

PARA GRADOS ACADÉMICOS DE LICENCIADOS (TERCER NIVEL)

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

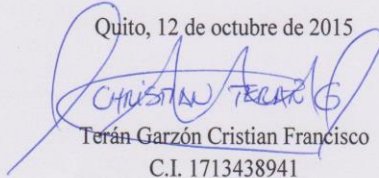
DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, TERÁN GARZÓN CRISTIAN FRANCISCO C.I. 1713438941 autor del trabajo de graduación intitulado: “Análisis de la calidad y seguridad en los servicios de rafting, canyoning, canopy y cicloturismo en tres agencias de viajes de la ciudad de Baños en la provincia de Tungurahua”, previa a la obtención del grado académico de LICENCIADO EN ECOTURISMO Y CON MENCIÓN EN ECOTURISMO en la Facultad de Ciencias Humanas:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 12 de octubre de 2015



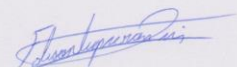
TERÁN GARZÓN CRISTIAN FRANCISCO

Terán Garzón Cristian Francisco

C.I. 1713438941

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Yo, Máster Edison Cupuerán, director de esta disertación, certifico que el Sr. Cristian Francisco Terán Garzón, ha realizado con mi dirección este trabajo titulado **“ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE RAFTING, CANYONING, CANOPY Y CICLOTURISMO EN TRES AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE BAÑOS EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.



Máster Edison Cupuerán

Quito, Octubre 12 de 2015

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

TESIS

“ANÁLISIS DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS
DE RAFTING, CANYONING, CANOPY Y CICLOTURISMO EN TRES
AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE BAÑOS EN LA
PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

CRISTIAN FRANCISCO TERÁN GARZÓN

QUITO, 2015

DEDICATORIA

Dedicó este proyecto de tesis a Dios como fortaleza en mi vida, a mi familia pilares fundamentales en la misma y a todas las personas que de una u otra manera pusieron su granito de arena para la culminación de mi tesis. "EL ÉXITO EN LA VIDA NO SE MIDE POR LO QUE LOGRAS SI NO POR LOS OBSTÁCULOS QUE SUPERAS"

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica fuente del saber y del conocimiento por haberme concedido la oportunidad de ser un ciudadano comprometido con la gran tarea de investigar temas tan trascendentales en el ambiente del turismo. Al Sr. Máster Edison Cupuerán Director de Tesis, quien que con su sabiduría, su calidad profesional, me ha dirigido y orientado a que sea posible la realización de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CAPÍTULO 1: DIAGNÓSTICO GENERAL	1
1.1. Diagnóstico general de la situación de los deportes de aventura en la ciudad de Baños	1
1.1.1. Promoción	3
1.1.2. Accesibilidad.....	4
1.2. Análisis de los productos turísticos de aventura	5
1.2.1. Facilidades para la práctica de los deportes de aventura.....	5
1.2.2. Variedad de recursos naturales para la práctica de los deportes de aventura	5
1.2.3. Categorización de los recursos del cantón Baños para la práctica de los deportes de aventura	15
1.3. Análisis de las agencias operadoras en la ciudad de Baños	19
1.3.1. Numero de agencias operadoras dedicadas a la práctica de deportes de aventura	19
1.3.2. Capacidad de las agencias operadoras para atender la demanda de los deportes de aventura	22
1.4. SERVICIOS TURÍSTICOS EN TRES AGENCIAS DE VIAJES EN LA CIUDAD DE BAÑOS.....	23
1.4.1. Oferta de los servicios turísticos de aventura.....	23
1.4.2. Demanda de los servicios turísticos de deportes de aventura.....	23
2. CAPÍTULO 2: ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS.....	26
2.1. Calidad y seguridad de los servicios de aventura por parte de las agencias operadoras	26
2.1.1. Cumplimiento de todos los permisos de ley para el funcionamiento de las agencias operadoras.....	27
2.1.2. Análisis de los guías especializados y reconocidos por el MINTUR.....	27
2.2. Análisis de las necesidades para mejorar la seguridad en la prestación de servicios..	29
2.2.1. Rafting.....	33
2.2.2. Canyoning	35
2.2.3. Canopy	37
2.2.4. Cicloturismo	40
2.3. Análisis de la calidad de los servicios por parte de las agencias operadoras	42
2.3.1. Rafting.....	44
2.3.2. Canyoning	45
2.3.3. Canopy	46
2.3.4. Cicloturismo	47
2.3.5. Análisis F.O.D.A.....	49
3. CAPÍTULO 3: DISEÑO DE PROPUESTA	52
3.1. Elaboración de una propuesta para una buena práctica de los deportes de aventura en la ciudad de Baños	52
3.2. Calidad	52
3.2.1. Rafting.....	52

3.2.2.	Canyoning	56
3.2.3.	Canopy	59
3.2.4.	Cicloturismo	61
3.3.	Seguridad.....	63
3.3.1.	Agencias de viajes WONDERFUL TRAVEL AGENCY, SAFE DESTINY e IMAGE ECUADOR ADVENTURE TRAVEL	63
3.4.	Propuesta de seguimiento y evaluación continua.....	66
3.4.1.	Rafting.....	66
3.4.2.	Canyoning	67
3.4.3.	Canopy	67
3.4.4.	Cicloturismo	68
4.	CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
4.1.	Conclusiones	69
4.2.	Recomendaciones.....	71
5.	BIBLIOGRAFÍA.....	72
6.	ANEXOS.....	75
6.1.	Anexo 1. Canyoning.....	75
6.2.	Anexo 2. Cicloturismo	78
6.3.	Anexo 3. Rafting	80
6.4.	Anexo 4. Canopy.....	82
6.5.	Anexo 5. Requisitos para funcionamiento de agencias de viajes.....	84
6.6.	Anexo 6: Clasificación de los ríos para la práctica del rafting.....	87
6.7.	Anexo 7:.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Tiempo de recorrido vía terrestre.....	4
Tabla 2:	Modalidades turísticas de aventura y nomenclatura	16
Tabla 3:	Número de personas máximo por raft.....	18
Tabla 4:	Lista de Agencias de Viajes en Baños	19
Tabla 5:	Número de turistas que visitan la ciudad de Baños.....	22
Tabla 6:	Número de turistas a ser atendidos por las agencias de viajes en Baños	22
Tabla 7:	Inventario turístico del Cantón Baños.....	23
Tabla 8:	Demanda de turismo en el cantón Baños	25
Tabla 9:	Mejorar la calidad en los servicios de Rafting	54
Tabla 10:	Mejorar la calidad en los servicios de Canyoning	57
Tabla 11:	Mejorar la calidad en los servicios de Canopy.....	60
Tabla 12:	Mejorar la calidad en los servicios de Cicloturismo	62
Tabla 13:	Propuesta final para mejorar la seguridad en la práctica de los deportes de aventura	64

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Motivo de la visita turistas nacionales	24
Ilustración 2: Motivo de visita turistas extranjeros	24
Ilustración 3: Edades	30
Ilustración 4: Nacionalidad	31
Ilustración 5: Deporte de aventura más solicitado	31
Ilustración 6: Factor más importante al momento de practicar los deportes de aventura	32
Ilustración 7: Estimado de gasto por día para servicios turísticos.....	32
Ilustración 8: Experiencia previa.....	33
Ilustración 9: Condiciones del equipo	34
Ilustración 10: Conocimientos del guía de rafting	34
Ilustración 11: Nivel de comprensión de las normas de seguridad impartidas por el guía de rafting	35
Ilustración 12: Experiencia previa.....	35
Ilustración 13: Condiciones del equipo	36
Ilustración 14: Conocimientos del guía de canyoning	36
Ilustración 15: Nivel de comprensión de las normas de seguridad impartidas por el guía de canyoning	37
Ilustración 16: Experiencia previa.....	37
Ilustración 17: Condiciones del equipo	38
Ilustración 18: Conocimientos del guía de canopy	38
Ilustración 19: Nivel de comprensión de las normas de seguridad impartidas por el guía de canopy	39
Ilustración 20: Experiencia previa.....	40
Ilustración 21: Condiciones del equipo	40
Ilustración 22: Conocimientos del guía de cicloturismo	41
Ilustración 23: Nivel de comprensión de las normas de seguridad impartidas por el guía de cicloturismo.....	42
Ilustración 24: Satisfacción alcanzada en la práctica del rafting.....	44
Ilustración 25: Calificación del servicio de rafting	44
Ilustración 26: Satisfacción alcanzada en la práctica del canyoning.....	45
Ilustración 27: Calificación del servicio de canyoning	45
Ilustración 28: Satisfacción alcanzada en la práctica del canopy	46
Ilustración 29: Calificación del servicio de canopy	46
Ilustración 30: Satisfacción alcanzada en la práctica del cicloturismo	47
Ilustración 31: Calificación del servicio de cicloturismo	48

RESUMEN

La presente investigación, se la ha realizado con la finalidad de investigar los niveles de calidad y seguridad en las agencias de viajes **WONDERFUL TRAVEL AGENCY**, **SAFE DESTINY** e **IMAGE ECUADOR ADVENTURE TRAVEL** de la ciudad de Baños de Agua Santa que prestan los servicios de rafting, canyoning, canopy y cicloturismo.

Para la el levantamiento de la información, fue necesario realizar encuestas a los turistas que practicaron alguno de los deportes de aventura en una de las tres agencias de viajes investigadas. Además, se contó con el apoyo incondicional de los dueños y administradores de las agencias de viajes, ayuda del director de tesis, información recopilada en páginas web e información bibliográfica.

La presente investigación cuenta con el análisis correspondiente de los resultados obtenidos en las encuestas, así como también una propuesta final en el que constan las falencias y aciertos de las agencias de viajes en los temas de seguridad y calidad en la prestación de servicios de deportes de aventura.

INTRODUCCIÓN

La calidad y seguridad en los servicios de Rafting, Canyoning, Canopy y Cicloturismo en las agencias de viajes es fundamental para el desarrollar un turismo de aventura responsable. A través de la implementación de todas las normas de seguridad que permitan brindar a los turistas una experiencia más amigable con el medio ambiente, para así de esta manera, satisfacer las necesidades de las personas por medio de una actividad segura y sustentable. Con esta investigación se propone analizar si las agencias de viajes en Baños están poniendo en práctica un servicio de calidad en las actividades del deporte de aventura en el sector. La implementación de un servicio de calidad es importante para un adecuado manejo en la práctica de los mismos, y el respectivo posicionamiento de Baños como un destino turístico referente en estos deportes de aventura. Con esta propuesta se busca incentivar la buena práctica de los deportes de aventura en la actividad turística, para que el flujo de turistas en el sector crezca progresivamente en base a un turismo seguro, con lo que se beneficiará en gran medida a todas las agencias de viajes de la zona y el destino Baños. Por esta razón es necesario estudiar la realidad en el manejo de los deportes de aventura por parte de las agencias de viajes en Baños, ya que las buenas prácticas en los mismos son una herramienta fundamental para el desarrollo de esta actividad. Este estudio tiene como fin realizar una investigación de los parámetros de calidad, para así analizar si los turistas están recibiendo un adecuado servicio enfocado en la seguridad.

Para tal motivo se planea diagnosticar sobre la situación actual de los deportes de aventura, tomando como caso de estudio las agencias de viajes WONDERFUL TRAVEL AGENCY, SAFE DESTINY e IMAGE ECUADOR ADVENTURE TRAVEL de la ciudad de Baños y cuatro actividades de aventura. Estas agencias servirán para determinar la percepción sobre la calidad del servicio, establecer el segmento de mercado que más demanda el mismo y las características de los principales servicios que se brindan para la práctica de estos deportes, y así poder elaborar la propuesta final en el que se detallen los puntos a mejorar.

1. CAPÍTULO 1: DIAGNÓSTICO GENERAL

1.1. Diagnóstico general de la situación de los deportes de aventura en la ciudad de Baños

Baños de Agua Santa se encuentra en la provincia de Tungurahua, a 180 km de Quito y 35 km de Ambato (Walravens, 2015). Esta ciudad es la puerta de entrada al Oriente ecuatoriano (provincia de Pastaza), con 16.112 habitantes (el cantón con sus parroquias) se ha convertido en un centro de concentración de turistas nacionales y extranjeros atraídos por su clima cálido, paisajes y balnearios de aguas termales descubiertas en 1723, es santuario de la Virgen de Agua Santa instalada allí desde 1553. A su majestuoso templo acuden miles de romeriantes. Recientemente apareció otro atractivo; las explosiones del volcán Tungurahua que, junto al Altar y Sangay, forman parte del Parque Nacional Sangay de 250 mil hectáreas. Desciende desde los Andes hasta la llanura amazónica ofreciendo los mas hermosos paisajes formados por su abundante flora, fauna y recursos hídricos. Uno de sus famosos ríos, el Pastaza, bordea Baños atravesando el cantón de San Martín, por donde está el zoológico. En el trayecto al Oriente existen una cadena de cascadas, el río Machay, y sus siete cascadas (Bustamente, 2004. Pág: 37,38). Así tenemos que los límites del cantón son:

- Al Norte: Cordillera de los Llanganates
- Al Sur: Volcán Tungurahua y Páramo de Minzha
- Al Este: Quebrada Carlota y Río Encanto
- Al Oeste: Quebrada de Mandur.

La superficie de Baños abarca un total de 1073 km² (Hernandez, 2010).

Además, Baños posee cuatro parroquias, con sus respectivos caseríos:

- Parroquia Matriz
- Parroquia Río Negro
- Parroquia Río Verde
- Parroquia Llieua (Hernandez, 2010).

En lo referente a la historia, se puede mencionar que la ciudad de Baños fue descubierta por el español Gonzalo Díaz de Pineda en 1539, pocos años más tarde, en 1553 fue una hacienda donde los dominicos levantaron un santuario de la Virgen de Montserrat, y en 1630 se convirtió en anejo. Descubrieron las aguas milagrosas, y la imagen pasó a llamarse Virgen de Agua Santa, la misma que fue destruida por el terremoto de 1645, pero fue reconstruida en el mismo sitio. Continuando con la historia, en 1723 las fuentes de aguas termales calientes fueron

descubiertas, sucedidas de otro terremoto de consideración en 1745, y concluyendo con una erupción del volcán Tungurahua en 1773, la misma que por su magnitud desapareció el pueblo reasentado donde está ahora protegido por el cerro Runtún (Bustamante, 2005. Pag: 15,16).

Así mismo, la fe de su pueblo motivó a que miles de devotos de la Virgen del Rosario de Agua Santa acudan anualmente al Santuario de la ciudad en búsqueda de la paz interior y la sanación del alma; a la Virgen se le atribuyen muchos milagros de lo cual han dado testimonio cientos de fieles a través de un sin número de ofrendas que se encuentran en el interior de la iglesia (Grupo Editorial Efecé, 2010).

De este modo, y a partir de la década de los ochenta, cuando se incrementa el número de turistas nacionales y extranjeros, la ciudad en sí empezó a incrementar los servicios e infraestructura necesaria para ofrecer al turista múltiples opciones al momento de hacer su vista (Grupo Editorial Efecé, 2010).

Una de estas opciones, como mayor atractivo en los últimos años es la reactivación del volcán Tungurahua, el cual atrae cada vez a más y más visitantes cada año, un hecho que no se puede dejar de admirar desde cualquiera de sus miradores naturales, ya que este coloso de los Andes entra en erupción cada ochenta años aproximadamente (Grupo Editorial Efecé, 2010).

La ciudad de Baños, no muestra un proceso de colonización española avanzado, pues al ser una ciudad que conecta la sierra con la Amazonía, se fueron implementando casas para los pobladores, así como la primera iglesia junto a la actual cascada y termas de la virgen. Además, cuenta la historia que esta pequeña iglesia albergaba a una virgen de madera, y que al darse un incendio en la misma, la imagen tallada no se quemó, siendo este el primer milagro que marcaría la vida religiosa-cultural del pueblo baneño (Grupo Editorial Efecé, 2010).

A partir de estos sucesos, la ciudad de Baños muestra indicios de turismo a raíz de las primeras peregrinaciones que se dieron hacia la pequeña iglesia, así como también hacia las fuentes de agua termales que eran consideradas como una fuente de energía. A partir de la década de los sesenta, empieza a considerarse al turismo como una buena alternativa para el desarrollo de la ciudad, mientras que en la década de los ochenta se incrementa el flujo de turistas nacionales y extranjeros, apareciendo también nuevos servicios turísticos. Finalmente en la década de los noventa se da un crecimiento acelerado del flujo turístico, y de los servicios turísticos (Grupo Editorial Efecé, 2010).

Con este fenómeno, en la ciudad de Baños se han adecuado balnearios termales con todos los servicios complementarios para su uso, balnearios naturales y senderos hacia distintos

miradores, y cascadas que muestran la riqueza natural del cantón. Además, gracias a las ideas emprendedoras de las agencias operadoras de servicios turísticos, el visitante nacional y extranjero disfruta de varias actividades como son tours en chiva, paseos a caballo, bicicleta y demás deportes de aventura (Grupo Editorial Efecé, 2010).

Estos deportes de aventura se dan gracias a los múltiples atractivos naturales únicos como lo es la Ruta de las Cascadas, atractivos culturales como la Basílica, y la bondad de su gente lo que ha convertido a la ciudad de Baños en un cantón floreciente y progresivo (Grupo Editorial Efecé, 2010).

Para complementar el entorno, existen varios locales de expendio de artesanías e incluso talleres de pintura y ebanistería de fama internacional. La empresa privada ha respondido al reto del turismo con la dotación de infraestructura hotelera, de restaurantes u otros servicios. La vía terrestre es el único medio que conecta a este cantón con ciudades de la sierra o Amazonía (Grupo Editorial Efecé, 2010).

1.1.1. Promoción

La ciudad de Baños al encontrarse situada en un valle, rodeada de cascadas y un clima privilegiado, en la provincia de Tungurahua, se ha convertido en una parada obligatoria para los turistas nacionales y extranjeros que buscan un clima templado durante todo el año. Baños de Agua Santa brinda un ambiente de ciudad pequeña, y es un punto de partida para explorar el Ecuador al aire libre. Es por esta razón, que la Alcaldía de Baños conjuntamente con Capacitar Ecuador y Vima Internet Marketing lanzan un nuevo portal de promoción turística para la ciudad (Marketing, 2011).

