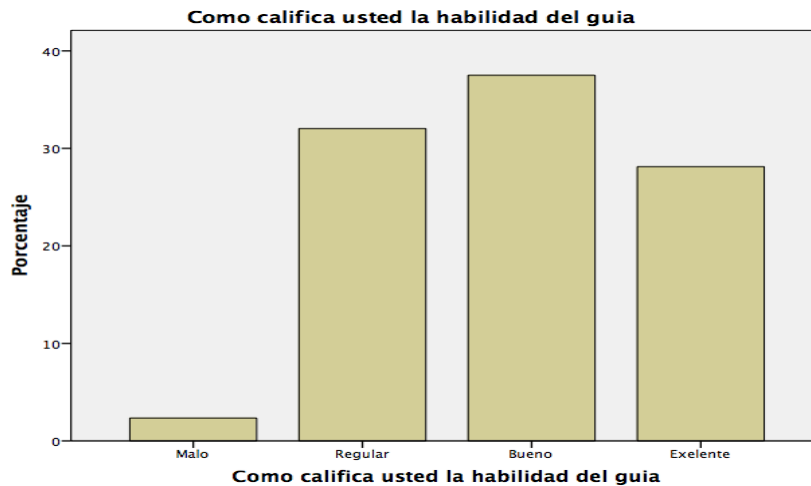


Gráfico 8 *Cómo califica usted la habilidad del guía*

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis: El 28,1% de los turistas encuestados opina que las habilidades del guía en el desarrollo de la actividad son Excelente, por otro lado, un 37,5% manifiesta que las habilidades del guía son Buenas, así mismo un 32% afirman que es regular y finalmente el 2,3 % cree que el guía posee malas habilidades en la práctica de este deporte.

Interpretación: En base a los estados estadísticos obtenidos se puede verificar que los guías encargados de realizar esta actividad cuentan con un rango de habilidades buenas y excelentes, gracias a que, para la práctica de este deporte, el guía debe permanecer capacitado y entrenado constantemente en Rescate y manejo de turistas en el Río.

Pregunta 9

Tabla 12

¿Cómo califica usted la seguridad en la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	36	28,1	28,1	28,1
	Excelente	92	71,9	71,9	100,0
	Total	128	100,0	100,0	

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

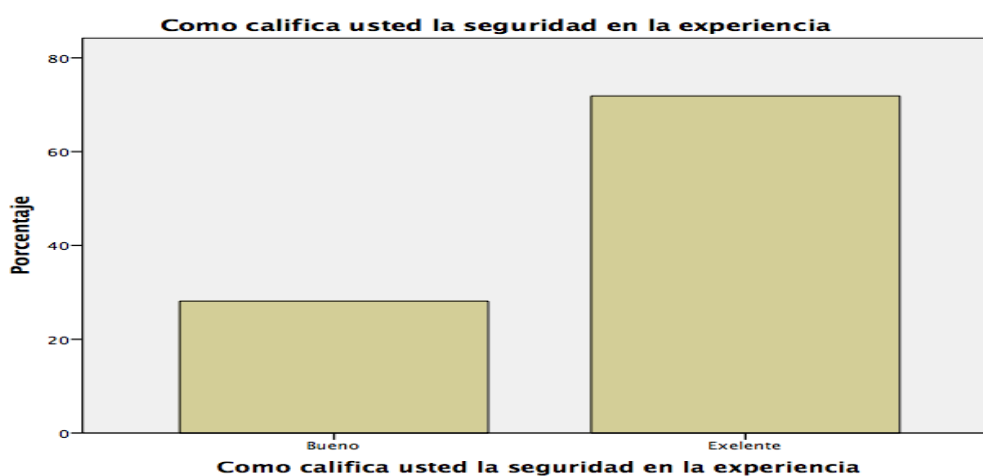


Gráfico 9 *Cómo califica usted la seguridad en la experiencia*

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis: Del total de 128 encuestados el 71,9% está de acuerdo en que la seguridad en actividad es excelente, mientras tanto el 28,1% restante manifiesta que es buena.

Interpretación: La seguridad que este tipo de actividades posee tiene un alto nivel, esto se ha logrado mediante la evaluación de guías, equipos y condiciones climáticas, lo cual favorece al desarrollo seguro de los deportes extremo modalidad Rafting en el Cantón Baños de agua santa.

Pregunta 10

Tabla 13

¿Volvería usted a practicar Rafting?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	23	18,0	18,0	18,0
	Si	105	82,0	82,0	100,0
Total		128	100,0	100,0	

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

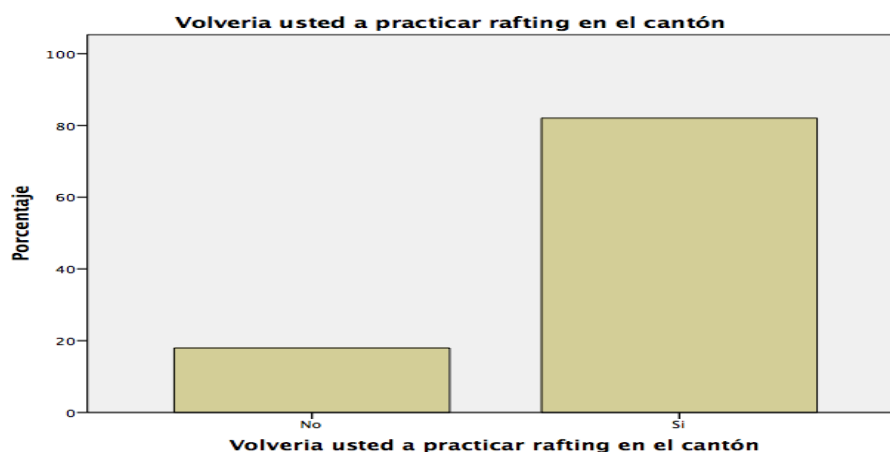


Gráfico 10 Volvería usted a practicar Rafting

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis: El 82% de encuestados afirma que volvería a practicar esta actividad, mientras tanto que el 18% restante opina diferente, siendo estos una considerable minoría.

Interpretación: Las encuestas aplicadas para el estudio revelan que la mayor parte de turistas que han practicado este deporte, manifiestan que volverían a realizar rafting en el Cantón Baños de Agua Santa, gracias a la seguridad brindada por los guías y equipo de rafting, los cuales hacen de esta actividad segura y divertida.

4.2 Verificación de la hipótesis

Para la verificación de la hipótesis del presente tema investigativo se utilizó el método estadístico

Tabla 14
Verificación de la Hipótesis

	Hipótesis Nula	Test	Sig.	Decisión
1	Las Categorías definidas por género “ Masculino y Femenino se producen con las probabilidades de 0,5 y0,5.	Prueba binominal de una muestra	,006	Rechazar hipótesis nula.
2	Las categorías de Edad se producen con probabilidades iguales	Prueba Chi cuadrado de una muestra.	,000	Rechazar hipótesis nula.
3	Las Categorías definidas por : Volvería a practicar Rafting en el Cantón = Si y No se producen con las probabilidades de 0,5 y 0,5.	Prueba binominal de una muestra.	,000	Rechazar hipótesis nula.
4	La distribución del Número máximo de personas por balsa era adecuado es normal con la media 4,773 y la desviación típica 0,92.	Prueba Kolmogrov-Smirnov de una muestra.	,000	Rechazar hipótesis nula.
5	La distribución del rango de edad de los participantes considera fue adecuada es normal con la media 4,195 y la desviación típica 0,64.	Prueba Kolmogrov-Smirnov de una muestra.	,000	Rechazar hipótesis nula.
6	La distribución de cómo califica usted el equipo usado en la práctica es normal con la media 3,297 y la desviación típica 0,52	Prueba Kolmogrov-Smirnov de una muestra.	,000	Rechazar hipótesis nula.
7	La distribución de Cómo califica usted el grado de dificultad del rio es normal con la media 4,719 y la desviación típica 0,45.	Prueba Kolmogrov-Smirnov de una muestra.	,000	Rechazar hipótesis nula.
8	La distribución de Cómo califica usted el conocimiento del guía es normal con la media 4,609 y la desviación típica 0,55.	Prueba Kolmogrov-Smirnov de una muestra.	,000	Rechazar hipótesis nula.
9	La distribución de cómo califica usted la habilidad del guía es normal con la medida 3,914 y la desviación típica 0.83.	Prueba Kolmogrov-Smirnov de una muestra.	,000	Rechazar hipótesis nula.
10	La distribución de Cómo califica usted la seguridad en la experiencia es normal con la media 4,719 y la desviación típica 0,45.	Prueba Kolmogrov-Smirnov de una muestra.	,000	Rechazar hipótesis nula.

