



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN**

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención
del Título de Licenciado en Turismo y Hotelería**

TEMA:

“DEFICIENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA
DE PUENTING Y SUS CONSECUENCIAS EN LA ACEPTACIÓN
TURÍSTICA EN LA AGENCIA OPERADORA DE TURISMO
WONDERFUL ECUADOR, DE LA CIUDAD DE BAÑOS,
PERIODO 2008 - 2009.”

AUTOR: RAFAEL SANTIAGO CHECA BARRENO.

TUTOR: ING. CARLOS BUSTOS

Ambato – Ecuador

2009

INDICE GENERAL.

Página dedicada a la comisión del Consejo directivo.....	ii
Página de Aprobación del Tutor.....	iii
Página de Autoría de la Investigación.....	iv
Página de Dedicatoria.....	v
Página de agradecimiento.....	vi
Página de Resumen Ejecutivo.....	iv
Página de Introducción.....	viii

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
Contextualización.....	1
Análisis crítico.....	2
Formulación del problema.....	3
Delimitación de Variables.....	3
Delimitación del Problema.....	3
1.3. Justificación.....	3

1.4. Objetivos.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivo específico.....	4

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO.

Puénting.....	5
Historia.....	5
Técnica y Cuerdas.....	6
Peligros y Medias de Seguridad.....	13
2.1. Antecedentes investigativos.....	23
2.2. Fundamentación filosófica.....	23
2.3. Fundamentación de legal.....	23
2.4 Categorías fundamentales.....	25
2.5 Hipótesis.....	26

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Enfoque.....	26
3.2. Modalidad de la Investigación.....	26
Tipo de Investigación.....	26
Población.....	27
Muestra.....	28 - 29
Operacionalización de la variable Independiente.....	30
Operacionalización de la variable <u>D</u> ependiente.....	30
Plan de recolección de la información.....	32
Análisis de la tabulación de datos.....	33
Conclusión final de la tabulación de datos.....	40
Conclusión general de la tabulación de datos.....	40
Verificación de la Hipótesis.....	40

CAPITULO IV

4.1. Marco Administrativo.....	42
Cronograma de Actividades.....	42

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	43
5.2. Recomendaciones.....	43

CAPITULO VI

PROPUESTA

Tema.....	44
6.1. Datos informativos.....	44
6.2. Antecedentes de la propuesta.....	44
6.3. Justificación.....	44
6.4. Objetivos.....	45
6.4.1. Objetivo General.....	45
6.4.2. Objetivos Específicos.....	45
6.5. Análisis de factibilidad.....	45
6.6. Modelo operativo.....	46

Linkografía.....47

Bibliografía.....47

ANEXOS

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: “DEFICIENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE PUENTING Y SUS CONSECUENCIAS EN LA ACEPTACIÓN TURÍSTICA EN LA AGENCIA OPERADORA DE TURISMO WONDERFUL ECUADOR, DE LA CIUDAD DE BAÑOS, PERIODO 2008 - 2009.”

Presentada por el Sr. Rafael Santiago Checa Barreno, egresado de la carrera de Turismo y Hotelería, promoción Septiembre 2008 – Enero 2009, una vez revisado el trabajo de Graduación o Titulación, considera que dicho informe investigativo reúne los requisitos básicos tanto técnicos como científicos y reglamentarios establecidos.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante el organismo pertinente, para los trámites pertinentes.

LA COMISIÓN.

Lic. Érika Gavilánes

Dr. Byrón Carrillo

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Carlos Bustos con C.I. 100107967-0, en mi calidad de tutor del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “DEFICIENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE PUENTING Y SUS CONSECUENCIAS EN LA ACEPTACIÓN TURÍSTICA EN LA AGENCIA OPERADORA DE TURISMO WONDERFUL ECUADOR, DE LA CIUDAD DE BAÑOS, PERIODO 2008 - 2009.”, desarrollado por el egresado Rafael Santiago Checa Barreno, 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 la evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, marzo 30 del 2009

Ing. Carlos Bustos

TUTOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente proyecto de investigación fue realizado por Rafael Santiago Checa Barreno C.C. 050252863-1, egresado de la facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la carrera Turismo y Hotelería, en la Universidad Técnica de Ambato.

El contenido de este trabajo de investigación está basado en información tomada de turistas y guías que se encontraban en la ciudad de Baños, así también fuentes de información como el internet.

Ambato, 02 de Abril del 2009.

Rafael Santiago Checa Barreno

C. C. 050252863-1

EL AUTOR

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo está dedicado a mi madre quien me apoyo durante mi carrera universitaria.

Mis hermanos quienes estuvieron pendientes de mis necesidades y ayudándome a cumplir mis sueños de estudiante.

A mi novia quien estuvo a mi lado en gran parte de mi carrera universitaria compartiendo momentos llenos de felicidad, y a quien le debo los días más felices de mi vida hasta hoy; descansa en paz mi amor.

Mis profesores y compañeros que se convirtieron en amigos durante el proceso educativo y estarán presentes en mis recuerdos de forma muy grata.

AGRADECIMIENTO

Agradezco la guía brindada por mi tutor, Ing. Carlos Bustos, a la Agencia Operadora Wonderful Ecuador en especial al Ing. Ángel Merino quien facilitó la investigación y me permitió ser parte de su empresa durante mis pasantías.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN**

CARRERA DE: TURISMO Y HOTELERÍA

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “DEFICIENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL
ÁREA DE PUENTING Y SUS CONSECUENCIAS EN LA

ACEPTACIÓN TURÍSTICA EN LA AGENCIA OPERADORA DE TURISMO WONDERFUL ECUADOR, DE LA CIUDAD DE BAÑOS, PERIODO 2008 - 2009.”

AUTOR: Rafael Santiago Checa Barreno.

TUTOR: Ing. Carlos Bustos

Resumen: La presente investigación se realizó al palpar la situación actual del servicio que se presta por parte de la Agencia Operadora WONDERFUL ECUADOR, el mismo que tiene que ser mejorado para alcanzar los grados de aceptación turística deseados por los dueños de dicha agencia incrementando notablemente de esta manera sus ingresos económicos al realizar mejoras tanto en equipo como en las técnicas a emplear para brindar el servicio mediante la adquisición de mejor y más equipo y así también capacitando a su personal.

INTRODUCCIÓN.

La importancia de la seguridad y la calidad dentro de la actividad turística es esencial para que el turista se sienta gustoso de acceder a cualquier tipo de servicio turístico que se oferte, en el caso de área de Puénting, deporte extremo que se practica en la ciudad de Baños en el mismo que al realizar las pasantías en la Operadora de turismo Wonderful Ecuador se observó que

tenía fallas y no dejaba completamente satisfechos a los turistas que lo realizaban es por eso que a continuación presentaremos una investigación para determinar las falencias del servicio y ayudar a mejorar el mismo.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA.

Deficiencia de la calidad de servicio en el área de Puenting y sus consecuencias en la aceptación turística en la Agencia Operadora de Turismo WONDERFUL ECUADOR de la ciudad de Baños, periodo 2008 - 2009.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Nuestro país es conocido por sus grandes atractivos turísticos, su riqueza tanto cultural como paisajística así también la biodiversidad de ecosistemas, flora, fauna.

El turismo se viene realizando en el Ecuador por muchos años tiempo en el cual salta a la vista su gran potencial. La ciudad de Baños de Agua Santa turística por excelencia es el lugar donde se realizan un sin número de deportes extremos como es el caso de: Rafting, Canyoning, Puenting, Montañismo entre otros los mismos servicios que son ofertados por las agencias operadoras de la ciudad y que debido a la falta de estudios especializados y controles de calidad sufren algunas falencias y no llegan a cumplir con las exigencias del turismo actual.

El turismo se ha convertido hoy en día en una gran fuente de ingreso económico ayudando de esta manera al mejoramiento de la calidad de vida de las personas que se vinculan con esta actividad.

CONTEXTUALIZACIÓN

- Deficientes mecanismos de regulación y control de la actividad turística en el Ecuador.
- Falta de apoyo y capacitación por parte del Estado.
- Falta de profesionales en la provincia de Tungurahua
- Falta de agencias especializadas
- Difícil adquisición de equipos especializados

- Desinterés del personal dedicado desarrolla la actividad turística.
- Poca organización para el uso de los espacios utilizados en las distintas actividades turísticas.
- Falta de actualización de servicios existentes.
- Conocimientos empíricos

ANÁLISIS CRÍTICO.

En la actualidad el turismo debe ser manejado con eficacia y técnica para que el mismo se torne en una actividad productiva y que ayude al desarrollo de las personas que se encuentran desempeñando esta actividad existen ya muchos planes para mejorar los servicios pero no son puestos en práctica de manera precisa en la ciudad de Baños existe un conformismo por parte de las agencias ya que la mayoría de ellas ofrece productos turísticos de similares características y pocos o por decir ninguno de ellos hace una gran diferencia ofreciendo calidad y seguridad satisfaciendo así las expectativas del turista, Wonderful Ecuador es una empresa con muchos años de experiencia en el área turística ofreciendo gran variedad de servicios turísticos se detectó durante las pasantías realizadas algunos defectos en el servicio de puénting, ya que se pudo observar, participar cada una de las etapas, antes y después de brindar el servicio y escuchar los comentarios de turistas que vivieron la experiencia, debido a todo esto he decidido aportar con esta investigación al mejoramiento del servicio y probar que se pueden hacer productos de gran calidad y que puedan competir con similares a nivel internacional.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Qué deficiencias en la calidad de servicio en el área de Puénting de la Agencia operadora de Turismo “WONDERFUL ECUADOR” impiden brindar un servicio de óptima calidad y mejorar la aceptación turística?

DELIMITACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Deficiencias en la calidad del servicio de Puenting.

VARIABLE DEPENDIENTE: Aceptación turística del Cantón Baños.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

DELIMITACIÓN ESPACIAL: Esta investigación será realizada en la agencia operadora de Turismo “**WONDERFUL ECUADOR**” en la ciudad de Baños de Agua Santa.

DELIMITACIÓN TEMPORAL: Este problema va a ser estudiado en el periodo comprendido entre el 22 de septiembre al 14 de diciembre del 2008.

1.3. JUSTIFICACIÓN.

El presente estudio será realizado para brindar un aporte al fortalecimiento de la Agencia Operadora de Turismo “**WONDERFUL ECUADOR**”, y sea tomado como base para futuras investigaciones y de esta manera mejorar la calidad del

servicio de cada uno de los productos turísticos que al momento se encuentra ofertando dicha agencia.

IMPACTO.

La utilización del presente estudio tendrá un impacto favorable ayudando a fortalecer la imagen de la empresa y la aceptación del turista que quedara satisfecho con el servicio convirtiéndose en la mejor publicidad y carta de presentación.

FACTIBILIDAD.

Este proyecto es factible ya que a más de orientar a contribuir con el desarrollo de esta actividad turística no implica gastos excesivos ni tampoco tomara mucho tiempo en implementar los correctivos necesarios.

RENTABILIDAD.

Será muy rentable ya incrementara el número de turistas que utilicen este servicio mejorando los ingresos de Wonderful Ecuador, superando a la competencia y liderando el mercado.

1.4 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL.

- Identificar las deficiencias del servicio en el área de Puenting de la Agencia Operadora de Turismo “**WONDERFUL ECUADOR**” de la Ciudad de Baños de Agua Santa tendiente a fortalecer la calidad y aceptación turística.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el conocimiento en las técnicas, el uso de materiales y equipamiento necesarios para brindar el servicio de Puenting.
- Capacitar al personal sobre nuevas técnicas, el uso de materiales y equipamiento para ofrecer el servicio de Puenting.
- Mejorar la promoción, venta del servicio de Puenting generado por la Agencia Operadora Wonderful Ecuador.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

PUÉNTING

El puénting es un deporte extremo, concretamente, una modalidad de salto encordado que se realiza desde un puente con cuerdas dinámicas de escalada en forma de péndulo.

Al ser el término "puénting" castellano (más precisamente "spanglish") y no un vocablo inglés, la forma de pronunciarlo exige tildar la "e", ya que (casi) nadie suele ir pronunciando "puentíng" (valga la irregularidad), pero la forma más habitual (hoy por hoy) de escribir el término eso determinaría. Hay, pues una curiosa costumbre de escribirlo de una manera y de pronunciarlo de otra.

HISTORIA.

El puénting se inventó a principios de la década de los 70 en Cruseilles cerca de Annecy, Francia. Un escalador alemán llamado Helmut Kiene conectó una cuerda en uno de los puentes que cruzan el río Les Usses y saltó desde el otro. Estos dos puentes distan unos 50m, por lo que realizó un péndulo de similares dimensiones. A esta nueva actividad se

la conoció como el péndulo de Kiene en el gremio de la escalada. En castellano se la bautizó como puénting, jugando con las palabras inglesas de otras actividades de aventura (trekking, jogging, rafting, canyoning...) pero es un término completamente spanglish y en absoluto inglés, lengua en la que ni hay un término exacto para traducirlo (el más aproximado es "swing jumping", pero habría que añadirle algo para que quedara algo como "brigde swing jumping", para acercársele en contenido).

Ha habido intentos para rebautizarlo como puentismo, pero no han tenido éxito. En España se comenzó a conocer a inicios de los 80, cuando algunos escaladores hallaron el modo de realizarlo con un solo puente, pasando las cuerdas por debajo del mismo, y son decenas los puentes que se emplean para la actividad. Curiosamente, el puénting (ni la técnica, ni el término) no es conocido más que en España y el área de influencia del castellano. Ha sido el nombre y la lengua en la que se lo bautizó (aunque en híbrido) quien le ha abierto las puertas.

GÓMING.

En fechas parecidas a las de la invención del puénting, en Inglaterra, miembros del "Dangerous Club" realizaban saltos verticales con cuerda elástica (goma) sobre el río Támesis y en San Francisco se empleó el Golden Gate para hacer saltos similares. Esta otra actividad recibe el nombre de Góming, Bungy Jumping, Bungee Jumping, Benji Jumping o Bongi Jumping. No han de confundirse el puénting y el góming, pues los materiales, la técnica, los procedimientos y la experiencia son muy diferentes.

El Góming tiene origen y base en un ritual que realizan en la aldea Bunlap de Vanuatú.

TÉCNICA.

En puénting, sin embargo, se emplean cuerdas de escalada que, al pasarlas por debajo del puente y luego realizarse la caída de forma pendular, se llegan a estirar muy poco (un 3% ó 5%). Dichas cuerdas, en condiciones extremas (caídas de escalada de factor 2), elongan un 30% aproximadamente. Así que los materiales básicos son completamente diferentes.

Al ser el puénting iniciativa de escaladores y al difundirse por esos cauces de la escalada, se solía realizar con arneses de escalada, de conexión en la cintura. Pero conscientes de los riesgos que ello conllevaba se comenzaron a adoptar materiales creados para el góming: arneses de pernera e integrales, a complementar el de cintura con uno de pecho (para que personas de cintura no marcada no se escaparan del arnés) así como a duplicarse los arneses, para que el fallo de uno de ellos no resultara fatal.

Como consecuencia de las diferencias entre góming y puénting, se genera otra más: se pueden realizar saltos de góming tocando agua al final de la caída, pues se llega con velocidad menguada al frenarnos la goma. En puénting, sin embargo, es algo a evitar, pues al ser pendular, la máxima velocidad se obtiene en el punto más bajo, luego el impacto con el agua es brutal, y ha llegado a partirse gente al impactar con el agua e ir cada pierna por su lado.

Si bien el puénting se inventó saltando entre dos puentes, esas condiciones (dos puentes a la distancia exacta y altura adecuada) son muy difíciles, así que lo más normal es realizarlo por debajo de un puente de proporciones (anchura/altura) adecuadas. De todos modos, hay saltos que se realizan empleando un solo lado del puente (el punto de salto y el de instalación son al mismo lado del puente, distando ambos la longitud de cuerda que la altura del mismo permite saltar).

Para aprovechar la altura de puentes desproporcionadamente altos para el puénting ($\text{altura/anchura} > 4$) Gerarta Arotzena inventó una técnica especial el pupuénting, el 1999 en Azkoitia. Consiste en pasar las cuerdas dos veces (en vez de una sola) por debajo del puente, y hacer un primer salto de puénting tradicional, seguido de un segundo de doble tamaño (longitud de cuerda). Esto triplica las emociones, duplicando meramente esfuerzos y gastos.

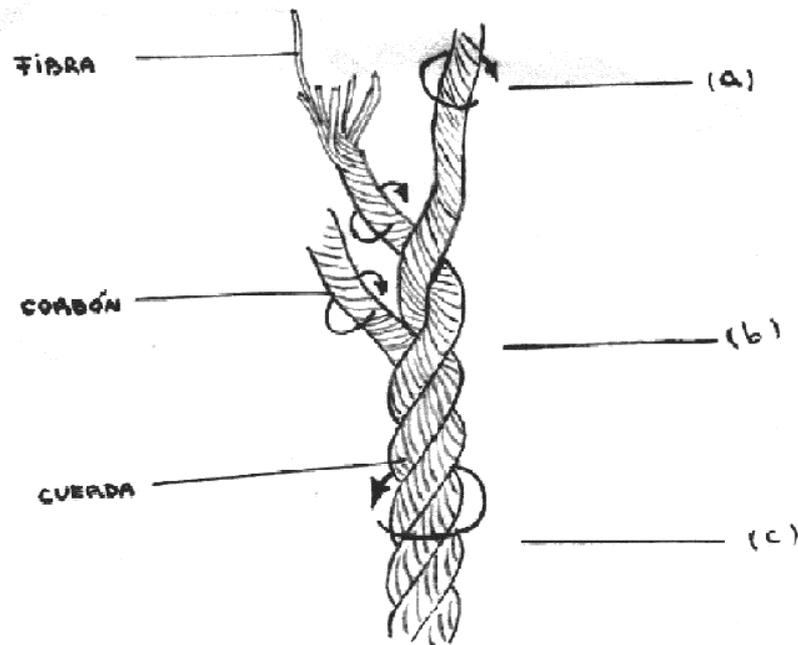
LAS CUERDAS.

¿QUE ES LA CUERDA?