Dicho portal está dedicado a la promoción y difusión turística de la ciudad de Baños a nivel nacional e internacional, este portal turístico ofrece el servicio de directorio para empresas turísticas de la ciudad con un innovador sistema de ranqueo por estrellas, donde los turistas podrán dejar sus comentarios y opiniones sobre cada establecimiento que hayan visitado, consumido u hospedado según sea el caso. El portal de turismo *BanosEcuador.com* cuenta con el apoyo de la [*Cámara de Turismo de Baños*](#) y sus principales representantes, quienes ven en esta iniciativa una interesante fuente de promoción a nivel global para la ciudad, y su oferta de servicios (Marketing, 2011).

El proyecto se ha trazado con un objetivo a largo plazo, y por esta razón se ha designado un manager local del proyecto que reside en Baños, quien permanentemente trabajará en conjunto con las empresas turísticas de la ciudad durante todo el año, promoviendo eventos, ofertas y más actividades relacionadas al quehacer turístico de esta región ecuatoriana (Marketing, 2011).

Además, y como complemento a lo antes mencionado, existe un sinnúmero de páginas web en las que se puede encontrar todo tipo de información que el turista pueda necesitar al momento de que deseen visitar la ciudad de Baños.

1.1.2. Accesibilidad

Baños de Agua Santa, al ser un centro turístico de importancia para el país, el mismo que se puede acceder vía terrestre a través de una carretera de primer orden desde diferentes puntos del país, pero y para efecto del presente estudio en la siguiente tabla se detalla las ciudades más importantes del país en las que se puede tomar un transporte terrestre para llegar a la ciudad de Baños, así como también los tiempos aproximados para llegar a Baños. Así, entre las principales ciudades para acceder a un transporte terrestre tenemos:

Tabla 1: Tiempo de recorrido vía terrestre

DESDE	TIEMPO APROXIMADO
Guayaquil	9 HORAS
Cuenca	6 HORAS
Quito	3 HORAS
Manta	9 HORAS
Tena	3 HORAS
Loja	10 HORAS
Esmeraldas	8 HORAS
Machala	8 HORAS

Fuente: Walravens, 2015.

Como complemento, se puede señalar, que hay varias cooperativas que van hacia la ciudad de Baños. Así, entre las principales tenemos: a la Cooperativa Amazonas, Cooperativa Baños, Cooperativa Expreso Baños y Cooperativa Trasandina Express (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, 2014). En adición, las vías acceso hacia a la ciudad de Baños, tanto desde la sierra como desde el oriente son de primer orden, lo que facilita el traslado de los turistas hacia la ciudad. Además, dentro de la ciudad existe una gran variedad de transporte que permiten a los turistas movilizarse fácilmente hacia los diferentes atractivos turísticos. Entre los principales medios de transporte dentro de la ciudad tenemos: líneas de transporte urbano, taxis, chivas, camionetas, cuadrones y bicicletas.

Como último punto, y no de menor importante se puede señalar que la ciudad de Baños, al encontrarse en las bases del volcán Tungurahua cuenta con un completo plan de evacuación, así como un detallado estudio de las principales vías de escape en caso de que ocurra una erupción

volcánica, como lo es el puente San Francisco que aparte de servir como base para la práctica del puenting, y ser antisísmico es la principal ruta de evacuación en caso de alguna emergencia.

1.2. Análisis de los productos turísticos de aventura

1.2.1. Facilidades para la práctica de los deportes de aventura

La ciudad de Baños de Agua Santa al ser un centro turístico por excelencia cuenta con una gran variedad de atractivos turísticos que como lo sostiene Boullón, R. (2006:46): “son la materia prima del turismo, sin la cual un país o una región no podrían emprender el desarrollo, se les incluye como el primer elemento de la estructura de producción del sector al que se agrega la planta turística y la infraestructura”. Además, la ciudad de Baños cuenta con todas las facilidades necesarias para los turistas como son: transporte hacia la ciudad y hacia los diferentes puntos donde se realizan los deportes de aventura, una buena planta hotelera, con una gran variedad de precios, restaurantes de comida nacional e internacional, agencias operadoras y una reconocida vida nocturna.

Por otro lado, y en lo referente a las agencias operadoras, es importante señalar que las mismas cuentan con la infraestructura turística necesaria para la práctica de los deportes de aventura, como son el equipamiento necesario, y los guías calificados para que los turistas puedan disfrutar de un servicio de calidad y seguro. Además, y como complemento la ciudad de Baños se encuentra ubicada en un sitio privilegiado para la práctica de los deportes de aventura, y que por la cercanía a los diferentes puntos donde se practican los mismos, lo convierten en un destino turístico de primer nivel, esto debido a que entre sus principales características no hay que recorrer grandes distancias para practicarlos, y así no solo que optimiza el tiempo sino que se pueden visitar más lugares de la ciudad en un corto tiempo.

1.2.2. Variedad de recursos naturales para la práctica de los deportes de aventura

La ciudad de Baños, cuenta con una gran variedad de atractivos turísticos naturales, lo que amplía la oferta turística, y esta característica le hace a la ciudad más atractiva para los visitantes. Además, el ingreso a los diferentes atractivos naturales es de fácil acceso, lo cual le da un alto potencial para el desarrollo turístico de la zona.

Así, a continuación se detalla una lista de los diferentes atractivos naturales con los que cuenta la ciudad de Baños:

1.2.2.1. Volcán Tungurahua

Producto estrella de la ciudad de Baños, con una altitud de 5016 msnm (16456 pies), volcán activo desde 1999 hasta la presente fecha, con picos de actividad alta y baja, en periodos de tiempo no establecidos. Evento que se repite aproximadamente cada 100 años, un espectáculo

de luces y color, que es visto por miles de turistas que visitan este centro turístico. Las operadoras de turismo locales, organizan diversos tours para admirar este espectáculo de la naturaleza desde zonas de seguridad dentro del cantón. Este evento atrae anualmente a miles de visitantes ávidos por experimentar una experiencia única e irrepetible, con toda la seguridad que le brinda una ciudad capacitada y segura (Ecuadevelopers, 2013).

1.2.2.2. *Cascada Cabellera de la Virgen*

Ubicada en la ciudad de Baños, en las calles Juan Montalvo, y cerca de las piscinas de la Virgen, en la parte suroriental de la parroquia matriz, se puede llegar a la misma en carro o a pie, y tiene una altura aproximada de 200 metros. La cascada de la Virgen conocida también como “Cabellera de la Virgen”, constituye un símbolo turístico natural que posee esta ciudad.

Esta cascada es considerada un interesante atractivo, ya que ninguna ciudad del país posee un salto de agua dentro de los linderos urbanos. La cascada se origina en los manantiales subterráneos de las laderas del cerro Bellavista. Estas aguas se han abierto paso por las rocas basálticas para salir a la superficie hasta caer en el sitio mismo en que se levanta el balneario de la Virgen (Glenda Lourdes Cobo Ureta, 1999).

1.2.2.3. *Cascada Inés María*

Las aguas del Río Pastaza, son las que conforman la cascada, no se pueden tomar baños pero se puede disfrutar de una caminata admirando sus alrededores, por lo que se recomienda llevar todo lo necesario. Cuenta con un amplio panorama, la misma que permite observar hermosos paisajes naturales en contraste con la infraestructura arquitectónica. Es un lugar único, de lo más selecto del turismo su paisaje, y ha despertado el interés a turistas nacionales y extranjeros (ViajandoX, 2014).

1.2.2.4. *Cascada Bascún*

Ubicada en la parroquia matriz, al norte de la cabecera cantonal, su acceso es por el camino situado al frente del terminal terrestre, al extremo izquierdo de los cubículos de expendio de las cañas de azúcar, se desciende por un trecho hasta llegar al puente colgante de San Francisco, luego se toma un sendero ubicado al lado izquierdo del mismo, que continúa por las orillas mismas del río Pastaza. Su altura aproximada es de 35 metros, y sus aguas desembocan en el río Pastaza. El puente de San Francisco es colgante, sostenido por cables de acero y construido sobre las rocas a una altura aproximada de 60 metros, conduce hasta el caserío de Illuchi (Glenda Lourdes Cobo Ureta, 1999).

1.2.2.5. *Cascada de Ulba*

Ubicada en la parroquia Ulba, al noreste de la cabecera cantonal, a una distancia de 4 kilómetros de Baños, y 1.5 kilómetros de la parroquia Ulba. Para poder visitar esta cascada se dirige por la vía Amazonas, la cual conduce a la región amazónica. En bus urbano se demora 10 minutos hasta el puente de Ulba, después hay que tomar la carretera que conduce al caserío Runtún, siguiendo esta carretera paralelamente al río, hasta llegar cerca de la hacienda de Puntzán. En el lado izquierdo de la carretera existe una pared construida de piedra, en la cual se encuentra una puerta por donde se asciende por 35 minutos por un camino de herradura, el mismo que es interrumpido por algunos árboles de eucalipto que forman una verdadera cortina rústica de vegetación (Glenda Lourdes Cobo Ureta, 1999).

1.2.2.6. *Cascada de Chamana*

Es un grupo de 7 cascadas, entre las que se destaca la cascada del Silencio. Las mismas que están formadas con las aguas del río Chamana, en este lugar se pueden realizar caminatas cortas hasta las diferentes cascadas, en donde se puede tomar un refrescante baño. También se puede practicar el deporte del canyoning, para lo cual debe contratar una operadora de turismo. Es muy visitada por turistas nacionales y extranjeros, con una imponente belleza que se manifiesta durante el recorrido, su paisaje natural permite realizar varias actividades, mas a sus alrededores se puede disfrutar de un delicioso y relajante baño, ya que se han descubierto pequeñas riberas muy llamativas. Cuenta con una caída de agua de 42 metros de altura (ViajandoX, 2014).

1.2.2.7. *Cascada Salto del Agoyán*

Está ubicada a 7 kilómetros de la ciudad de Baños, en la carretera Baños – Puyo. Esta cascada es un antiguo símbolo de esta zona, debido a que se forma de las aguas del río Pastaza, el mismo que cae a unos 40 metros, brindando a sus visitantes un gran espectáculo natural. En el recorrido para observar esta cascada, primero te encontrarás con la Represa Hidroeléctrica Agoyán, en donde se forma una laguna artificial, debido a que las compuertas de la represa están cerradas, pero cuando son abiertas brindan un gran espectáculo a los visitantes (Robalino, 2009).

1.2.2.8. *Cascada Manto de la Novia*

Su nombre se debe a la dimensión que tiene, y sobre todo a su color blanco que asemeja al Velo de una Novia. Específicamente se encuentra localizada entre Agoyán y Río Verde, a 20 minutos de recorrido partiendo desde el terminal terrestre de Baños. Se puede bajar a mirarla más de cerca por un sendero que está a la vista, para luego cruzar un puente colgante de más de cien metros de longitud que está sobre el río Pastaza, hasta llegar al pie de esta maravillosa cascada en donde se puede tomar un baño, tomar fotografías y admirar el maravilloso paisaje (Robalino, 2009).

1.2.2.9. *Cascada de San Pedro*

Ubicada en la parroquia Río Verde, al este del cantón Baños, a 1.500 metros sobre el nivel del mar, a 2 kilómetros del río Chinchín y en la ladera derecha del río Pastaza. Para llegar a este sector, se va por un camino de herradura aproximadamente por 30 minutos, desde aquí se puede admirar el valle del río Pastaza. La cascada tiene unos 30 metros de altura aproximadamente, y las transparencias de las aguas del río San Pedro contrastan con el color verde de la vegetación típica de la zona, entre las que se destacan helechos que forman verdaderas palmeras que trepan a los árboles, y una gran variedad de orquídeas. Además, existen varios cultivos de piñas, café, mandarinas, naranjas, plátanos, etc., en los sectores aledaños a la cascada (Glenda Lourdes Cobo Ureta, 1999).

1.2.2.10. *Cascadas de Nahuazo*

Ubicada en la parroquia Matriz, cerca de la cabecera cantonal, existen dos caminos para llegar a este lugar: el primero está situado en la parte superior derecha en dirección norte-sur de las piscinas del Salado, este sendero se encuentra muy cerca del río Bascún, tiene una distancia de 1.500 metros desde el parqueadero de las piscinas del Salado, y un tiempo de duración de 35 minutos caminado. El segundo camino de ascenso se encuentra en las calles Luis A. Martínez en el barrio llano de los vientos que está localizado en la parte posterior del cerro Ventanas, el tiempo para ir caminado es de 50 minutos, hay 2 kilómetros desde el cementerio hasta los toboganes, este sendero tiene aproximadamente 200 metros. Los toboganes naturales son un conjunto de tres cascadas pequeñas que no tienen forma, y las cuales caen en una poza donde se puede tomar un baño. Existe una cascada metros más debajo de los toboganes que tiene 3 metros de altura. Las aguas del río Bascún son cristalinas, y no existe contaminación a sus alrededores. La vegetación del lugar es espléndida con muchos árboles y orquídeas. A la orilla brotan varios manantiales de aguas termales (Glenda Lourdes Cobo Ureta, 1999).

1.2.2.11. *Cascada El Pailón del Diablo*

Esta es la cascada más impresionante de la región, para visitarla solamente se necesita viajar por la carretera Baños – Puyo hasta el rotulo de presentación de la cascada. Para admirarla, se debe descender por un sendero que se encuentra perfectamente señalizado, que a través de orquídeas, hortensias, y vegetación semi-selvática, este sendero lleva hasta un puente colgante, y luego se encontrará en el filo mismo de la cascada. Esta impresionante cascada tiene tres saltos de agua los mismos que debido a la fuerza con la que caen, forman un impresionante remolino. El nombre que se le dio de Pailón del Diablo, se debe precisamente, a la formación que tiene una de las rocas de la cascada, la cual si se la observa detenidamente desde el puente colgante, tiene las facciones, y el rostro recostado del diablo (Robalino, 2009).

1.2.2.12. *Cascada San Miguel y Encañonado del Duende*

Las aguas del Río Verde, son las que rodean a esta cascada, donde se puede observar el encañonado del Duende formado por rocas de origen volcánico. Es visitado por turistas nacionales y extranjeros, con una imponente belleza que se manifiesta durante el recorrido, su paisaje natural permite realizar varias actividades. La vista de esta cascada es sorprendente, por la unión de las aguas cristalinas y limpias que se da por los ríos cercanos a la cascada (ViajandoX, 2014).

1.2.2.13. *Cascada de Machay*

En la carretera Baños – Puyo, al lado derecho de la misma, se divisa un pequeño sendero, exactamente a unos cien metros antes de llegar al caserío de Machay, siguiendo este sendero por aproximadamente 20 minutos, se llega hasta esta espectacular cascada de cuarenta metros de altura, la misma que se complementa con otra pequeña caída donde se forman posas de agua pura y cristalina (Robalino, 2009).

1.2.2.14. *Cascada San Francisco y Refugio del Gallo de la Peña*

Estas cascadas nacen del río San Francisco, ubicadas en el Km. 28 de la vía Baños - Puyo. Para llegar a la cascada San Francisco se debe caminar por un sendero de aproximadamente 1 hora y media hora más para visitar el otro salto de agua que se lo conoce como el refugio del Gallo de la Peña, en honor a un ave emblemática del sector. Durante el viaje se puede observar una gran variedad de aves, orquídeas y el inmenso bosque nublado. Fantástica cascada, con una vista impresionante, y un paisaje natural de gran belleza, se puede observar su paisaje natural formado por las especies que lo habitan. Por su tradición y expectativa se dice que la cascada esconde misterios secretos, lo que hace sentir sensaciones llenas de misterio, y una gran tranquilidad por lo mágico de sus aguas profundas y siempre cristalinas (ViajandoX, 2014).

1.2.2.15. *Cascada de Cashaurco*

Están formadas por las aguas del río Guanmayacu (agua de guadúa), este complejo está conformado por 4 cascadas que se encuentran ubicadas en el caserío Cashaurco. Este sitio es visitado los fines de semana y días feriados por familias y grupos de centros educativos, la cascada a lo largo del sendero forma escenarios impresionantes, que se prestan para la admiración y el deleite de los bañistas que hacen alarde en estas aguas cristalinas. Este lugar es muy visitado por turistas nacionales y extranjeros, con una imponente belleza que se manifiesta durante el recorrido, su paisaje natural permite realizar varias actividades, mas a sus alrededores se puede disfrutar de un delicioso y relajante baño, ya que se han descubierto pequeñas riberas muy llamativas (ViajandoX, 2014).

1.2.2.16. *Cascada del Placer*

Las aguas del río Chinchín Grande, son las que forma las dos hermosas cascadas, la del Placer y la del Fantasma, las mismas en las que son rodeadas de una gran variedad de aves, orquídeas y un exuberante bosque nublado. La cascada del Placer cuenta con sitios ideales para realizar actividades como: caminatas, cabalgatas, camping, observación de flora y fauna, entre otras (ViajandoX, 2014).

1.2.2.17. *Cascada de San Jorge*

Ubicada en la parroquia Río Verde, a 11 kilómetros de Baños en la parte oriental de la parroquia matriz, cerca de la carretera Baños-Puyo, en el caserío Chinchín y diagonal a la cascada Manto de la Novia. La cascada tiene unos 20 metros de altura aproximadamente, y sus aguas son limpias y cristalinas. Desde la carretera se puede observar la caída de agua, y en los alrededores de la cascada se encuentra una vegetación semi-selvática. El clima de la zona es tropical debido a que existe una transición entre el clima de la región andina y la amazónica (Glenda Lourdes Cobo Ureta, 1999).

