

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
VIDA NUEVA**



**Análisis del Servicio Turístico que Ofertan los guías de Deportes Extremos en
el Cantón Baños de Agua Santa**

Presentado por:

Gualotuña Padilla Cindy Estefania

Tecnología Superior En Turismo

Tutor:

Lcdo. Cujano Guachi Geovanny Javier Mg.

Julio 2022

Quito – Ecuador

Tecnología Superior en Turismo**Certificación del Tutor**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Aplicación Practica con el tema: “Análisis del Servicio Turístico que Ofertan los guías de Deportes Extremos en el Cantón Baños de Agua Santa”, presentado por la ciudadana Gualotuña Padilla Cindy Estefania , para optar por el título de Tecnólogo en Turismo, certifico que dicho proyecto ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, del mes de julio de 2022.

Tutor: Lcdo. Cujano Guachi Geovanny Javier Mg.

C.I.: 180505764

Tecnología Superior en Turismo**Aprobación del Tribunal**

Los miembros del tribunal aprueban el Proyecto de Aplicación Práctica, con el tema: “Análisis del Servicio Turístico que Ofertan los guías de Deportes Extremos en el Cantón Baños de Agua Santa”, presentado por la ciudadana: Gualotuña Padilla Cindy Estefanía, facultada en la carrera Tecnología Superior en Turismo.

Para constancia firman:

ING.

DOCENTE ISTVN

ING.

DOCENTE ISTVN

ING.

DOCENTE ISTVN

Cesión de Derechos de Autor

Yo, Gualotuña Padilla Cindy Estefania portadora de la cédula de ciudadanía 1754497830, facultada de la carrera Tecnología Superior en Turismo, autora de esta obra, certifico y proveo al Instituto Superior Tecnológico Vida Nueva, usar plenamente el contenido de este Proyecto de Aplicación Práctica con el tema “Análisis del Servicio Turístico que Ofertan los guías de Deportes Extremos en el Cantón Baños de Agua Santa”, con el objeto de aportar y promover la lectura e investigación, autorizando la publicación de mi proyecto en la colección digital del repositorio institucional bajo la licencia de Creative Commons: Atribución-NoComercial-SinDerivadas.

En la ciudad de Quito, del mes de julio de 2022.

Gualotuña Padilla Cindy Estefanía

C.I.:1754497830

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme culminar con esta etapa de mi vida, por brindarme sabiduría y fortaleza para asumir este reto y por todas las bendiciones derramadas en mí y a mi familia. A mi familia por todo su apoyo, cariño, guía y paciencia a lo largo de este viaje, llamado vida.

.

Índice de Contenido

Resumen.....	11
Abstract.....	12
Introducción	13
Antecedentes.....	14
Importancia del Guía en la Satisfacción	14
Justificación	16
Objetivos.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
Capítulo I	18
Marco Teórico.....	18
Calidad del Servicio.....	18
Servicio Turístico.....	19
Satisfacción del Cliente.....	19
Satisfacción del Cliente Interno	20
Satisfacción del Cliente Externo.....	20
Atención al Cliente	20
Guías Turísticos	21
Actitudes de un Guía.....	21
Guías Profesionales de Turismo	22
Guía Especializado.....	22
Credencial Temporal Guía Especializado en Aventura	23

Turismo de Aventura	24
Deportes Extremos.....	24
Normas Básicas.....	25
Los Deportes Extremos (Bienestar o Estrés)	25
Características del Servicio en un Guía de Turismo	26
Procedimiento de las Estrategias de Mejora	26
Capítulo II.....	27
Metodología y Desarrollo del Proyecto	27
Tipos de Investigación	28
Investigación Descriptiva.....	28
Investigación Bibliográfica.....	28
Investigación de Campo.....	29
Investigación Correlacional	29
Investigación Cualitativa.....	29
Investigación Cuantitativa.....	30
Técnicas de Investigación	30
Observación	30
Encuesta	31
Entrevista	31
Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información.....	31
Investigación Descriptiva Simple	32
Diseño Muestral	32
Población.....	32

Muestra	33
Técnicas de Recolección de Datos.....	35
Instrumentos de Recolección de Datos Modelo SERVQUAL	36
Estructura de las Dimensiones e Ítem del Modelo SERVQUAL	36
Fiabilidad	36
Sensibilidad.....	36
Seguridad	36
Empatía	37
Elementos Tangibles.....	37
Capítulo III.....	48
Propuesta.....	48
Datos Informativos del Cantón Baños de Agua Santa.....	49
Localización.....	50
Nivel de Seguridad.....	50
Canopy	50
Rafting.....	53
Equipos para Rafting.....	54
Lo Importante es la Seguridad Durante la Aventura.....	54
Número de Personas Máximo por Balsa.....	55
Dimensión de la Embarcación Número de Personas	55
Canyoning	58
El Jumping	63
Reglamento de Guianza Turística.....	65

Instituciones que Certifican a los Guías de Deportes Extremos en Baños de Agua Santa	70
Estrategias de Mejora Según la Aplicación del Modelo SERVQUAL.....	76
Estrategias y Planificación para la Implementación de la Mejora en el Servicio	83
Conclusiones.....	84
Referencias Bibliográficas	85

Índice de Figuras

Figura 1 Global percepción SERVQUAL	43
Figura 2 Global percepción SERVQUAL Comparación de Resultados	46
Figura 3 Macro localización	50

Índice de Tablas

Tabla 1 En dimensión de fiabilidad	38
Tabla 2 En dimensión de sensibilidad	38
Tabla 3 En dimensión de seguridad	39
Tabla 4 En dimensión de empatía.....	39
Tabla 5 En dimensión de elementos tangibles.....	40
Tabla 6 Fiabilidad	40
Tabla 7 Sensibilidad.....	41
Tabla 8 Seguridad	41
Tabla 9 Empatía	42
Tabla 10 Elementos Tangibles.....	42
Tabla 11 Global expectativa modelo SERVQUAL	43
Tabla 12 Sensibilidad.....	44
Tabla 13 Seguridad	44
Tabla 14 Empatía	45
Tabla 15 Elementos Tangibles.....	45
Tabla 16 Comparación de datos.....	46
Tabla 17 Comparación de porcentajes	47
Tabla 18 Conclusión de las Dimensiones	47

Resumen

Los deportes extremos han impulsado a que turistas de todas partes tanto nacional como internacional se animen a realizarlos, haciendo actividades extremas por medio de las áreas naturales que son indispensables para su ejecución, sin embargo, se debe llevar un control exhaustivo por medio de ordenanzas que permitan ser el ente regulador con la finalidad de salvaguardar la vida de las personas, sumando el trabajo de las operadoras que son obligadas a cumplirlas para prestar un servicio considerado de alto riesgo, a esto la metodología aplicada por medio del modelo SERVQUAL, al permitir la obtención de resultados sobre percepciones y expectativas haciendo que se pueda conocer el estado actual de los servicios turístico referentes a los deportes extremos en el Cantón Baños de Agua Santa. Con base a lo aplicado surge la propuesta sobre el análisis del servicio turístico que ofertan los guías de deportes extremos los resultados obtenidos siendo el 55,61% de los clientes, consideran que los servicios brindados por los guías de deportes extremos involucran un nivel de satisfacción y en base a estos datos se estableció estrategias de mejoras para el servicio turístico que ofertan los guías de deportes extremos.

Palabras clave: Deportes extremos, servicios turísticos, modelo SERVQUAL, turismo de aventura.

Abstract

The present work of titulation refers to the analysis of the tourist services offered by extreme sports guides in Baños of Agua Santa city, through this investigation each of the extreme sports that is performed in the place, where it is described, is deepened strengthens the relationship with the research problem, in addition to the theoretical framework for an outstanding understanding of the subject.

The methodology that was used was a descriptive investigation which is based on conducting surveys to measure the degree of satisfaction of tourists visiting the place, primary and secondary sources were also used for the development of the document.

And in this way recognize the differences of a local guide, a national guide and a specialized guide in adventure, in addition to the scope and importance that they provide in the provision of the service. With the analysis and interpretation of the results in the surveys carried out, the lack of knowledge is established at the time of providing the service, which affects the quality management and the influx of visitors to the potential tourist destination that Baños can transform.

Keywords: Extreme sports, tourism services, SERVQUAL model, adventure tourism.

Introducción

Para el presente trabajo investigativo se ha dirigido sobre los deportes extremos en el Cantón Baños de Agua Santa mediante un desarrollo de análisis del servicio turístico que ofertan los guías que brindan estos servicios turísticos.

De tal manera que al ir estructurando la forma de estudio se enfoque en analizar el servicio turístico que ofertan los guías de deportes extremos en el Cantón Baños de Agua Santa.

Esto permitirá que se encamine de acuerdo a los parámetros que se establecen generando confiabilidad y originalidad estimando un correcto proceso y ejecución analítico permitiendo conocer sobre estos servicios turísticos de deportes extremos que se practican a nivel nacional y que sin ningún control o controles obsoletos puedan incurrir en desgracias para el turista desde lesiones leves hasta la muerte provocada por falta de conocimientos o experiencia profesional en temas de seguridad al turista.

Dentro de los deportes extremos el cumplir con exigentes normativas es parte de salvaguardar la vida de las personas sabiendo que, al realizar dichos deportes están jugando con la integridad personal, es decir, con la vida misma, siendo una gran responsabilidad y que tiene consecuencias graves para quien ofrece estos servicios.

Esto permitirá que el lector encuentre en este trabajo investigativo información relacionada con el turismo y una parte de sus diferentes servicios y como se puede actuar en relación a los deportes extremos generados en el país

Según (Deming, 1988) afirma que: La calidad es la adecuación de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias, es la adecuación para el uso de las necesidades del cliente.

Antecedentes

(Garnica, 2002) En su tesis Calidad del servicio se basa en los niveles de satisfacción del turista respecto a sus expectativas de los servicios están ligados a la labor que el guía desempeñó; aun cuando su labor se complementa con otros servicios proporcionados por el operador turístico (medio de transporte, tickets de ingreso a los lugares de visita).

El análisis de la calidad del servicio en los guías de turismo Cusco, (2006) en su Manual de calidad para Guías de Turistas, donde mencionan lo siguiente: Protocolos de calidad. Se concluye que el manual de calidad para Guías de Turistas tendrá un reflejo de mejora en calidad de servicios que se brinda al turista y que se puede y debe estandarizar la prestación del servicio del Guía de Turismo para consolidar a una ciudad como un destino turístico de calidad a nivel mundial e incrementar el arribo de turistas.