La cuerda es un objeto con una gran variedad de características, y por ello también con un incontable número de usos. Una cuerda puede servirnos para construir un

refugio, para cazar, para pescar, para divertirnos, para hacer deportes, y para un largo etcétera.

¿COMO HACER UNA CUERDA



Debes (a) tomar una cantidad de fibras y girarlas en dirección a las manecillas del reloj y (b) formar tres cordones. Luego (c) junta los cordones y los giras en posición contraria a las manecillas del reloj.

TIPOS DE CUERDAS.

Existen varios tipos de cuerdas que se pueden clasificar de varias formas.

SEGUN SU UTILIDAD.

- Cuerdas deportivas (son las que empleamos para deportes como la escalada, el puénting, etc.).
- Cuerdas de trabajo (son las que se emplean por ejemplo para aumentar la seguridad de personas que trabajen a elevadas alturas).
- Cuerdas para pesca (son las que se emplean para la pesca).
- Cuerdas multiuso (son cuerdas que se pueden emplear para gran variedad de fines).

SEGUN SU CAPACIDAD DE DEFORMACION.

- Cuerdas estáticas (son cuerdas que no varían de longitud y/o grosor, al menos de forma que se aprecie a simple vista en realidad si que se deforman pero menos de un 5 % con un peso de 80 kilogramos).
- Cuerdas dinámicas (son cuerdas que aumentan de tamaño según el peso que soporten).

SEGUN SU MATERIAL.

1. Cuerdas vegetales: Son las cuerdas que están fabricadas por ejemplo con algodón, lino, etc. Son materiales naturales y por ello biodegradables.
2. Cuerdas sintéticas: Son cuerdas realizadas con materiales no naturales como plásticos.
3. Cuerdas metálicas: Son capaces de soportar mucho peso y están formadas por largos y delgados hilos de metal.
4. Cuerdas animales: Son las cuerdas que están fabricadas con pelo de animales o con otras partes de su cuerpo. Son materiales naturales y por ello biodegradables.

PARTES DE LA CUERDA.

- Cabo o Chicote: Es el nombre que reciben los dos extremos de la cuerda, debemos ser cuidadosos para que no se nos estropee la cuerda, es muy frecuente que las cuerdas se deshilachen por los cabos. Para evitarlo

podemos quemar los cabos si es una cuerda sintética, o hacer un pequeño nudo en cualquier tipo de cuerda.

- Mena: Es el grosor de la cuerda, en función de la mena podremos usar las cuerdas para unas u otras cosas.
- Seno: Es la longitud de la cuerda, como es obvio es igualmente muy importante conocer el seno de la cuerda antes de preparar una actividad.
- Alma: Es la parte interna de la cuerda, en algunas cuerdas es muy importante que este protegida.
- Camisa: Es la parte externa de la cuerda, sirve para proteger el alma de la cuerda.

CONSERVACION DE LAS CUERDAS.

Las cuerdas son muy delicadas, especialmente las cuerdas que deben asegurar un final feliz en nuestras actividades. Para ello debemos prestar algunos minutos de cuidado en las cuerdas.

Las cuerdas deben guardarse en un lugar fresco y seco (es muy importante que no haya humedad) donde no reciba la luz del sol.

Las cuerdas deben guardarse bien enrolladas, secas (no enrolles la cuerda de forma definitiva cuando por ejemplo empiece a llover, debes secarla bien antes de guardarla). En próximas actualizaciones de esta página te mostraremos formas de enrollar las cuerdas.

Si tus cuerdas son dinámicas no debes emplearlas para algunas actividades deportivas (como la tirolina) pues requieren una gran tensión en las cuerdas que puede hacer que queden estáticas para el resto de los días. Igualmente hay actividades que no puedes realizar con cuerdas estáticas como el puénting.

Por último, no olvides tus cuerdas en el fondo de un armario, vigila cada poco tiempo (por ejemplo una vez al mes) el estado de tus cuerdas.

EL NUDO.

El nudo principalmente tiene dos finalidades, la más común es pretender unir dos cuerdas, aunque también se puede pretender unir la cuerda con otros objetos como maderas.

Es importante saber que para unir con un nudo dos cuerdas es necesario que ambas cuerdas tengan la misma mena, espesor o grosor y que sean del mismo material, de este modo lograremos que ambas cuerdas queden bien unidas, si son de diferente mena o material, es muy probable que las cuerdas se separen por la acción del peso o del tiempo.

LA AMARRA.

La amarra puede confundirse con el nudo, pero la diferencia es muy importante. La amarra no pretende unir dos cuerdas o una cuerda con otro objeto (esas eran las finalidades del nudo). La finalidad del amarre es unir dos objetos como por ejemplo troncos. Las amarras son muy utilizadas para las construcciones de campamento, gracias a los amarres podemos evitar el uso de puntas (pues las puntas son más peligrosas, más contaminante).

¿DESDE QUÉ ALTURA SE SALTA?

Es muy variable. Los saltos más frecuentes, que son los que se realizan en ferias y espectáculos desde grúas y plumas móviles, no suelen superar los 40 metros. El del río Cofio, aunque la distancia desde el puente al suelo es de 80 metros, no supera una caída libre de 30 metros (la longitud de las cuerdas elásticas y gomas en el momento de mayor tensión). En Europa hay un par de saltos de 100 metros. El récord mundial de esta especialidad es de 400 metros. Durante la caída y antes de que las gomas absorban la energía, se alcanzan los 90 kilómetros por hora.

¿UTILIZAN EL MISMO MATERIAL AMBAS MODALIDADES?

En el puénting el material empleado: arnés, cuerdas dinámicas, mosquetones y cintas es el mismo que se usa en alpinismo y escalada. Parte del que precisa el benji también procede de esos deportes de la montaña: mosquetones, cintas y cuerdas auxiliares. Pero hay otro que es específico para esta práctica. Se trata de las gomas elásticas y los arneses y cintas que se atan a los tobillos de los saltadores.

¿DÓNDE SE CONSIGUE ESTE MATERIAL?

Es importado. En la mayor parte de las ocasiones, procede de Francia. También se fabrica en Alemania y EEUU, entre otros países.

¿ESTÁ HOMOLOGADO EL MATERIAL?

Los fabricantes recomiendan retirar el material elástico transcurrido un número determinado de saltos. Algunas marcas indican la conveniencia de no superar los cien saltos. Por otra parte, al tratarse de material común al alpinismo, los fabricantes deben pasar los controles de calidad establecidos por la Unión Internacional de Asociaciones de Alpinismo y por la Unión Europea.

¿QUÉ HACE FALTA PARA SALTAR?

No está recomendado para quienes tengan problemas cardíacos o epilépticos. Las compañías que facilitan estos saltos obligan a firmar a los candidatos un certificado por el que éstos aseguran no padecer tales enfermedades.

¿CUALQUIERA PUEDE PREPARAR ESTOS SALTOS?

No. En cualquiera de las dos modalidades hacen falta sólidos conocimientos sobre el comportamiento de cuerdas, gomas, arneses, cintas y mosquetones de escalada bajo situaciones extremas. También se tiene que dominar el arte de realizar nudos. Además, antes de saltar cualquier persona, debe comprobarse con un peso muerto

similar al de un hombre el recorrido de las cuerdas, la distancia al suelo y cuánto se estiran, si éstas rozan con alguna parte de la estructura desde donde se realiza el salto y otras circunstancias.

PELIGROS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.

El puénting, instalado y realizado debidamente, es una actividad de muy bajo riesgo (lo afirman y reconocen las aseguradoras que le dan cobertura) pero la creencia generalizada es la contraria, que es una de la cosa más peligrosas que se puede hacer (y se emplea su nombre como símbolo de peligrosidad). Y claro que hay riesgos. En orden decreciente de importancia (siniestralidad):

1. SALTAR MAL. Es el mayor riesgo, pues para la mayoría de personas suele ser su primer salto, y el nerviosismo la lleva a actuar mal (o no se le han dado las necesarias y convenientes explicaciones de forma adecuada). Soltarse mal de la barandilla es una de ellas. Otra es caer de pie yendo de cara al vacío. En ese caso, al venir la cuerda de atrás, el riesgo es sufrir un buen tirón en la entepierna. Evitar estos riesgos está en manos de los profesionales (o no) que organicen el salto, de las instrucciones que proporcionen, las posturas que permitan y de que empleen o no arneses de pernera para la primera conexión (que evitarían este riesgo en concreto).

2. Al saltar de frente con la conexión en la cintura, quien salta se suele doblar para atrás (como una herradura equina), y eso puede lesionarle la cintura. Y la conexión a la cintura no es segura para personas de cadera poco marcada (impúberes y personas obesas) ya que tiende a escapar al saltar de cabeza. Si se salta de frente, conviene, pues, saltar con la conexión a los pies.

3. Cuando saltamos de frente con la conexión en el pecho se suele golpear las cuerdas con la cara, hasta podemos ahorcarnos con ellas (quedar atrapado el cuello entre las

cuerdas). Repetimos: Si se salta de frente, conviene, pues, saltar con la conexión a los pies.