1.2.2.18. *Encañonado y puente de San Martín*

Ubicado en la parte noroccidental del cantón Baños, cerca del Zoológico San Martín, parroquia Matriz, provincia de Tungurahua. El encañonado tiene 90 metros de profundidad. Sobre el encañonado fue construido el puente San Martín por la compañía Leonard Exploration en 1929. Este puente tiene 15 metros de longitud. El puente era de madera con techo de zinc y listones, en la actualidad es de hormigón y hierro. Este puente es un hermoso lugar turístico, desde ahí se puede observar el cañón que constituye un profundo valle, que se ha formado por la erosión de las rocas en tiempos pasados. Cerca del puente, sobre una pequeña colina se encuentra la efigie del religioso dominico peruano San Martín de Porres (Glenda Lourdes Cobo Ureta, 1999).

1.2.2.19. *Ponchoa*

Tiene una altitud de 2500 m.s.n.m., y una temperatura 16°C. Se accede a la comunidad caminando una hora por un sendero llamado La Cuchilla, que inicia en el barrio Pititig o a veinte minutos en vehículo por una vía de segundo orden. Es un sector agrícola y ganadero, y posee varios miradores: La Cruz, La Plancha, Tierra Negra o Jaboncillo, Sigaló, El Chontal, El Sarsal, La Virgen, El Collal, Los Pájaros, una laguna conocida como Juan Buñay, y una oficina de información ecoturística comunitaria. Posee cabañas de hospedaje comunitario con servicio de alimentación (Ecuadevelopers, 2013).

1.2.2.20. *Runtun*

Tiene una altitud de 2340 m.s.n.m., y una temperatura de 17°C. Comunidad ubicada la sur de la ciudad, en las faldas del volcán Tungurahua, sus pobladores se dedican a la agricultura y

ganadería, posee un extraordinario bosque nublado, observación de aves y flora. Hay opciones de caminatas por senderos, posee una vista espectacular desde varios miradores, uno es La Casa del Árbol, ubicado en la parte alta de este caserío, el sitio ofrece servicio de alimentación, y un área de camping (Ecuadevelopers, 2013).

1.2.2.21. *Illuchi*

Tiene una altitud de 1900 m.s.n.m., y una temperatura de 19°C. Comunidad ubicada al norte de la ciudad, pasando el puente de San Francisco, al frente del terminal terrestre. Se atraviesa este sector para llegar hasta el mirador Ojos del Volcán, (las Antenas) un excelente mirador de la ciudad y del volcán (Ecuadevelopers, 2013).

1.2.2.22. *Río Pastaza*

El río Patate pasa a llamarse Pastaza a partir de la unión con el río Chambo en el sector de la Juntas, el Pastaza recorre de occidente a oriente atravesando Baños hasta internarse en la Amazonía en el sector que tiene la denominación de Pastaza. La columna vertebral del sistema horográfico de Baños es el Pastaza, con sus paisajísticas cascadas: Inés María, Agoyán y los abismos de San Martín y San Francisco.

Hacia este río se dirigen desde las alturas cordilleranas variedad de afluentes que en saltos acrobáticos descienden a la depresión formada por el cause principal (Glenda Lourdes Cobo Ureta, 1999).

1.2.2.23. *Río Topo*

Situado al oriente de la parroquia Río Negro, a 3 kilómetros siguiendo la carretera que va hasta el Puyo. El río Topo nace en la cordillera de los Llanganates, y tiene el mayor caudal de la provincia del Tungurahua, el cual es alimentado por las abundantes lluvias que se produce en la zona. Sobre el río atraviesa un puente de piedra, desde ahí se puede observar la desembocadura del río Topo en el Pastaza. Alrededor de este río se observa una vegetación semi-tropical (Glenda Lourdes Cobo Ureta, 1999).

1.2.2.24. *Río Verde*

Tiene una altitud de 1.516 m.s.n.m., y una temperatura de 24°C. Parroquia ubicada a 16km al este del cantón Baños, hacia la amazonía, clima tropical muy húmedo. Existe una gran variedad de flora y fauna y se destaca el gallo de la peña. Las aguas de río Verde nace en los páramos del Parque Nacional Llanganates, y la coloración verdosa del agua contrasta con el entorno natural del sector. En el sitio se encuentran fácilmente restaurantes, fuentes de soda, hoteles, cabañas y hosterías (Ecuadevelopers, 2013).

1.2.2.25. *Río Negro*

Tiene una altitud de 1220 m.s.n.m., y una temperatura de 24°C. Posee un clima tropical húmedo. Entre sus atractivos se puede mencionar: balneario natural Las Estancias, un río de agua cristalina muy visitado semanalmente, caserío El Topo, en medio de dos grandes ríos: El Topo y Zuñag, en el segundo, a corta distancia del mismo se encuentra el balneario natural La Guatemala, una poza formada por el río, a donde concurren los turistas, y gente local para refrescarse en sus cristalinas aguas, todo este sector está rodeado por una flora y fauna muy atrayente. En este sector se ha identificado una ruta de avistamiento de aves, siendo la especie que más se destaca el gallo de la peña (*Rupicola peruviana*). En Río Negro existe el servicio de alimentación y hospedaje (Ecuadevelopers, 2013).

1.2.2.26. *Río Las Estancias*

Ubicado a pocos kilómetros de la parroquia río Negro, a margen derecha del río Pastaza, sus aguas son muy tranquilas y cristalinas; se desliza por la ladera del valle del río Pastaza, paralelamente al curso inferior del río, es aprovechado para la construcción de la carretera que va hacia la provincia de Morona Santiago. Las aguas de estos ríos nacen en los cerros de los páramos de Mintza, y desembocan en las turbias aguas del río Pastaza. En este sector existe una vegetación semi-tropical, la cual forma una micro selva. Para cruzar el río se han construido dos puentes: el puente colgante que tiene una longitud de 70 metros aproximadamente, y el otro puente es de concreto, por donde pueden cruzar los automóviles al caserío de Las Estancias (Glenda Lourdes Cobo Ureta, 1999).

1.2.2.27. *Lligua*

Tiene una altitud de 1890 m.s.n.m., y una temperatura de 19 °C. El acceso a esta comunidad es por un carretero asfaltado de primer orden, se ubica al este de la ciudad a 3,54 km de Baños. Entre sus atractivos están: una chorrera de 50m de longitud ubicada entre la Palma y Ozoguyco, un río de aguas cristalinas que cruza por la parroquia, una piscina de agua fría, miradores naturales de la ciudad, y el volcán y senderos. Un sitio ideal para realizar avistamientos de objetos voladores no identificados (OVNIS), según testimonios de los moradores del lugar que han sido testigos de su presencia principalmente cuando el volcán presenta actividad alta (Ecuadevelopers, 2013).

1.2.2.28. *Parque Nacional Sangay*

Este parque fue declarado Patrimonio Nacional de la Humanidad, la razón: cientos de lagunas, y un paisaje espectacular en el que están el Sangay con 5.230 metros, el Tungurahua con 5.023 metros, y el Altar con 5.320 metros, hermosos volcanes en cuyas faldas se encuentran áreas inalteradas en las que viven especies de un alto nivel de endemismo. Este parque Nacional tiene una extensión de 517.765 ha. Su fauna está compuesta de osos de anteojos, cóndores, pumas,

venados, gaviotas andinas, patos y curiquingues. Su flora de carácter andino tiene árboles de arrayanes, pumamaquis, chuquiraguas, achupallas y chilcas, esto en la zona alta. En la zona baja encontramos chontaduros, cedros y guayacanes, donde habitan tigrillos, dantas, monos y variadas especies de aves.

Además, indígenas quechuas como los Puruhuá, y los Salasacas habitan la región andina y hacia el Oriente los Shuar. A este parque nacional se accede por la vía Riobamba - Azogues, por la carretera Puyo - Macas o por Alao. Son atractivos turísticos de este parque:

- El volcán Tungurahua en permanente actividad.
- El volcán Altar, como su nombre lo indica parece un altar que se abre hacia el valle de Collanes, en su cráter está la alguna Amarilla. Sus picos tienen los nombres singulares de: El Canónigo, Los Frailes, El Tabernáculo, Las Monjas Menor y Mayor, El Obispo y El Acólito.
- Las lagunas de El Altar y la Laguna Negra, que ofrecen hermosos paisajes de páramo.
- El Volcán Sangay, de difícil acceso porque está permanentemente expulsando material pétreo, es uno de los volcanes más activos del mundo.
- Lagunas de Osogoche y Culebrillas, en las primeras existe un fenómeno curioso, cada cierto tiempo muchas aves se arrojan a sus aguas y mueren, en lo que parecería ser un rito milenario.
- El Pailón, que se encuentra en la unión del Río Llusín Chico y Llusín Grande, y se forma esta piscina natural a la que acuden dantas y tigres a beber sus aguas (Ecoturismo, 2004).

1.2.2.29. Parque Nacional Llanganates

Acompaña a este parque la leyenda más hermosa de orgullo nacional, Rumiñahui general del ejército Inca, presenta una feroz resistencia al invasor español, al ver la causa perdida y sabiendo de la ambición de los españoles por las riquezas del reino, decide adentrarse en este lugar, y esconder en este sitio sagrado los tesoros del reino.

Valles, cerros, escarpadas profundas, bosques que se encuentran entre los Andes, y la Amazonía, afluentes de los que nacerán grandes ríos como el Pastaza y el Napo, todo ello se encuentra en los Llanganates, más de una expedición no volvió nunca en su afán de desentrañar sus misterios.

Alisos, pumamaquis, arrayanes, cedros, helechos, musgos, etc., son la flora de este exótico lugar. Lobos, osos de anteojos, gallos de la peña, venados, y por supuesto el majestuoso cóndor, constituyen su fauna.

Tiene una superficie de 219.707 ha, y la guianza experimentada es fundamental. Son atractivos turísticos de este parque:

- La laguna de Pisayambo.
- El Mirador que tiene una extraordinaria vista.
- Las lagunas de Quillopacha, Cochas Negras y Aucacocha, ricas en truchas de excelente tamaño.
- En el camino Baños – Puyo se encuentra un singular atractivo, la unión de tres ríos el uno de color verde debido al arrastre de material vegetal, el otro blanco por su golpeteo en las rocas, y el otro negro debido a la tierra que recoge en su recorrido.
- En la Amazonía se encuentra una rica biodiversidad, en especial variadas especies de loros y orquídeas.
- Las poblaciones de Baños, Salcedo, Patate, Píllaro, Mera, cada una con su atractivo particular, sus artesanías y sus ferias diversas.
- La ropa abrigada y un guía conocedor del sector son indispensables para una segura y agradable visita a este parque (Ecoturismo, 2004).

1.2.2.30. Vizcaya

Tiene una altitud de 2.280 m.s.n.m., y una temperatura de 18°C. Se ubica a 11km al norte de Baños por un carretero asfaltado. Es una de las entradas al Parque Nacional Llanganates, tiene 2 lagunas preciosas: laguna de Valencia, y laguna Negra o Limonturo. Sus habitantes viven de la agricultura y la ganadería, producen alrededor de 5000 kilos semanales de mora de altísima calidad, se elaboran también quesos que son apreciados en todo el Cantón. Posee alrededor de 200 hectáreas de bosque nublado, gran variedad de orquídeas, varios ríos de aguas limpias y cristalinas (Ecuadevelopers, 2013).

1.2.3. Categorización de los recursos del cantón Baños para la práctica de los deportes de aventura

Según el Ministerio de Turismo en su Reglamento acerca de la Operación Turística de Aventura en el Ecuador (2014), señala que las modalidades turísticas de aventura se clasifican de acuerdo al medio natural donde desarrollan (tierra, agua o aire) y son:

TIERRA

1. Cabalgata
2. Canyoning
3. Cicloturismo
4. Escalada
5. Exploración de cuevas
6. Montañismo
7. Senderismo (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

AGUA

1. Modalidades recreativas en embarcaciones motorizadas (boya, banana, parasailing y esquí)
2. Buceo
3. Kayak de mar/lacustre
4. Kayak de río
5. Kite Surf
6. *Rafting*
7. Snorkel
8. Surf
9. Tubing (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

AIRE

1. Alas Delta
2. *Canopy*
3. Parapente (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

Con lo establecido en el reglamento de Turismo de Aventura, se aprecia claramente que los deportes de aventura que van a ser objeto de este estudio, están perfectamente establecidos, y regularizados dentro de las categorías del presente reglamento, y así de este modo las agencias operadoras pueden ofertar los deportes de rafting, canyoning, canopy y cicloturismo, ya que se encuentran dentro del presente reglamento.

Con estos antecedentes, y antes de detallar uno a uno los deportes de aventura a estudiar, como complemento el Reglamento de Turismo de Aventura asigna una nomenclatura especial a todos los deportes de aventura, y que para este caso son:

Tabla 2: Modalidades turísticas de aventura y nomenclatura

MODALIDAD TURÍSTICA DE AVENTURA	NOMENCLATURA
Rafting	R
Canyoning	CY
Canopy	CN
Cicloturismo	CT

Fuente: Reglamento de Turismo de Aventura 2014.

Una vez establecidas las nomenclaturas básicas para los deportes de aventura a estudiar, la Ley de Deportes de Aventura establece una serie de normas básicas a cumplir para que las agencias operadoras puedan ofertar este tipo de actividades. Así tenemos:

1.2.3.1. CANYONING:

Es una modalidad turística de aventura cuyo fin es el descenso de cañones, cascadas y cursos de agua, de diverso nivel de dificultad y compromiso, mediante el uso de técnicas de escalada, tales como rapel, cruces con cuerda, anclajes y aseguramiento bajo caídas de agua (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

En cuanto el número de turistas o excursionistas para realizar esta actividad el canyoning estará conformado desde 1 hasta máximo 8 turistas o excursionistas, y en grupo debe contar con al menos 2 guías para realizar este deporte de aventura, sin perjuicio de que la agencia operadora o dual de actividades de turismo de aventura establezca un mayor número de guías debido a la dificultad técnica de la modalidad, la preparación técnica del turista o excursionista. De existir dos o más grupos, cada grupo debe salir con al menos 15 minutos de diferencia del que le precede, tiempo que puede aumentar de acuerdo al grado de dificultad de la modalidad, cada grupo debe contar con el mínimo de 2 guías (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

Como complemento la ley dice que la edad mínima para la realización de la modalidad es de ocho años hasta que el Ministerio de Turismo categorice los cañones donde se practique la modalidad turística de canyoning de acuerdo a la clasificación de cañones de la Federación Francesa de Escalada, y especifique para cada uno de ellos la edad mínima mediante acuerdo ministerial. Sin embargo, dependiendo del grado de dificultad vertical, acuático y de compromiso, las agencias de viajes operadoras o duales podrán aumentar la edad mínima de sus programas de canyoning más no disminuirla, lo que debe estar claramente especificado para

cada programa que ofrezcan hasta que el Ministerio de Turismo realice la mencionada categorización (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

En consecuencia, las agencias de viajes que ofertan el servicio de Canyoning deben cumplir con los requisitos mínimos de equipamiento establecidos por la Ley de Turismo de Aventura para poder ofertar los deportes de aventura, así como contar con el equipamiento y accesorios básicos tanto para el turista como guía (Reglamento de Turismo de Aventura 2014). *En el Anexo 1 se incluye la información correspondiente al Equipamiento y Accesorios básicos tanto para el turista como para el guía.*

1.2.3.2. CICLOTURISMO

Esta es una modalidad turística de aventura que consiste en el recorrido de un área urbana, rural o ambiente natural en bicicleta, generalmente por caminos o senderos rústicos a campo traviesa. En lo que se refiere al número máximo de turistas por guía depende de la dificultad técnica de la ruta elegida para la modalidad, la preparación técnica con que cuente el turista y no debe ser mayor a lo establecido a continuación:

Para grupos entre 1 a 7 turistas: 1 guía siempre y cuando exista comunicación con la agencia o el vehículo de soporte. En el caso de que no exista comunicación, se deberá contar con otro guía, y para grupos de 8 a 15 turistas: 2 guías.

Además los guías deberán previamente identificar el nivel del grupo para poder trabajar a su ritmo y definir si se requiere la presencia de otro guía adicional, y para esta actividad en particular no existe una edad mínima para realizar la modalidad de cicloturismo (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

Un buen equipamiento y accesorios son básicos para cumplir para la modalidad de cicloturismo tal como claramente está señalada en la Ley de Turismo de Aventura. *En el Anexo 2 se incluye la información correspondiente al Equipamiento necesario para el turista.*

1.2.3.3. RAFTING:

Modalidad turística de aventura que consiste en navegar ríos de aguas blancas en una balsa inflable tipo “raft”, sin otro medio de propulsión y control de la embarcación que el generado por los mismos navegantes con el empleo de remos (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

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:

Tabla 3: Número de personas máximo por raft

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

Fuente: Reglamento de Turismo de Aventura 2014.