(Mintur, 2010) Con su trabajo del Plan Nacional de Calidad Turística. Se concluye que el guía siempre tiene presente que la relación con sus turistas es meramente profesional, y en lo posible debe mantenerse bajo dichas condiciones; salvo que existan algún caso especial que amerite desarrollar otra clase de vínculo personal.

Importancia del Guía en la Satisfacción

Para (Garnica, 2002) Coincidieron en que la clave para un buen servicio es alcanzar o exceder las expectativas que el cliente posee del mismo, así mismo como los guías de turismo dan una excelencia del servicio y alcanzan las expectativas del cliente, ello puede darse con tan solo ofrecer una razón o explicación al consumidor cuando éste lo necesite.

Para finalizar, los principales beneficiarios con esta investigación serán los turistas ya que al enterarse que la calidad del servicio turístico, satisface sus necesidades al momento que

brinden sus servicios los guías de deportes extremos.

Justificación

Mediante este estudio permitirá conocer de más cerca cómo se manejan los servicios turísticos en relación a los deportes extremos y el control que se lleva cabo para que sea garantizado y de qué manera se puede mejorar estos servicios. La recolección de información permitirá medir el grado de satisfacción de los turistas y determinar el efecto negativo de un mal servicio a la práctica de los deportes de aventura.

Por tal motivo facilitará identificar los servicios que brindan en la práctica de deportes extremos y la falta de preparación y conocimientos por parte de las personas que imparten estos servicios, la escasez de una formación turística continua hacia los guías locales que practican un turismo empírico es una de las fallas por parte de propietarios de los establecimientos y autoridades locales.

Por otra parte, es de vital importancia medir el grado de satisfacción través de una encuesta sobre los deportes extremos ya sea calidad, servicio, economía, y seguridad que prestan los guías de deportes extremos en el cantón Baños de Agua Santa para brindar un excelente servicio a los turistas.

Para finalizar, los principales beneficiarios con esta investigación serán los turistas ya que al enterarse que la calidad del servicio turístico, satisface sus necesidades al momento que brinden sus servicios los guías de deportes extremos.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el servicio turístico que ofertan los guías de deportes extremos en el Cantón baños de Agua Santa.

Objetivos Específicos

- Investigar los diferentes tipos de servicios que ofertan los guías de deportes extremos.
- Identificar la calidad del servicio turístico que ofertan los guías de deportes extremos.
- Determinar el nivel de satisfacción del servicio turístico ofertado por los guías de deportes extremos en el Cantón Baños de Agua Santa.

Capítulo I

Marco Teórico

Calidad del Servicio

La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Según (Suraman,Zeithaml, 1990) afirma que:

El enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todos provocando una reacción en cadena de los que se benefician ante él; consumidores, empleados, gerentes y accionistas, provocando el beneficio general y por ende el bienestar de la comunidad.

Según (Wilian, 1980) afirma que:

La calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.

Según (Crosby, 1980) afirma que:

La calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de performance de “cero defectos”.

Según (Juran, 1993) afirma que:

Supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además, según Juran, la calidad consiste en no tener deficiencias es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

Servicio Turístico

Son hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos.

Según (Cavassa, 2017) afirma que:

El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística.

Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente tiene un punto central básico, y este está en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa quiere dar a este concepto de cliente para cautivarlo.

(Gerson, 1996) Afirma que la satisfacción de un cliente se encuentra satisfecho cuando sus necesidades, reales o percibidas se saciaban o superaban. Y resumía este principio en una frase contundente “La satisfacción del cliente es simplemente lo que el cliente dice que es”.

Satisfacción del Cliente Interno

Aquellos que juntan sus esfuerzos trabajando para la organización con la finalidad de entregar al cliente final o externo un producto terminado de excelente calidad, buscando el deleite y fidelidad de los mismos.

Según (Vértice, 2009) afirma que:

El cliente interno es aquel que forma parte de la empresa, ya sea como empleado o como proveedor y que no por estar en ella, deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados.

Satisfacción del Cliente Externo

Son las personas para quienes van dirigidos los esfuerzos de la organización, queriendo siempre complacerlos y satisfacerlos en sus requerimientos y necesidades cotidianas.

Según (Vértice, 2009) afirma que:

El cliente externo es aquella persona que no pertenece a la empresa, pero es a quién la empresa dirige su atención, ofreciéndole sus productos y/o servicios. Atención eficaz de quejas y reclamaciones.

Atención al Cliente

Estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

Según (Keller, 2006) afirma que:

atención prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el

producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector.

Guías Turísticos

Es un entusiasta anfitrión que siempre está dispuesto para brindar hospitalidad a clientes especiales generalmente es un viajero empedernido que disfruta la compañía de otras personas, conocer diferentes culturas, aprender otras formas de vida.

Según (Álvaro, 2010) afirma que:

El guía de turismo es la persona que se encuentra técnica y humanamente capacitada para dirigir, informar, recrear, animar y conducir a turistas, con el fin de dar a conocer un sitio y hacer más agradable su estadía en él.

Actitudes de un Guía

Las actitudes de un guía son las principales fortalezas que un ser humano posee para realizar una determinada actividad, representadas a través de los rasgos de carácter o actitudes y aplicadas de manera personal o profesional; las cuales responden a las características del puesto como al clima laboral en el que se desempeñe el individuo.

Según (Fernández, 2008) afirma que:

Las actitudes de un guía pueden entenderse de forma multidimensional, aplicables solo a entornos y contextos laborales específicos, dependiendo del grado de tareas y funciones que desempeñen los distintos empleados. Es importante rescatar en la definición de este autor que las competencias tienen una vinculación directa con el contexto y la práctica real que se dan en los negocios, teniendo en cuenta las funciones que cumplen.

Guías Profesionales de Turismo

Según Ministerio de Turismo (2011) afirma que:

Art. 118.- Guías profesionales de turismo. - Son guías profesionales de turismo los profesionales debidamente formados en instituciones educativas reconocidas y legalmente facultadas para ello, que conducen y dirigen a uno o más turistas, nacionales o extranjeros, para mostrar, enseñar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional y, procurar una experiencia satisfactoria durante su permanencia en el lugar visitado. Los guías profesionales de turismo, para ejercer sus actividades, deberán contar con la correspondiente licencia de ejercicio profesional, otorgada por el (Ministerio de Turismo, 2011).

Art. 119.- Clasificación. - Los guías profesionales de turismo se clasifican en: Guía nacional: “Es el profesional guía de turismo, debidamente autorizado para conducir, a turistas nacionales y extranjeros dentro de todo el territorio nacional, exceptuando las áreas de especialización contempladas en la letra b) de este artículo” (Ministerio de Turismo, 2011).

Guía Especializado

Es el profesional guía de turismo, que demuestre poseer los suficientes conocimientos académicos, experiencias y prácticas especializadas que le habiliten para conducir grupos de turistas en sitios o zonas geográficas específicas, tales como: parques nacionales, montañas, selva, cuevas y cavernas, museos, y en actividades especiales como canotaje, abstencionismo, buceo y otras que el Ministerio de Turismo determine en el futuro.

Se considera también como guías especializados a los guías naturalistas autorizados por el Ministerio del Ambiente; esta autorización será notificada al Ministerio de Turismo. Ninguna persona podrá tener la categoría de guía especializado si, previamente, no ha obtenido su licencia

como guía nacional (Ministerio de Turismo, 2011).

Credencial Temporal Guía Especializado en Aventura

Según Ministerio de Turismo (2015) afirma que:

- Certificaciones de habilidad establecidas en el anexo 1, deberán presentar el respectivo documento que avale su certificación (Ministerio de Turismo, 2015).
- Certificación en competencias laborales 1 año de plazo, (Ministerio de Turismo, 2015).
- Certificado de aprobación del curso de primeros auxilios en zonas agrestes (mínimo 30 horas académicas), se deberá presentar la certificación al momento de la renovación” (Ministerio de Turismo, 2015).
- Certificación que acredite la aprobación mínima del nivel intermedio de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas, de conformidad a lo establecido por este reglamento, y demás disposiciones que emita la Autoridad Nacional de Turismo, o justificar el conocimiento del idioma extranjero, en el caso de lengua materna. (Ministerio de Turismo, 2015).
- Esta credencial únicamente mantendrá su validez por el periodo de 1 año, desde el momento de su emisión. Se deberá renovar una vez que el guía presente la certificación en competencias laborales en guianza turística. (Ministerio de Turismo, 2015).

Turismo de Aventura

El turismo de aventura pertenece al su segmento del turismo de naturaleza (antes llamado turismo alternativo); un tipo de turismo que es diferente a los convencionales “de sol y playa” o “de negocios”, que en la mayoría de las ocasiones suele ser menos invasivo y más benéfico para el entorno donde se desarrolla.

Según (Rivera, 2010):

Define esta tipología turística como viajes realizados por los turistas en busca de actividades generalmente (pero no necesariamente) orientadas a la práctica de ejercicio físico, y que suelen realizarse en zonas remotas o relativamente inexploradas y suele desarrollarse en medios naturales poco alterados o de alto valor ecológico, en espacios naturales protegidos y en zonas de alta montaña o boscosas.

- Productos de aventura media, de carácter más turístico, donde existe un equilibrio entre la seguridad y el riesgo, el esfuerzo y la confortabilidad, así como entre la búsqueda de lo exótico y el contacto con las comunidades locales.
- Productos de “light”, ofertados a un nicho de mercado más amplio por su escasa dureza física o su corta duración. Incluso, puede tratarse de unas vacaciones en familia y de carácter ocasional.

Deportes Extremos

Los deportes extremos son aquellos tipos de actividades deportivas que implican algún tipo de riesgo para las personas que los practican. Son actividades que tienen la capacidad de liberar una gran cantidad de adrenalina en el cuerpo humano y ésta es captada por el organismo como una situación que amenaza la vida y la sobrevivencia.

Según (Verdejo, 2002) afirma que:

Son 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 y algunos científicos al rededor del mundo han determinado que la pasión por el peligro puede tener una raíz fisiológica.