4. QUE EL PUENTE NO HAYA SIDO DEBIDAMENTE PROBADO O EMPLEAR UN PUENTE INADECUADO.

Para puéting la altura del puente debe ser más del doble que su anchura, en general. De no ser así, habrá de buscarse sistemas compensatorios (saltar en paralelo al borde del puente, si eso es posible, instalando y saltando del mismo borde y a la distancia adecuada; o no emplear no toda sino parte de la anchura del puente, son dos posibilidades). El 15 de octubre de 2000 ocurrió en Madrid un accidente mortal muy divulgado, por esa misma causa: el puente no ofrecía la altura adecuada con respecto a su anchura. Se podía haber realizado el salto haciendo la instalación de forma especial, empleando la mitad de su anchura (como hicieron los del programa de TVE Al Filo De Lo Imposible en 1995). Lo más triste es que la familia del difunto contemplaba la escena. Cada puente (o instalación nueva) ha de ser probado arrojando un objeto, no saltando.

5. DEJAR CUERDA SOBRENTE. Así se intenta aumentar la caída en puentes de altura excesiva. Pero eso castiga tanto al material como a quien salta. Hay puentes, especialmente los de arcos, en los que la propia altura del lateral genera este efecto. Y se nota que la persona que salta (y el sistema) sufre más, especialmente si no se tiene en cuenta el siguiente caso.

6. NO ADECUAR LAS TENSIONES DE LAS CUERDAS. Siempre debería ser una sola cuerda la que sostiene a quien salta (las demás servirían de seguridad en caso de que fallara la principal), así su dinámica (estiramiento) suaviza la caída. Pero si dos o más cuerdas se emplean con la misma tensión, se reparten el esfuerzo, estiran menos, no ceden lo necesario, luego multiplican la tensión, hasta poder generar golpe, o haciendo reventar el arnés (ya ha ocurrido). Así que, más de una cuerda sí, pero siempre en tensiones escalonadas, la segunda debe actuar sólo si falla la primera.

7. INSTALACIÓN INADECUADA. Consta de muchos aspectos. Pero, por ejemplo, las cuerdas no deben distar excesivamente entre ellas en el punto de instalación, en

caso contrario, además de trabajar siempre ambas (y endurecer la recogida), quien salta se puede desviar (en caso de hacer caso al consejo del punto anterior), y si una cuerda fallara la persona podría desviarse tanto que chocara con un costado. Es algo que ya ha ocurrido, en Araotz (Oñati, Gipuzkoa) se rompió una cuerda y el saltador chocó contra uno de los pilares. Otro aspecto importante de una buena instalación es que las cuerdas no pasen por cantos vivos, ni rodeen ningún objeto de diámetro inferior al propio.

8. ROTURA DE CUERDA. Es muy difícil, pero una mala instalación lo puede provocar. No tratar la cuerda como es debido, no revisarla... la pueden hacer fallar, y esto sería fatal de no tomar en cuenta la siguiente recomendación.

9. NO SEGUIR LA NORMA DE DUPLICAR TODO. Materiales, instalaciones, bloqueos, conexiones, comprobaciones y procedimientos duplicados (y todos ellos debidamente realizados) convierten en casi imposible un accidente, pues hace que la probabilidad (por definición un número entre 0 y 1) de un fallo se eleve al cuadrado, reduciéndose enormemente su valor (al cuadrar un número inferior a 1 disminuye su valor).

10. SALTAR SIN RECIBIR PERMISO. Esto se suele deber a una falta de normas y explicaciones claras, por ejemplo el cuidado de duplicar los permisos necesarios para poder saltar. Y es asimismo peligroso permitir que alguien se coloque al borde del puente sin tener ya todo preparado o las debidas conexiones de seguridad provisionales (que se quitarán para saltar cuando ya todo esté ultimado). Ha habido casos de saltos encordados en que se ha efectuado el salto sin haber recibido permiso para hacerlo. Las consecuencias no suelen ser buenas.

11. CAÍDA DE OBJETOS. Quien salta no debe llevar nada que se le pueda escapar (bolsillos vacíos; calzado bien amarrado; gafas, gorras, joyas y objetos de valor... ¡fuera!). Es especialmente importante cuando pueda haber gente abajo. Y toda la gente que pueda estar en el puente o plataforma de salto ha de conocer y cumplir esa norma. Cuidado especial con los objetos rodantes (botellas, latas...).

Hay otros riesgos (terremotos, rachas repentinas de viento, colisiones con aparatos voladores, aves, perdigones perdidos...) que no están en manos de quien organiza o gobierna el salto, pero que debe prever y paliar, en lo posible.

MOTIVACIONES.

El ser humano (a consecuencia de su capacidad de abstracción) tiene capacidad de enfrentarse a retos y superarlos, luego siente esa necesidad. La necesidad biológica hace que se generen capacidades, sentidos, órganos u aparatos específicos, y, una vez que los tenemos, esos sentidos, órganos, aparatos o esas capacidades hacen que sintamos determinadas necesidades.

Así como hemos heredado el instinto del miedo a la altura (los individuos no equipados con este instinto tienden a morir cayendo desde un precipicio y a no dejar descendencia), también hemos heredado la capacidad de superar dificultades (consecuencia de las estrecheces y retos a los que se enfrentaron nuestros antepasados) y eso ha ido conformando nuestro equipamiento, especialmente el psíquico. Nuestra historia evolutiva está tachonada de situaciones difíciles que hemos ido superando, luego hemos ido transmitiendo esas capacidades que nos han permitido vencer dichos retos. A consecuencia, los seres humanos (sobre todo a partir de la pubertad) tenemos una capacidad de hacer operaciones abstractas con elementos abstractos (lo que Piaget llamaba capacidad operatoria formal) que nos permite imaginar de forma prácticamente ilimitada, luego nos impulsa crear, superar dificultades, afrontar retos.

Cuanto más difícil es el reto mayor es la satisfacción al superarlo. Superar el miedo que tenemos a la altura (a caernos) nos da mucho placer. Quienes saltan no son suicidas (en ese caso se ahorrarían mucha parafernalia y gastos), actividades como el puénting sirven para aumentar el apego a la vida, valorarla más y aprender eficaces técnicas de seguridad para favorecerla, al menos en circunstancias similares.

SENSACIONES.

El puénting es una experiencia muy emocionante, por una parte porque consiste en tirarse al vacío (como en góming, pupuénting, tirolina, parabóling, supersalto, parapente, paracaidismo, saltos al agua...), pero la velocidad que se adquiere durante todo el descenso, lo hacen una sensación muy especial. Podría pensarse que las sensaciones en paracaidismo, al ser la caída libre mucho mayor, serían más intensas. Pero la cercanía a Tierra y sus consecuentes referencias próximas (la velocidad es relativa) convierten al puénting en una experiencia mucho más cargada de adrenalina. Eso lo sabe bien quien ha probado ambas actividades.

PUENTING EN BAÑOS – ECUADOR.

Es un deporte que se lo practica en los puentes, se lo realiza con cuerdas que se encuentran atadas a un lado del puente y consiste en saltar del otro extremo del mismo cayendo unos segundos en caída libre y luego en movimientos tipo columpio. Esta actividad se lo practica en los puentes de San Francisco frente al Terminal Terrestre y en Río Blanco, vía al Puyo, 2 km más abajo de la cascada de Agoyán. Los fines de semana y feriados pueden acercarse directamente al lugar de salto; entre semana se debe contactar con una Operadora de Turismo.

La charla del guía antes del salto es muy importante para su seguridad y disfrute.

EQUIPO.

EQUIPO PERSONAL

ARNÉS

El arnés es el aditamento a través del cual nos amarramos a la cuerda y es el que distribuirá cómodamente nuestro peso en caso de una caída. El arnés de escalada debe de contar con las siguientes partes:



1 .Cinturón o Swami:

Hay cinturones de diferentes anchos y acolchonados con el fin de brindar mayor comodidad.

2 Piñneras:

También hay en distintos anchos y acolchonados.

3 Punto de amarre:

Este punto debe de unir las piñneras con el cinturón, ya sea por medio de la cuerda o por medio de cintas y costuras.

4. Zona de ajuste:

En algunos arneses el ajuste se llevará a cabo con una hebilla. En otros, la zona de amarre y la zona de ajuste serán la misma. Si el arnés se ajusta por medio de hebillas, deberemos de conocer perfectamente el sistema de bloqueo de éstas para evitar un deslizamiento del arnés al aplicarle peso.

5. Cinta de Aseguramiento:

En algunos modelos existe una cinta plana que une las pierneras con el swami y sirve exclusivamente para colocar el instrumento de aseguramiento, ya sea para asegurar o para repelar, en ningún caso se podrá utilizar como punto de amarre.

NOTA:

Existen varios tipos de arneses cuyas diferencias radican en el diseño y comodidad, en la facilidad de ajuste de sus diferentes partes, etc. Hasta la fecha no existe registro alguno de ruptura de arnés en ningún tipo de caída y sobrepasan los límites de resistencia de cuerdas, mosquetones, cintas y demás equipo de Escalada, desde luego hablamos de arneses de marca reconocida internacionalmente y utilizándolos según las instrucciones del fabricante.



Accesorios

Cuerda

La cuerda es el accesorio más importante de todo el equipo, es en ella donde se disipará la energía producida por la caída. Nos detendrá en ese caso y proporcionará seguridad durante todas nuestras escaladas, descensos y puénting.