Para cada descenso debe haber dos embarcaciones:

- a. Dos rafts o
- b. Un raft y un kayak de seguridad

A partir de un río grado de dificultad III, (*Ver Anexo 6: clasificación de los ríos para práctica de rafting*) para cada descenso se debe contar con una embarcación de seguridad complementaria para cada tres balsas, además que la edad mínima no debe ser menor a ocho años indistintamente del grado de dificultad del río, y las agencias operadoras deben proveer del equipamiento y accesorios mínimos tanto para el turista como para el guía para poder realizar esta actividad (Reglamento de Turismo de Aventura 2014). *En el Anexo 3 se incluye la información correspondiente al equipamiento necesario para el turista, guía, colectivo y complementario.*

1.2.3.4. CANOPY:

Modalidad turística de aventura cuyo objetivo es deslizarse sobre el dosel del bosque o entre las copas de árboles, barrancos y estructuras con plataformas intermedias, empleando poleas, arneses y un sistema de control (velocidad y control del cuerpo), sobre un sistema de cables, sujeto entre puntos fijos, elevado en todo el trayecto con respecto al nivel del suelo y con un desnivel suficiente para que las poleas se deslicen por gravedad (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

Para el uso de tarabitas o ciclocanopy se aplicará los mismos lineamientos establecidos en la presente sección. Esta modalidad no requiere de guías ni equipos personales para los turistas. El número máximo de turistas en la tarabita se referirá a la capacidad máxima asignada por el constructor y deberá estar claramente visible en un lugar previo al ascenso de los turistas (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

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. Además se prohíbe el frenado con guantes por parte del cliente, el frenado debe ser por gravedad, y

dependiendo del grado de dificultad del programa de canopy, la edad mínima deberá especificarse en el mismo, se sugiere en general a partir de seis años (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

Al igual que los otros deportes de aventura, se debe contar con el equipamiento y accesorios básicos para el turista y el guía, pero además de lo antes mencionado el equipo debe tener un peso máximo para poder practicar este deporte (Reglamento de Turismo de Aventura 2014). *En el Anexo 4 se incluye la información correspondiente al peso máximo por equipos, equipamiento y accesorios para guías y turistas y equipo complementario.*

1.3. Análisis de las agencias operadoras en la ciudad de Baños

1.3.1. Numero de agencias operadoras dedicadas a la práctica de deportes de aventura

Como primer punto, y según el MINTUR en Baños funcionan 61 operadoras turísticas:

Tabla 4: Lista de Agencias de Viajes en Baños

NOMBRE	CATEGORÍA
1. NATURAL GEOGRAPHIC EXPEDITIONS CIA. LTDA	OPERADORA
2. EXTREME EXPERIENCE EXPEDITIONS EXTREDITIONS	OPERADORA
3. PUERTAS DEL CIELO TRAVEL EXTREMA ADVENTURE	OPERADORA
4. EXTREME EXPERIENCE EXPEDITIONS	OPERADORA
5. KAYOSTRAVEL ADVENTURE CIA. LTDA	OPERADORA
6. KELLYAILEEN COMPAÑIA TURISTICA CIA. LTDA	OPERADORA
7. CETUMIR COMPANIA ECOTURISTICA	OPERADORA
8. AVENTURBAÑOS CIA. LTDA	OPERADORA
9. SAFE DESTINY	DUALIDAD
10. NATURAL MAGIC EXPEDITIONS TRAVEL AGENCY	OPERADORA
11. SAFE DETINY	DUALIDAD
12. IMAGINE ECUADOR	OPERADORA
13. ADRENALINA EXPEDICIONES ADEXPE	OPERADORA
14. ANINGATRAVEL	OPERADORA
15. VIVANCOS TOUR TRAVEL AGENCY	OPERADORA
16. FANATIES SPORT TOUES TRAVEL AGENCY	OPERADORA
17. REHOBOT EXPEDICIONES TRAVEL AGENCY	OPERADORA
18. ULTRAMOTOS & EXPEDITIONS TRAVEL AGENCY	OPERADORA
19. CHEBAS TOUR	OPERADORA
20. EXPLOR JUNGLE EXPEDICIONES SUCURSAL N° 1	OPERADORA
21. PEREZ TOUR EXPEDITIONS TOUR	OPERADORA
22. DOGUITOURS	OPERADORA
23. CAROLINES TOUR	OPERADORA
24. MEGAVENTURA TOUR OPERATOR	OPERADORA
25. DREAMPARADISE	OPERADORA
26. ESTANCIAS TOURS SUCURSAL No1	OPERADORA
27. IVAGA TOURS SUCURSAL No 1	OPERADORA
28. WHITE RIVER EXPLORER	OPERADORA

29. SIERRA SELVA AVENTURA	OPERADORA
30. MTS ADVENTURE MYKANNEY CIA LTDA	OPERADORA
31. BAÑOS XTREMESPORTS	OPERADORA
32. TORRES SILVA	OPERADORA
33. TOPSPORT ADVENTURE	OPERADORA
34. IVAGATOURS	OPERADORA
35. RUTAS DORADAS EXPEDICIONES	OPERADORA
36. CASAHURCO TRAVEL	OPERADORA
37. TUNGURAHUA EXPLORER	OPERADORA
38. LLANGANATES EXPEDICIONES NO1	OPERADORA
39. SERVICIOS TURISTICOS CARRILLO HERMANOS	OPERADORA
40. ESTANCIAS TOURS LAS	OPERADORA
41. PAILONTRAVEL	OPERADORA
42. AVENTURANDES SUCURSAL No1	OPERADORA
43. EXPLORJUNGLE EXPEDICIONES	OPERADORA
44. ALEXANDERTOUR	OPERADORA
45. TEAMADVENTURE CIA LTDA	OPERADORA
46. JOSE & DOS PERROS	OPERADORA
47. ADVENTURE EQUATOR LAND	OPERADORA
48. WONDERFULL ECUADOR	OPERADORA
49. SEBASTIAN MOYA EXPEDICIONES CIA. LTDA.	OPERADORA
50. RAIN FORESTUR CIA.LTDA.	OPERADORA
51. MARBERK TOUR	OPERADORA
52. LLANGANATES EXPEDICIONES	OPERADORA
53. GEO TURS	OPERADORA
54. EXPLORSIERRA EXPEDICIONES	OPERADORA
55. EXPEDICIONES AMAZONICAS 2	OPERADORA
56. EXPEDICIONES AMAZONICAS	OPERADORA
57. DISTRACTOURS	OPERADORA
58. CORDOVATURS	OPERADORA
59. CONQUISTOURS	OPERADORA
60. AVENTURA TRAVEL HER ANTONIO	OPERADORA
61. AVENTURANDES EXPEDICIONES CIA.LTDA.	OPERADORA

Fuente: MINTUR, 2015.

De las agencias de viajes antes mencionadas, 22 están directamente relacionadas con los deportes de aventura, entre las cuales están:

1. ADVENTURE EQUATORLAND TRAVEL AGENCY (MINTUR, 2015).
2. ALEXANDER TOURS (MINTUR, 2015).
3. ANINGA TRAVEL (MINTUR, 2015).
4. AVENTURA TRAVEL HERE ANTONIO (MINTUR, 2015).
5. BAÑOS XTREME SPORT (MINTUR, 2015).
6. CORDOVATOURS (MINTUR, 2015).

7. DISTRACTURS (MINTUR, 2015).
8. EXPEDICIONES AMAZONICAS (MINTUR, 2015).
9. EXPLORSIERRA EXPEDICIONES CIA. LTDA (MINTUR, 2015).
10. GEOTOURS (MINTUR, 2015).
11. IMAGE ECUADOR ADVENTURE TRAVEL (MINTUR, 2015).
12. LLANGANATES EXPEDICIONES (MINTUR, 2015).
13. MAYOTRAVEL CIA. LTDA (MINTUR, 2015).
14. KAYOSTRAVEL ADVENTURE CIA. LTDA (MINTUR, 2015).
15. PAILÓN TRAVEL CIA. LTDA (MINTUR, 2015).
16. ADVENTURBAÑOS CIA. LTDA (MINTUR, 2015).
17. SAFE DESTINY (MINTUR, 2015).
18. TEAM ADVENTURE (MINTUR, 2015).
19. TUNGURAHUA EXPLORER CIA. LTDA (MINTUR, 2015).
20. ADRENALINA EXPEDICIONES ADEXPE (MINTUR, 2015).
21. VIVANCOS TOUR TRAVEL AGENCY (MINTUR, 2015).
22. WONDERFUL ECUADOR (MINTUR, 2015).

De las agencias operadoras antes mencionadas, se han seleccionado para el estudio de campo: WONDERFUL TRAVEL AGENCY, SAFE DESTINY e IMAGE ECUADOR ADVENTURE TRAVEL, debido a que brindan la apertura necesaria para la recolección de la información necesaria para la presente investigación, y sobre todas las cosas tienen entre los servicios turísticos de aventura que ofertan al menos tres de las cuatro actividades deportivas a desarrollar, y sobre todas las cosas cuentan con todos los permisos de ley para su funcionamiento, así como también con la infraestructura y el talento humano necesarios como claramente establece la Reglamento de Turismo de Aventura en sus artículos 9, 10 y 11. *Ver Anexo 5 en el que se detallan los artículos.*

1.3.2. Capacidad de las agencias operadoras para atender la demanda de los deportes de aventura

En la ciudad de Baños existen 61 agencias operadoras, según el MINTUR, las cuales ofertan una gran variedad de servicios turísticos a los visitantes que llegan a la ciudad y desean realizar las diferentes actividades que la ciudad tiene para ofrecer, por tal razón, y según palabras de los mismos administradores de las diferentes agencias operadoras consultadas, concuerdan que las mismas están en plena capacidad para atender la demanda turística en cualquier época del año. Como apoyo a la información antes mencionada, y según datos del MINTUR, se tienen los siguientes datos de turistas tanto nacionales como extranjeros que visitan la ciudad de Baños:

Tabla 5: Número de turistas que visitan la ciudad de Baños

Turistas Nacionales que visitan la provincia de Tungurahua	86.673	Porcentaje de turistas nacionales que visitan la ciudad de Baños	39,17%
Turistas Extranjeros que visitan la provincia de Tungurahua	188.122	Porcentaje de turistas extranjeros que visitan la ciudad de Baños	9,73%
TOTAL:	274.795		48,9%
TOTAL DE TURISTAS QUE VISITAN AL CIUDAD DE BAÑOS: 134.375			

Fuente: MINTUR, 2015.

Una vez determinados los datos del número de agencias operadoras que actualmente existen en la ciudad de Baños, y la cantidad de turistas que visitan a la misma, se puede establecer, que esto equivale a que las agencias operadoras deberían tener la capacidad de atender a:

Tabla 6: Número de turistas a ser atendidos por las agencias de viajes en Baños

Número de Agencias de viajes y número de turistas que visitan la ciudad de Baños	Por año en cada agencia	Por mes en cada agencia	Por día cada agencia
61 agencias de viajes/134.375 turistas =	2.203	184	6

Con el análisis de esta información, se respaldan los datos obtenidos de los administradores de las agencias de viajes investigadas que manifiestan que si están en plena capacidad de atender la demanda de turistas que visitan la ciudad de Baños.

1.4.SERVICIOS TURÍSTICOS EN TRES AGENCIAS DE VIAJES EN LA CIUDAD DE BAÑOS

1.4.1. Oferta de los servicios turísticos de aventura

La oferta de los servicios turísticos de aventura se promociona directa, y principalmente en la página oficial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Baños de Agua Santa, a través de su página web oficial www.banos-ecuador.com/aventura/, en el que se puede encontrar información básica de la ciudad de Baños como: maneras de llegar a la ciudad, una breve descripción de los deportes de aventura que se pueden practicar, descanso, ubicación y servicios.

Según el inventario turístico realizado por el Ministerio de Turismo, e información publicada en la página web de Baños se detalla una lista de la oferta turística actual de Baños de Agua Santa:

Tabla 7: Inventario turístico del Cantón Baños

AVENTURA	DESCANSO	DIVERSION
Rafting	Spa	Caminatas
Kayac	Piscinas	Bicicletas
Canyoning	Parques	Cabalgatas
Puenting	Museos y Galerías	Zoológico
Escalada	Santuarios	Tarabita
Down Hill		Chivas

Fuente: Frankiln Pin, 2011.

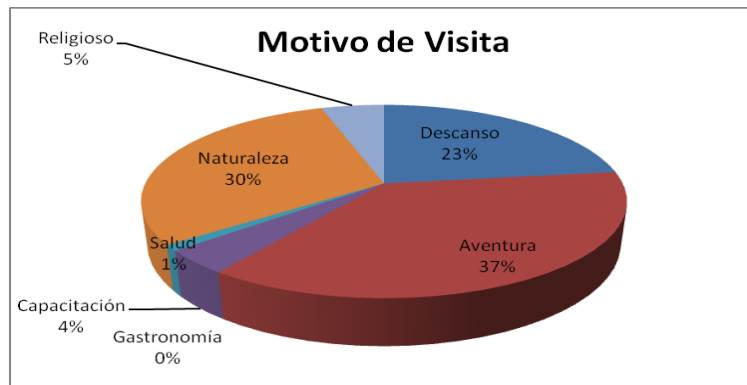
Baños también ofrece servicios de facilitación a través de operadoras, y planta turística adecuada para satisfacer las necesidades de los turistas. (Frankiln Pin, 2011).

1.4.2. Demanda de los servicios turísticos de deportes de aventura

La demanda turística en Baños fue establecida en base a encuestas realizadas en el sitio, dentro de los resultados se determinó:

En base a las actividades que buscan los turistas:

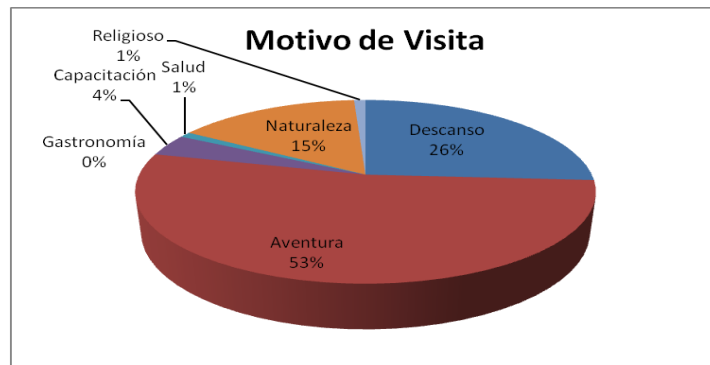
Ilustración 1: Motivo de la visita turistas nacionales



Fuente: Frankiln Pin, 2011.

Como se puede apreciar en el gráfico la mayoría de los turistas nacionales que visitan la ciudad de Baños lo hacen para la práctica de los deportes de aventura, mientras que un porcentaje no muy reducido de turistas lo hacen para visitar la naturaleza que rodea la ciudad, seguido por descanso, por motivos religiosos, de salud, por capacitación y para probar la gastronomía de la zona.

Ilustración 2: Motivo de visita turistas extranjeros



Fuente: Frankiln Pin, 2011.

En el gráfico anterior se puede observar que los turistas extranjeros visitan la ciudad de Baños en su mayoría para la práctica de deportes de aventura, dando a notar que la ciudad es un imán para la práctica de los mismos. Mientras que en un porcentaje menor lo hacen por descanso, y para visitar la naturaleza de los alrededores, dejando en un porcentaje mínimo los motivos de visita religioso, de salud, capacitación y gastronomía.

En base a las edades de los turistas:

En base a turistas nacionales el promedio de edad de las personas que visitan Baños es de 31 años, y en base a turistas internacionales el promedio de edad de personas que visitan Baños es de 26 años (Franklin Pin, 2011).

Como punto a parte, y una vez recopilada la información pertinente a la demanda turística en el cantón Baños, se observa claramente en los gráficos anteriores las preferencias de los turistas tanto nacionales como extranjeros, y en lo que se refiere al motivo de su visita, por tal razón en la siguiente tabla se detalla una lista de las preferencias de los turistas al momento de visitar el cantón Baños, desde el motivo de visita más demandado hasta el que menos es solicitado. Así tenemos:

Tabla 8: Demanda de turismo en el cantón Baños

MOTIVO DE VISITA DE TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS
1. Turismo de Aventura
2. Descanso
3. Naturaleza
4. Capacitación
5. Religiosos
6. Salud
7. Gastronomía

Una vez hecho el diagnóstico general de la ciudad de Baños, así como también el análisis de los productos turísticos de aventura con la respectiva categorización de los recursos naturales con los que cuenta el cantón Baños para la práctica de deportes de aventura, es posible la elaboración del siguiente capítulo en el que se aborda el análisis de la calidad, y seguridad que las agencias de viajes ofrecen a los turistas que practican los deportes de aventura.

2. CAPÍTULO 2: ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS

2.1. Calidad y seguridad de los servicios de aventura por parte de las agencias operadoras

Para medir la calidad y la seguridad en las agencias operadoras en la ciudad de Baños se realizaron encuestas en las agencias operadoras: WONDERFUL TRAVEL AGENCY, SAFE DESTINY e IMAGE ECUADOR ADVENTURE TRAVEL, debido a que brindan toda la apertura necesaria para la recolección de información. Además, son agencias de viajes debidamente regularizadas y autorizadas por el MINTUR, y estas agencias tienen entre sus servicios turísticos al menos tres de los cuatro deportes de aventura a ser investigados, lo que es de suma importancia para medir la satisfacción de los turistas en la práctica de los deportes de aventura. Como dato adicional se debe señalar que estas agencias de viajes fueron escogidas de entre las otras operadoras que también ofrecen deportes de aventura, por la razón de que las otras agencias ya estaban comprometidas con otras personas que también se encontraban realizando investigaciones para tesis de grado, y en otras no hubo una respuesta oportuna por parte de los administradores para el permiso necesario, o una fecha tentativa para poder hacer las encuestas.

Es así que una vez ya definidas las agencias de viajes a investigar, y como primer paso para conocer el número de encuestas a realizar se aplicó la fórmula del tamaño de la muestra, la cual arrojó los siguientes datos:

MUESTREO PARA PROPORCIONES Y PORCENTAJES

$$n = \frac{NZ^2PQ}{Ne^2 + Z^2PQ}$$

Fórmula:

n= Tamaño de la Muestra

N= Tamaño de la Población

Z= Desviación Correspondiente al Nivel de Confianza

P= Constante de la Varianza

Q= Constante de la Varianza

e= Error Máximo Admisible

Datos:

Turistas que visitaron Baños:

999449 (al año)/12 meses=

83287,416 (mensual)

Población de Baños:

22000

Numero de Agencias Operadoras dedicadas a los deportes extremos:

22

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{83287.416(1.64)^2(0.5)(0.5)}{20000(0.15)^2 + (1.64)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{83287.416(2.6896)(0.5)(0.5)}{20000(0.0225) + (2.6896)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{56002.4585184}{450 + 0.6724}$$

$$n = \frac{56002.4585184}{450.6724}$$

$$n = \frac{124.26}{3 \text{ (agencias operadoras)}}$$

$$n = 41.42 \text{ (encuestas a realizar por agencia)}$$

Una vez establecido el número de encuestas a realizar por agencia de viajes, se desarrolló una encuesta la misma que se encuentra en el *Anexo 7*. En esta encuesta se busca medir los niveles de calidad y seguridad en la prestación de servicios de deportes extremos por parte de las agencias de viajes.