Normas Básicas

La práctica de este tipo de deportes exige una buena preparación física y psicológica, así como conocer reglas básicas de cada actividad, hacerse acompañar de especialistas (como mínimo uno de ellos) y disponer del equipo necesario para la práctica de la actividad.

Segundo (Sarango, 2007) afirma que:

Estas actividades pueden resultar económicamente costosa, por lo que, si sólo se quiere probar o se va realizar de forma esporádica, es recomendable contratar los servicios de una empresa especializada que ponga a disposición de sus clientes guías profesionales, material necesario para la práctica segura de la modalidad elegida y un seguro de accidentes.

Los Deportes Extremos (Bienestar o Estrés)

Los deportes ayudan a reducir el estrés, es conveniente saber los mecanismos que asocian menores niveles de estrés y actividad física. Es decir, debemos saber cómo ayuda el deporte a liberar tensiones y preocupaciones de nuestro cuerpo.

Según (Biochem, 2004) afirma que:

Los deportes son mecanismos de acción de la actividad física y el deporte sobre el estrés debemos conocer una doble vía, es importante identificar los distintos aspectos que se incluyen

en el estrés, como son: el fisiológico, el emocional, el cognitivo-racional y el comportamiento.

Características del Servicio en un Guía de Turismo

Según la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, en el manual de calidad para guías de turistas proporcionan una definición que considera diversos aspectos.

(Dicentur, 2009) El profesional guía de turistas es la persona que interpreta, enseña e informa al turista sobre el patrimonio, la riqueza histórica, natural, socio cultural, acontecimientos o eventos programados de una región o ciudad, que es visitada por el turista; brindando un servicio de calidad.

Procedimiento de las Estrategias de Mejora

De acuerdo con (Modelo SERVQUAL, 2009) para Servicios Deportivos. Se compone de las siguientes secciones:

La Primera Sección está basada en las expectativas de los usuarios, o deseo del cliente, en relación a los servicios municipales deportivos, en general, es decir: como sería un servicio deportivo municipal de calidad excelente.

La segunda sección muestra la cuantificación de las evaluaciones de los clientes respecto a la importancia relativa de las cinco dimensiones o criterios sobre la calidad del servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

La tercera sección mide las percepciones de los usuarios de los servicios deportivos municipales, respecto a la calidad del servicio.

La cuarta sección adicional, situada después del segundo cuestionario, sobre preguntas abiertas de interés por la propia organización, cuestionadas a los usuarios con respecto a los servicios deportivos municipales, que podríamos denominar experiencias e impresiones.

Capítulo II

Metodología y Desarrollo del Proyecto

El planteamiento se basará en la investigación de carácter cualitativo y cuantitativo, a través de resultados que se obtendrá mediante observaciones y encuestas para verificar cómo se encuentra actualmente la calidad de los servicios que ofrecen los guías turísticos del cantón.

También se empleará la investigación descriptiva simple y de campo, para el cumplimiento de los objetivos donde se realizará una investigación de campo por medio de la elaboración de una encuesta la cual detallará los tipos de deportes extremos que se realizan y medir el grado de satisfacción de los servicios que brindan los guías en el cantón Baños de Agua Santa.

Para la ejecución de la investigación se empleó una investigación bibliográfica de las prestaciones turísticas que se ofertan en el cantón, utilizando información de libros, artículos de revistas, periódicos y sitios web relacionados con el tema, sobre el perfil del turista y los deportes extremos.

Por otra parte, se empleará el modelo SERVQUAL el cual será de vital importancia debido a que realizara la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

Según (Berry, 2009) Afirma lo siguiente:

El modelo SERVQUAL se basa en mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización, utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Tipos de Investigación

En la presente investigación se utilizó los siguientes tipos:

Investigación Descriptiva

Según (Arias, 2012), menciona que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

La investigación descriptiva permitió para determinar la situación actual acerca de los servicios turísticos que ofrecen los guías de deportes extremos del cantón Baños de agua santa. Por tal razón el presente proyecto plantea a través de la mejora continua, generar soluciones viables para la mejora de la calidad control en las actividades que se llevan a cabo en la misma, bajo la directriz de un sistema de gestión de calidad.

Investigación Bibliográfica

Para (Arias, 2012), establece que la investigación bibliográfica es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

La investigación bibliográfica permitió que este proyecto realice la recopilación de información sobre el marco teórico necesario referente sobre los guías de deportes extremos a través de la búsqueda de fuentes primarias como medios informativos ya sean libros, publicaciones e internet.

Investigación de Campo

Según (Arias, 2012), define a la investigación de campo como aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.

Este tipo de investigación, permitió en la investigación levantar información directa en las instalaciones del cantón baños de agua santa sobre los guías de deportes extremos, todo en para poder tener una idea clara de la realidad de la misma.

Investigación Correlacional

Según (González, 2010), define que los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación.

La investigación permitió identificar los indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables.

Investigación Cualitativa

Según (Pérez, 2007), define que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas y estudia a las personas en el contexto de su pasado y las situaciones actuales en que se encuentran.

Este tipo de método sirvió para recoger y evaluar datos no estandarizados, en la mayoría de los casos se utiliza una muestra pequeña y no representativa con el fin de obtener una

comprensión más profunda implicadas y estudia a las personas en el contexto de su pasado y las situaciones actuales en que se encuentran.

Este tipo de método sirvió para recoger y evaluar datos no estandarizados, en la mayoría de los casos se utiliza una muestra pequeña y no representativa con el fin de obtener una comprensión más profunda.

Investigación Cuantitativa

Según (Egg, 2007) define que consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

Esta investigación es un método estructurado de recopilación y análisis de información que se nos permitirá obtener a través de diversas fuentes.

Técnicas de Investigación

Observación

Desde el punto de vista de (Ander-Egg, 2003) la observación presenta dos acepciones; la primera se relaciona con la técnica de investigación, la cual participa en los procedimientos para la obtención de información del objeto de estudio derivado de las ciencias humanas, empleando los sentidos con determinada lógica relacional de los hechos.

La técnica de la observación permitió identificar de primera mano, la realidad y problemáticas existentes, ayudados por la investigación de campo. De esta forma se logró la calidad, seguridad de los deportes extremos en la realización del presente proyecto.

Encuesta

Según (García, 2000), define que es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir o explicar una serie de características.

Utilizada para recopilar datos puntuales de los visitantes que acuden al lugar, obtener las características, gustos u opiniones que tienen los turistas sobre los deportes de aventura y acerca de la calidad del servicio recibido.

Entrevista

De acuerdo con (Bravo, 2013), la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial.

Finalmente, se aplicó la técnica de entrevista para dialogar con los clientes que adquirieron el servicio de los deportes extremos y a través de un cuestionario de preguntas, recabar información acerca de la forma de calidad y seguridad en los cuales los resultados que se han obtenido podremos identificar los problemas.

Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Se determinará la relación de satisfacción en el servicio con los guías de turismo mediante la calidad en la prestación de servicios en deportes extremos para lo cual se utilizará como técnica estadística la correlación de Pearson mediante investigación descriptiva simple al aplicar la correlación de Pearson se verificará estadísticamente si existe un nivel de relación entre

el servicio que ofertan los guías de turismo y los deportes extremos practicados.

Investigación Descriptiva Simple

Según (Tamayo, 2006) afirma que:

La investigación descriptiva simple comprende la descripción de registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos el enfoque se hace sobre conclusiones dominante sobre como una persona grupo cosa funciona en el presente trabaja sobre las realidades de hechos caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta.

Esta técnica se encargará de puntualizar las características de la población que está estudiando, creación de preguntas y análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema.

Diseño Muestral

Población

Se analizará la población de turistas que de acuerdo a los datos del Gobierno Autónomo Centralizado el Cantón Baños de Agua Santa practican deportes extremos o de aventura de los cuales se obtendrá mediante la aplicación del método estadístico muestral de muestra correspondiente.

Según (Hernández, 2006) afirma que:

La población se confecciona una lista de todos los individuos, se concreta el tamaño de la muestra y se extraen al azar los elementos. Un elemento puede ser seleccionado más de una vez en la muestra para ello se extrae un elemento de la población se observa y se devuelve a la población.

Muestra

De acuerdo con (Morillas, 2007) explica que:

Muestreo estratificado hace referencia a poblaciones con características diferentes, en las que existen estratos (grupos) homogéneos con respecto al carácter que se investiga y que, por tanto, deben ser analizados de forma diferente, ya que pueden obtenerse estimaciones más precisas (menos errores) tomando una muestra aleatoria en cada estrato y, además, se garantiza que todos los estratos (subpoblaciones, en definitiva) estén representados. Cada estrato tiene elementos que son homogéneos entre sí y heterogéneos respecto a los demás estratos.

Según (Gallego, 2004) para el cálculo del tamaño de la muestra afirma que:

Es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar a la población los resultados obtenidos en la muestra, ésta ha de ser «representativa» de dicha población. Para ello, se han de definir con claridad los criterios de inclusión y exclusión y, sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas para garantizar dicha representatividad.

Tamaño de la muestra para la población infinita o desconocida.

Figura 1

Fórmula muestreo estadístico.

$$n = \frac{Z^2 \cdot a \cdot p \cdot q}{i^2}$$

$$n = \frac{1,28^2 * (0,5) * (0,5)}{(0,05)^2}$$

$$n = \frac{(1,638) * (0,25)}{0,025}$$

$$n = \frac{0,4095}{0,025}$$

$$n = 163,80$$

$$n = 163$$

Nota. De acuerdo a los resultados obtenidos en el cálculo del tamaño de la muestra donde el nivel de confianza fue de un 80% el margen de error del 5% y una verosimilitud de 0,5%, arrojaron como consecuencia 163 encuestas a realizar puntualizando los datos recabados en el proceso investigativo. Tomado de Larry (2005).

Técnicas de Recolección de Datos

Para el proceso de recolección de datos de la investigación, se utilizará el método de escala de Likert, se lo empleo para identificar por medio de ítems datos relevantes que aporten en la calidad del servicio turístico.

Según (Crosby, 1980) afirma que:

Es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes. Es una estructura que presenta un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa).

También se aplicó una técnica muy conocida, la cual se la denomina observación se aplicó esta técnica donde se observó detalladamente la situación del cantón Baños de Agua Santa, para esto se utilizó como herramienta la observación directa en la cual se redactó las características y singularidades de los tipos de servicios de deportes extremos que se ofertan en el lugar.