Existen dos tipos de cuerdas:

1. Estáticas:

Este tipo de cuerdas no presentan características de elongación por lo que no absorben el impacto en caso de caída y transmiten toda la energía de la caída tanto al escalador como al punto de anclaje. No sirven para escalar como puntero. Estas cuerdas jamás se deben de utilizar para puntear, sólo deben de utilizarse para escalar en un sistema de yoyo, ya que son más resistentes a la abrasión.

2. Dinámicas:

Las cuerdas dinámicas se estiran al momento de recibir alguna caída o simplemente soportar una carga, estas son las cuerdas recomendadas para escalar pues absorben la energía producida en la caída transmitiendo menor fuerza de impacto tanto a los anclajes como al escalador.

Las cuerdas están formadas por dos partes:

1. Alma

Es la parte interior de la cuerda, la cual dará soporte y fuerza a la cuerda .
La elongación física de las fibras que la forman proporcionará la habilidad de absorber la energía producida en una caída.

2. Forro o Camisa

- 3.** Su tarea principal es proteger el alma. Puede tener diferentes propiedades a las cuerdas. Una camisa con un tejido muy junto y apretado dará mayor durabilidad a la cuerda, pero será muy rígida y poco manejable.

La combinación entre el diseño del alma y el forro dará las capacidades de resistencia y absorción de impacto de una determinada cuerda. de éstas determinaremos si una cuerda es segura para escalar o no.

La UIAA (Unión Internationale des Associations d'Alpinisme) es la institución encargada de regular estas características y de determinar los parámetros mínimos que las cuerdas deben cubrir para ser avaladas como cuerdas de escalada.

Pro esto, si vas a comprar una cuerda, te recomiendo que sea una cuerda avalada por la UIAA y que tenga el sello de la misma en la etiqueta del fabricante.

Mosquetones y anillas

Son el eslabón con capacidad de abrirse y cerrarse, por medio de ellos uniremos la protecciones colocadas en la pared con la cuerda a la que vamos amarrados y harán las funciones de polea en caso de caída.

El mosquetón está formado por cuerpo y puerta o gozne. Deberá de resistir, con la puerta cerrada, por lo menos 2.1 kN de tensión lineal y 7kN de tensión lateral. La forma del cuerpo y puerta varía debido al diseño funcional de cada determinado mosquetón, sin embargo, deben tener un resistencia mínima de 9 kN con la puerta abierta, aunque prácticamente ningún mosquetón actual lo cumpla, ya que las

anteriores normas adaptadas en 1994 por lo que mosquetones fabricados de esa fecha hacia atrás, no cuentan con dichas especificaciones.

Existen dos tipos de mosquetones:

1.-Clásico, sencillo o simple

Este es el tipo de mosquetón que se utiliza para la mayoría de las maniobras durante la Escalada:

Mosquetón oval:

Este fue el primer tipo de mosquetón que se utiliza en la mayoría de las maniobras durante la escalada.

Mosquetón en D:



Permite y obliga a colocarse a la cuerda cerca de la barra y lejos de la puerta, proporcionando más seguridad en caso de caída.

Mosquetón curvo en D:



Este facilita la colaboración de la cuerda por lo que se usa en la parte inferior de una Anilla.

A la cinta que une estos tres elementos se le llama cinta exprés.

2.-Con seguro:

Presenta una rosca y una tuerca que impiden la apertura de la puerta una vez cerrado el seguro.



2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

El Deporte Extremo de Puenting tiene ya muchos años desde su creación existe gran información sobre el mismo en internet; este proyecto recapitulara información del medio anteriormente mencionado que ayudaran a sustentar la investigación, así también el conocimiento adquirido al realizar esta actividad.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.

De acuerdo a las experiencias obtenidas al realizar este deporte y al participar conjuntamente con el personal de la Agencia Operadora Wonderful Ecuador en las diferentes actividades a la que se dedica durante las pasantías realizadas en la empresa, sentí la necesidad de investigar si la forma en la cual brindamos el servicio es la correcta, así también la técnica y poco a poco fui descubriendo que partes en la cadena de servicio y técnica estaban equivocadas en el área de puénting por tal razón se realizó la presente investigación.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

La Agencia Operadora Turística “**WONDERFUL ECUADOR**” es una empresa la misma que se encuentra legalmente constituida y actualmente se encuentra con todos los permisos de funcionamiento que la ley de Turismo y la Cámara de Turismo exigen.

Los requisitos necesarios para su funcionamiento son:

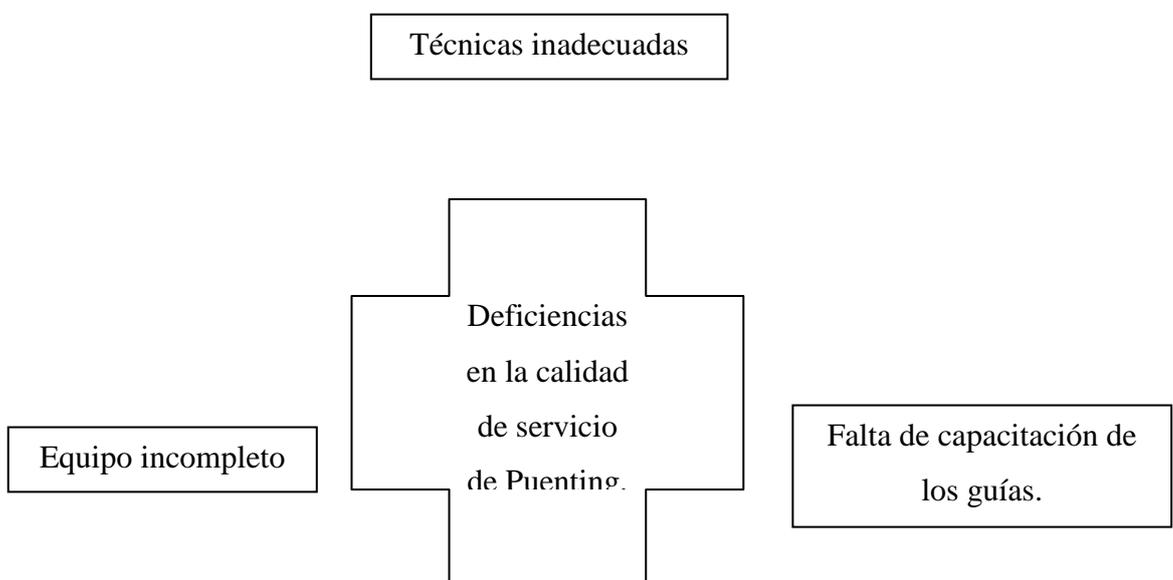
- Inscripción en el municipio
- Patente Municipal
- Permiso de la Cámara de Turismo
- Nombramiento del representante legal, inscripto en el registro mercantil
- Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Permisos de ASECUT (Asociación Ecuatoriana de Viajes y Turismo)
- Permiso de funcionamiento del Ministerio de Turismo
- Número patronal

A más de estos requisitos para realizar el deporte extremo de Puénting es necesario:

- Equipo Profesional
- Dominio de técnicas y manipulación de equipos
- Seguro de vida

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

VARIABLE INDEPENDIENTE:



Falta de promoción

VARIABLE DEPENDIENTE:

Insatisfacción

Aceptación
turística del
Cantón Baños.

Inseguridad

Menores ingresos
económicos

Mala imagen de la empresa

2.5 HIPÓTESIS

Las deficiencias en el Área de Puenting de la Agencia Operadora “**WONDERFUL ECUADOR**” impiden el incremento de la aceptación turística.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Esta investigación se realizara con la ayuda de los miembros de la Agencia operadora “Wonderful Ecuador” y la participación de los turistas utilizando técnicas de investigación de campo y la experiencia de realizar la actividad.

3.1 ENFOQUE:

Esta investigación se encaminara a mejorar el servicio de puénting de la agencia operadora de turismo “**WONDERFUL ECUADOR**” de la Ciudad de Baños de Agua Santa incrementando sus ingresos económicos fortaleciendo su imagen corporativa.

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se desarrolló mediante las siguientes técnicas de investigación:

INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.

El estudio Bibliográfico, ha permitido orientar y sustentar el trabajo. El conocimiento obtenido de todos y cada uno de los archivos, revistas, artículos, enciclopedias, han servido para madurar las ideas y realizar una propuesta viable y coherente.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

El obtener información directa de nuestro objeto de estudio (Servicio de Puéting de agencia operadora de turismo “**WONDERFUL ECUADOR**” de la Ciudad de Baños de Agua Santa), nos ha permitido darnos cuenta de la situación real. Ya que se pudo entrevistar a Turistas, y al personal que labora en dicha agencia y palpar el estado en que se encuentra el servicio y así también las deficiencias del mismo

TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El nivel al que llego esta investigación fue de un nivel exploratorio, en donde se identifico los problemas por los cuales existe deficiencia en el servicio de puéting.

POBLACIÓN Y MUESTRA.

POBLACIÓN

La población estará constituida por los turistas que visiten la ciudad de Baños, alrededor de 50000 turistas por año.

Se realizó la Encuesta también a todos los miembros de la operadora Wonderful Ecuador un total de 8 personas.

MUESTRA.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizo la siguiente fórmula.