2.1.1. Cumplimiento de todos los permisos de ley para el funcionamiento de las agencias operadoras

En la actualidad las agencias de viajes en la ciudad de Baños si cuentan con los permisos de ley para poder funcionar, debido a que la Dirección de Turismo en coordinación con la Municipalidad de Baños exigen el cumplimiento de la misma para poder funcionar, lo que ayuda a que la actividad turística se realice de una manera más organizada y segura. Esto ha sido de gran importancia, y todas las agencias están cumpliendo con las normas, ya que hace unos años atrás como lo menciona uno de los administradores de las agencias de viajes estudiadas, cualquiera podía ponerse una agencia, lo cual era un problema debido a que además de no contar con los permisos de ley, no tenían el equipamiento necesario para brindar un servicio de calidad y peor aún no poseían los guías adecuados.

2.1.2. Análisis de los guías especializados y reconocidos por el MINTUR

Al realizar la investigación de campo acerca de los deportes de aventura en las tres agencias de viajes en la ciudad de Baños, como uno de los ejes importantes para una buena prestación de servicios. Se realizó un análisis conjuntamente con los respectivos representantes de las

diferentes agencias operadoras estudiadas, los mismos que supieron manifestar que en lo que se refiere a guías especializados y reconocidos por el MINTUR, todavía existen falencias en la acreditación de guías debido a lagunas razones como:

- No existen cursos de capacitación por parte del MINTUR a las agencias de viajes y guías, esto es un problema que las autoridades del ministerio y la dirección de turismo de Baños deben dar solución para que a través de talleres se capacite a las operadoras y guías de turismo para que así se brinde un servicio de calidad a los turistas que visitan el cantón. Además, en estos talleres las autoridades pueden escuchar las necesidades y/o problemas que puedan existir, para así poder dar solución a los mismos, y trabajar de una manera más organizada para el beneficio del turismo en la ciudad que es la principal fuente de ingreso.
- No existen guías de confianza, en especial para la práctica del Canopy, esto debido a que los lugares donde se práctica el Canopy son de propiedad privada, y los dueños son los que contratan a los guías o muchas veces los mismos dueños son los encargados de guiar a los turistas, lo que conlleva a un problema de seguridad porque muchos no tienen los conocimientos necesarios para prestar un servicio de calidad.
- La mayoría de los guías en Baños solo cuenta con educación básica, es por esto que el MINTUR y como lo supieron manifestar los administradores de las agencias de viajes estudiadas, debería crearse un centro de estudios especializados para obtener la licencia de guía de turismo de aventura, y así las personas interesadas en ser guías de aventura, se puedan especializar para así poder brindar un servicio de calidad a los turistas.
- La mayoría de los guías no cuenta con la experiencia necesaria para los deportes de aventura, es por eso que es indispensable que el MINTUR tenga entre sus prioridades el dictar cursos permanentes de capacitación a los guías de turismo de aventura, para que antes que obtengan la licencia, cumplan con un número mínimo de horas de práctica, para que así estén al día con los conocimientos básicos necesarios para que este tipo de deportes se lo maneje de una manera responsable.

2.2. Análisis de las necesidades para mejorar la seguridad en la prestación de servicios

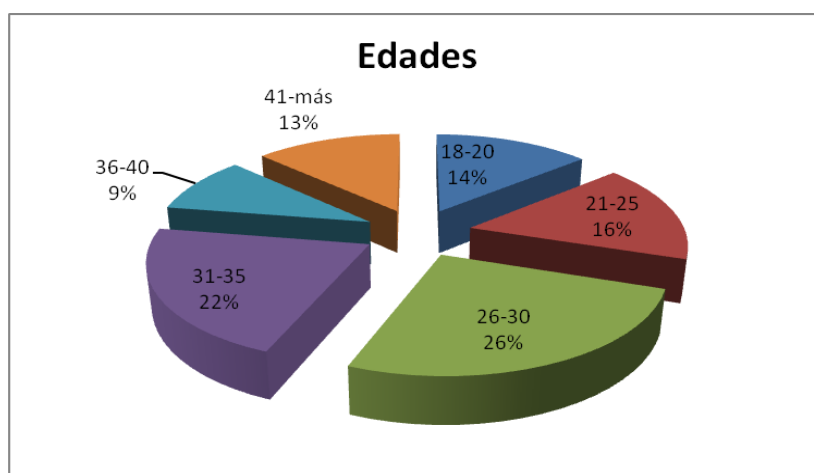
Según (López, 2010) autor del artículo “Seguridad Turística, los factores que condicionan la seguridad del turista”, propone que el turismo representa unos de los ingresos más importantes de la región, y hay múltiples factores que condicionan la seguridad del turista, entre los más importantes se encuentra:

- *Disponibilidad de la información.*- El turista debe estar informado; debe tener un mapa o direcciones claras de los lugares que visita, debe saber a dónde recurrir en caso de emergencia, debe conocer vías de evacuación. La incertidumbre incrementa el temor a padecer cualquier tipo de siniestro. Es fundamental que el turista reciba tal información en su mismo idioma; en este aspecto no sólo se refiere a sistemas de señalética, sino también a que el personal de la industria turística que tenga contacto con el turista debe hablar el idioma (López, 2010).
- *Entorno de los lugares que visita o por los que transita.*- La falta de higiene, los vagabundos, prostitución en la vía pública, mala iluminación de callejones y calles, mal estado de servicios públicos, son sólo algunos aspectos que dan una imagen negativa del lugar y que impiden el pleno goce del esparcimiento del turista, ya que el mismo está más preocupado en prevenir un asalto o un ataque que en disfrutar del destino (López, 2010).
- *Presencia policial y de seguridad privada uniformada.*- Si bien diremos que la seguridad es una sensación de orden subjetivo, la misma se sostiene en percepciones objetivas y reales. La presencia de efectivos de seguridad es el mejor ejemplo de esto (López, 2010).
- *Confianza, falta de concientización.*- El turista llega al destino turístico con expectativas, desea conocerlo todo en el poco tiempo que tiene y, como se encuentra distendido, se olvida de las principales pautas de prevención que seguramente en su lugar de origen tiene siempre presentes (López, 2010).
- *El turista no denuncia los delitos sufridos.*- Algunas veces por vergüenza, aunque por lo general no lo hace para no perder tiempo, único recurso no reembolsable del turista. En este sentido es importante señalar que los problemas de turista deben ser atendidos rápidamente, su tiempo es escaso y no lo quiere perder en comisarías o llenando formularios (López, 2010).

Una vez determinados puntos básicos de seguridad a tener en cuenta, y como primer punto, y antes de empezar a analizar los resultados en lo que se refiere a la seguridad y calidad de los servicios a las agencias de viajes en la ciudad de Baños, se da un diagnóstico general de las edades en promedio de los turistas que practican los deportes de aventura, el sexo, las nacionalidades de los turistas que mas practican este tipo de deportes, cuales son los deportes de aventura que más se realizan, la manera en que practican los deportes de aventura, cuales son los factores más importantes que tiene en cuenta el turista al momento de contratar los servicios de una agencia de viajes y el estimado de gasto por día que los turistas destinan para el consumo de servicios de deportes de aventura.

A continuación se detalla los resultados que las encuestas arrojaron:

Ilustración 3: Edades

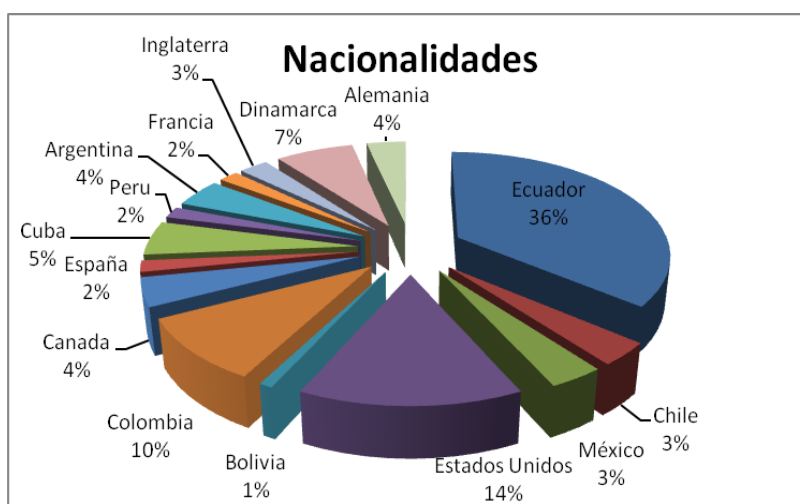


Como se puede observar en la ilustración anterior, y según los datos obtenidos luego de haber realizado las encuestas a las tres agencias de viajes estudiadas, se puede observar claramente que existe un promedio de edad mayoritario entre los 21 a 35 años de edad que practican los deportes de aventura, lo que indica que la mayoría de turistas que practican deportes extremos son gente joven.

Sexo

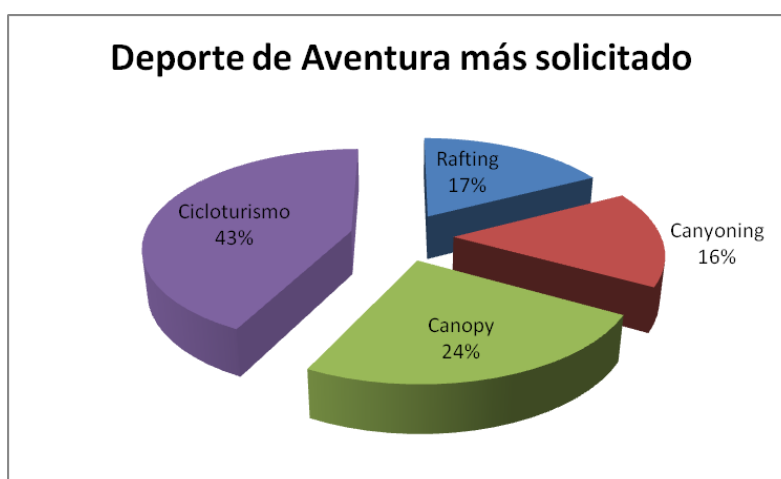
En la investigación realizada, los resultados de las encuestas arrojaron que los turistas de sexo masculino son los que más solicitan los deportes de aventura, seguido de las mujeres pero no en un menor porcentaje, lo que quiere decir que tanto hombres como mujeres gustan de los deportes de aventura.

Ilustración 4: Nacionalidad



En la ilustración anterior se puede observar de manera detallada las diferentes nacionalidades de turistas que al visitar alguna de las agencias operadoras investigadas solicitaron los servicios de algunos de los deportes de aventura, sean estos rafting, canyoning, canopy o cicloturismo. Es así que claramente se puede observar que los turistas nacionales encabezan en el número de turistas que practican los deportes de aventura. Sin embargo, y en lo que se refiere a turistas extranjeros se observa que los turistas de Estados Unidos son los que mayoritariamente practican este tipo de deportes, dejando en porcentajes menores a turistas de diferentes nacionalidades y continentes.

Ilustración 5: Deporte de aventura más solicitado



En el gráfico anterior se puede observar claramente que el deporte de aventura más solicitado en las tres agencias de viajes investigadas es el cicloturismo, seguido del canopy, el rafting y el canyoning. Además, y como complemento a este punto se puede señalar que la mayoría de

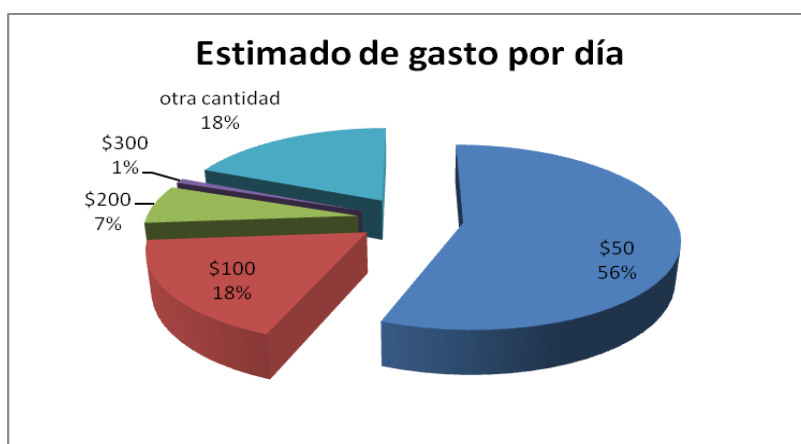
turistas tienen como preferencia practicar los deportes de aventura en forma grupal, ya que de esta manera se sienten con más confianza debido a que están en grupo ya sea de amigos o familia. Al contrario que un porcentaje reducido realiza o contrata los servicios de deporte de aventura de una manera individual, esto debido a que no les molesta realizar cierta actividad con otro grupo de personas, o dividirse del grupo de amigos o familia para que cada quien realice la actividad que mas les guste.

Ilustración 6: Factor más importante al momento de practicar los deportes de aventura



En la ilustración anterior se puede observar que los turistas al momento de contratar los servicios de una agencia de viajes para practicar algún deporte de aventura, ponen mayor atención en lo que se refiere a la seguridad que el prestador de servicio le puede ofrecer, seguido de la calidad del servicio, y poniendo en menor rango la parte económica, esto debido a que a muchos turistas no les importa pagar un poco más con tal de recibir un servicio seguro y de calidad.

Ilustración 7: Estimado de gasto por día para servicios turísticos



En la ilustración anterior se puede observar que el estimado de gasto por día de los turistas para la contratación de algún servicio es de \$50, este dato da a entender el porque el cicloturismo tiene una mayor demanda entre los deportes de aventura, esto debido a que se ajusta al presupuesto de los visitantes, mientras que los turistas que tienen un mayor presupuesto tienen la posibilidad de practicar deportes de aventura un poco más costosos como el rafting, el canyoning o el canopy.

Una vez realizado el análisis de los puntos generales, en las siguientes ilustraciones se procede a tabular los resultados en cuanto a la seguridad y la calidad de los servicios de deportes de aventura de rafting, canyoning, canopy y cicloturismo que ofertan las tres agencias de viajes investigadas.

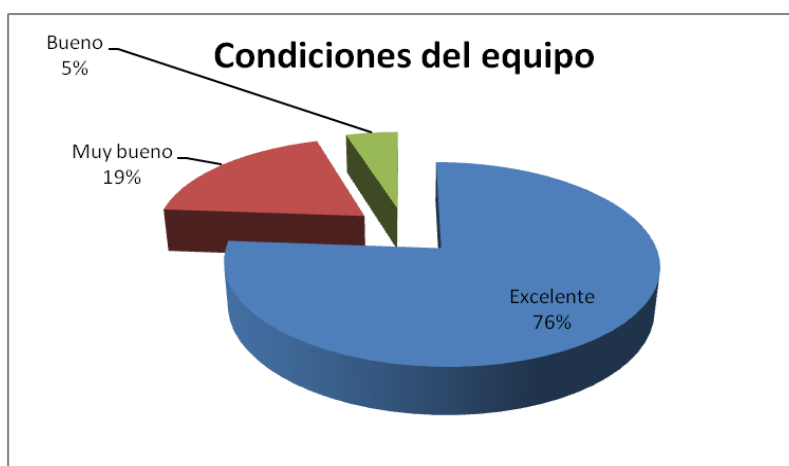
2.2.1. Rafting

Ilustración 8: Experiencia previa



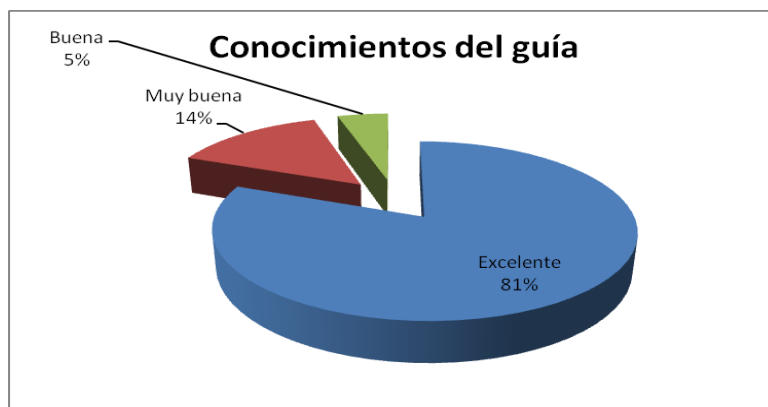
Como primer punto al analizar las necesidades para mejorar la seguridad del rafting en las tres agencias de viajes investigadas, tenemos que en la mayoría de los casos no se está preguntando si el turista tiene experiencia previa en la práctica de rafting, esto es de suma importancia, en especial en este deporte de aventura debido ya que si se necesita una experiencia previa para la práctica del rafting en ríos con mayor caudal de agua o dificultad. Si esto no se tiene en cuenta el turista podría tener un accidente, debido a que no sabe como manejar este grado de dificultad, y la presencia del guía muchas veces no es suficiente, por eso las agencias de viajes investigadas no deben pasar por alto este punto para precautelar la seguridad del turista y del guía.

Ilustración 9: Condiciones del equipo



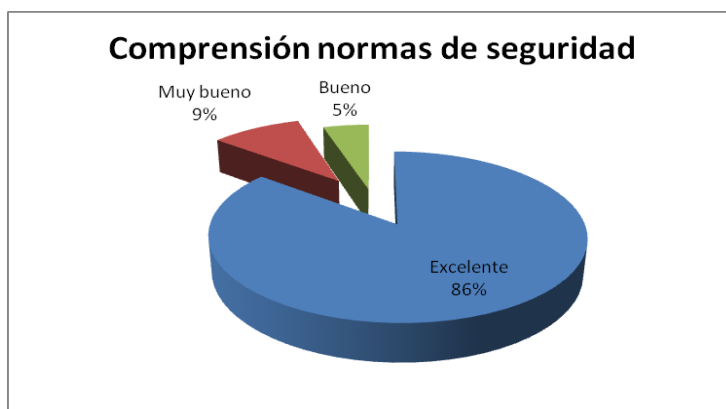
En este punto, y al haber realizado el análisis de las encuestas realizadas, se puede ver que los turistas tienen una buena apreciación de que el equipo para la práctica del rafting se encuentra en excelentes y muy buenas condiciones. Sin embargo, las agencias de viajes investigadas no deben nunca pasar por alto que el equipo siempre se encuentre en buenas condiciones, y darles un mantenimiento continuo para así brindar la seguridad necesaria, y precautelar la vida de los turistas y el guía.