Por otra parte, se aplicará una técnica muy conocida, la cual se la denomina encuesta utilizada para recopilar datos puntuales de los visitantes que acuden al lugar, obtener las características, gustos u opiniones que tienen los turistas sobre los deportes de aventura y acerca de la calidad del servicio recibido.

Según el autor (Gerson, 1996) afirma que: las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

Instrumentos de Recolección de Datos Modelo SERVQUAL

Proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes.

Según los autores (Berry, Zeithaml, 2007) afirma que: Es un instrumento de medida de la calidad de servicio que sirve para identificar discrepancias, comparando las expectativas antes de que el servicio sea prestado con la percepción real una vez que el servicio fue realizado, todo en concordancia a las cinco dimensiones mencionadas.

Estructura de las Dimensiones e Ítem del Modelo SERVQUAL

Fiabilidad

Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido del guía de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

Sensibilidad

Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

Seguridad

Es la pieza clave en el desarrollo turístico, al definirla como: la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

Empatía

Es una herramienta de Design Thinking que gira en torno a la percepción de empatía, es decir, ponerse en los zapatos del turista. Tiene como fin, ayudar a percibir mejor al potencial turista a través de un conocimiento hondo de su entorno, su enfoque del mundo, pretensiones y necesidades

Elementos Tangibles

Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal y representaría las características que el producto debería tener en un futuro para satisfacer las necesidades de los consumidores.

Los encuestados deben responder a cada uno de los ítems, basándose en sus experiencias, sobre una escala de 7 puntos, mostrando su grado de acuerdo o de desacuerdo sobre cada declaración.

Según (ZEITHAML & et al, 2004) La estructura del cuestionario del Modelo Servqual, está basado en 5 dimensiones, y de éstas surgen 22 ítems, representados a continuación:

Tabla 1*En dimensión de fiabilidad*

Preguntas	Opción
1. Cuando prometo hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	1 2 3 4 5 6 7
2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	1 2 3 4 5 6 7
3. La empresa debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	1 2 3 4 5 6 7
4. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	1 2 3 4 5 6 7
5. La empresa debe insistir en registros libres de error.	1 2 3 4 5 6 7

Nota. Modelo SERVQUAL**Tabla 2***En dimensión de sensibilidad*

Preguntas	Opción
1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutaron los servicios.	1 2 3 4 5 6 7
2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.	1 2 3 4 5 6 7
3. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.	1 2 3 4 5 6 7
4. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles.	1 2 3 4 5 6 7

Nota. Modelo SERVQUAL

Tabla 3*En dimensión de seguridad*

Preguntas	Opción
1. El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en Ud.	1 2 3 4 5 6 7
2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.	1 2 3 4 5 6 7
3. Los empleados deben ser corteses de manera constante con Uds.	1 2 3 4 5 6 7
4. Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	1 2 3 4 5 6 7

*Nota. Modelo SERVQUAL***Tabla 4***En dimensión de empatía*

Preguntas	Opción
1. La empresa debe dar la atención individualizada a los clientes.	1 2 3 4 5 6 7
2. La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes.	1 2 3 4 5 6 7
3. La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses.	1 2 3 4 5 6 7
4. Los empleados deben atender las necesidades específicas de Uds.	1 2 3 4 5 6 7
5. La empresa de publicidad debe tener horarios de atención.	1 2 3 4 5 6 7

Nota. Modelo SERVQUAL

Tabla 7*Sensibilidad*

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	Total
1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutaron los servicios.	1		8	15	14	45	80	163
2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.	3	2	19	11	15	14	99	163
3. Los empleados deben, estar dispuestos a ayudarlos.			6	8	10	50	89	163
4. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados		46	73	8	22	9	5	163
Total	4	48	106	42	61	118	273	652
Porcentaje								18,18 %

Tabla 8*Seguridad*

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	Total
1. El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en Ud.			8	4	20	26	113	163
2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.					18	44	101	163
3. Los empleados deben ser corteses de manera constante con Uds.			7	5	20	42	89	163
4. Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.					7	10	146	163
Total			7	9	65	122	449	652
Porcentaje								18,18 %

Tabla 9*Empatía*

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	Total
1. La empresa debe dar la atención individualizada a los clientes.	2	2			17	31	113	163
2. La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes.	7	8	12	20	30	12	74	163
3. La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses.			4	17	11	19	112	163
4. Los empleados deben atender las necesidades específicas de Uds.	2	9	7	10	12	42	81	163
5. La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.			12	13	2	60	76	163
Total	11	17	35	60	72	164	456	815
Porcentaje								22,73 %

Tabla 10*Elementos Tangibles*

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	Total
1. La empresa debe tener equipo de aspectos moderno.		2	4	13	22	34	88	163
2. Las instalaciones físicas de la empresa deben ser atractivas					34	25	77	163
3. Los empleados de la empresa deben verse pulcros.			7	9	18	20	109	163
4. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa publicidad.					20	48	95	163
Total	2	20	40	94	127	369	652	
Porcentaje								18,18 %

Tabla 12*Sensibilidad*

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	Total
1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutaron los servicios.	1	5	12	11	10	58	66	163
2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.		2	14	1	42	10	94	163
3. Los empleados deben, estar dispuestos a ayudarlos.	1			14	52	24	72	163
4. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados.			2	27	11	25	98	163
Total	1	7	16	42	105	59	264	495
Porcentaje								15,20 %

Tabla 13*Seguridad*

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	Total
1. El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en Ud.	5		12	14	57	2	73	163
2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.	1	1	32	45	17	14	53	163
3. Los empleados deben ser corteses de manera constante con Uds.		2	5	41	1	12	102	163
4. Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.		14	11	14	25	1	98	163
Total	6	17	60	114	100	29	326	648
Porcentaje								19,90 %

Tabla 14*Empatía*

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	Total
1. La empresa debe dar la atención individualizada a los clientes.		2	4	27	25	54	51	163
2. La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes.	1		3	14	52	11	82	163
3. La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses.			12	11	18	54	68	163
4. Los empleados deben atender las necesidades específicas de Uds.			17	14	20	74	38	163
5. La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.		1	8	22	41	1	90	163
Total	1	3	44	88	156	194	329	815
Porcentaje								25,03 %

Tabla 15*Elementos Tangibles*

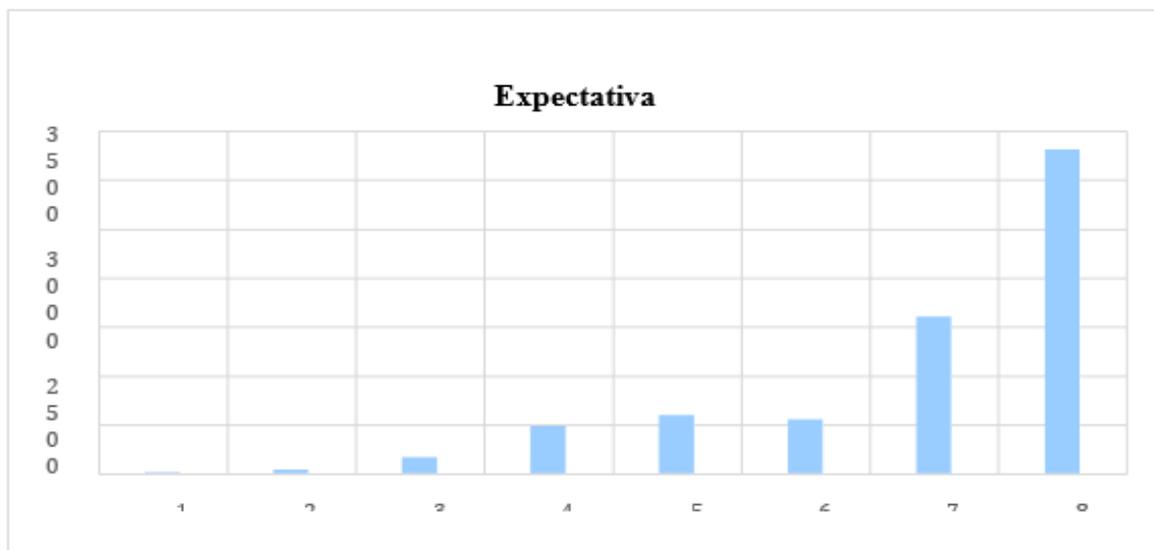
Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	Total
1. La empresa debe tener equipo de aspectos moderno.		3	8	41	10	14	87	163
2. Las instalaciones físicas de la empresa deben ser atractivas		4	12	54	14	11	68	163
3. Los empleados de la empresa deben verse pulcros.	1			41	28	14	79	163
4. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa publicidad.	1	12	17		45	8	90	163
Total	2	9	37	136	97	47	324	680
Porcentaje								20,67 %

Resultados de las Dimensiones desde la tabla 11 hasta la 15.

TOTAL	1	4	16	48	59	54	159	329
	0	0	4	0	4	7	3	0

Figura 2

Global percepción SERVQUAL Comparación de Resultados

**Tabla 16***Comparación de datos*

VARIABLE	PONDERACIÓN							
	1	2	3	4	5	6	7	
PERCEPCION	16	70	199	358	6			
EXPECTATIVA	1	4	16	48	59	54	159	342
	0	0	4	0	4	7	3	8

Tabla 17*Comparación de porcentajes*

VARIABLE	PONDERACIÓN						
	1	2	3	4	5	6	7
PERCEPCION	0,45 %	2%	5,21 %	5,5 %	11,6 %	20 %	55,61 %
EXPECTATIVA	0,29 %	1,2 %	4,78 %	14%	17,3 %	16 %	46,47 %

Análisis. Finalizada la tabulación de datos se determina que: La calidad de los servicios, mantiene la EXPECTATIVA SUPERIOR AL NIVEL DE PERCEPCIÓN el mismo que se presenta en los resultados que han sido ponderados, el 55,61% de los clientes, consideran que los servicios brindados por los guías de deportes extremos involucran un nivel de satisfacción en comparación del 46,47% existe una diferencia mínima entre los indicadores.