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

Siendo $n' = \frac{s^2}{\sigma^2}$ sabiendo que:

σ^2 Es la varianza de la población respecto a determinadas variables.

s^2 Es la varianza de la muestra, la cual podrá determinarse en términos de probabilidad como $s^2 = p(1 - p)$

se Es error estándar que está dado por la diferencia entre $(\mu - \bar{x})$ la media poblacional y la media muestral.

$(se)^2$ Es el error estándar al cuadrado, que nos servirá para determinar σ^2 , por lo que $\sigma^2 = (se)^2$ es la varianza poblacional.

Error estándar menor de 0.015 al 90 % de confiabilidad.

Solución: $N = 50000$
$se = 0,015$
$\sigma^2 = (se)^2 = (0,015)^2 = 0.000225$
$s^2 = p(1 - p) = 0,9(1 - 0,9) = 0,09$

$\text{por lo que } n' = \frac{s^2}{\sigma^2} = \frac{0,09}{0,000225} = 400$
$n = \frac{n'}{1 + n'/N} = \frac{400}{1 + 400/50000} = 396$

Es decir para realizar la investigación se necesita una muestra de al menos 396 turistas.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Deficiencias en la calidad de servicio de

Puenting.

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas	Administración
Falta de capacidades profesionales para brindar un servicio de calidad en el área de puénting	<ul style="list-style-type: none"> • Deporte de aventura • Equipamiento • Servicio turístico 	<p>Desconocimiento de técnicas y normas de seguridad</p> <p>Equipo insuficiente e inapropiado</p> <p>Falta de motivación</p>	<p>Capacitación</p> <p>Equipos</p> <p>Marketing</p>	<p>Cursos de capacitación en técnicas y manipulación de equipos</p> <p>Regularización de Equipos</p> <p>Curso de servicio al cliente</p>	<p>Capacitadores pagados por el Gerente Propietario</p> <p>Gerente Propietario</p> <p>Gerente propietario</p>

Realizado por: Santiago Checa B.

VARIABLE DEPENDIENTE: Aceptación turística del Cantón Baños.

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas	Administración
Posicionamiento en el mercado producto de la calidad y la satisfacción de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo 	Estándares de calidad internacionales y normas de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Seguridad 	Profesionalismo Control y monitoreo de equipos	Personal de la empresa
	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio 	Carisma del instructor	<ul style="list-style-type: none"> - Estado anímico 	Control emocional	Personal de la empresa

Realizado por: Santiago Checa B.

PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Se contara con la colaboración del personal que conforma la Agencia operadora, dueños de la agencia “**WONDERFUL ECUADOR**” y los turistas que visiten la ciudad de Baños y hayan utilizado el servicio de puéting.

Las encuestas y entrevistas se realizaron diariamente en el tiempo que duraron las pasantías.

PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Para el procesamiento de la información nos ayudamos de gráficos estadísticos, tablas en las cuales se mostraron los totales del proceso de tabulación y la redacción de una interpretación de resultados.

ENTREVISTA

Entrevista con el Gerente de la Agencia Operadora “**WONDERFUL ECUADOR**”

Gerente: Ing. Ángel Merino

En una conversación con el Gerente, nosotros le planteamos la propuesta de realizar una Investigación, para determinar la existencia de algunas deficiencias en el servicio turístico de Puenting, el respondió que estaría dispuesto a apoyarnos, ya que este proyecto mejorara la calidad del servicio incrementando los ingresos económicos de la agencia, así también su imagen y liderazgo.

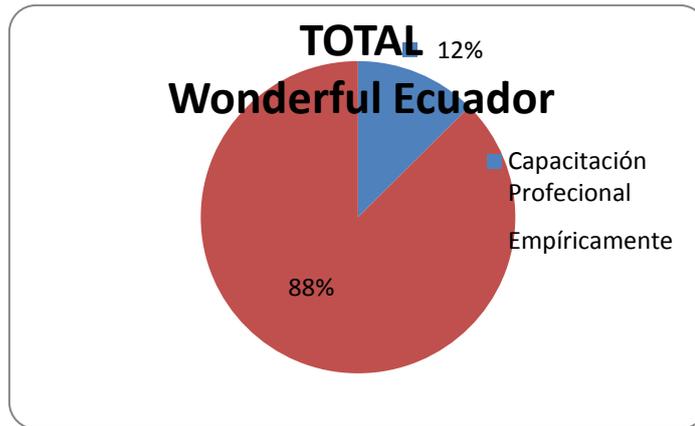
Luego procedimos a realizar las encuestas que elaboramos y obtuvimos los siguientes resultados.

ANALISIS DE LA TABULACION DE DATOS

ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DE “WONDERFUL ECUADOR”.

1.- ¿Cómo adquirió los conocimientos en el área de Puéting?

	TOTAL
Capacitación Profesional	1
Empíricamente	7

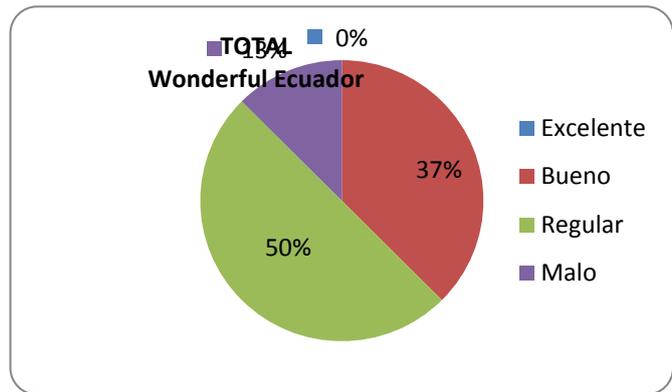


INTEPRETACIÓN

Según los datos obtenidos se puede conocer que existe poca capacitación profesional en el área de puéting al personal de la agencia y que lo que se conoce de la actividad son conocimientos empíricos transmitidos de alguien desarrollo la actividad anteriormente más no de un experto.

2.- ¿Cómo definiría su dominio de las técnicas en el área de puéting?

	TOTAL
Excelente	0
Bueno	3
Regular	4
Malo	1

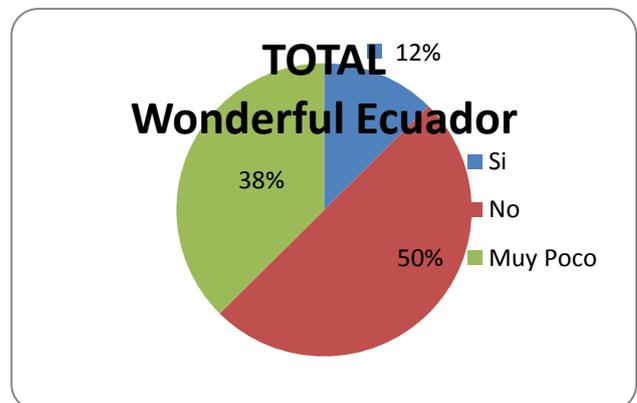


INTEPRETACIÓN

Según los datos obtenidos se puede conocer que existe deficiencia de las técnicas de puénting y que esto podría dificultar la prestación del servicio, o en el peor de los casos generar accidentes o inconvenientes a la hora de brindar el servicio.

3.- ¿Ha buscado información especializada a cerca del servicio de Puénting?

	TOTAL
Si	1
No	4
Muy Poco	3

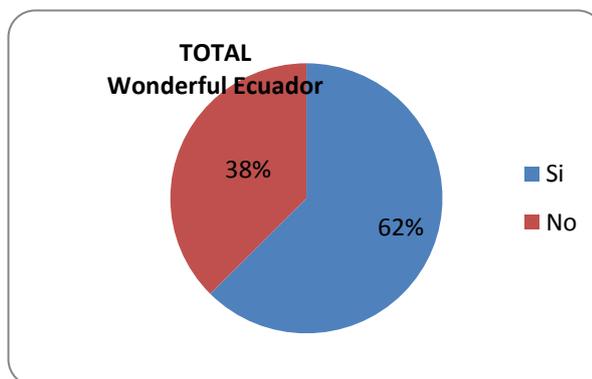


INTEPRETACIÓN

Según los datos obtenidos se pueden conocer que existe un conformismo de parte del personal y que no tienen el interés de buscar información para que les ayude a mejorar el servicio y brindar una satisfacción total al turista tanto en seguridad como en calidad.

4.- ¿Conoce bien todo el equipo que se utiliza para realizar la actividad de puénting?

	TOTAL
Si	5
No	3

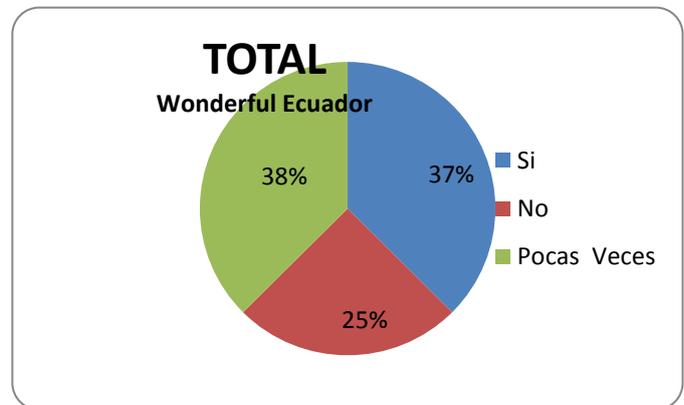


INTERPRETACIÓN

No todo el personal que labora en la Agencia conoce al 100% el equipo a utilizarse en la práctica de puénting, esto puede generar deficiencia a la hora de aplicar la actividad, produciendo accidentes graves, debido al desconocimiento del mismo

5.- ¿Ha tenido algún problema al prestar servicios en el área de puénting?