Ilustración 10: Conocimientos del guía de rafting



Al analizar los resultados de la encuesta, los turistas tienen una buena percepción acerca de los conocimientos del guía al momento de la práctica del rafting, esto da una buena señal de que las agencias de viajes si están poniendo empeño en contratar guías certificados. Sin embargo, y como lo manifestaron los dueños y administradores de las tres agencias de viajes, es el MINTUR el encargado de brindar cursos permanentes de capacitación a los guías, para así precautelar la seguridad de los turistas y el guía mismo al momento de la práctica del rafting, y además tener un control adecuado de los guías que están prestando sus servicios.

Ilustración 11: Nivel de comprensión de las normas de seguridad impartidas por el guía de rafting



Una vez analizados los datos obtenidos al realizar las encuestas a los turistas que solicitaron los servicios de la actividad del rafting en las tres agencias de viajes investigadas, se puede apreciar que los turistas si tienen una buena percepción de las normas de seguridad que el guía les imparte antes de realizar el rafting. Este punto es relevante, debido a que los turistas siempre deben tener en claro las instrucciones de lo que se pueden y no pueden se puede hacer, y que hacer en caso de alguna emergencia.

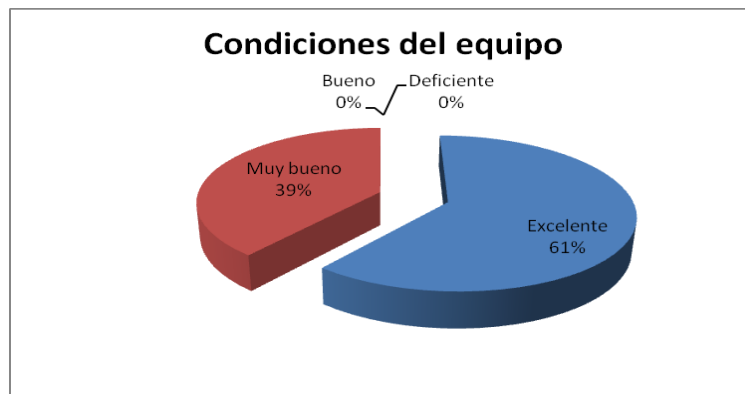
2.2.2. Canyoning

Ilustración 12: Experiencia previa



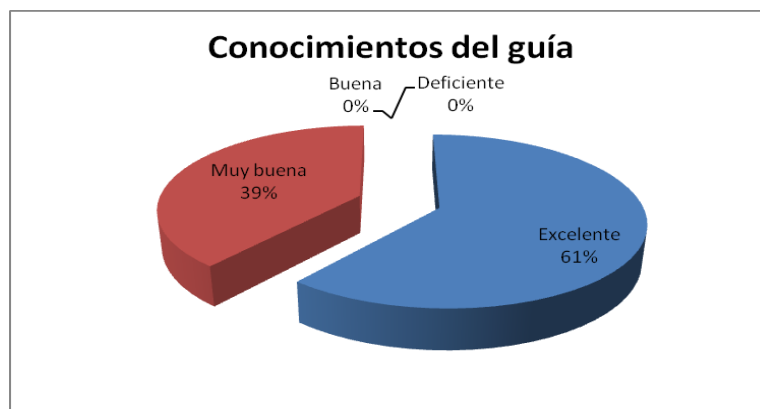
Una vez analizados los datos, se observa que la mayoría de turistas que practicaron el canyoning no tienen experiencia previa en este tipo de deporte de aventura; por este motivo las tres agencias de viajes deben tener mas cuidado en preguntar sobre la experiencia en esta actividad, para tener una precaución con turistas novatos, y además, poder ofrecer cascadas con diferentes niveles de dificultad.

Ilustración 13: Condiciones del equipo



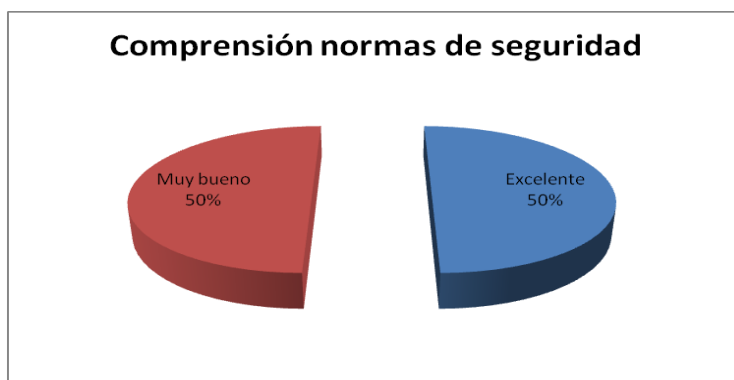
En la ilustración anterior, se puede observar claramente que los turistas encuestados y que contrataron los servicios del canyoning en una de las tres agencias de viajes investigadas, dieron una respuesta positiva de que el equipo necesario para la práctica de este deporte de aventura se encuentra en excelentes y muy buenas condiciones. Esto nos da a entender que las agencias de viajes si estan poniendo atención en tener el equipamiento necesario en buenas condiciones.

Ilustración 14: Conocimientos del guía de canyoning



En este punto se puede observar que la mayoría de los turistas encuestados dieron una puntuación de excelente en lo que respecta a los conocimientos del guía al momento de la práctica del canyoning, esto quiere decir que las tres agencias de viajes investigadas si estan poniendo cuidado en contratar guías con los conocimientos necesarios básicos para brindar seguridad a los turistas. Sin embargo, en un porcentaje menor los turistas dieron una calificación de muy buena, lo que significa que siempre se puede seguir mejorando, y en esto las tres agencias de viajes no deben descuidarse en siempre estar a la vanguardia.

Ilustración 15: Nivel de comprensión de las normas de seguridad impartidas por el guía de canyoning



En este punto se observa con claridad que la mayoría de los turistas encuestados si estan satisfechos con las instrucciones dadas por el guía al momento de la práctica del canyoning. Sin embargo, en un porcentaje menor los turistas dieron una puntuación de muy buena, esto significa que siempre se puede hacer mejoras para que el turista se siente completamente seguro, y tenga la confianza de que va a estar totalmente respaldado por los guías, y por las agencias de viajes en caso de alguna emergencia.

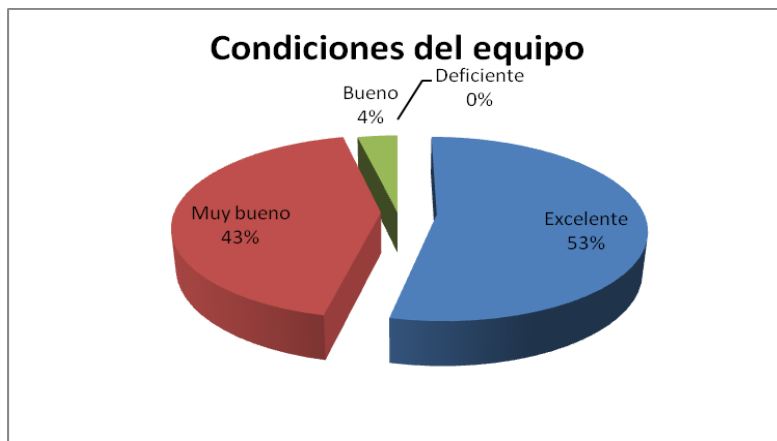
2.2.3. Canopy

Ilustración 16: Experiencia previa



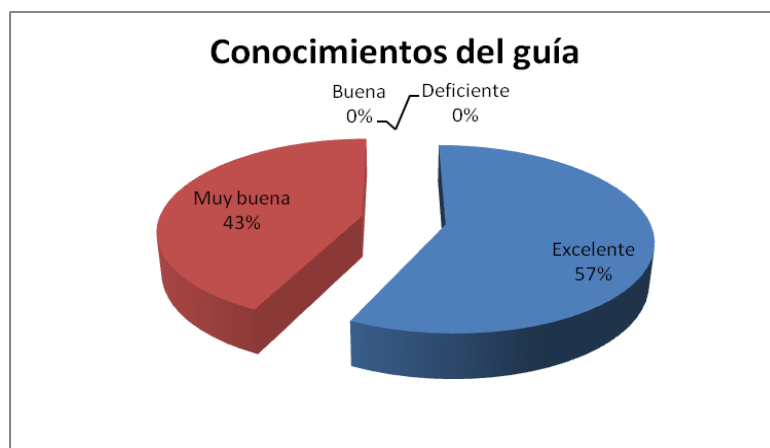
Como se observa en la ilustración anterior, la mayor cantidad de turistas encuestados no cuenta con experiencia previa al momento de la práctica del canopy, es por esta razón que las tres agencias de viajes deben tener mucho cuidado, y brindar todas las medidas de seguridad necesarias para que la práctica del canopy se la realice de una manera segura y satisfactoria.

Ilustración 17: Condiciones del equipo



Como se observa en la ilustración anterior en la que se hizo el análisis acerca de si las condiciones del equipo estaban en buenas condiciones al momento de la práctica del canopy, se puede concluir una vez más que la mayoría de turistas tiene una opinión de que el equipo si se encontraba en excelentes condiciones, mientras que otro grupo de turistas opinó que esta en muy buenas condiciones. Se puede observar que también que hay opiniones de que el equipo solo se encontraba en buenas condiciones, lo que significa que las tres agencias de viajes deben poner más atención en mejorar el equipo continuamente, y dar un mantenimiento adecuado al equipo ya existente, para así no tener percances que en la práctica del canopy pueden ser fatales por la altura, la velocidad y la distancia de traslado de punto a punto.

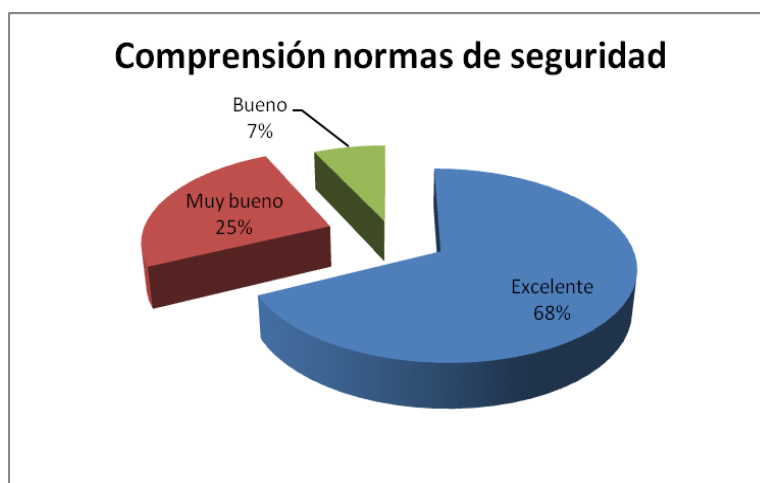
Ilustración 18: Conocimientos del guía de canopy



En la ilustración anterior se observa que la mayoría de turistas encuestados están satisfechos con los conocimientos del guía al momento de realizar el canopy, sin embargo, un porcentaje no muy reducido de turistas le dio una calificación de muy buena, esto significa que no están del todo satisfechos luego de la práctica del canopy, lo que da a entender que el guía debe mejorar

en sus conocimientos para así brindar mayor seguridad de los turistas. Además, y como lo supieron manifestar los administradores de las agencias de viajes investigadas, los guías de canopy no son de confianza, lo que es un gran problema porque en caso de que pase algún accidente las agencias de viajes no tienen en el guía de canopy a una persona de confianza que les asegure de que el turista va a recibir los primeros auxilios adecuados. Por tal motivo, el MINTUR debe poner más atención, y regularizar a los guías de canopy para que la práctica del mismo se lo realice de una forma más segura.

Ilustración 19: Nivel de comprensión de las normas de seguridad impartidas por el guía de canopy



En la ilustración anterior en el que se abordó el tema de si los turistas comprendieron las normas de seguridad impartidas por el guía de canopy, se observa que un buen porcentaje de turistas si está satisfecho con el nivel de comprensión de las normas de seguridad impartidas por parte del guía de canopy. Sin embargo, también se observa en el gráfico que otro grupo de turistas no está del todo de acuerdo con la explicación de las normas de seguridad dadas, esto debe ser tomado muy en cuenta por las tres agencias operadoras, y por los guías de canopy porque los turistas deben siempre tener en claro todos los parámetros de seguridad a seguir para evitar accidentes.

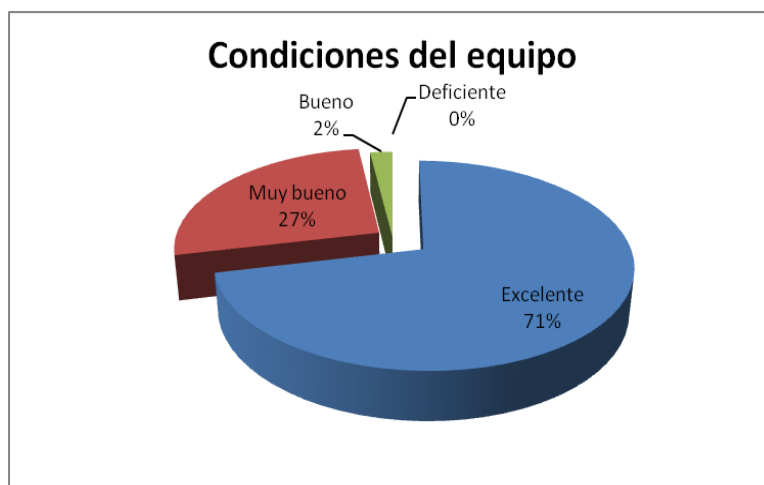
2.2.4. Cicloturismo

Ilustración 20: Experiencia previa



En la ilustración anterior se observa que casi existe la misma cantidad de turistas con o sin experiencia que practican el cicloturismo, esto nos indica que cualquier persona que pueda montar bicicleta puede alquilar una. Como cualquier persona puede acceder a una bicicleta, las tres agencias de viajes deben tener mucho más cuidado con el tipo de turistas que alquilan una bicicleta, porque muchas veces no se dan cuenta que los turistas van en estado etílico, o van tomando en la ruta, lo que representa un gran problema de seguridad para los turistas porque la ruta más apetecida es la de las cascadas, y tienen que ir al borde de la carretera, por tal motivo se debe practicar el cicloturismo con los cinco sentidos para no sufrir un accidente o causar uno.

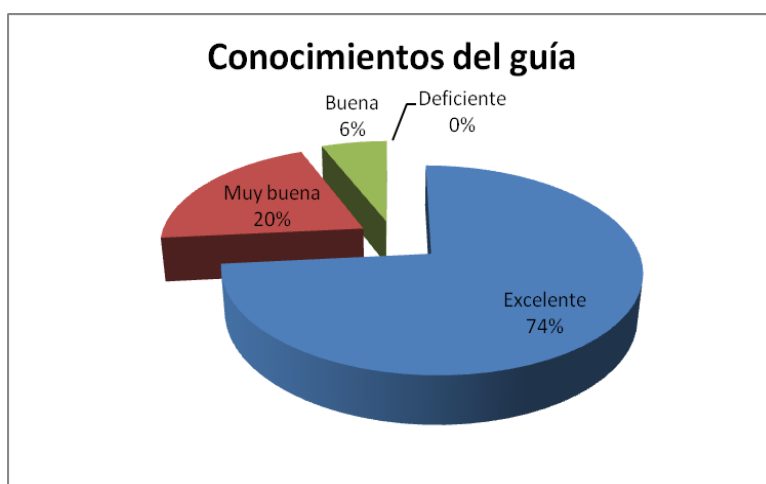
Ilustración 21: Condiciones del equipo



En la ilustración anterior, y luego de analizar los resultados de las encuestas a los turistas que practican el cicloturismo, se observa claramente que la mayor parte de turistas que alquiló una bicicleta, y para este punto en particular, solo en dos de las tres agencias de viajes investigadas

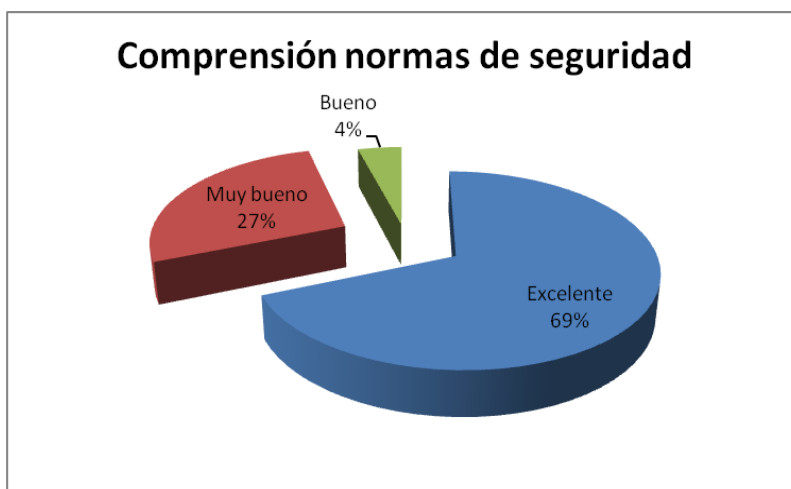
porque una no cuentan con este servicio, opinan que las bicicletas y el equipo en general, está en excelentes condiciones. Sin embargo, otro grupo de turistas opinan que se deben hacer mejoras en las bicicletas y el equipo, por la razón de que algunos turistas supieron manifestar en las encuestas que los frenos de algunas bicicletas no están bien calibrados, y que los cascos no están en buenas condiciones, o no son los adecuados para la práctica del cicloturismo. Además, otro punto a considerar es que se debería incluir en el equipamiento coderas, rodilleras y un radio para poder comunicarse con la agencia de viajes en caso de sufrir algún percance. Estos puntos son de suma importancia, y las agencias de viajes lo deben tener en cuenta porque la implementación de estos puntos le da al turista la seguridad de siempre estar respaldado en caso de alguna emergencia.