Tabla 18*Conclusión de las Dimensiones*

Dimensiones	Percepción	Expectativa
Dimensión de fiabilidad	22,73	19,20
Dimensión de sensibilidad	18,18	15,20
Dimensión de seguridad	18,18	19,90
Dimensión de empatía	22,73	25,03
Dimensión de elementos tangibles	18,18	20,67

Se puede determinar que, en relación a la expectativa, el 22.73% es el valor más alto que corresponde a la empatía y sensibilidad.

Capítulo III

Propuesta

Para la presente propuesta se establece una relación directa con el cumplimiento de los objetivos al conocer el nivel de satisfacción del servicio turístico ofertado por los guías de deportes extremos en el Cantón Baños de Agua Santa y las mejoras de estos servicios, siendo el aporte en este trabajo investigativo de acuerdo a los resultados obtenidos anteriormente.

Además, se presentan los aciertos, y las falencias que las agencias deben tener en cuenta para brindar un servicio de calidad y seguro analizados para contar con una buena imagen garantizada al turista local, nacional y extranjero, con el propósito de potenciar los servicios turísticos en la ciudad de Baños de Agua Santa.

En la presente propuesta se analiza, con base a datos obtenidos en la investigación de campo, sobre el cuidado de quienes realizan deportes extremos siendo estos servicios la mejor captación en el mundo del turismo en aprovechamiento con las bondades que otorgan la naturaleza. De esta manera representa un proyecto factible en su realización para contribuir con el servicio turístico que ofertan los guías de deportes extremos en el cantón Baños.

Siendo estos, los guías de turismo de aventura, ya que juegan un papel importante al estar al frente de quienes realizan deportes extremos estén con los profesionales de esta área los guías que deben registrar la garantía de sus conocimientos y experiencias vividas en cada aventura haciendo que los riesgos tomados sean seguros con los turistas.

Datos Informativos del Cantón Baños de Agua Santa

Provincia: Tungurahua

Cantón: Baños de Agua Santa Población aproximada: 21.000 habitantes

Ubicación: Ubicado en un valle con cascadas y aguas termales a lado del volcán Tungurahua

Altura: 1.826 metros

Temperatura: 20°C. Promedio

Clima: Templado

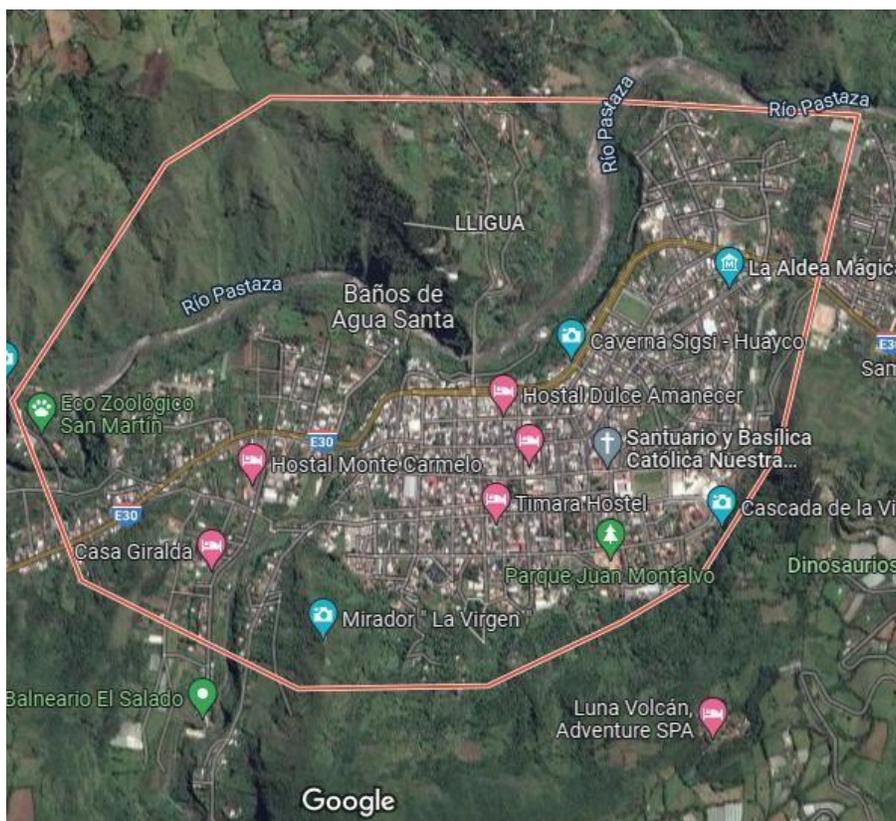
Distancia: A 180 Km de Quito y 35 Km de Ambato

Servicios disponibles: Según (Go Ecuador, 2020) los servicios en deportes extremos que brinda son: El kayak, el Rafting, el Canyoning, El Canopy, El Parapente, el Ciclismo en la ruta de las cascadas, el Salto Del Puente o Puenting,

Localización

Figura 3

Macro localización



Nota. Mapa del Catón Baños de Agua Santa. Tomado de Google maps, 2022.

Nivel de Seguridad

Principales deportes extremos:

Canopy

Según (Tungurahua Turismo, 2021) explica que:

Es una forma divertida de deslizarse a través del aire simulando un vuelo, tiene una cuerda tendida en considerable altura y con una polea para poder realizar el trayecto. Baños

cuenta con una variedad de lugares donde se puede realizar en esta ciudad desde 250 metros, hasta 1000 metros otro de los lugares donde podemos realizar Canopy se puede encontrar este servicio con varias líneas entre bosques nublados, ríos y barrancos.

Los requisitos según (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa, 2016) se presentan a continuación:

Art. 69.- **Número de turistas.** El número máximo de turistas que conformen un grupo para el desarrollo de la actividad será máximo de 10 y a su vez cada grupo deberá estar acompañado por al menos dos guías.

Art. 70.- **Prohibiciones.** Se prohíbe el frenado con guantes por parte del cliente. El frenado debe ser por gravedad.

Art. 73.- **Equipamiento y accesorios.** - El ámbito de infraestructura y equipamiento de la modalidad de Canopy y sus modalidades establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento con los que la agencia de viajes operadora o dual debe contar para el desarrollo de esta modalidad sean propios o contratados.

Mediante varios artículos tomados se puede establecer la importancia que por parte de un reglamento ejerce el control ante la ejecución de los deportes extremos que se dan en un determinado lugar y que estrictamente deben llevar a cabo y cumplir, siendo la garantía de las agencias operadoras de turismo para quienes realizan deportes extremos.

Los requisitos mínimos de equipamiento e infraestructura a cumplir para la modalidad de Canopy son los siguientes:

Equipo para el turista

- a) Guantes acordes a la modalidad.
- b) Casco acorde a la modalidad.
- c) Mosquetones con seguro.
- d) Arnesees diferenciados para niños y adultos.
- e) 2 líneas de vida con mosquetón.
- f) Polea de doble rodamiento con mosquetón.

Equipo del guía

- a) Mosquetones con seguros que cumpla con especificaciones de fábrica.
- b) Casco acorde para la modalidad.
- c) Arnés que cumpla con especificaciones.
- d) Guantes acordes a la modalidad.
- e) 2 líneas de vida con mosquetón.
- f) Polea doble rodamiento.

Equipo colectivo

- a) Dispositivo de anclaje (árboles, suelos, torres u otros).
- b) Cables de acero con alma de acero o polipropileno de calidad, galvanizados y anti oxidables, con un grosor mínimo de 3/8.

- c) 3 abrazaderas como mínimo para el diámetro del cable, que sean forjados y de acero inoxidable.
- d) Plataformas.
- e) Tacones protectores.
- f) Colchonetas de protección en las plataformas.
- g) Anclajes para auto asegurarse.
- h) Cable alterno como línea de vida.

Equipo complementario

- a) Camilla de trauma de primeros auxilios.
- b) Botiquín de primeros auxilios equipado de acuerdo a la zona en la que se realiza la operación enfocada en traumas.
- c) Equipo de rescate (cuerda de rescate al menos 60 m de longitud y 9 mm de diámetro, poleas, descendedor, ascendedor y eslingas).
- d) Equipo de comunicación.

Rafting

Sin duda alguna el rafting es una de las opciones más populares entre todos aquellos que buscan una experiencia de turismo de aventura, pues cuenta con servicios bastante completos al vivir una gran aventura atravesando el río Pastaza o el río Negro.

Para realizar estas experiencias se debe saber nadar (para reducir riesgos) y elegir el río conforme al nivel de experiencia que se tenga en la práctica de estos menesteres. Existen

clasificaciones generales que describen la intensidad de las aguas de los rápidos que se encuentran en el recorrido. Esta clasificación va de menor a mayor grado de dificultad. Por ejemplo, los llamados de clase I y II son demasiado fáciles, con aguas casi quietas; los de clase III son ideales para los que son principiantes en este deporte, quienes además en poco tiempo pueden enfrentarse a rápidos clase IV; los catalogados de clase V tienen dificultades que sólo pueden superar aquéllos más experimentados y avanzados, y los de clase VI sólo son recomendados para verdaderos expertos en la materia.

Equipos para Rafting

- Botes.
- Chalecos.
- Cascos.
- Remos.

Lo Importante es la Seguridad Durante la Aventura

- Debes llevar.
- Copia del documento de identificación pasaporte o cédula.
- Terno de baño, toalla.
- Zapatillas deportivas o zapatos acuáticos.
- Gafas de sol con tira de retención.
- Gorra.
- Protector solar.
- Repelente de insectos.

- Botella de agua.

Según (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa, 2016):

Art. 56.- **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:

Número de Personas Máximo 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.
- 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. 57.- **Edad mínima.** No debe ser menor a ocho años indiferentemente del grado de dificultad del río.

Art. 58.- **Equipamiento y accesorios.** - Los requisitos mínimos de equipamiento a cumplir para la modalidad de rafting son los siguientes:

Equipo para el turista

- a) chaleco salvavidas adecuado para la modalidad tipo 4 o 5 de 22 libras de flotabilidad.
- 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.

Equipo del guía

- a) Chaleco de rescate para rafting tipo 3 o 5 (22 libras de flotabilidad) 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.

Equipo colectivo

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

- c) III) y dos por cada bote (grado IV V).
- d) Botiquín de primeros auxilios equipado de acuerdo a la zona en la que se realiza la operación enfocada en traumas e hipotermia.
- e) Inflador o bomba (uno por grupo de rafts).
- f) Remos largos (solo si se utiliza la modalidad para regularmente): dos por cada raft más uno de repuesto.