	TOTAL
Si	3
No	2
Pocas Veces	3



INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos se puede determinar que el personal a tenido inconveniente al brindar el servicio, creando clientes insatisfechos y de esta forma debilitando la imagen del servicio y por ende de la empresa.

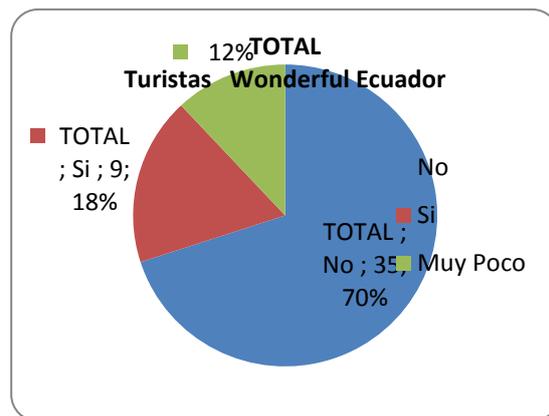
CONCLUSION FINAL

La información recopilada en esta encuesta hacia el personal de la Agencia Operadora Wonderful Ecuador refleja un sin número de falencias en lo que respecta a la capacitación del personal en técnicas y equipos y así también a incentivar al personal para que se auto capacite y mejore su predisposición para brindar el servicio.

ENCUESTA PARA LOS TURISTAS.

1.- ¿A escuchado Publicidad sobre Deporte Extremo de Puéting que se oferta en la ciudad de Baños?

	TOTAL
No	277
Si	71
Muy Poco	48

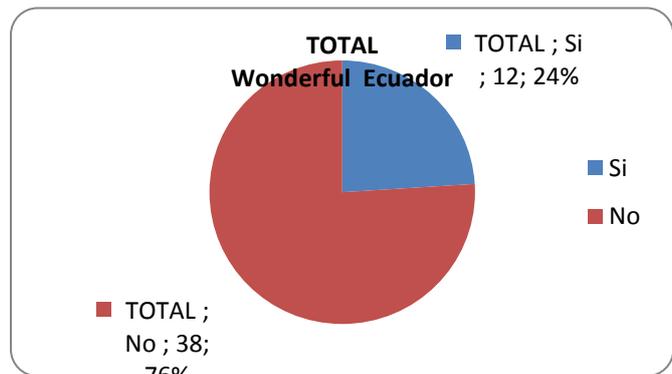


INTEPRETACIÓN

Según los datos obtenidos se puede determinar que existe poca publicidad del servicio y que necesita reforzar su imagen asiéndolo más apetecido y captando la atención de los turistas nacionales e internacionales.

2.- ¿Le han platicado sobre el grado de seguridad y las sensaciones maravillosas que ofrece el deporte extremo de puénting para motivarlo a realizarlo?

	TOTAL
Si	95
No	301

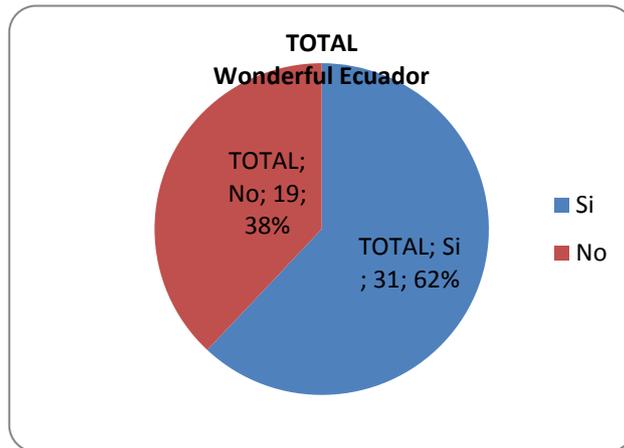


INTEPRETACIÓN

De acuerdo a la información recolectada se puede conocer que la mayoría de turistas no son motivados e informados adecuadamente por parte de los trabajadores de la agencia reduciendo de esta manera el deseo de realizar esta actividad.

3.- ¿A sufrido alguna molestia al realizar el deporte Extremo de Puenting?

	TOTAL
Si	246
No	150

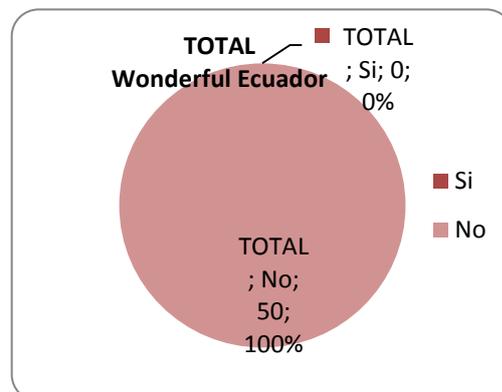


INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la información obtenida se puede determinar que el servicio de puéting que ofrece la agencia no satisface a un 100% aspiraciones del turista y que muchas de las veces provoca molestias.

4.- ¿Cree usted que el equipo utilizado para el deporte de puéting debe ser uno solo para niños y adultos?

	TOTAL
Si	0
No	396

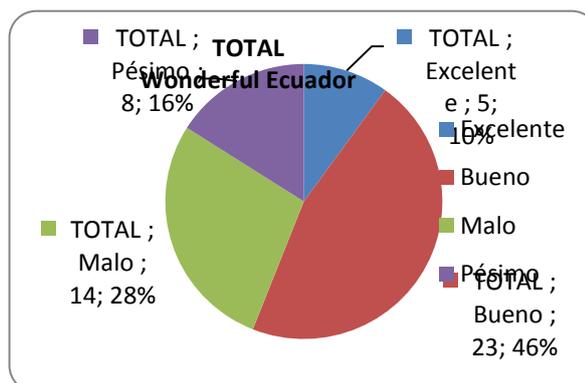


INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos se puede determinar que todos los turistas que utilizaron el servicio de puéting están de acuerdo que se utilizó equipo especializado tanto para niños y adultos y de esta manera mejora la seguridad y la calidad del servicio.

5.- ¿Cómo calificaría al servicio que se presta la Agencia Operadora Wonderful en el área de Puéting?

Excelente	40
Buena	182
Buena	111
Mala	63



Pésimo

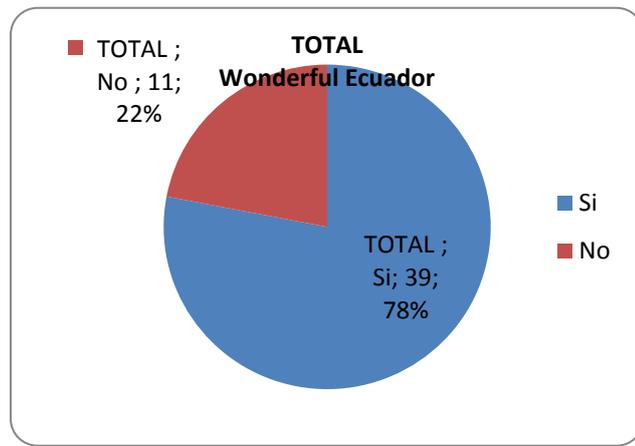
INTEPRETACIÓN

Según los datos obtenidos se puede determinar que los turistas consideran que la Agencia Operadora de Turismo “Wonderful Ecuador” presta al momento un

servicio de calidad moderada o buena demostrándonos que el servicio existente es bueno y que únicamente necesita algunas mejoras para llegar a ser excelente.

6.- ¿Considera que el precio del servicio de Puénting que presta la Agencia Operadora Wonderful Ecuador, concuerdan con la calidad del servicio?

	TOTAL
Si	309
No	87



INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos se puede determinar que el precio del servicio de puénting tiene aceptación por la mayoría de turistas pero se infiere también que un grupo menor de turistas se encuentran inconformes con el precio debido a pequeñas deficiencias en el servicio.

CONCLUSION FINAL

La información recopilada en la encuesta a los turistas que realizaron el deporte extremo de puéting en la Agencia Operadora Wonderful Ecuador nos muestra que existe poca promoción del servicio por parte de la agencia así también falta de información, motivación al turista, y la implementación de un equipo más especializado.

CONCLUSION GENERAL

Según los datos obtenidos se puede inferir que el servicio de puéting en la Agencia Operadora Wonderful Ecuador debe mejorar su promoción, la capacitación su personal en técnicas del servicio y como ofrecerlo al turista para motivarlo a participar de la actividad, la implementación de equipo tanto para niños como adultos y así incrementar la aceptación del turista.

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Con los datos adquiridos se pudo comprobar que existen falencias como:

Falta de capacitación especializada

Equipos inadecuados

Falta de promoción

Falta de motivación al turista

Constituyendo todas estas en deficiencias del servicio de puéting de la agencia operadora “Wonderful Ecuador” e impidiendo la aceptación turística hasta la actualidad.