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

ANOVA con prueba de Friedman

Tabla 15

Prueba de Friedman

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Chi-cuadrado de Friedman	Sig.
Inter-personas	2136,762	127	16,825		
Intra-personas					
Inter-elementos	89069,813 ^a	9	9896,646	944,023	,000
Residual	19622,887	1143	17,168		
Total	108692,700	1152	94,351		
Total	110829,462	1279	86,653		

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

Debido a que la significancia es 0,00 misma que es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: Estándares de la operación del rafting y su importancia en la seguridad de los turistas

- Levantar información sobre los estándares de operación de la práctica de Rafting en las agencias operadoras de Baños de Agua Santa.
- Analizar la importancia de la seguridad turística en la práctica de Rafting.
- Socializar los estándares de la operación de la práctica del rafting en las agencias operadoras de baños de agua Santa m, con un enfoque de la seguridad turística.

CAPÍTULO V

5.1. Conclusiones

- Mediante el levantamiento de información acerca de los estándares de operación de los deportes de Aventura modalidad Rafting, se puede concluir que para realizar esta actividad bajo normas de seguridad se debe tener en cuenta varios factores como; las habilidades y experiencia de los guías, las condiciones climáticas, el estado del equipo
- Los estándares de operación de las Agencias Turísticas del Cantón Baños de Agua Santa, cumplen con las especificaciones necesarias para el desarrollo de este deporte gracias a lo cual pueden ofertar en su gran mayoría servicios y productos de calidad guardando la seguridad de los participantes.
- Es necesario esquematizar una propuesta para socializar los estándares de operación en la práctica de Rafting en el Cantón Baños de Agua Santa, con el fin de generalizar y mejorar la aplicación de las normas, equipamiento, capacitaciones y sistemas de operación turística brindado por las agencias operadoras del Cantón, enfocándose a la seguridad turística.

5.2 Recomendaciones

- Mantener los estándares de seguridad especificados en el Reglamento de operación turística de aventura, además de innovar constante los sistemas de seguridad y técnicas de rescate en aguas rápidas mediante cursos de

capacitación para guías con el fin de brindar al turista una experiencia con mucha adrenalina y seguridad.

- Se recomienda que los estándares de operación turística para la actividad del Rafting que brindan las Agencias operadoras del Cantón, debe mantenerse en un cambio de mejoras continuo, con el fin de brindar y ofertar servicios seguros y de calidad a los turistas nacionales y extranjeros.
- Se sugiere el análisis constante de la seguridad turística en deportes extremos, mediante socializaciones y capacitaciones entre operadoras turísticas, guías y autoridades municipales competentes.
- Analizar la importancia de la seguridad turística en la práctica de Rafting, con el fin de hacer de este un deporte seguro, lo cual permite continuar posicionándose como una de las principales actividades extremas realizadas en el Cantón Baños de Agua Santa
- Actualizar cada año la línea base para verificar y evaluar los estándares que contiene la propuesta de operación en la práctica de Rafting, el mismo que debe ser socializado entre todas las agencias operadoras de esta actividad, enfocándose en la seguridad turística.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos

6.1.1 Tema

Diseño de un Manual de Seguridad para la actividad de Rafting en el Sector Baños de Agua Santa como una estrategia para estandarizar y mejorar la seguridad.

6.1.2 Datos informativos

Ubicación

PROVINCIA: TUNGURAHUA

CANTÓN: BAÑOS DE AGUA SANTA.

HABITANTES: (INEC, Censo de Población y vivienda 2010).

EXTENSIÓN: 340 hectáreas.

CLIMA: Humedad relativa Baja, su clima es diverso modificado por la altitud, Media anual: 14.12 grados centígrados. Máxima: 26 grados centígrados. Mínima: 15 grados centígrados

TEMPERATURA: Promedio anual entre 19 grados centígrados

Altitud: 1820 m.s.n.m. Latitud: 02° 55' S

Longitud: 079° 04' W



Gráfico 11 Mapa del Cantón Baños de Agua Santa
Fuente: Repositorio Municipio

6.2 Objetivos

6.2.1 Objetivo general

Elaborar un Manual de Seguridad de la actividad Rafting para mejorar la seguridad de los participantes.

6.4.2 Objetivos específicos

- Identificar y levantar información de la Actividad del Rafting en el Cantón Baños de Agua Santa.
- Implementar el manual el uso de equipo utilizado en la actividad para el descenso en Aguas Rápidas.
- Socializar el estudio realizado en Agencias de viajes y GAD municipal del Cantón Baños, mediante una presentación informativa.
- Realizar la validación técnica del manual por parte de Personas o entes encargados y capacitados.

6.3 Análisis de factibilidad

6.3.1 Factibilidad Operativa

El presente tema de investigación es totalmente factible, ya que se cuenta con la instrucción necesaria para la ejecución de la misma, así como también se cuenta con la colaboración de Agencias de viaje y operadoras turísticas del cantón, de la misma manera contamos con el apoyo del GAD Municipal.

6.3.2 Factibilidad Económica

Para el diseño de un manual de capacitación se obtiene los siguientes rubros.

Tabla 16

Costo de Investigación

Descripción	Encargado	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Copias de Paginas de libros (Material de Investigación)	Investigador	40	\$0,5	\$2,00
Internet para investigación (Material de Investigación)	Investigador	4	\$1,00	\$4,00
Viáticos Investigador	Investigador	1	\$90,00	\$90,00
Diseño Gráfico del Manual	Centro de diseño Grafico	1	\$80,00	\$80,00
Impresión del Modelo del Manual.	Investigador	1	\$40,00	\$40,00
Impresión Full Color del Manual	Centro de diseño Grafico	1	\$55,00	\$55,00
Copias e ilustraciones del Manual	Investigador	5	\$10,00	\$50,00
Costo Total				\$331,00

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Encuesta

La reproducción de la propuesta estará a cargo del GAD del Cantón Baños de Agua Santa, puesto que el presupuesto aprobado por la administración del GAD para el presente año en el ámbito empresarial interno será dedicado para realizar

actividades relacionadas en el cantón y con el desarrollo y fortalecimiento del turismo.

6.3.3 Factibilidad Organizacional

Las autoridades del cantón serán los responsables de socializar y distribuir los resultados detallados en el presente documento a su población en general, en especial a los involucrados en la actividad turística, de la manera que ellos consideren más conveniente.

6.4 Administración de la Propuesta

Autor: Persona encargada de elaborar, diseñar y planificar la propuesta, a través de las observaciones del contexto de la problemática, investigando las características del perfil del visitante para aportar al desarrollo de la economía del cantón.

Tutor: Su función principal consiste en orientar al autor de la propuesta para garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos planteados; así como realizar las correcciones pertinentes para el desarrollo adecuado de la propuesta.

Usuarios: Está propuesta se pondrá a disposición de las autoridades y demás personas involucradas en la actividad turística, siendo ellos quienes tomen las mejores decisiones para el turismo que existe en el cantón.

6.5 Ejecución de la Propuesta

El documento a presentar será de la siguiente manera:

Manual de Seguridad para la actividad de Rafting en el Sector de “Baños de Agua Santa”

Términos Generales

- **Accidente:** Tipo de imprevisto que altere la normalidad que se haya previsto, causando daños ya sea a una persona o cosa.
- **Cliente:** Cualquier tipo de persona las cuales adquieren o utilizan los servicios de un profesional o entidad.
- **Dificultad:** Situación, circunstancia u obstáculo los cuales dificultan la realización de las actividades planificadas.
- **Evaluación de riesgo:** Proceso con el cual se identifica la existencia de riesgos presentes en el entorno de desarrollo de la actividad y permite la valoración de la urgencia de actuar.
- **Grados de dificultad:** Valores o medidas ya sean de mayor o menor grado los cuales representan la dificultad que poseen las actividades turísticas de aventura.
- **Identificación de peligros:** Proceso el cual identifica la existencia de peligro, mismo que a su vez facilita el definir sus características.
- **Impacto ambiental:** Acciones humanas que alteran el equilibrio natural del ambiente generando así un efecto dañino a la naturaleza.
- **Incidente:** Acontecimiento repentino ocurrido dentro del ámbito del trabajo, que representa un peligro potencial y que podría terminar en un accidente.

- **Infraestructura:** Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad.
- **Peligro:** Situación donde existe la probabilidad, amenaza u ocasión de que ocurra una desgracia o un contratiempo en el desarrollo de las actividades.
- **Riesgo:** Posibilidad en la cual se puede producir ya sea un contratiempo o desgracia, donde puede alguien o algo sufrir perjuicios o daños.