Equipo complementario

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

Es importante conocer sobre en donde nomas se debe aplicar este tipo de deporte extremo de acuerdo a la modalidad de Rafting de esto se puede describir su permiso en los ríos de Clase I a Clase VI de la escala internacional de los ríos, permitiendo que el turista sepa del lugar al cual lo hará.

Canyoning

Se practica en los cañones o barrancos de los ríos, que permite descender por cascadas atados a una cuerda. Y con el equipo de seguridad, que es provisto en su totalidad por la agencia operadora contratada, y supervisado por guías con experiencia. Existen algunos sitios donde puedes realizar este deporte como son:

- Cascadas de Chamana
- Chamapamba Alto
- Cascada San Jorge
- Río Blanco
- Cascada Cashaurco

No se requiere experiencia Previa, no se requiere condición física, deporte apto a partir de los 6 años de edad, servicios por parte de las Operadoras de Turismo, Tour de medio día o día completo, Equipo necesario y Guías.

Según (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa, 2016)

Art. 26.- Equipamiento y accesorios. - Los requisitos mínimos de equipamiento a cumplir para la modalidad de canyoning son los siguientes:

Equipo para el turista

- a) Trajes de neopreno o material equivalente, en caso de que las condiciones ambientales lo requieran, cuyo espesor debe tener relación con el riesgo de hipotermia, reforzados con protecciones en codos, rodillas y posaderas, que permitan confort y movimiento.
- b) Guantes de goma o PVC de neopreno para aguas muy frías.

- c) Casco de escalada.
- d) Arnés con protector diseñado para canyoning o de montaña.
- e) Calzado, con base antideslizante.
- f) Descendedor de seguridad con su respectivo mosquetón de seguro.
- g) Línea de vida con su respectivo mosquetón de seguro.
- h) 2 mosquetones HMS de seguro.
- i) Linterna frontal resistente al agua, con baterías de repuesto para los turistas o excursionistas, según se requiera.
- j) Silbato.
- k) Gafas de piscina o buceo en caso que exista la necesidad de sumergirse.
- l) Punto de encordé adicional entre el arnés y el mosquetón, útil para rescates en caso de emergencia.

Equipo del guía

- a) Trajes de neopreno o material equivalente, en caso que las condiciones ambientales lo requieran, cuyo espesor debe tener relación con el riesgo de hipotermia, reforzados con protecciones en codos, rodillas y posaderas, que permitan confort y movimiento.
- b) Guantes de goma o PVC de neopreno para aguas muy frías.
- c) Casco de escalada.
- d) Calzado con base antideslizante.
- e) Arnés con protector diseñado para canyoning o de montaña,

- f) 2 mosquetones con seguro.
- g) 2 cordinos de 6 o 7 mm y 2 m de longitud.
- h) 6 mosquetones sin seguro.
- i) 3 auto Bloqueantes.
- j) Navaja o cuchillo sin punta.
- k) Descendedor.
- l) Línea de seguridad personal tipo tubular o cinta DaisyChain con su respectivo mosquetón.
- m) Linterna frontal resistente al agua, con baterías de repuesto, según se requiera, n. Silbato.
- n) Sistema de comunicación.
- o) Botiquín de primeros auxilios equipado de acuerdo a la zona en la que se realiza la operación enfocada en traumas e hipotermia.
- p) Poleas para cuerdas.
- q) Mochila especial con desagüe.
- r) Bolsa Seca, útil para guardas linternas, radios, etc.
- s) 4 clavijas.
- t) Burilador para brocas SDS de taladradoras.
- u) Maillones.
- v) Protección artificial para rutas tradicionales: Friends.
- w) Punto de encordé adicional entre el arnés y el mosquetón, útil para rescates en caso de

emergencia.

- x) Aprobación de un examen de natación, nadar mínimo 50mts, recuperar un objeto a 3 mts de profundidad y nadar con una persona rescatada 20mts.
- y) Una llave o herramienta para ser utilizada en el ajuste de volts (tuercas).

Equipo colectivo

- a) Elementos de fijación pre instalados o anclajes predeterminados en los cañones de la ruta.
- b) 2 cuerdas semiestáticas, especial para canyoning, entre 9.5 a 10,2 mm con longitud acorde con la altura del cañón.
- c) Cuerda de 40 m, de 10.5 mm.
- d) Ascendedor.
- e) 2 mochilas especiales con desagüe (opcional).
- f) Bolsa seca resistente al agua y a choques, usado en especial para cámaras (opcional).
- g) 1 cuerda semiestática auxiliar para rescate.

Nota: Si un turista no sabe nadar, no podrá ir a un cañón. El guía es quien debe escoger el cañón adecuado al perfil de los turistas y quien debe ser un experto en natación en caso de una emergencia.

Art. 27.- **Grados de dificultad de la modalidad turística de canyoning.** Los grados de dificultad y de acotamiento de cañones se basan en la clasificación de la Federación Francesa de Escalada, y al International Canyoning Organization for Professionals.

Art. 28.- **Obligación para el desarrollo de canyoning.** Todas las agencias de viajes operadoras o duales que estén catastradas y autorizadas para realizar esta actividad turística de

aventura tendrán la obligatoriedad de cofinanciar y brindar el mantenimiento necesario a las rutas oficiales de ASCENSO Y DESCENSO DE CAÑONES (CAÑONISMO O CANYONING) de acuerdo al plan de mantenimiento que la Dirección de Turismo Sostenible del GADBAS estructure para este efecto.

La mejor manera de que un deporte extremo se lleve a cabo de la mejor manera es cumpliendo con cada uno de los parámetros y requisitos establecidos haciendo que un deporte como el Canyoning cumpla con las especificaciones en el equipo de escalada de tal forma que el turista tenga presente su compromiso adquirido al ejecutar dicho deporte.

El Jumping

El jumping o puenting es un deporte extremo que se realiza en la provincia de Tungurahua en la localidad de Baños al centro oriente del Ecuador. Uno de los lugares más populares para realizar el salto de puente Baños es en el Puente San Francisco, el cual consta en un salto libre de 80 metros.

No apto para las personas que sufren de:

- Temor a las alturas
- Hipertensión
- Enfermedades al Corazón
- Trastornos neurológicos
- Epilepsia
- Vértigo
- Lesiones de rodilla

Prohibido menores de 14 años de edad y embarazadas, peso mínimo 40 kg y peso máximo 120 kg.

Según (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa, 2016):

Art. 83.- **Edad mínima y máxima.** Las edades mínimas y máximas son responsabilidad de cada agencia de viajes operadora o dual, en caso de menores de edad se exigirá las respectivas autorizaciones de los padres o tutores, según el caso.

Art. 84.- **Del lugar de ejecución.** Esta clase de saltos se realizarán en los puentes de Río

Blanco y en el puente de San Francisco ubicado frente al terminal terrestre.

Art. 85.- **Calendario de ejecución del salto de puente.** Los días de operación de las agencias de viajes operadoras o duales en los puentes de San Francisco y Río Blanco serán establecidos por sorteo por Dirección de Turismo Sostenible del GADBAS, previa reunión periódica entre los representantes de las agencias participantes y autorizadas para desarrollar esta modalidad de aventura. Todos los acuerdos establecidos durante estas reuniones tienen carácter de obligatorio y se ampararán en esta ordenanza. El no acatamiento de estos acuerdos por parte de una agencia de viajes operadora o dual, conllevará a sanciones especificadas en el capítulo respectivo de la presente ordenanza.

Art. 86.- **Del chequeo y valoración de equipos y personal.** La Dirección de Turismo Sostenible del GADBAS, en coordinación con organismos o profesionales acreditados contratados para este efecto por parte del GADBAS, o en coordinación con el Comité Técnico de Apoyo, será la encargada del chequeo periódico del material, de su utilización, y de las aptitudes, capacidades y conocimientos del personal que trabajen en las Agencia de viajes operadoras o duales autorizadas para la ejecución del Salto del Puente.

Art. 87.- **Equipamiento y accesorios.** - Los requisitos mínimos de equipamiento a cumplir para la modalidad turística de salto de puente, son los siguientes:

- a) Cascos regulares aprobados por la CE y la UIAA.
- b) Arnés integral tipo "A" (aprobadas por la CE y la UIAA).
- c) Arnés tipo silla (aprobadas por la CE y la UIAA).
- d) Descendedores (aprobados por la CE y la UIAA).
- e) Cuerdas dinámicas tipo (aprobadas por la CE y la UIAA).

- f) Anclajes de seguridad CE Y UIAA con su respectiva protección.
- g) Ascendedores, aprobados por la CE y la UIAA.
- h) Equipo de rescate.
- i) Goma de protección anticorrosiva en los perfiles del puente.
- j) Sistema de auto bloqueo aprobado por la CE y la UIAA.
- k) Cuerda para recuperación de equipo.
- l) 12 mosquetones con seguro aprobados por la CE y la UIAA.
- m) 5 conos de información de seguridad vial.
- n) Sistema de comunicación (radios o celulares).
- o) Botiquín de Primeros Auxilios enfocado en trauma.
- p) Cuchillo o navaja para rescate de emergencia o navaja multiuso.

Reglamento de Guianza Turística

De acuerdo con (Reglamento de Guianza Turística, 2020):

1.- Agencia de servicios turísticos: Para efectos del presente reglamento se reconoce como agencias de servicios turísticos, aquellas personas jurídicas que cuentan con el registro nacional de turismo y que realizan actividades de operación e intermediación turística y cuya clasificación sea operador turístico o agencia de viajes dual, de acuerdo a lo determinado por la Autoridad Nacional de Turismo.

2.- Área protegida: Es un área, de tierra o mar, definida geográficamente y que ha sido designada, regulada y administrada para alcanzar objetivos específicos de conservación a largo

plazo de la naturaleza y de los valores culturales y los servicios de los ecosistemas asociados.

3.- Catastro único: Consiste en una base de datos ordenada de guías de turismo, en el que consta al menos lo siguiente: número de registro, nombre, clasificación, especialización (de ser el caso), información de contactos, entre otros datos informativos referentes al guía de turismo determinados por la Autoridad Nacional de Turismo.