CAPITULO IV

4.1 MARCO ADMINISTRATIVO.

Institucionales	Humanos	Materiales	Económicos
Wonderful Ecuador	Santiago Checa	Internet	Alimentación \$ 180
	Ing. Ángel Merino	Cámara fotográfica	Transporte \$ 252
	Turistas	Lap top	Hospedaje \$ 160
	Personal Wonderful Ecuador		Internet \$ 16
			Otros \$ 10
			TOTAL \$ 618 USD

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	TIEMPO																				Responsable										
	INICIO										TERMINO																				
	SEP				OCT				NOV				DIC				ENE					FEB				MAR				ABR	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Pasantías			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																	Santiago Checa
Inicio del Informe					x																										Santiago Checa
Recopilación de Información						x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x														Santiago Checa
Desarrollo del informe																	x	x	x	x	x	x									Santiago Checa
Presentación primer borrador																							x								Ing. Carlos Bustos
Corrección primer borrador																							x	x	x	x	x				Santiago Checa
Revisión final																												x			Ing. Carlos Bustos
Presentación del Informe Final																												x			Dep. de Pasantías

Realizado por: Santiago Checa B.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

- Este proyecto se realizo con el fin de ayudar a la explotación turística responsable con calidad y seguridad.
- Se determino que la actividad de puenting debe ser guiada por un profesional bien capacitado y así reducir el riesgo de accidentes.
- Mediante esta investigación se determino la importancia de una buena publicidad y motivación en los turistas para mejorar la aceptación del servicio de puenting.

RECOMENDACIONES

- Evitar la sobre explotación del recurso y su degradación.
- Se recomienda utilizar guantes de protección al personal para evitar lesiones producidas por la cuerda.
- Se recomienda utilizar un mejor sistema para recoger a los turistas después de realizado el salto para evitar que el turista se lastime con la cuerda sus manos.

CAPITULO VI

PROPUESTA

TEMA: Adquisición de equipo para el Deporte Extremo de Puenting , y capacitación al personal de la Agencia Operadora “**Wonderful Ecuador**” de la ciudad de Baños.

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Nombre de la Empresa: Operadora de Turismo “**Wonderful Ecuador**”.

Beneficiarios:

1. Turistas que visitan la ciudad de Baños y realizan la actividad de Puénting
2. Empresa “Wonderful Ecuador”

Ubicación: Maldonado Y Oriente esquina Baños – Tungurahua –Ecuador.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La presente investigación tuvo su origen al conocer las deficiencias del servicio de puénting que ofrece la **Operadora de Turismo “Wonderful Ecuador”** y su influencia en la aceptación turística pudiéndose determinar que el equipo utilizado es insuficiente para cubrir las necesidades de seguridad y calidad del turismo actual.

6.3. JUSTIFICACIÓN

Con los datos obtenidos de turistas y el personal de **Operadora de Turismo “Wonderful Ecuador”** se determino que la aceptación turística depende mucho de los materiales que se empleen para esta actividad brindando este a los turistas seguridad y confort así que es menester que se adquiriera más y mejor equipo especializado para esta actividad.

Esta Propuesta se realizo para mejorar el servicio de puénting

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. OBJETIVO GENERAL

- Mejorar la Aceptación turística mediante la adquisición de equipo especializado.

6.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Brindar un servicio de calidad y seguridad al turista
- Facilitar el desempeño del personal que guía esta actividad

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Esta propuesta es factible ya que se podrá implementar rápidamente y su costo no será excesivo, la inversión se podrá recuperar en poco tiempo ya que existirá mayor acogida turística.

6.6 MODELO OPERATIVO

Plan Operativo de la Propuesta.

FASE	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Verificación	Determinar la deficiencia de Materiales y equipo que posee la agencia Wonderful Ecuador para realizar el servicio de Puenting	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de materiales y equipos • Lista de materiales y equipos necesarios 	Humanos	Investigador Gerente Personal de la empresa	3 Días
Adquisición	Mejorar el equipo y materiales utilizados para el servicio de Puenting en la Agencia Wonderful Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> • Contactar con proveedores • Pedido de materiales 	Humanos Económicos	Proveedores Gerente, Propietario Gerente, Propietario	1 Mes
Capacitación	Preparar al personal en técnicas y el uso de materiales y equipo para el servicio de Puenting	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de Charlas y seminarios • Charlas y seminarios al personal 	Humanos	Profesionales en el servicio de Puenting Gerente, Propietario	3 Meses

			Económicos	Gerente, Propietario	
Evaluación	Verificar efectividad del servicio de Puenting en la satisfacción del turista	Formulación de encuestas y entrevistas	Humanos Económicos Cuestionarios	Personal de la empresa Gerente, Propietario Gerente, Propietario	Permanente

Realizado por: Santiago Checa B.

LINKOGRAFÍA:

<http://www.baniosadn.com.ec/puenting.htm>

http://ecuador.notiemail.com/noticia_print.asp?nt=11401364&cty=6

http://www.xplorandoguatemala.com/escalada_en_roca/puenting--deporte-de-riesgo-y-aventura.htm

<http://perso.wanadoo.es/mariafelisamunozasensio/Puenting.html>

http://www.indoorclimbing.com/es/Equipo_Escalada.html

<http://www.geocities.com/Yosemite/Trails/6446/equip.html>

<http://www.elmundo.es/2002/07/23/madrid/1190092.html>

<http://www.libreriadeportiva.com>

BIBLIOGRAFÍA:

DEPORTES DE AVENTURA. ATLAS ILUSTRADO

Sebastián Álvaro; Patxi Usobiaga.

ENCICLOPEDIA DE LOS DEPORTES DE AVENTURA

Cristian Biosca.

AMENOS

TIPOS DE SALTOS.





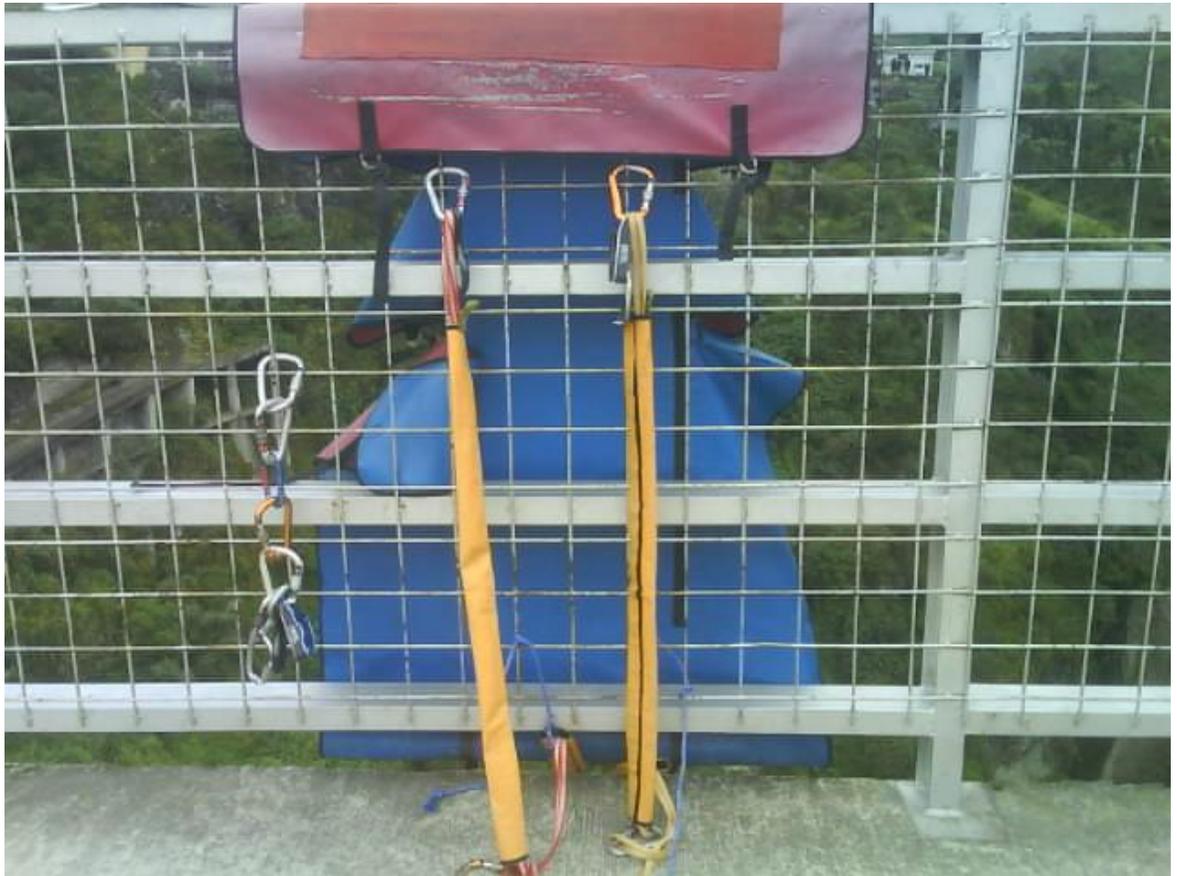
EL EQUIPO.







EQUIPO WONDERFUL ECUADOR EN LA ACTUALIDAD





EQUIPO WONDERFUL ECUADOR EN LA ACTUALIDAD