Términos Específicos de Rafting

- **Aguas blancas:** Agua agitada que, debido a su composición de presentar una concentración mayor de aire, logra crear un efecto óptico de agua blanca.
- **Balsa – Bote:** Embarcaciones adecuadas para el desarrollo de la actividad de descenso en balsa también llamada rafting.
- **Cataraft:** Embarcación inflable que está conformada por dos tubos principales enlazados por una estructura
- **Cuerda de rescate:** Es una cuerda ya sea dinámica o estática de al menos quince metros, que cumple con el propósito de rescate de personas o equipos; esta está ubicada en una bolsa flotante.
- **Guía de rafting:** Es el guía profesional de aventura el cual posee los conocimientos y experiencia necesarios, que lo habilitan para conducir (guiar) ya sea a uno o más turistas en el descenso del río.
- **Mosquetón:** Clip de gran resistencia para asegurar cualquier cosa dentro o fuera de la embarcación y es empleado en procedimientos de rescate.
- **Remolino o Hueco:** Flujo de agua en movimiento giratorio y rápido de las aguas del río que se forma con turbulencias ocasionado por la presión.
- **Towline o Flipline:** Cinta plana, tubular de alrededor de 2 metros de largo la cual posee un mosquetón incrustado en uno de sus extremos, tiene por función el volver a la embarcación a su posición normal si esta se volcado.
- **Trasporte de Embarcaciones:** Transporte utilizado para movilizar, asistir y asegurar las distintas embarcaciones como el kayak, balsa con remos centrales o cataraft.

Prestación del Servicio de la Actividad “Rafting”

Las Operadoras Turísticas o Agencia de viajes deben presentar su oferta turística, la mismo que debe contener la siguiente información:

1. Descripción de los programas.
2. Características generales del destino: condiciones climáticas, geográficas, y aspectos culturales, según el caso.
3. Grados de dificultad que presenta la actividad.
4. Trayecto y duración de la actividad.
5. Programa de recorridos.
6. Información de las circunstancias en las cuales se puede o no se puede realizar la actividad.
7. Requisitos físicos y edad mínima necesarios para realización de la actividad
8. Conducta a seguir y medidas de seguridad a tomar por el turista.
9. Equipamiento necesario.
10. Política de precios y cancelación del servicio.
11. Medidas para la disminución del impacto ambiental en el sector de desarrollo de la actividad,

Las Operadoras Turísticas deberán contar con un procedimiento interno para la atención de quejas, reclamos y satisfacción al cliente, la cual como mínimo deberá contener:

- ✓ Formulario de satisfacción al cliente.
- ✓ Buzón para quejas y/o recomendaciones.

- ✓ Seguimiento de la evaluación de las quejas y/o recomendaciones presentadas por los clientes.
- ✓ Elaboración e implementación de medidas con el fin de responder a las quejas y/o recomendaciones.

Medidas de Seguridad

Las Operadoras Turísticas deberán solicitar a los turistas llenar y firmar, el formulario de “Declaración de Reconocimiento de Riesgos”, el cual deberá ser presentado con carácter de declaración juramentada, mismo que contiene la siguiente información:

1. Condiciones bajo las cuales se pueden o no realizar la actividad.
2. Requisitos físicos necesarios que debe poseer el turista para realización de la actividad
3. Para los menores de edad, es necesario la firma del padre, madre o una persona mayor de edad la cual asuma el cargo del menor, autorizando al mismo a practicar la actividad y reconociendo los riesgos que existen. En las distintas calidades que se presenten como la de padre, madre o persona mayor de edad deberán ser validadas con los respectivos documentos de identidad (cédulas o pasaportes del menor) y de quien emite la autorización.
4. Riesgos que podrán ocurrir durante la práctica de la actividad.
5. Conducta a seguir, así como el comportamiento necesario que el turista debe mantener en la práctica de la actividad.
6. Normas y reglas a seguir por incumplimiento o abandono del programa, se deba a voluntad propia del turista o por decisión de la operadora.

7. Indicar cuales son los límites de responsabilidad que presentara la operadora turística por los daños que puedan sufrir o ser afectados los turistas, por motivos o negligencia de la operadora.
8. Tratamientos médicos de ser el caso
9. Información completa de los turistas: nombre, apellido, nacionalidad, número de documento de identidad, correo electrónico, contacto en el país (Ecuador), contacto en caso de emergencias, firma.
10. Fecha y lugar de consentimiento de la “Declaración de Reconocimiento de Riesgos”.

La edad requerida para la realización de la actividad de rafting se la fijara dependiendo del grado de dificultad a desarrollar, esto debe ser establecido e informado por la operadora turística.

Tabla 17

Edades Mínimas para la Práctica de Rafting

Edad	Grado de Dificultad I	Grado de Dificultad II	Grado de Dificultad III	Grado de Dificultad IV	Grado de Dificultad V
De 5 a 16 años	Si	Si	12 años o más de 80 libras	No	No
De 16 a 18 años	Si	Si	Si	Con autorización de padre, madre o una persona mayor de edad, la cual deberá firmar la “Declaración de Reconocimiento de Riesgos” en representación del menor	No
Mayor de 18 años	Si	Si	Si	Si	Si
Habilidad de Natación	Mínima	Mínima	Saber nadar	Nadador atlético	Nadador atlético

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Organización Mundial del Turismo (2015)

Al momento de la realización del Rafting se debe tener en cuenta el número máximo de turistas por balsa o bote, para ello se considera el grado de dificultad, así como las especificaciones del fabricante de acuerdo al bote, para ello se tiene en cuenta lo siguiente:

Tabla 18

Número de Personas por Bote

Dimensión de la embarcación	Número de personas
12 pies	5 más el Guía
14 pies	7 más el Guía
16 pies	9 más el Guía

Elaborado por: Mecías Héctor (2018)

Fuente: Organización Mundial del Turismo (2015)

Charla Instructiva y de Seguridad

Para ello se deberá tratar acerca de los siguientes temas:

1. Breve introducción acerca del recorrido a realizar.
2. Explicación acerca de los Grados de dificultad existentes para el desarrollo de la actividad de Rafting
3. Forma correcta de ejecutar la actividad, así como de uso del equipamiento.
4. Riesgos que pueden surgir en la actividad.
5. Verificar que no existe impedimento alguno ya sea físico o médico para la realización de la actividad por parte del turista.
6. Conducta a seguir, así como el comportamiento necesario que el turista debe mantener en la práctica de la actividad.
7. Medidas inmediatas de respuesta en casos de emergencia.
8. Explicación acerca el ecosistema y las acciones a realizar para minimizar el impacto ambiental.

9. Simulación practica previo a la actividad

Manejo de Riesgos

- Reconocer e identificar los riesgos y peligros que están asociados a la actividad de Rafting
- Criterios de evaluación de tales riesgos y peligros.
- Identificar los elementos que pueden influir en el nivel de riesgo: tales como condiciones climáticas, el grado de dificultad, edad del turista.
- Métodos de respuesta y la manera de cómo proceder ante dichas situaciones de emergencia.
- Registro de incidentes y accidentes.

Requisitos de los Guías de Rafting

- Haber cumplido la mayoría de edad (18 años en adelante).
- Poseer licencia otorgada por el Ministerio de Turismo.
- Haber aprobado y acreditado el curso de Primeros Auxilios y Resucitación Cardio-Pulmonar (RCP).
- Haber aprobado y acreditado el tener experiencia según el grado de dificultad de la actividad.
- Haber aprobado y acreditado los cursos de Capacitación y Actualización de Conocimientos cada 2 años.

Equipamiento Requerido para la Actividad de “Rafting”

Toda Operadora Turística que brinde el servicio de rafting debe brindar al turista equipo que sea especializado para dicha actividad y en un buen estado de funcionamiento.

Equipamiento de rafting (Turista)

- ✓ chaleco salvavidas exclusivo de rafting
- ✓ Casco de rafting
- ✓ “Paddles” o también llamados Remos cortos
- ✓ Ropa térmica (trajes de neopreno) para evitar el descenso de temperatura
- ✓ Calzado apropiado (recomendable zapatilla de lona)

Equipamiento de rafting (Guía)

- ✓ chaleco salvavidas exclusivo de rafting
- ✓ Casco de rafting
- ✓ Remo
- ✓ Navaja de río
- ✓ Silbato
- ✓ 2 Mosquetones
- ✓ Bolsa
- ✓ Cuerda

Equipamiento del Bote

- ✓ Poseer un remo de reserva
- ✓ Una bolsa de rescate la cual contenga un mínimo de quince metros de cuerda y flotador por cada bote (hasta grado III) y dos por cada bote (grado IV– V)
- ✓ Un Botiquín de Primeros Auxilios.
- ✓ Una Bomba (Para cada grupo)
- ✓ Remos para cada participante más uno de repuesto.