Ilustración 22: Conocimientos del guía de cicloturismo



Una vez tabulados los datos obtenidos con las encuestas realizadas a los turistas que practicaron el cicloturismo, se observa claramente que los turistas en su gran mayoría se encuentran satisfechos con la información impartida por parte del guía. Sin embargo, y en este punto en particular, el cicloturismo no cuenta con un guía que acompañe a los turistas durante el recorrido, el guía solo les indica las diferentes rutas que los turistas pueden tomar en la misma agencia de viajes, esto representa un problema de seguridad muy serio debido a que el turista se puede perder en la ruta, o irse por sitios que no son los adecuados, o no están permitidos para la práctica del cicloturismo y sufrir un accidente. Es por esto que es importante que las agencias de viajes den una solución a este problema de seguridad, porque siempre es indispensable que el turista este acompañado de un guía en todo momento.

Ilustración 23: Nivel de comprensión de las normas de seguridad impartidas por el guía de cicloturismo



Como se observa en la ilustración anterior, los turistas encuestados opinan que las normas de seguridad impartidas por parte del guía antes de salir a practicar el cicloturismo son muy buenas. Sin embargo, otro grupo de turistas opina, y como se explica en el punto anterior que además de darles una guía de la ruta, se debería incluir una persona de la agencia de viajes que les acompañe durante todo el recorrido.

2.3. Análisis de la calidad de los servicios por parte de las agencias operadoras

Según Horovitz y Jurgens (1994), gestionar la calidad de servicios es una mezcla equilibrada de utensilios empresariales duros y blandos: los primeros son indispensables para la estructura y el control, mientras que los segundos son necesarios para crear un entorno de compromiso con la empresa y sus metas, logrando de esta manera ofrecer un mejor servicio al cliente. Por otro lado, y de acuerdo con Reeves y Bednar (1994, p.419), se podrían determinar cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, coexistiendo en la actualidad, tales como:

- Calidad como excelencia.- De acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto (Reeves y Bednar, 1994).
- Calidad como ajuste a las especificaciones.- Se entiende a la calidad como una medida para la consecución de objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos períodos, para así poder obtener una base de comparación, y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia (Reeves y Bednar, 1994).

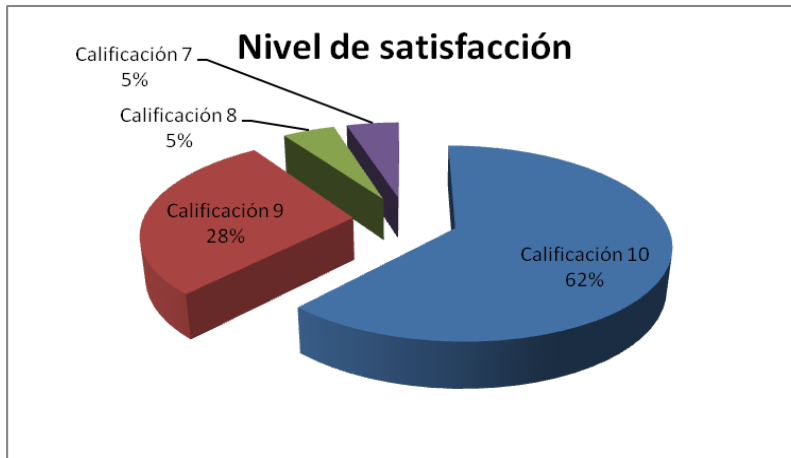
- Calidad como valor.- Se hace referencia al hecho de que no existe el mejor bien de consumo o servicio en sentido absoluto, dependiendo de aspectos tales como precio, accesibilidad, etc. Se puede definir como lo mejor para cada tipo de consumidor. En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna, y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costos que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos y varían con el tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor (Reeves y Bednar, 1994).
- Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores.- Se debe definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios, supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes, y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio, y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuentes (Reeves y Bednar, 1994).

Una vez definidos puntos básicos para un servicio de calidad, y como primer punto antes de empezar a analizar la satisfacción alcanzada por parte de los turistas y el servicio recibido por las agencia operadoras, se puede decir que el nivel de aceptación de los turistas hacia las agencias de viajes donde contrataron el servicio de alguno de los deportes de aventura investigados es muy bueno, y que los turistas si volverían a alguna de estas agencias para contratar los servicios que las mismas ofrecen, esto debido principalmente a la amabilidad y confianza con que las operadoras ofrecen sus servicios a los turistas, esto dá una buena señal de que el servicio que ofrecen las agencias de viajes es de buena calidad, y están pendientes de la satisfacción que se debe ofrecer al turista en todo momento.

A continuación, se hace el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas para determinar la calidad de los servicios que ofertan las tres agencias de viajes investigadas, así tenemos:

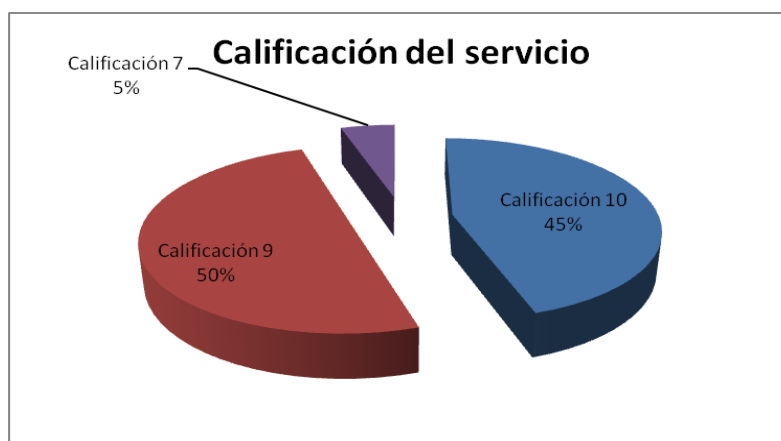
2.3.1. Rafting

Ilustración 24: Satisfacción alcanzada en la práctica del rafting



Como se observa en la ilustración anterior, se llega a la conclusión que las turistas encuestados que realizaron el rafting en alguna de las tres agencias de viajes investigadas están en su gran mayoría satisfechos con el nivel de satisfacción alcanzado después de la práctica del rafting, ya que opinan que la agencia de viajes que les prestó el servicio es muy confiable, el descenso en el río fue emocionante, y el paisaje fue muy agradable. Sin embargo, otro grupo de turistas opina que todavía hacen falta algunas mejoras para alcanzar la calidad total, como por ejemplo que en algunos lugares del río se puede observar basura, lo que da una mala imagen a la zona. Por esta razón es que los mismos administradores de las agencias de viajes opinan que las autoridades deben involucrarse más en este tema para solucionar el problema de la contaminación en los ríos de la zona.

Ilustración 25: Calificación del servicio de rafting

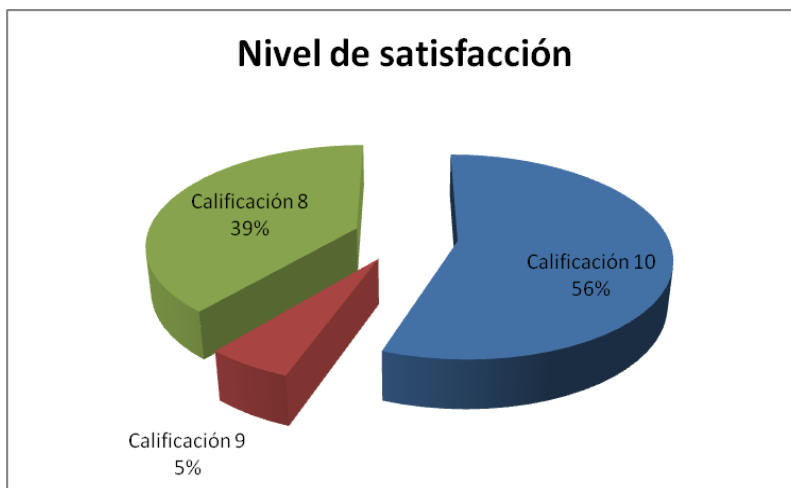


En la ilustración anterior se observa que los turistas encuestados en su gran mayoría dieron una calificación de 10 y 9 al servicio de rafting recibido por parte de las tres agencias de viajes

investigadas, esto significa que el servicio les pareció seguro y confiable. Además, de que el guía fue amable, y que les dio toda la información necesaria, y estuvo en todo momento pendiente de los turistas.

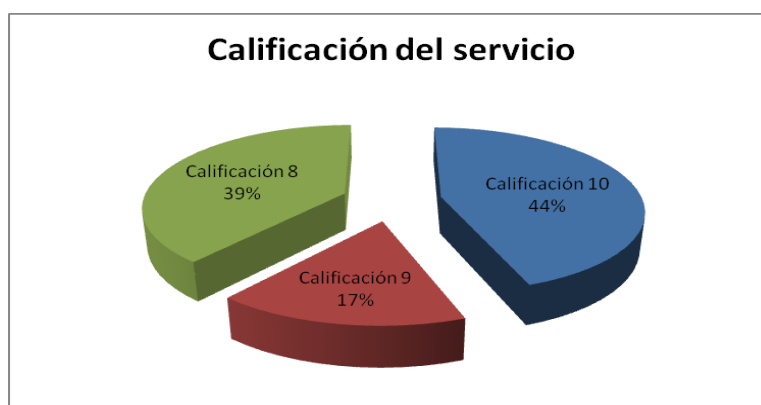
2.3.2. Canyoning

Ilustración 26: Satisfacción alcanzada en la práctica del canyoning



Como se observa en la ilustración anterior, el nivel de satisfacción alcanzado por los turistas que contrataron los servicios del canyoning en alguna de las tres agencias de viajes investigadas es muy bueno, esto debido a que la mayoría de los turistas encuestados opina que fue una experiencia nueva, emocionante, y que el servicio recibido fue excelente, con el complemento de que las cascadas, y el paisaje circundante es hermoso. Sin embargo, otro grupo de turistas manifestó que la única falencia es que en algunos sitios hace mucho frío, y hay mucha lluvia.

Ilustración 27: Calificación del servicio de canyoning

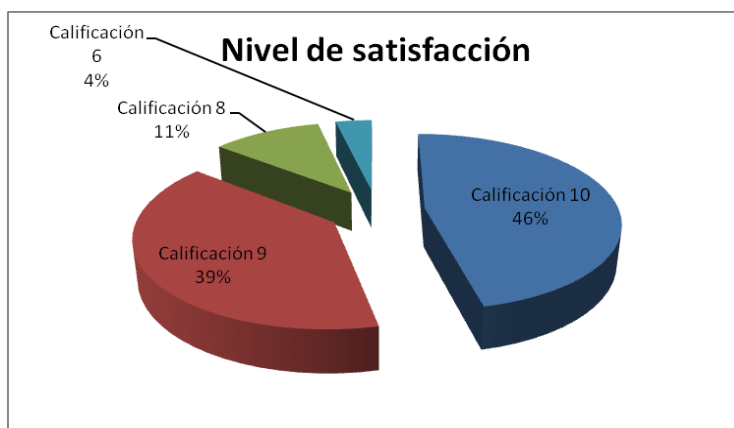


Como se observa en la ilustración anterior, existe una buena calificación para el servicio recibido por parte de las tres agencias de viajes que ofertan el servicio del canyoning, esto

debido a que los turistas encuestados opinan que la agencia de viajes, y el guía siempre estuvieron pendientes de cualquier inquietud de los turistas. Además, de que la atención fue buena, la información de las normas a seguir por parte del guía antes de recibir el servicio fue buena, y que estuvieron atentos a cualquier necesidad que el turista pudiera tener en todo momento.

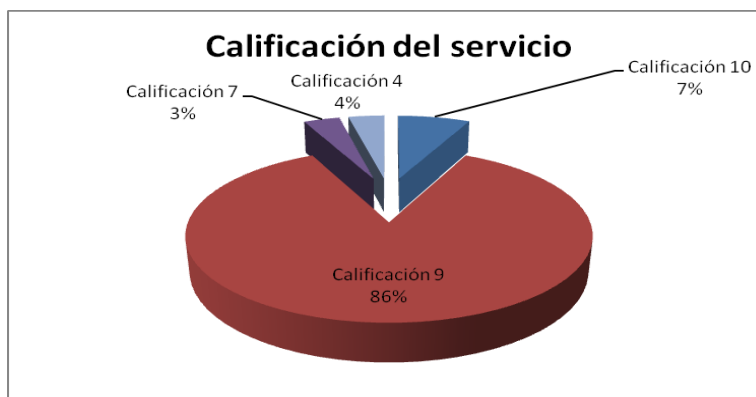
2.3.3. Canopy

Ilustración 28: Satisfacción alcanzada en la práctica del canopy



Como se observa en la ilustración anterior, y una vez analizados los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los turistas que realizaron el canopy, estos datos arrojaron que en su mayoría, los turistas opinan que el nivel de satisfacción alcanzado fue muy bueno, esto debido en primer lugar a que opinan que el sitio destinado para la práctica de este deporte es único, interesante, ecológico, emocionante, y que cumplió con todas las expectativas. Sin embargo, un turista opinó que le faltó más emoción, lo que significa que se debería poner más atención en ofertar más rutas con un mayor grado de dificultad, esto para turistas más experimentados, o que buscan emociones más fuertes.

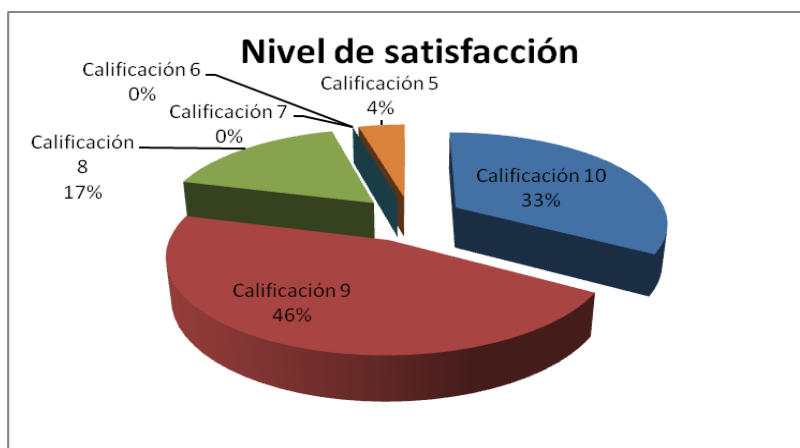
Ilustración 29: Calificación del servicio de canopy



Como se observa en la ilustración anterior, y una vez analizados los resultados de los turistas que realizaron la actividad del canopy, se observa que el servicio ofrecido por parte de las agencias de viajes es óptimo. Sin embargo, y como lo supieron manifestar dos turistas que dieron una puntuación de 4, lo que es una calificación deficiente del servicio recibido, es que les gusta que les pregunten al finalizar el recorrido si les gusto la actividad, porque y según su opinión el turista siempre debe estar complacido. Además, que en la mayoría de los sitios donde se realiza el canopy, el prestador de servicio o dueño del sitio pone musica a mucho volumen, lo que no es muy agradable, porque disminuye la emoción de escuchar los sonidos naturales que ofrece el lugar.

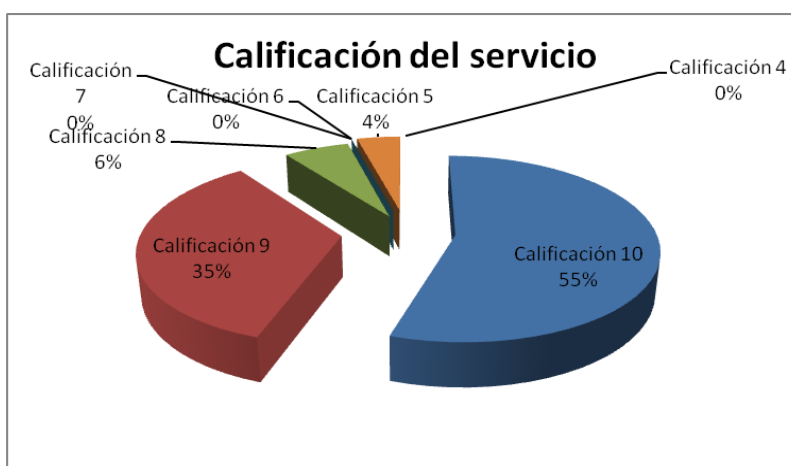
2.3.4. Cicloturismo

Ilustración 30: Satisfacción alcanzada en la práctica del cicloturismo



Una vez analizados los datos de las encuestas realizadas a los turistas que practicaron el cicloturismo, se observa que en general el nivel de satisfacción alcanzado luego de realizar esta actividad es muy bueno, esto debido a que los turistas opinaron que el cicloturismo en si es un deporte de aventura bastante seguro, la atención por parte de las agencias de viajes fué bastante buena, y además, que se pueden visitar varios atractivos turísticos en la ruta. Sin embargo, un grupo de turistas que le dieron una calificación de 5 a esta actividad, opinan que, en primer lugar se deben mejorar los cascos, incluir coderas y rodilleras. Además, supieron manifestaron que se necesitan más rutas, y niveles más complicados, esto para ciclistas más experimentados, y que no les gusta mucho ir al lado de la carretera porque existe mucho tráfico, y la contaminación por parte de los automóviles no permite una práctica satisfactoria del cicloturismo.

Ilustración 31: Calificación del servicio de cicloturismo



Como se observa en la ilustración anterior, los turistas encuestados, y que realizaron el cicloturismo, opinan que en general el servicio ofrecido por parte de dos de las tres agencias de viajes es muy bueno, esto debido principalmente a que el servicio es bastante eficaz, y se cumplió todo lo que se promete al contratar el mismo. Por otro lado, otro grupo de turistas opinó que faltó un poco más de explicación, y detalles acerca de la ruta a realizar, y que debió existir un poco más de motivación hacia los clientes, dándoles una información más detallada de los atractivos que se pueden visitar en la ruta.