4.- Certificación de habilidad: Documento que reconoce la formación, de carácter no formal, adquirida por una persona para practicar de manera técnica y segura actividades relacionadas con las modalidades de turismo de aventura reconocidas por la Autoridad Nacional de Turismo. Dicho documento obtendrá el reconocimiento oficial de la Autoridad Nacional de Turismo, siempre que tenga el aval de los organismos de formación que se citan en el Anexo 1 de este reglamento.

5.- Competencia: Conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas que se dominan y se emplean en un contexto específico, sea éste un empleo u ocupación determinada.

6.- Conocimiento específico: Información que el guía de turismo obtiene a través del aprendizaje sobre temas para la interpretación de las áreas protegidas por medio de cursos específicos relacionados a la gestión, manejo e información de las áreas que conforman el Sistema Nacional de Áreas Protegidas.

7.- Credencial de guía local: Documento de identificación (licencia), que contiene como datos mínimos: el número de registro del guía local, nombres y apellidos, idiomas que acredite dominar y fotografía.

8.- Credencial de guía de turismo: Documento de identificación (licencia), que contiene como datos mínimos: el número de registro del guía de turismo, clasificación, especialización,

idiomas que acredite dominar, nombres y apellidos y fotografía.

9.- Curso de actualización: Consisten en capacitaciones de actualización de conocimientos sobre investigaciones y fortalecimiento de técnicas y destrezas de conducción de grupos, educación e interpretación ambiental, monitoreo, etiqueta y protocolo, entre otros.

10.- Excursión: Es la movilización por motivo de ocio, visita o expedición, que recorre uno o más sitios de interés turístico, retornando al lugar de origen, sin que esto incluya pernoctación en otro lugar distinto a este último.

11.- Marco: Común Europeo de Referencia para las lenguas, nivel B1: Estándar internacional que sirve para medir el nivel de comprensión, expresión oral y escrita en una lengua determinada. El nivel B1, es considerado como conocimiento intermedio, en donde la persona cuenta con la fluidez necesaria para comunicarse sin esfuerzo con hablantes nativos.

12.- Ramas de conocimiento afines a la guianza turística: Se refieren a conocimientos reconocidos mediante el Sistema Ecuatoriano de Educación Superior, conforme a lo establecido en la Clasificación Internacional Normalizada de Educación de la UNESCO de 2013 (C.I.N.E 2013), en los siguientes campos de educación.

Tabla 19*Ramas de conocimiento*

Campos Específico	Campos Detallado
101 Servicios personales	1013 Hotelería y gastronomía 1015 Viajes, turismo y actividades recreativas
051 Ciencias Biológicas y afines	0511 Biología
052 Medio Ambiente	0521 Ciencias del medio ambiente 0522 Medio ambientes naturales y vida silvestre
022 Humanidades (excepto idiomas)	0222 Historia y arqueología
031 Ciencias Sociales y del comportamiento	0314 Sociología y estudios culturales
073 Arquitectura y construcción	0731 Arquitectura, urbanismo y restauración

Nota: Tomado de (Guianza Turística, 2020).

1.- Subsistema estatal: Está integrado por el patrimonio de las áreas naturales protegidas del Estado. Las áreas protegidas de este subsistema se integrarán a la Estrategia Territorial Nacional. El potencial de sus servicios ambientales será utilizado de manera sostenible para el desarrollo territorial y el bienestar de la población.

2.- Título profesional: Documento que acredita haber adquirido conocimientos especializados en una rama del saber, como mínimo de nivel técnico superior en una institución reconocida y perteneciente al Sistema de Educación Superior.

3.- Visita turística y recreativa: Actividades realizadas en un lugar turístico por determinado tiempo.

4.- Sitio turístico: Espacio geográfica delimitada física y administrativamente para tal uso. El mismo cuenta con diversidad de atractivos turísticos que motivan el desplazamiento del visitante, así como un conjunto de facilidades y servicios que permitan satisfacer las necesidades

durante su visita.

5.- Sitio de visita: Sitio turístico que se encuentra en el área natural protegida, delimitado por la Autoridad Ambiental Nacional de acuerdo al Plan de Manejo de las áreas protegidas pertinentes.

6.- Patrimonio Turístico: Es el conjunto integral de bienes materiales, inmateriales, recursos naturales y culturales con potencial de uso turístico. Este patrimonio está compuesto por los atractivos y sitios turísticos del país, las facilidades e infraestructuras turísticas.

Instituciones que Certifican a los Guías de Deportes Extremos en Baños de Agua Santa

Tabla 20

Instituciones certificadas para guías de deportes extremos

Actividad	Certificación guía	Certificaciones Reconocidas
Canyoning	Mínimo Instructor Nivel 1 – ICOPRO Mínimo Guía Nivel II – ICAN	ICOPRO – International Canyoning Organization for Professionals
Rafting	Guía de Rafting	ICAN – International Centre of Adventure & Nature IRF Rafting International Federation - Federación Internacional de Rafting
Escalada	Guía de Roca	Guía de Roca ASEGUM Guías de Roca UIAGM

Nota. Tomado de (Ministerio de Turismo, 2016).

Las actividades de aventura en Baños de Agua Santa han sido aprobadas por medio de ordenanzas locales. Por lo tanto, los deportes extremos en Baños de Agua Santa Ecuador, son controlados por el municipio.

Estrategias de Mejora Según la Aplicación del Modelo SERVQUAL

Tabla 21

Canopy

Deporte de aventura	Actividad	Condiciones del equipo a mejorar	Conocimientos y experiencia del guía a mejorar
Canopy	Deslizarse a través del aire simulando un vuelo, tiene una cuerda tendida en considerable altura y con una polea para poder realizar el trayecto. Baños cuenta con una variedad de lugares donde se puede realizar en esta ciudad desde 250 metros, hasta 1000 metros.	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo al reglamento establecido ante la infraestructura se vería también, dependiendo sobre el asentamiento que se encuentre y reforzarlo con medidas extremas. Para el equipamiento y accesorios a más de los requerimientos mínimos, implementar materiales propios y de alta seguridad sería lo ideal, sin conllevar dudas de materiales contratados y que de primera vista se vean en buen estado. 	<ul style="list-style-type: none"> Ser guía experto en el área, con estudios oficiales y con determinado tiempo de aprendizaje. Obtener curso aprobado de primeros auxilios ante eventualidades de gravedad. Como guía debe prever un siniestro con el equipo médico necesario.

Nota. Propuesta de Servicios Turísticos de los Guías de Deportes Extremos, en el Cantón Baños de Agua Santa.

Condiciones del deporte:

- Una creciente demanda en el deporte.
- Gran potencial turístico que perdure.
- Producto de alta competitividad en el sector.

Tabla 22*Rafting*

Deporte de aventura	Actividad	Condiciones del equipo a mejorar	Conocimientos y experiencia del guía a mejorar
Rafting	Una gran aventura atravesando el río Pastaza o el río Negro. Los de clase I y II son demasiado fáciles, con aguas casi quietas; los de clase III son ideales para los que son principiantes en este deporte, quienes además en poco tiempo pueden enfrentarse a rápidos clase IV; los catalogados de clase V tienen dificultades que sólo pueden superar aquéllos más experimentados y avanzados, y los de clase VI sólo son recomendados para verdaderos expertos en la materia	<ul style="list-style-type: none"> • Si bien es cierto, la protección es primordial, no obstante garantizar la integridad es mucho mejor, por medio de un soporte acuático que sea flexible de llevar y utilizar para casos de un accidente. • Determinar el tipo de material que utilizan para el bote para este tipo de deporte a más de un raft y un kayak de seguridad. • Tomar siempre en cuenta que, 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. • Llevar consigo los mosquetones auxiliares indispensables para el viaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Como guía responsable debe tener altos conocimientos de maniobras con el bote en movimiento. • La seguridad debe ser reforzada con la implementación de auxiliares de poyo en el bote. Un vehículo para cualquier emergencia sería indispensable durante el transcurso del viaje.

Nota. Propuesta de Servicios Turísticos de los Guías de Deportes Extremos, en el Cantón Baños de Agua Santa.

Condiciones del deporte:

- Zona con menores índices de contaminación en el recorrido.

- Existencia de marco legal ambiental integrador.

Tabla 23*Canyoning*

Deporte de aventura	Actividad	Condiciones del equipo a mejorar	Conocimientos y experiencia del guía a mejorar
Canyoning	Se practica en los cañones o barrancos de los ríos, que permite descender por cascadas atados a una cuerda. Y con el equipo de seguridad, que es provisto en su totalidad por la agencia operadora contratada, y supervisado por guías con experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Sería indispensable reconocer el lugar en el que se va a realizar el deporte de aventura, determinando las condiciones de tiempo para su ejecución. Y cumpliendo con la obligatoriedad de cofinanciar y brindar el mantenimiento necesario a las rutas oficiales de ascenso y descenso de cañones. • Con respecto a trajes de neopreno o material equivalente, es importante el espesor en relación al riesgo de hipotermia, reforzados con protecciones en codos, rodillas y posaderas, que permitan confort y movimiento. • El arnés debe ser de mejor calidad reforzado para la seguridad del turista. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al guía se debe dar seguimiento continuo por parte de las operadoras al frente de las ofertas turísticas, para evaluar el rendimiento en la prestación de servicios de Canyoning. <p>Aprobación de un examen de natación, nadar mínimo 50mts, recuperar un objeto a 3 mts de profundidad y nadar con una persona rescatada 20mts. Todo esto en cuestión de certificados avalados y experiencia ratificada.</p>

Nota. Propuesta de Servicios Turísticos de los Guías de Deportes Extremos, en el Cantón Baños de Agua Santa.

Condiciones del deporte:

- Gran interés en el sector turístico de deporte extremo.
- Existencia de elementos naturales como paisajes durante el transcurso de la escalada.