Equipo de Básico de Rescate

- ✓ Un mínimo de 4 mosquetones con seguro
- ✓ 2 mosquetones sin seguro
- ✓ Poseer 2 poleas las cuales tengan una resistencia de mínimo 1000 kilogramos.
- ✓ Una cuerda estática
- ✓ 2 cordinos
- ✓ Cintas tubulares que sean entre 2 a 5 metros cada una
- ✓ Equipo de comunicación (celular aprueba de agua, radio, woki toki)

Una vez ya establecido lo anterior se procede con el tour el cual da inicio en la oficina donde se les entrega todo el equipo necesario para la realización de este deporte.

Por 40 minutos se viaja de Baños hasta el sector de La Penal en el río Pastaza donde el guía dará una charla técnica sobre comandos de remo, comandos de seguridad, se realizará una práctica en tierra y luego se prosigue al río. El descenso dura aproximadamente 1 hora 30 en las cuales se disfrutará del hermoso paisaje y los

rápidos. A su vez es posible tomar fotografías o filmar el descenso, que termina en el sector de Madre Tierra en la Provincia de Pastaza.

Grados de Dificultad que presentan los Ríos para la Actividad de “Rafting”

Fácil Grado I:

1. **La Corriente:** El agua se traslada lenta y en calma sobre un lecho con un poco de desnivel.
2. **Los Rápidos:** Las olas que se producen son de un tamaño pequeño. Existen muy pocos y fáciles de maniobrar.
3. **Habilidades requeridas:** No se requiere mucha experiencia, pero si el dominio de las técnicas básicas.
4. **Seguridad:** Existe el riesgo de que el bote se vire o de caerse. El rescate es sencillo pues son aguas calmadas.

Principiante Grado II:

1. **La Corriente:** El agua se traslada por canales claros y anchos, la corriente es irregular, en cuanto a los rápidos no necesitan ser explorados debido a que son evidentes.
2. **Los Rápidos:** Existen olas irregulares, las cuales no representan riesgo alguno estas no son ni grandes ni fuertes. Hay remolinos pequeños.
3. **Habilidades requeridas:** Del mismo modo que en el grado 1 no se requiere mucha experiencia, las dificultades son sencillas de evitar, pero se realizarán maniobras ocasionales.

4. **Seguridad:** Existe la asistencia grupal, así como pedidos de auxilio, pero no son necesarios, las personas que saben nadar rara vez resultan lesionadas. Tanto el Grado I como el Grado II resultan perfectos para aprender básico lo sobre el Rafting.

Intermedio Grado III:

1. **La Corriente:** Existen corrientes rápidas y del mismo modo irregulares con una gran cantidad de obstáculos, para ellos existen rutas alternativas de fácil reconocimiento.
2. **Los Rápidos:** Aquí se encuentran ya olas moderadas e irregulares por lo que representan un obstáculo medio siendo un poco difíciles de esquivar al pasar muy cerca de ellos.
3. **Habilidades requeridas:** En este grado de dificultad ya se hace indispensable el realizar maniobras complejas en las corrientes rápidas, también se debe tener un buen control del bote al momento de navegar por lugares estrechos y en el rodeo de obstáculos. Aquí ya se aplica las técnicas de rescate por lo cual el guía debe dominarlas.
4. **Seguridad:** La asistencia grupal es requerida para evitar que la persona que haya caído del bote nade mucho, las lesiones en aquellas personas que nadan son comunes.

Avanzado Grado IV:

1. **Las Corrientes:** A este grado ya las corrientes son rápidas y sobre todo muy irregulares pues ya se manifiestan muchas rocas las cuales obstruyen el camino a su vez que las rutas ya no son fáciles de reconocer.

2. **Los Rápidos:** Se vuelven intensos, más fuertes y seguidos a su vez son predecibles. Según el río que se haya escogido puede hallarse grandes olas, rocas de tamaño considerable, rutas más angostas. Es necesario moverse rápidamente debido a la existencia de peligros acechantes.
3. **Habilidades requeridas:** Se vuelve muy necesario una precisión exacta al momento de manejar en aguas turbulentas. Se deben ejecutar maniobras rápidas bajo presión. Es muy importante el cómo saber ingresar rápidamente en los remolinos para de esta manera poder explorar el rápido o a su vez descansar. Inclusive para buenos guías la línea es difícil de llevar.
4. **Seguridad:** Aquí el guía es fundamental debido a que la exploración es vital para el descenso ya que se puede encontrar con variaciones en el caudal. Las lesiones o heridas que pueden sufrir los participantes es moderado-alto y por motivos del estado del agua ocasionan que el auto-rescate sea difícil. Se aplica el rescate grupal, así como el apoyo desde la orilla, para ellos es fundamental haber pasado por un entrenamiento y dominar las técnicas de rescate.

Expertos Grado V:

1. **Las Corrientes:** Aquí la complejidad es alta las corrientes son muy rápidas, largas e irregulares. Se vuelven demasiado complejas por la gran cantidad de peligros que debe evitar.
2. **Habilidades requeridas:** Es indispensable la excelencia en el dominio de todos los elementos ya mencionados del rafting, y también acerca de la seguridad y rescate.

3. Los rápidos pueden ser muy largos demandando buen estado físico. Todo el grupo debe tener experiencia. Mantener la línea elegida de descenso es muy complicado, requiriendo excelente dominio de las técnicas y mucho control personal.
4. **Los Rápidos:** Estos son extremadamente largos, muy violentos y con acceso limitado, los cuales exponen a las personas mientras reman a peligros considerables. Estos rápidos se componen de grandes olas, rocas y huecos, siendo a su vez compuestas por rutas cortas y muy complejas. Aquí se forman remolinos turbulentos lo que hace muy difícil la navegación
5. **Seguridad:** Primordialmente es indiscutible el poseer el equipamiento apropiado, contar con una larga experiencia práctica del deporte, encontrarse en un muy buen estado físico y dominar las técnicas de rescate es el requisito indispensable para sobrevivir. Se debe ser muy precavido, resulta obligatorio la exploración desde la orilla, aunque a menudo es complicada. En caso de existir algún tipo de accidente y los pasajeros caigan del bote el rescate es dificultoso inclusive para expertos pues el nadar en ese tipo de corrientes es peligroso.

Bibliografía

- Adventure Travel Trade Association, (s.f.). “*Calificación para Guías de Turismo Aventura y Estándares de Desempeño*”: Recuperado de https://cdn.adventuretravel.biz/ATTA_AdventureTravelGuideStandard-spanish.pdf
- Brinckmann, W E; Wildgen Sidnei, J; (2012). *Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible»*. Cuadernos de Turismo, () 41-58. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39801103>
- Britto de Azevedo Maia, F., & Alencar de Farias, S. (2013). “*RIESGOS ¿QUÉ RIESGOS? Estrategias de reducción de riesgos y participación emocional de consumidores de turismo aventura*”. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22 (1), 65-83. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180725735004>
- Cabanilla, E., & Lastra-Bravo, X., & Pazmiño, J. (2017). *El turismo doméstico ¿Demanda potencial de los centros de turismo comunitario en Ecuador?* PASOS. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15 (3), 579-590. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88151417005>
- Carnicelli Filho, S. (2014). White-water rafting guides, leisure behaviour and liminality. *Tourism & Management Studies*, 10 (1), 82-86.
- Comité Logístico Permanente de Protección Civil y Seguridad, (2006). “*Manual de Primeros Auxilios*”. México
- Cruz Roja, (2012) “*Guía general de operaciones de rescate, Ecuador*”.
- Domínguez, T., Fraiz, J.A. Y Alén, M.L. (2011): «*La Accesibilidad como Oportunidad de Mercado en el Management de Destinos Turísticos*», en VII Congreso Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Turitec, 2008; en:
http://www.turismo.uma.es/turitec/turitec2008/paginas/articulos/actas_turitec_pdf/L10_A09.pdf

Federación Internacional De Rafting(IRF). (2017). “*Reglamento de Rafting*”.

Gobierno de Costa Rica. (2015). “*Plan nacional para la gestión del riesgo, Marco estratégico para la aplicación de la política de Gestión del Riesgo*”, Costa Rica.

Grupo COREMAR, (2017). “*Los estándares o guías de seguridad*”, Mexico.

Navas-Camargo, F; Zwerg-Villegas, A M; (2014). *COMMUNITY BASED TOURISM: IS THIS PROGRESS?* Revista Ciencias Estratégicas, 22() 249-259. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151339264005>

Organización Mundial del Turismo (2015), *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo III: Principales áreas de intervención*, OMT, Madrid.

Pulido, A. (2011). *Fundamentals of Business Management - Competency-Based Approach*. USA: Mc Graw-Hill companies.

Policía de Turismo, (s.f.). “*Guía de información y seguridad Turística*”: Recuperado de <http://www.policiaecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/04/folleto-turismo-ultim.pdf>

Queensland Adventure (2017). “*Activity Standards River Rafting*”, State of Queenslan.

TURPADE. (2012) Revista Turismo, Desarrollo y Patrimonio “*Turismo Comunitario. Marca Competitiva del Ecuador. Turismo, patrimonio y desarrollo*”. Confederación Panamericana de Escuelas de Hotelería Gastronomía y Turismo, México D.F.

Vásquez, Gustavo. (2010). “*Guía Turística y Ecológica del Ecuador*”. Editorial Voluntad.

Estándares de la operación del rafting y su importancia en la seguridad de los turistas.

Autor: Héctor Francisco Mecías

Universidad Técnica de Ambato

Febrero 9, 2017

Resumen:

El presente trabajo investiga los estándares de seguridad del Rafting para los turistas y personal a cargo (Guías) en los ríos cercanos al Cantos Baños de agua Santa en la provincia de Tungurahua, con el fin de mejorar la seguridad y calidad al momento de realizar esta modalidad de deportes extremos. En donde se pueden mencionar los principales parámetros de seguridad. Así mismo, hay que tomar en cuenta todos los factores que influyen en la seguridad de los turistas, esto requiere la preparación de los guías en los botes, botes extras de seguridad (Kayaks), el nivel del río y equipo de protección. Se proyecta solucionar esta problemática, mediante la La estandarización de los sistemas de seguridad que hay que tomar en cuenta.

Abstract:

This work investigates the safety standards of rafting for tourists and staff in charge in the provinces of Tungurahua, in order to improve safety and quality when doing this modality of extreme sports. Where you can mention the main security parameters. Likewise, it is necessary to take into account all the factors that influence the safety of tourists, this requires the preparation of the guides in the boats, extra safety boats, the level of the river and the protection equipment. This is the solution of the security systems that must be taken into account.

Palabras clave: Estándares de calidad, Deportes Extremos, Rafting, Parámetros de control.

Keywords: Quality standards, extreme sports, rafting, control parameters.

Introducción

La seguridad no depende del azar, según las Normas Basc Word Basc Asosiation (2017), las organizaciones deben dar la misma o mayor importancia al logro de altos estándares de Gestión en Control y Seguridad, que dan a otros aspectos de sus actividades empresariales(..) Esto exige adoptar una propuesta estructurada para la identificación de los peligros y la evaluación y control de los riesgos relacionados con las actividades de comercio internacional que realizan.

El presente artículo analiza la importancia de los estándares que se manejan en la operación del rafting, considerando los factores que se vinculan con esta modalidad de deporte extremo. En la actualidad el Cantón Baños es considerado uno de los principales destinos para la realización del Rafting, de acuerdo con los relatos del sr. Geovanny Romo gerente y propietario de la agencia operadora Geotours; esta actividad se dio inicio en la provincia de Tungurahua, alrededor de los años 1995, teniendo como escenarios algunos tramos de los ríos Pastaza y Patate en la provincia de Tungurahua, gracias a la organización de Ríos Ecuador y conjuntamente con Geotours, se pudo empezar a trabajar en las secciones comerciales de estos ríos, para lo cual fue necesario la contratación de guías internacionales con el fin de capacitar y certificar a guías nacionales para laborar en esta actividad.

De acuerdo con Anzil (2011) la mayoría de participantes en esta actividad son de origen extranjero; e l área del Corredor del Pastaza consta de 41.617 hectáreas; de estas 5657 constituyen áreas privadas regadas por las aguas del Pastaza y afluentes en donde se practica dicho deporte. Este rio es de nivel comercial, lo cual permite a las agencias operar sin mayores riesgos.

Según las definiciones encontradas en los estándares de actividad de aventura de Queensland (2012) se puede decir que el rafting se refiere al uso de inflable, multi-barcos compartimentados (balsas), incluidos kayaks inflables, en ríos de aguas

blancas donde la sección del río es más larga de un kilómetro y/o el grado del río en cualquier el punto es mayor que el Grado 1.

El River Rafting Adventure Activity Standard (AAS), por sus nombres en Ingles, está destinado a ser utilizado para planificar cualquier viaje organizado de rafting que involucre participantes dependientes, ya sean comerciales o recreativos, mas no está diseñado como una guía para el uso de colchones inflables, balsas hechas en casa o tubos internos.

De acuerdo con el Ministerio de Turismo del Ecuador, las clases de modalidades las modalidades turísticas de aventura se clasifican de acuerdo al elemento natural donde se desarrollan (tierra, agua o aire) en este caso la actividad que tomamos a consideración para el estudio, pertenece a la categoría Agua. Las especificaciones en el Art, 24 del ministerio de Turismo, se describen el Equipamiento del guía y los accesorios necesarios que deben cumplir para la práctica de este deporte.

El manejo de un plan gestión de riesgos permite que una organización defina y alcance objetivos, para reducir al mínimo los riesgos inherentes a los participantes. Las actividades pueden ser planificadas de diversas maneras, y cada organización puede tener su propio enfoque de la planificación. El líder o guía está encargado de llevar a cabo la actividad en de acuerdo con el plan de gestión de riesgos.

Así también, para que las Agencias operadoras laboren, deben cumplir con los requisitos que el Ministerio de Turismo del Ecuador (2016) solicita, cumplir con los mismos que están estipulados en el Artículo 10, el cual nos dice que :

- Comprobantes de venta vigentes con autorización del Servicio de Rentas Internas.
- Información de las modalidades turísticas de aventura que ofrecen, con descripción de la infraestructura, equipamiento y lugares donde se las realiza.
- Información clara de los componentes o actividades del producto o servicio ofertado, así como la descripción de las

personas a las que este va dirigido y de los niveles de riesgo que la actividad supone.

Estándares de seguridad.

Según el grupo COREMAR (2017), los estándares de seguridad son niveles de referencia aceptados que contienen las condiciones de seguridad que deben estar implícitas en los procedimientos y métodos de trabajo, con el fin de orientar a los trabajadores en la manera de prevenir lesiones o daños materiales.

Los deportes extremos siempre están sujetos a peligros al momento de ser ejecutados, es por eso que es necesario manejar estándares de seguridad comerciales, con el fin de proteger y guardar la vida y estado de los clientes.

Los estándares de seguridad de acuerdo con el grupo COLEMAR (2017), también se pueden definir como sistemas de control que tienen como objetivo producir patrones de comportamiento definidos a partir de los requerimientos de seguridad esperados durante el desarrollo de un trabajo.

Los guías son los encargados de manejar dichos parámetros, es así que el Ministerio de turismo del Ecuador mantiene ciertos parámetros los cuales son necesarios si una persona está interesada en trabajar en el campo de los deportes extremos modalidad Rafting, según los estándares de actividad de aventura de Queensland (2017), los estándares son construcciones (constructos teóricos) de referencia que nos son útiles para llevar adelante acciones en algún ámbito determinado. Estos constructos son elaborados y acordados entre personas con el conocimiento y la autoridad para hacerlo.

Según la World basic organisation (2013), las organizaciones deben dar la misma o mayor importancia al logro de altos estándares de Gestión en Control y Seguridad, que dan a otros aspectos de sus actividades empresariales,(..) lo cual exige adoptar una propuesta estructurada para la identificación de los peligros y la evaluación y control de los riesgos relacionados con las actividades de comercio internacional

que realizan, las empresas turísticas están obligadas a cumplir y seguir estándares de seguridad.

Gestión de riesgos.

El concepto de gestión del riesgo, por tanto, es una propuesta o alternativa de acción pretendidamente concreta que se enfoca a la dimensión causal de los desastres, en un contexto social concreto susceptible a sufrirlos.

Para el plan nacional para la gestión del riesgo (2017), definido como la probabilidad de ocurrencia del desastre, o en su definición de uso más común de probabilidad de pérdidas ante la ocurrencia de un evento disparador, es la categoría explicativa de ser ámbito de causas..., esta probabilidad la determinan factores y condiciones que se subordinan a dos subcategorías del riesgo: las amenazas y la vulnerabilidad.

La gestión de riesgos y la conciencia de seguridad son esenciales para proporcionar aventuras efectivas y profesionales. Según los (2017), la gestión de riesgos no solo minimiza los accidentes e incidentes durante las actividades, también es un componente vital de cualquier modelo de negocio.