Tabla 24

Jumping

Deporte de aventura	Actividad	Condiciones del equipo a mejorar	Conocimientos y experiencia del guía a mejorar
El jumping	El jumping o puenting es un deporte extremo que se realiza en la provincia de Tungurahua en la localidad de Baños al centro oriente del Ecuador. Uno de los lugares más populares para realizar el salto de puente Baños es en el Puente San Francisco, el cual consta en un salto libre de 80 metros.	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el equipo debería pasar por pruebas que confirmen su seguridad, efectividad y confiabilidad. Siempre se debe tener chequeos generales y específicos sobre cada implemento como el casco de seguridad que debe utilizarse en todo momento durante el desarrollo, el arnés seguro e indispensable, el cable elástico de material reforzado y pasado por pruebas, así como los mosquetones, que curvan gran parte de seguridad como cintura y los estribos de pie, ejercerán un exhaustivo control de lo mencionado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demostrar la certificación de habilidades por parte de una institución reconocida y oficializada. • De conformidad los cursos específicos estar relacionados a la gestión, manejo e información de las áreas quien pueda demostrar en prácticas presentadas la forma de colocación, adaptación y manipulación del equipo que se va a manipular. • Sus capacitaciones deben estar en constante actualización de conocimientos sobre investigaciones y fortalecimiento de técnicas y destrezas de conducción de grupos, educación e interpretación ambiental, monitoreo, etiqueta y protocolo, entre otros.

Nota. Propuesta de Servicios Turísticos de los Guías de Deportes Extremos, en el Cantón Baños de Agua Santa.

Condiciones del deporte:

- Participación por parte de casi todo el sector en el desarrollo de seguridad del turismo a través de distintas herramientas para el fomento.
- Alianzas estratégicas de alto interés en el desarrollo del sector por parte del sector público.

Estrategias y Planificación para la Implementación de la Mejora en el Servicio

En todo deporte descrito anteriormente será fundamental la intervención de una serie de puntos importantes en un determinado periodo de tiempo para su desarrollo entre los cuales se obtiene:

- Una asociación de empresarios el cual permita asegurar el traspaso de los clientes de uno a otro haciendo que aumente y mejore la colaboración entre los empresarios que cuenten con productos complementarios.
- Clara y oportuna la entrega de información al turista.
- Lograr ampliar la variación y cantidad/calidad de la oferta turística permitiendo aumentar el valor agregado.
- Uno de los más importantes es el mejoramiento de la infraestructura física de las empresas turísticas con la finalidad de garantizar un mayor servicio.
- Campañas de promoción que genere conocimiento de los deportes extremos como producto a consumir en un instante.
- También importante el desarrollo y capacitación de los recursos humanos locales quienes estarán al frente del cuidado y protección de los turistas de deportes extremos.

Conclusiones

Mediante esta investigación se conoce que realizar un turismo de aventura, permite conocer actividades que se ofertan en el cantón Baños de Agua Santa, determinando que, en relación a la expectativa, el 22.73% es el valor más alto que corresponde a la empatía y sensibilidad en relación a las dimensiones.

Al estrechar la relación servicio con la calidad el trabajo mutuo ha equilibrado el funcionamiento del turismo dinamizando no solo un sector, sino que abarca gran parte del turista que hace deporte extremo, haciendo que se dinamice el fanatismo por pasar los límites comunes y experimentar nuevas sensaciones comprometiendo a grandes responsabilidades y obligaciones al servicio.

Para finalizar, ante el presente trabajo investigativo, se define un nivel de satisfacción del servicio turístico del 46,47% demostrando que, al ser controlados por instituciones debidamente autorizadas, el servicio de deportes extremos genera confianza y seguridad para el turista que practica estos deportes en Baños de Agua Santa, impulsando a una economía fortalecida.

Referencias Bibliográficas

- Álvaro. (2010). Turismo. Obtenido de Guía turístico: <https://www.entornoturistico.com/guia-de-turismo-ecuador/>
- Arias, F. G. (2012). ISSU. Obtenido de https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g._arias._el_proyecto_de_inv
- Berry. (2009). Redaly. Obtenido de Modelo SERVQUAL: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Berry.Zeithaml. (2007). Aiteco. Obtenido de Modelo SERVQUAL: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Biochem. (2004). Redaly. Obtenido de Deportes extremos: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/52975/moral-cuadra.pdf?sequence=1>
- Bravo, L. (2013). REDALY. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Cavassa, C. (2017). Servicios. Obtenido de Servicios turísticos: <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>
- Crosby. (1980). Nueva iso. Obtenido de Calidad: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>.
- Deming, E. (1988). Obtenido de concepto-calidad: concepto-calidad
- Dicentur. (2009). Repository. Obtenido de Características de un guía: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/6022/SandovalLaura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Egg, T. (2007). REU. Obtenido de <https://www.fisterra.com/formacion/metodologia-investigacion/investigacion-cuantitativa-cualitativa/>
- Egg, T. (2013). REU. Obtenido de <https://eduso.files.wordpress.com/2008/06/diccionario-de-ciencias-de-la-educacion.pdf>
- Fernández. (2008). Redaly. Obtenido de Actitudes de un guía: Según Fernández (2008)
- Gallego, C. F. (2004). Cálculo del tamaño. Enfermera de investigación. Obtenido de <https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n18pag5-13.pdf>
- García, F. (2000). REVIS. Obtenido de <http://www.revistalatinacs.org/aa2000tma/133garcia.html>
- Garnica, F. (2002). Redaly. Obtenido de Calidad turismo: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- Gerson. (1996). Bibing. Obtenido de Satisfacción del cliente: <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Go Ecuador. (23 de marzo de 2020). Deportes Extremos en Baños de Agua Santa. Obtenido de <https://goecuador.net/blog/Deportes-extremos-en-Banos-de-Agua-Santa-turismo-ecuador>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños de Agua Santa. (3 de febrero de 2016). Ordenanza que regula las operaciones turísticas de aventura de las agencias de viajes operadoras o duales en el Cantón Baños de Agua Santa. Baños, Tungurahua, Ecuador.

González, C. y. (2010). ISSU. Obtenido de

http://www.revistaeducacion.educacion.es/re353/re353_18.pdf

Hernández, S. (2006). Uaech. Obtenido de Poblacion y Muestra:

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestraMuestreo.pdf

Juran. (1993). Nueva iso. Obtenido de Calidad: Según Juran (1993)

Keller. (2006). Redaly. Obtenido de Atencion al cliente:

<https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>

Ministerio de Turismo. (2016). Reglamento Nacional de Guianza Turística. Obtenido de

<https://www.aeparapente.com/wp-content/uploads/2016/06/Presentaci%c3%b3n-Reglamento-Gu%c3%adas.pdf>

Mintur. (2010). Redaly. Obtenido de Calidad turistica:

<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>

Modelo SERVQUAL. (2009). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN ORGANIZACIONES

DEPORTIVAS. En A. D. SERVQUAL. España: Ministerio de Ciencia e Innovación.

Morillas, A. (2007). Muestreo en Poblaciones. Pérez, B. &. (2007). RUA. Obtenido de

<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/12270>

Reglamento de Guianza Turística. (2020). Expídese el Reglamento de Guianza Turística.

Rivera. (2010). Redaly. Obtenido de Turismo de aventura:

<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/52975/moral-cuadra.pdf?sequence=1>

Sarango. (2007). Redaly. Obtenido de Normas basicas:

<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/52975/moral-cuadra.pdf?sequence=1>

Suraman,Zeithaml, B. (1990). Redaly. Obtenido de Guia turistico satisfaccion:

<https://www.redalyc.org/pdf/4498/449844866003.pdf>

Tamayo. (2006). Virtual. Obtenido de Descriptiva simple:

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

Tungurahua Turismo. (23 de marzo de 2021). Canopy Baños de Agua Santa. Obtenido de

<https://tungurahuatourismo.com/es-ec/tungurahua/banos-de-agua-santa/canopy/canopy-banos-agua-santa->

[a0960c3aa#:~:text=Alguna%20vez%20te%20preguntaron%20%C2%BFQu%C3%A9,para%20poder%20realizar%20el%20trayecto.](https://tungurahuatourismo.com/es-ec/tungurahua/banos-de-agua-santa/canopy/canopy-banos-agua-santa-a0960c3aa#:~:text=Alguna%20vez%20te%20preguntaron%20%C2%BFQu%C3%A9,para%20poder%20realizar%20el%20trayecto.)

Verdejo. (2002). Redaly. Obtenido de Deportes extremos:

<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/52975/moral-cuadra.pdf?sequence=1>

Vértice. (2009). Redaly. Obtenido de Satisfaccion del cliente: Según Vértice (2009) afirma que:

Wilian. (1980). Nueva iso. Obtenido de Calidad: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

ZEITHAML, V., & et al, P. P. (2004). Modelo de la calidad del servicio. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.

ANEXOS

Estructura del cuestionario del Modelo SERVQUAL

Anexo 1

Dimensión fiabilidad

Preguntas	Opción
1. Cuando prometo hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	1 2 3 4 5 6 7
2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	1 2 3 4 5 6 7
3. La empresa debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	1 2 3 4 5 6 7
4. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	1 2 3 4 5 6 7
5. La empresa debe insistir en registros libres de error.	1 2 3 4 5 6 7

Dimensión sensibilidad

Preguntas	Opción
1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutaron los servicios.	1 2 3 4 5 6 7
2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.	1 2 3 4 5 6 7
3. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.	1 2 3 4 5 6 7
4. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles.	1 2 3 4 5 6 7

Dimensión seguridad

Preguntas	Opción
1. El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en Ud.	1 2 3 4 5 6 7
2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.	1 2 3 4 5 6 7
3. Los empleados deben ser corteses de manera constante con Uds.	1 2 3 4 5 6 7
4. Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	1 2 3 4 5 6 7

Dimensión empatía

Preguntas	Opción
1. La empresa debe dar la atención individualizada a los clientes.	1 2 3 4 5 6 7
2. La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes.	1 2 3 4 5 6 7
3. La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses.	1 2 3 4 5 6 7
4. Los empleados deben atender las necesidades específicas de Uds.	1 2 3 4 5 6 7
5. La empresa de publicidad debe tener horarios de atención.	1 2 3 4 5 6 7

Dimensión elementos tangibles

Preguntas	Opción
1. La empresa debe tener equipo de aspectos moderno.	1 2 3 4 5 6 7
2. Las instalaciones físicas de la empresa deben ser atractivas.	1 2 3 4 5 6 7
3. Los empleados de la empresa deben verse pulcros.	1 2 3 4 5 6 7
4. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente	1 2 3 4 5 6 7

atractivos para la empresa publicidad.

Fotografías encuestas

Anexo 2

Aplicación de encuesta



Anexo 3

Aplicación de encuesta



Anexo 4

Aplicación de encuesta



Anexo 5

Aplicación de encuesta