También ayuda a desarrollar conciencia en los lugares donde se realizan actividades de aventura modalidad Rafting. La gestión de riesgos para actividades al aire libre tiene implicaciones para todas las organizaciones que proporcionan experiencias de actividades extremas.

Dada la naturaleza de las actividades de aventura, es posible la probabilidad de lesiones, una organización puede también considerar el cuidado de participantes donde la naturaleza de la actividad es intrínsecamente más peligrosa. Si bien el riesgo de lesiones no puede ser eliminado por completo, hay prácticas que las organizaciones pueden implementar para disminuir este riesgo.

Un plan de gestión de riesgos ayuda a las empresas turísticas operadoras de actividades extremas a reducir al mínimo los riesgos inherentes a los participantes. Las actividades pueden ser planificadas de diversas maneras, y cada organización debe tener su propio enfoque de la planificación así también cada organización

puede determinar la cantidad del plan El guía debe llevar a cabo la actividad de acuerdo con el plan de gestión de riesgos.

Según los Estándares de actividad de aventura de Queensland, (2017). Los riesgos de las actividades de aventura son generalmente clasificados en las tres categorías: personas o participantes, equipos y el medio ambiente.

Los participantes La gestión de riesgos para las actividades de canotaje deben considerar lo siguiente en relación con las personas que participan en la actividad:

- Objetivos de la actividad (resultados deseados) y expectativas de los participantes
- Tamaño del grupo
- Edad, experiencia y habilidades de los participantes (Incluyendo capacidad para nadar)
- Demografía Socio-culturales del grupo o participantes individuales y las implicaciones (Por ejemplo, código de vestimenta religiosa o cultural)
- Fitness, disposición y condiciones médicas conocidas de los participantes
- Duración de la actividad. (p. 8)

Incluso con las políticas y procedimientos apropiados y planes de gestión de riesgo existe la posibilidad de accidentes y emergencias. Estos son a menudo repentinos e inesperados, puede afectar significativamente a grupos e individuos, además requieren una acción inmediata y planificada respuesta para contener la situación.

Estándares de seguridad para Rafting.

Selección del personal

Chiavenato, (2007) afirma que “El talento humano es una cuestión de supervivencia y de éxito para las organizaciones en un mundo en constante cambio y transformación, cargado de competitividad” (p.72).

Las organizaciones según los Estándares de actividad de aventura de Queensland, (2017) deben tener en su lugar:

- Políticas y procedimientos que identifiquen las habilidades y la experiencia requerida por los líderes para garantizar el empleo de las personas que tienen esas habilidades y experiencia
- Detalles de las descripciones de trabajo la identificación de las tareas clave y responsabilidades de los líderes en balsa y gestión, en relación con la seguridad.
- Detalles de cómo la organización escoge a los líderes son médicamente saludables y en buena forma física para trabajar como líderes y guías de rafting.
- Detalles del procedimiento a seguir por los líderes y guías.

Equipos

El Ministerio de Turismo del Ecuador en el Artículo 24, informa que las agencias de viajes operadora de la actividad de rafting debe tener a disposición del turista o excursionista: infraestructura, cuando aplique; y equipo especializado en buen estado de funcionamiento, acorde a la actividad que se realiza (p.13)

La IRF (2017), menciona que antes de cada actividad, la organización de las actividades de rafting debe garantizar balsas y sus equipos deben ser inspeccionados antes de la navegabilidad para el recorrido propuesto, las balsas deben ser seleccionadas para su adecuación a las condiciones del río apropiadas y asumir lo que pueda ocurrir durante el descenso sobre el bote en el río.

Según el manual de aventura de Queen Island (2017) , las balsas se deben construir de acuerdo con:

- Estándares Internacional ISO 6185 - 1982, La construcción naval y estructuras marinas – inflable, barcos - botes hechos de elastómeros reforzados o plastómeros o
- Norma Australiana AS 2677 - 1983, botes inflables; y debe estar en condiciones de servicio y utilizados / cargado como por instrucciones del fabricante.

Las organizaciones que proporcionen actividades de canotaje deben asegurar que las balsas se utilizan únicamente para la finalidad para la que fueron diseñados y

que toda la salud y la seguridad características de la balsa se utilizan de acuerdo con las instrucciones y la información del fabricante.

Equipo de los participantes o Turistas

Los participantes deben tener ropa adecuada para la duración y objetivos del viaje.

Sergio Miranda, en su publicación. Curso de Técnicas Invernales menciona tres funciones elementales para el vestuario de deportes extremos:

- Protección
- Seguridad
- Confort

En el Manual de Queen Island (2017), estipula acerca del equipo, que los siguientes requisitos que se aplican a todos los participantes dependientes incluir, pero no estar limitado a:

- Un PFD o chaleco Salvavidas (apropiada para el viaje) de acuerdo con la especificación estándar australiano (o relevante Norma Internacional) para el tipo 1 (AS1512), tipo 2 (AS1499) o de tipo 3 (AS2260); el estándar de tipo 3 debe ser un chaleco de flotabilidad y no puede ser un traje.

Los PFD deben ser revisados para un ajuste por la líder antes de un viaje, usado en todo momento y adecuadamente ajustado durante el viaje.

- Un casco diseñado para el rafting o kayak; cascos deben ser revisados para un ajuste por el líder antes de un viaje, usado en todo momento y adecuadamente ajustado durante el viaje
- Una pala con un agarre diseñado específicamente 'T', hecha de un material que no se romperá o grieta dejando bordes afilados.

- Cualquier medicación personal; los líderes deben entender los requerimientos particulares de los participantes.
- Es necesario mencionar que los equipos de los Guías o líderes son diferentes a los equipos y materiales que usan los pasajeros.

El líder o guía de viaje debe tener Según Queensland, (2017):

- Un chaleco o PFD (apropiada para el viaje) de acuerdo con la especificación estándar australiano (o relevante Norma Internacional) para el tipo 1 (AS1512), tipo 2 (AS1499) o de tipo 3 (AS2260); el estándar de tipo 3 debe ser un chaleco de flotabilidad y no puede ser un traje de neopreno y debe incluir un arnés de rescate.
- Un silbato guisante menos • reloj • equipo básico para facilitar el rescate de Z- Drag.
- Línea de flip o cinta • 2 bucles prúsico.
- 3 mosquetones • un cuchillo adecuado.
- Un casco que distinga de forma rápida y fácil los líderes de viaje y guías de los participantes, por lo que son inmediatamente identificables.
- Línea de rescate o una bolsa de tiro (2 por guía).
- Mapa que muestra claramente la sección del río para ser navegable y todos los puntos de acceso de ruta si es necesario.

Escenario.

Documentada evaluaciones de riesgo es recomendable que los peligros específicos del sitio sean considerados y previsto para y un riesgo, con el entendimiento que las condiciones de los ríos pueden cambiar rápidamente.

Generalmente los ríos que se navegan y que también se les llama ríos de "aguas blancas" o "rápidos" tienen algún grado de turbulencia y de dificultad, en base a esto Vida Alternativa (s.f) los dividen en:

Clase I. Aquí el grado de dificultad es muy bajo; sus aguas son casi planas, hay muy poca turbulencia y sus olas son pequeñas. Los ríos de esta clase son totalmente navegables.

Clase II. El navegar este tipo de ríos es fácil, sus aguas son un poco más turbulentas que el de la clase anterior, tiene huecos y hoyos de no más de 25 cm, además los remolinos son pequeños y sin peligro alguno para un nadador.

A partir de los ríos de clase tres, se consideran rápidos, de aguas blancas o de aguas bravas.

Clase III. Intermedio: Sus aguas son turbulentas con huecos y olas medianas de no más de 1 m, sus remolinos ya son de cuidado para un nadador y de alguna consideración para una embarcación. Aquí la navegación necesita de una buena técnica y conocimiento del río.

Clase IV. El navegar este tipo de ríos es ya más difícil, ya que sus aguas blancas son muy turbulentas, pero al mismo tiempo predecibles. Los huecos y olas son de hasta dos metros y sus remolinos tienen que tomarse muy en cuenta para una embarcación. En ríos de esta clase se pueden encontrar cascadas en donde se debe navegar con mucha precaución, muy buena técnica y conocimiento del río, existen también pasos estrechos en donde se necesita poner en marcha técnicas complicadas.

Clase V. Esta clase de ríos se requiere de gente experta para navegarlos. Las aguas blancas son muy turbulentas, poco predecibles y con olas y huecos de más de dos metros. Los remolinos y cascadas son peligrosas, por lo que se necesita contar con gente que tenga experiencia y muy buen conocimiento del río, así también las maniobras que aquí se realicen tienen que ser muy técnicas.

Clase VI. Esta categoría se refiere a ríos que son extremadamente difíciles o No navegables.

Según la publicación de seguridad y rescate en cauces de agua y riadas (2016), los peligros específicos del sitio para ser considerados para cada una rápido sección incluyen conocido:

- Puntos de atrapamiento
- Caídas peligrosas
- Tamices o coladores
- Recirculaciones peligrosas

La fuerza del agua junto con el atrapamiento puede entonces sumergir a la persona que lleva a la muerte por ahogamiento.

Consideraciones específicas otro sitio incluyen Rescue solution (2017):

- Características del terreno y del agua (por ejemplo, grado, implicaciones dificultad técnica) y asociados / peligros.
- Requisitos de la tierra o el agua del administrador (acceso restricciones, tamaño de los grupos, los requisitos de autorización, requisitos de reserva)
- La capacidad del sitio para soportar las visitas con impacto mínimo
- Los factores estacionales (lluvia, el fuego, la disponibilidad de beber agua, niveles de los ríos, otros usuarios)
- La lejanía y accesibilidad.

Según la Cruz roja Ecuatoriana (2017) los organismos de respuesta a emergencias se ven involucrados en labores de búsqueda y rescate cada vez con más frecuencia, lo que hace indispensable mejorar los procesos de formación del voluntariado para desempeñar esta responsabilidad de forma idónea (...).

Una estrategia de emergencia para una actividad variará de acuerdo a la situación. debe incluir:

- Acciones de respuesta a emergencias, los roles asignados y responsabilidades

- Acceso de emergencia y rutas de escape (cuando sea posible)
- Puntos de reunión en su caso
- Detalles de las principales organizaciones (por ejemplo, administrador de la tierra / agua y la policía) y cómo comunicarse con ellos de una mejor de emergencia (por ejemplo, teléfono móvil, teléfono vía satélite, radio)
- Horas de inicio y final de actividad planificada
- El tiempo de activación de emergencia para la no participante en contacto para informar a los servicios de emergencia (si el grupo no devuelve o el registro de entrada)
- Planes de contingencia para emergencias previsibles (Por ejemplo, caídas, incendios, inundaciones)
- Equipos de comunicación que el grupo llevar a comunicarse con los líderes en-río y off-río personal de apoyo; medios auxiliares donde la comunicación falla
- Planes de contingencia si el líder / guía se ha convertido incapacitado o separados de los participantes
- Formación y ejercicios para preparar el empleado de la organización para la efectiva aplicación del plan de emergencia
- Aspectos relevantes de los administradores de la tierra / agua estrategia de emergencia
- Estrategias pertinentes a las características específicas de las áreas que se visita (por ejemplo, codifica de roca o Portage)
- Una estrategia para mantener relaciones de supervisión si los cambios de actividad planificadas (por ejemplo, debido a adverso condiciones, un líder de heridos o participantes retirarse de la actividad).(Gestion de riesgos en el turismo de aventura, s.f)

Los primeros auxilios

El comité Logístico Permanente de Protección Civil y Seguridad, (2006) define a los primeros auxilios como los cuidados o la ayuda inmediata, temporal y necesaria que se le da a una persona que ha sufrido un accidente, enfermedad o agudización de esta hasta la llegada de un médico o profesional paramédico que se encargará, solo en caso necesario, del traslado a un hospital tratando de mejorar o mantener las condiciones en las que se encuentra.

Según el Manual de Queen Island (2017) estipula que:

- Accesible a cada uno de sus trabajadores
- Apropia y adecuada para los trabajadores y la trabajo que realizan. Ellos deben también asegurar que un número adecuado de trabajadores los cuales están capacitados para administrar los primeros auxilios, toma en cuenta la naturaleza de los riesgos en el lugar de trabajo y su tamaño y ubicación.

La presencia y la ubicación de los peligros sumergidos puede ser difícil de identificar y puede cambiar después de la identificación. Incluso profesional guías y participantes con mucha experiencia experimentan riesgos al participar en el rafting.

1. Método:

Para la investigación se tomó un enfoque cualitativo cuantitativo.

Siendo cualitativa en atención de que se tomó como objeto de estudio los turistas extranjeros y nacionales que visitan el cantón Baños de Agua Santa, con el fin de practicar deportes de aventura, considerando que es uno de los principales destinos turísticos para realizarlos.

Al respecto de lo cuantitativo se obtuvieron resultados numéricos posteriores a la aplicación de las encuestas, con un total de 10 preguntas aplicadas en el mes de diciembre del 2017 en el cantón Baños de Agua Santa, debido a la amplitud de la población se realizara un cálculo muestral probabilístico aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(k^2(p-1) + k^2 \cdot p \cdot q)}$$

En donde:

N: población

n: muestra

e: error

k: confiabilidad

p: porción de la población que tiene la característica estudiada.

q: porción de la población que no tiene la característica estudiada.

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(k^2(p-1) + k^2 \cdot p \cdot q)}$$

$$n = \frac{(1,65)^2(0,5)(0,5)(1667)}{((0,07)^2(1665 - 1) + (1,65)^2(0,5)(0,5)}$$

n: 128 individuos

Determinando así una muestra de 128 turistas extranjeros que visitan el cantón Baños de Agua Santa, para lo cual se utilizó como instrumento un cuestionario semi estructurado, posterior a esto la información obtenida fue clasificada y depurada a través de la utilización de los programas informáticos Excel y Microsoft Word.

Resultados:

Los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas demostraron el estado de seguridad y confiabilidad de los turistas en la práctica del Rafting.

Tabla 36 Resultados encuestas.

Preguntas	Resultados
-----------	------------

PREGUNTA 7 ¿Cómo califica usted el conocimiento del guía?	Regular 3,1%	Bueno 32,8%	Excelente 64,1%	
PREGUNTA N 8 ¿Cómo califica usted la habilidad del guía?	Malo 2,3%	Regular 32,0%	Bueno 37,5%	Excelente 28,1
PREGUNTA N 9 ¿Cómo califica usted la seguridad en la experiencia?	Bueno 28,1%	Excelente 71,9%		

Elaborado por H. Mecias.

Fuente: Encuestas.

Mediante una estandarización de los procesos de manejo y seguridad de grupos al momento de la práctica de Rafting se puede mejorar el servicio y la seguridad del personal que operan grupos turísticos, siendo estos denominados Guías o líderes. Los estudios realizados revelan que es necesario la utilización de estándares de Calidad el momento de realizar este tipo de deporte extremo, pudiendo constatar que la mayor parte de turistas poseen excelentes expectativas de los guías, los cuales tienen varios años de experiencia y preparación en la práctica de este deporte.

Por la naturaleza de la actividad se requiere un estricto apego a la técnica, al equipo y a la seguridad. Daniel Arias,(s.f.) menciona que el adecuado uso del equipo y el conocimiento de las técnicas básicas de remado y rescate es indispensable aún cuando se va con un guía experto o con una compañía de descenso de ríos.

Las empresas turísticas, de cualquier parte del País, deben manejar estándares de seguridad y control, teniendo como principales actividades y obligaciones, guardar la integridad física; los técnicos encargados en la creación y mejoramiento de

estándares de seguridad, deben tomar en cuenta todos los riesgos directos e indirectos que conlleva la práctica de deportes extremos.

Por ejemplo, las Normas World Base Organisation (2014) manejan, programas de seguridad que representa una serie de medidas operacionales, implementadas para proteger una organización, sus activos, propiedades, empleados y clientes.

Un factor muy importante a tomar en cuenta en la estandarización de la seguridad, es el adiestramiento que poseen los Líderes o guías, por ejemplo el taller realizado por la IRF (INTERNATIONAL RAFTING FEDERATION) para obtener la certificación de Guías internacionales de Rafting mantiene el siguiente parámetro de Evaluación:

Técnicas Básicas de Rescate – Nado desafío, Rescate con bolsa de rescate, maniobra de vuelco de balsa, Z-drag o algún sistema funcional 3:1 o 4:1 hecho con su propio equipo en menos de 5 minutos.

Técnicas de Rafting y charla de seguridad para evaluación de Guías de Rafting. Manejo de técnicas de Embarcaciones de Seguridad incluyendo equipamiento y rescate de nadadores.

Considerando que la seguridad es una de las condiciones fundamentales para el fortalecimiento de la competitividad del turismo, es necesario que la prioridad de la gestión de las empresas turísticas sea buscar los mecanismos de coordinación, y de gestión, que permitan aplicar medidas prácticas en el tema para que la actividad turística valore su importancia y su calidad.

Por ejemplo, el objetivo del Plan estratégico de seguridad turística (2016) es Incrementar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos, mediante el establecimiento de estrategias a partir de las cuales se implementen proyectos y actividades que promuevan medidas de control y prevención(...), dirigido a los prestadores de servicios turísticos, vigilancia y protección de los atractivos turísticos, información y orientación al turista, así como acciones para el fortalecimiento institucional.

Por otra parte, es necesario crear conciencia del valor de la seguridad como parte integral del producto turístico, como requerimiento básico de competitividad e imperativo para la calidad de la operación del servicio turístico. Para lograrlo, se ha

trabajado en concienciar al empresario turístico acerca de las medidas de prevención que deben considerar al interior de sus procesos y organizaciones, para crear las condiciones que permitan que el turista actúe con responsabilidad sobre la seguridad de su propia persona y se garantice la seguridad general del establecimiento o servicio.

Para el Municipio, Turismo & Seguridad, (s.f) el reto de la seguridad siempre ha acompañado al sector del turismo, que se había visto afectado en ocasiones más gravemente por grandes percances espectaculares como catástrofes naturales, actos terroristas o guerras, y además cada día tiene que dar la cara a problemas aparentemente menores, aunque no menos dolorosos y dañinos desde el punto de vista individual, sea de un visitante, de una u otra empresa turística, un destino o incluso un conjunto de la industria turística.

El turismo no sólo puede ser víctima de carencias de seguridad en su entorno. Una actividad empresarial que no cumple con los requisitos técnicos de seguridad, así mismo un turismo mal planteado y mal gestionado pueden ser las causas de sus propios problemas en esta materia, por ejemplo cuando la actividad turística no esté bien asimilada por el destino, sobre todo por su entorno social y población local que puede verse marginada y humillada.

Por tal motivo, es necesario promover los procesos de operaciones los deportes extremos, en este caso los acuáticos, modalidad Rafting, mediante la formulación de un plan estratégico que involucre también a la Policía de Turismo, como entidad especializada para la gestión de los asuntos de seguridad turística, y a todos los actores vinculados a la actividad turística en los ámbitos público y privado, desde la oferta y la demanda.

La Policía de turismo (s.f.), tiene como objetivo brindar, protección y seguridad a las personas poniendo atención a los turistas nacionales y extranjeros en los lugares considerados como turísticos en el Distrito Metropolitano de Quito. Brindar orientación e información turística acerca de lugares turísticos, medidas de seguridad, y demás requerimientos que tenga el visitante o turista.

Discusión:

Según el boletín de Aseguramiento de Calidad (s.f.), un Sistema de Calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo.

El Aseguramiento de la Calidad con Normas Internacionales es una urgente necesidad para las empresas Turísticas que operan en el sector de los deportes extremos, no solamente en el Cantón Baños de Agua Santa, sino también en todo el país, esto debería ser una de las estrategias del gobierno para generar mejorar la seguridad en todos los sectores en donde se lleva a cabo deportes de alto riesgo.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- a) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. (Norma ISO 9000, 2005)

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Aunque existen numerosos tipos de estándares y sistemas de garantía de calidad relevantes al turismo aventura, ninguno se ocupa directamente del rango de calificaciones necesarias para un guiado excelente en el turismo de turismo aventura. Por ejemplo, muchas personas en esta actividad pueden estar familiarizadas con estándares y sistemas de calidad tales como:

Sistemas de Aseguramiento de Calidad Norma ISO 9000 (2005).

- Pautas técnicas para actividades específicas tales como rafting de aguas blancas, escalada en roca o montañismo.
- Estándares de hospitalidad y servicio a clientes.
- Sistemas de calidad para regular atracciones y eventos.
- Pautas de calidad para la interpretación que brindan los guías.
- Requisitos provinciales y nacionales de entrenamiento para guías.

Los gobiernos pueden decidir crear sus propias regulaciones basándose en este estándar, pero este documento no tiene la intención de, ni debería, usarse por sobre las leyes nacionales o locales. Los guías, tanto nuevos como experimentados, pueden referirse a este estándar para evaluar su propio desempeño y establecer el rumbo de su capacitación. Este estándar es de aplicación específica para los guías de turismo aventura. Puede ser aplicable a proveedores de actividades de aventura, o instructores, pero se enfoca en los requisitos y necesidades de un guía dentro del sector de turismo aventura.

Conclusiones:

El trabajo investigativo permite establecer la importancia que tienen los estándares de calidad para la práctica de rafting y deportes extremos en el Cantón Baños de Agua Santa, ya que está considerado uno de los principales destinos turísticos de distracción y aventura.

Los estándares de seguridad en los deportes extremos, deben ser considerados como un factor que determina la seguridad y confianza de los clientes, con el fin de mejorar los parámetros de seguridad vigentes.

La estandarización de la seguridad es una herramienta fundamental que ayuda de manera indirecta al desarrollo del turismo, al mismo tiempo brinda un mejoramiento a la imagen del turismo, marcando una diferencia en el ámbito de la prestación de los servicios.

Para los sectores potencialmente turísticos pueden contar con un manual de seguridad, con el fin de estandarizar la seguridad de los participantes, no solamente en deportes extremos, sino también en todas las actividades vinculadas en el ámbito turístico.

Bibliografía.

Adventure Travel Trade Association, (s.f.) Obtenido de Calificación para Guías de Turismo Aventura y Estándares de Desempeño: https://cdn.adventuretravel.biz/ATTA_AdventureTravelGuideStandard-spanish.pdf

Anzil, F. (15 de Noviembre de 2010). www.zonaeconomica.com. Obtenido de [www.zonaeconomica.com](http://www.zonaeconomica.com/definicion/recursos): <http://www.zonaeconomica.com/definicion/recursos>

Boletín, (s.f) Obtenido de Aseguramiento de calidad:
<http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoria-control/b10.pdf>

Comité Logístico Permanente de Protección Civil y Seguridad, (2006). Manual de Primeros Auxilios. México

Cruz Roja, (2012) Guía general de operaciones de rescate, Ecuador.

FEDERACION INTERNACIONAL DE RAFTING(IRF). (2017) Reglamento de Rafting,

Gobierno de Costa Rica. (2015) Plan nacional para la gestión del riesgo, Marco estratégico para la aplicación de la política de Gestión del Riesgo, Costa Rica.

Grupo COREMAR, (2017). *Los estándares o guías de seguridad, Mexico.*

Idalberto Chaviezo, (2007). Gestión de Recursos Humanos, Mexico.

INTERNATIONAL RAFTING FEDERATION Obtenido de Deportes extremos:
http://nagusia.berritzeguneak.net/hizkuntzak/descargas/3htb/3274Urnieta_DEPORTES_DE_RIESGO_gaztelerako_txostena_.pdf

IRF,(2011), Obtenido del Taller de Certificación:
<http://www.internationalrafting.com/wp-content/uploads/2011/11/GTE-Mendoza-2011.pdf>

Ministerio de Comercio, (2016). Industria y Turismo Estratégico de Seguridad Turística, Bogotá Colombia.

Mincetur. (24 de 10 de 2016). www.mincetur.gob.pe. Obtenido de www.mincetur.gob.pe:

http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/Producto_turistico/Fit/fit/Guias/Amazonas.pdf

Municipio, Turismo & Seguridad, (s.f) Obtenido de Seguridad Turística:
http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Nomade, (2017) Obtenido de Rescue solutions:
http://www.urnomade.com/upload/SEGURIDAD%20Y%20RESCATE%20EN%20CAUCES%20DE%20AGUA-RIADAS%202016_br.pdf

Norma ISO 9000, (2005), Obtenido de Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario:
http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf

Outdoor Recreation Centre - VICTORIA INC, (2017) Guidelines for Dependent.

Policía de Turismo, (s.f.) Obtenido de Guia de información y seguridad Turística:
<http://www.policiaecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/04/folleto-turismo-ultim.pdf>

Queensland Adventure,(2017). Activity Standards River Rafting, State of Queenslan.

Ruiz, Esteban. (2010) “*Análisis Turismo Comunitario en el Ecuador Desarrollo y Sostenibilidad Social*”. Quito: Abya Yala, Universidad de Cuenca.

Sergio Miranda, (2009). Curso de Técnicas Invernales.

Vida Alterna, (s.f) El descenso de ríos o rafting obtenido de:
http://www.elclima.com.mx/el_descenso_de_rios_o_rafting.htm

Vertical, (s.f) Gestion de riesgos en el turismo de aventura.Chile.

World Base Organisation, (2013). NORMA Y ESTANDARES BASC, Cartagen, Colombia.