2.3.5. Análisis F.O.D.A.

Introducción

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Guías no cuentan con la capacitación necesaria por parte del MINTUR para actualizar conocimientos. • Las agencias de viajes no cuentan con seguro de accidentes para los turistas en caso de emergencia. • Algunos sitios para la práctica de deportes de aventura no está en buenas condiciones. • La mayoría de los guías solo cuentan con educación básica. • En el cicloturismo se deben mejorar los cascos e incluir coderas y rodilleras. • No existe una delimitación adecuada para la ruta de las bicicletas en la carretera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deportes de aventura principal motivo de visita. • Gran variedad de actividades y atractivos turísticos. • Buena estado de los equipos para la práctica de los deportes de aventura. • Mantenimiento continuo de los equipos. • Adecuada señalización turística en los sitios donde se practican los deportes de aventura. • Alto índice de satisfacción luego de la práctica de los deportes de aventura. • Agencias de viajes cumplen con las expectativas de los turistas.
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Eventuales reactivaciones del volcán Tungurahua. • Contaminación de recursos naturales en donde se practican los deportes de aventura. • Proyectos hidroeléctricos podría afectar la existencia de varias cascadas, y además afectaría las 	<ul style="list-style-type: none"> • Vías de acceso a la ciudad en buen estado. • Afluencia de turistas durante todo el año. • Vías de acceso a los atractivos turísticos en buenas condiciones. • Gran variedad de sitios turísticos óptimos para la práctica de los

<p>cuencas del río Pastaza y río Verde.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sobreexplotación de los recursos naturales. • No existen guías de confianza de canopy. 	<p>deportes de aventura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destino consolidado en la práctica de deportes de aventura. • Buena capacidad de las agencias de viajes para atender la demanda turística.
---	--

Estrategias de actuación:

Estrategia ofensiva (fortalezas + oportunidades) (Creativecommons.org, 2015)

- Debido a que los deportes de aventura son el principal motivo de visita a la ciudad de Baños, se deben aprovechar las buenas vías de acceso, y la buena afluencia de turistas durante todo el año, para así consolidar al cantón Baños como un destino turístico reconocido en la práctica de deportes de aventura.
- Se deben aprovechar la gran variedad de atractivos turísticos existentes en la ciudad de Baños, con las actividades que se pueden realizar en los mismos, así como también la buena capacidad que tienen las agencias de viajes para atender la demanda turística.
- El buen estado de los equipos para la práctica de los deportes de aventura es una fortaleza importante que permite aprovechar al máximo las oportunidades que brinda Baños con la gran variedad de atractivos turísticos.
- La buena señalización turística en las zonas destinadas a la práctica de los deportes de aventura se complementa con las buenas vías de acceso.
- El alto índice de satisfacción que los turistas tienen luego de la práctica de los deportes de aventura, permite que haya una buena afluencia de turistas durante todo el año, ya que los mismos sienten que el servicio recibido cumple con las expectativas de calidad.

Estrategia defensiva (fortalezas + amenazas) (Creativecommons.org, 2015)

- Se deben tener bien definidos los lugares donde se practican los deportes de aventura, para que los turistas no sean afectados por eventuales erupciones del volcán Tungurahua, o posibles deslaves, y así evitar accidentes.
- Al tener a los deportes de aventura como el principal motivo de visita, se debe crear conciencia por parte de los guías, y administradores de las agencias de viajes para no sobreexplotarlos, y así conservar a los recursos naturales, ya que son la fuente principal de los deportes de aventura, que son la principal fuente de ingreso para no solo las agencias de viajes, sino para la población en general.

- Los recursos naturales se los debe cuidar, y el MINTUR, y las autoridades locales deben tener cuidado en tener bien definidos los planes de protección a los mismos, para que no se destruyan, y fomentar el bienestar a los pobladores de la zona.

Estrategia de reorientación (debilidades + oportunidades) (Creativecommons.org, 2015)

- Se debe aprovechar al máximo la buena afluencia de turistas durante todo el año, y la gran variedad de atractivos turísticos destinados a la práctica de deportes de aventura. Además, el MINTUR debe poner más atención en tener cursos de capacitación permanentes a los guías locales, para que la actividad turística sea manejada por el personal capacitado de una manera organizada y segura.
- El MINTUR debe tener entre sus prioridades el exigir que las agencias de viajes cuenten con un seguro contra accidentes, para que los turistas se sientan respaldados en caso de sufrir algún accidente al momento de la práctica de algún deporte de aventura.
- Los sitios turísticos que son utilizados para la práctica de los deportes de aventura, y que no está en buenas condiciones deben ser intervenidos por parte de las autoridades locales, para que los turistas se lleven una buena imagen de la zona, y recomienden a la ciudad de Baños como destino turístico para la práctica de los deportes de aventura.

Estrategia de supervivencia (debilidades + amenazas) (Creativecommons.org, 2015)

- Los sitios turísticos destinados para la práctica de deportes de aventura, y que no están en buenas condiciones, pierden aún más valor si además de esto existe contaminación a sus alrededores, esto afecta a la actividad turística, y las autoridades locales deben exigir que se cuiden para que la actividad turística en la zona no se vea afectada.
- Muchos de los guías locales al solo contar con educación básica, no tienen los conocimientos básicos necesarios para saber cómo reaccionar en caso de algún accidente, o desastre natural al momento de estar practicando los deportes de aventura, es por esto que se hace indispensable que el MINTUR tenga cursos de capacitación permanentes para los guías locales, y así las agencias de viajes y los turistas se sientan más seguros sabiendo que se cuenta con el respaldo de personal calificado para cada deporte de aventura.

Una vez establecidos, y analizados todos los datos obtenidos en la investigación de campo, es posible la elaboración de la propuesta final de la calidad y seguridad, para una buena práctica de los deportes de aventura en la ciudad de Baños.

3. CAPÍTULO 3: DISEÑO DE PROPUESTA

3.1. Elaboración de una propuesta para una buena práctica de los deportes de aventura en la ciudad de Baños

Para la elaboración de la propuesta, primero se realizó el análisis y tabulación de las encuestas realizadas a los turistas que practicaron alguno de los deportes de aventura antes mencionados en alguna de las tres agencias de viajes investigadas. Con estos datos, fue posible la elaboración de la parte final de esta investigación, en la que se incluye un análisis detallado de la información obtenida acerca de calidad de la prestación de servicios por parte de las tres agencias de viajes hacia los turistas. Además, se presentan los aciertos, y las falencias que las agencias deben tener en cuenta para brindar un servicio de calidad y seguro; para de esta manera dar una buena imagen al turista, para que así la ciudad de Baños se posicione como una potencia turística en la práctica de deportes de aventura.

En la presente propuesta se analiza, a través de los datos obtenidos en la investigación de campo, el tema de la seguridad, el cual es un punto de vital importancia para el funcionamiento de las agencias de viajes investigadas. Con ello se busca que la práctica de los deportes de aventura se desarrolle de una forma eficiente, siguiendo todos los parámetros de seguridad establecidos en el Reglamento de Turismo de Aventura. Por esta razón, las autoridades locales deben tener presente el reglamento vigente, y asegurarse de que las agencias de viajes cumplan con todos los requisitos establecidos en la ley.

Como punto adicional, se hace el análisis de los guías de turismo de aventura, ya que juegan un papel importante para que la práctica de los mismos estén respaldados por guías que cuenten con los conocimientos necesarios básicos, y que siempre estén en una constante evaluación, que sea complementada con cursos permanentes de capacitación para la actualización de conocimientos, y así dar una buena imagen de las agencias de viajes que ofrecen los deportes de aventura.

3.2. Calidad

3.2.1. Rafting

Una vez analizados los datos obtenidos al haber realizado las encuestas en las tres agencias de viajes en la ciudad de Baños, las mismas que dieron como resultado que los turistas en su gran mayoría se encuentran satisfechos con el servicio recibido, esto quiere decir que las agencias de viajes si están poniendo empeño en ofrecer un servicio de calidad a los turistas. Sin embargo, hay que poner especial cuidado en dar solución a los siguientes puntos:

- Disminuir la contaminación del río, provocado por las aguas servidas.
- Disminuir la acumulación de basura en las estribaciones de los ríos.
- Proponer a las autoridades locales para que existan más cursos de capacitación a los guías locales en temas calidad en el servicio.

Tabla 9: Mejorar la calidad en los servicios de Rafting

Objetivos	Responsables del proceso	Actividades	Resultados Esperados
Disminuir la contaminación del río, provocado por las aguas servidas.	<ul style="list-style-type: none"> - Autoridades locales - Agencias de viajes 	<ul style="list-style-type: none"> - Exigir a las autoridades locales a través de las agencias de viajes locales para que se tengan planes de manejo de las aguas servidas. - Proponer a las autoridades locales que el desecho de las aguas servidas a los ríos se lo realice en sitios alejados, para que no se vea afectada la actividad del rafting. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disminuir la contaminación de los ríos. - Mejorar la calidad de los ríos destinados para esta actividad.
Disminuir la acumulación de basura en las estribaciones de los ríos.	<ul style="list-style-type: none"> - Agencias de viajes - Autoridades locales 	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar el cuidado a la naturaleza en el material informativo proporcionado por parte de las agencias de viajes a los turistas acerca del rafting. - Llevar un registro de la recolección de basura en las estribaciones de los ríos por parte de las agencias de viajes. - Tener el material adecuado para la recolección de basura que se genere por parte de los turistas y guías durante la práctica del rafting. - Tener campañas permanentes de recolección de basura en los ríos por parte de las autoridades locales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminar la acumulación de basura en las estribaciones de los ríos. - Tener un registro de recolección de basura por parte de las agencias de viajes.

<p>Proponer a las autoridades locales para que existan cursos permanentes de capacitación a los guías locales en temas de calidad en el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Autoridades locales - Agencias de viajes 	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer a las autoridades la apertura permanente de cursos de capacitación a guías. - Acreditar los cursos de capacitación de los guías para que las autoridades locales tengan un listado actualizado del personal acreditado para la práctica del rafting. - Coordinar con las agencias de viajes para que se puedan realizar prácticas profesionales y así tener personal con experiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tener el personal capacitado para ofrecer un servicio de calidad. - Tener un registro actualizado de los guías especializados en rafting.
---	---	--	--

3.2.2. Canyoning

Con los datos obtenidos luego de haber realizado las encuestas a los turistas que solicitaron los servicios de canyoning en alguna de las tres agencias de viajes, se concluye que el servicio recibido en general es de buena calidad, esto debido a que los turistas encuestados opinan que la experiencia fue buena, y que cumplió con todas las expectativas.

Esto además, es complementado con la opinión de los turistas de que las agencias de viajes siempre estuvieron pendientes de ayudarles con cualquier inquietud, brindando toda la información necesaria antes de la práctica del canyoning. Además, que los guías que juegan un papel importante en la práctica del canyoning, siempre estuvieron prestos a asistir a los turistas en todo lo que ellos necesiten, para que la práctica del canyoning sea satisfactoria.

Como complemento, y no menos importante, los turistas señalaron que las cascadas escogidas para la práctica del canyoning fueron las adecuadas, esto complementado con el paisaje circundante, lo que hace que la práctica del canyoning en la ciudad de Baños tenga un altísimo nivel de calidad. Con esto en mente las agencias de viajes, deben tener en cuenta los siguientes puntos para mejorar la calidad:

- Definir las mejores épocas del año para la práctica del Canyoning.
- Controlar que las agencias de viajes cuenten con el equipamiento necesario básico.
- Establecer una lista con el grado de dificultad de las cascadas, para así ofrecer diferentes opciones para turistas con más experiencia y novatos.

Tabla 10: Mejorar la calidad en los servicios de Canyoning

Objetivos	Responsables del proceso	Actividades	Resultados Esperados
Definir las mejores épocas del año para la práctica del canyoning.	<ul style="list-style-type: none"> - Agencias de viajes 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer una tabla en coordinación con las agencias de viajes, para así identificar los mejores meses del año para la práctica del canyoning. - Establecer los diferentes niveles de dificultad de las cascadas dependiendo la época del año. - Tener el material informativo necesario para que el turista pueda escoger con el asesoramiento de la agencia la mejor opción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la calidad en la prestación de servicios. - Establecer los mejores sitios, según la época del año para la práctica del canyoning.
Controlar que las agencias de viajes cuenten con el equipamiento necesario básico.	<ul style="list-style-type: none"> - Agencias de viajes - Autoridades locales 	<ul style="list-style-type: none"> - Las autoridades locales deben hacer inspecciones permanentes a las agencias de viajes para revisar que las agencias de viajes tengan el equipo básico. - Las agencias de viajes deben proporcionar a los turistas el equipo necesario establecido en el Reglamento de Turismo de Aventura para la práctica del canyoning. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tener un registro de las agencias de viajes autorizadas para la práctica del canyoning. - Contar con el equipo básico para la práctica del canyoning por parte de las agencias de viajes.

<p>Establecer una lista con el grado de dificultad de las cascadas, para así ofrecer diferentes opciones para turistas con más experiencia y novatos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Agencias de viajes 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con las agencias de viajes locales para establecer una lista de los diferentes grados de dificultad de las cascadas. - Promocionar las cascadas adecuadas para turistas con experiencia y novatos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la satisfacción del turista. - Brindar un servicio más personalizado a los turistas. - Mejorar la calidad del servicio.
---	--	---	---

3.2.3. Canopy

La calidad del servicio de canopy que ofrecen las tres agencias de viajes es bastante bueno, esto debido a que los sitios escogidos para la práctica del canopy son únicos, interesantes, ecológicos, emocionantes, y cumplen con todas las expectativas esperadas por los turistas. Sin embargo, las agencias de viajes deben tener en cuenta varios puntos para mejorar la calidad al momento de la práctica del canopy, y que hace que los turistas no se sientan del todo satisfechos, lo que afecta a la calidad del servicio. Los puntos a tener en cuenta para mejorar la calidad del servicio son:

- Definir un listado de los diferentes niveles de dificultad de los circuitos.
- Disminuir el impacto sonoro en los sitios donde se practica el canopy.
- Verificar que los sitios donde se practica el canopy esté en buenas condiciones y cuente con el equipo necesario.

Tabla 11: Mejorar la calidad en los servicios de Canopy

Objetivos	Responsables del proceso	Actividades	Resultados Esperados
Definir un listado de los diferentes niveles de dificultad de las circuitos.	<ul style="list-style-type: none"> - Agencias de viajes 	<ul style="list-style-type: none"> - Tener detallado las distancias y velocidades de los sitios donde se practica esta actividad. - Tener el material visual necesario en las agencias de viajes para informar al turista con detalle acerca del recorrido a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivar al turista para la práctica del canopy. - Mejorar la calidad del servicio incorporando material visual.
Disminuir el impacto sonoro en los sitios donde se practica el canopy.	<ul style="list-style-type: none"> - Agencias de viajes - Propietarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar entre las agencias de viajes y los propietarios de los lugares en donde se practica el canopy, para que se evite poner música a mucho volumen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la percepción del turista del sitio donde se practica el canopy. - Evitar poner música en los sitios donde se practica el canopy
Verificar que los sitios donde se practica el canopy esté en buenas condiciones y cuente con el equipo necesario.	<ul style="list-style-type: none"> - Agencias de viajes - Autoridades locales - Propietarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Las autoridades locales deben inspeccionar periódicamente los sitios donde se practica el canopy. - Establecer un listado de los requerimientos básicos a los propietarios de los sitios donde se practica el canopy para la prestación del servicio de canopy. 	<ul style="list-style-type: none"> - Que el sitio donde se practica el canopy se encuentre en buenas condiciones. - Mejorar la imagen del canopy al turista, para así poder brindar un servicio de calidad.

3.2.4. Cicloturismo

La calidad del cicloturismo que es ofertado en este caso en particular por solo dos de las tres agencias de viajes investigadas en la ciudad de Baños es satisfactorio, esto debido principalmente a:

- La práctica del cicloturismo es bastante seguro.
- La atención por parte de las agencias de viajes es bastante buena.
- Se pueden visitar varios atractivos turísticos en la ruta.
- Cumple con todas las expectativas esperadas.
- Las bicicletas están en buenas condiciones, y tienen un mantenimiento continuo.

Sin embargo, hay que tener en cuenta varios puntos para mejorar la calidad de este deporte de aventura:

- Las agencias de viajes deben contar con todos los implementos necesarios para esta actividad.
- Mejorar las rutas ya existentes, e incorpora nuevos trayectos.
- Mejorar la información turística de las rutas destinadas para el cicloturismo.

Tabla 12: Mejorar la calidad en los servicios de Cicloturismo

Objetivos	Responsables del proceso	Actividades	Resultados Esperados
Las agencias de viajes deben contar con todos los implementos necesarios para esta actividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Agencias de viajes - Autoridades locales 	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe hacer un seguimiento continuo por parte de las autoridades locales para que las agencias de viajes cuenten con todos los implementos básicos como lo establece el Reglamento de Turismo de Aventura. - Las agencias de viajes deben tener el equipo necesario para la práctica del cicloturismo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tener un registro por parte de las autoridades para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en la ley. - Contar con todos los implementos básicos para brindar un servicio de calidad a los turistas.
Mejorar las rutas ya existentes, e incorpora nuevos trayectos.	<ul style="list-style-type: none"> - Agencias de viajes - Autoridades locales 	<ul style="list-style-type: none"> - Las autoridades locales deben mejorar la señalética de las rutas ya existentes. - Hacer un estudio entre las autoridades locales y las agencias de viajes para establecer nuevas rutas, y así tener más variedad de circuitos destinados al cicloturismo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tener bien establecidas y señaladas las rutas destinadas para la práctica del cicloturismo. - Mejorar la calidad del servicio del cicloturismo, a través de la implementación de mas circuitos.
Mejorar la información turística de las rutas destinadas para el cicloturismo.	<ul style="list-style-type: none"> - Agencias de viajes 	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar información detallada a los turistas de las diferentes rutas destinadas para el cicloturismo. - Informa al turista de los diferentes atractivos turísticos que se van a poder visitar en cada ruta. - Tener una lista detallada en coordinación con las agencias de viajes que brindan este servicio de las diferentes rutas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Motivar al turista para la práctica del cicloturismo, a través de la información turística necesaria. - Posicionar a la ciudad de Baños como potencia turística para la práctica del cicloturismo.

3.3.Seguridad

La seguridad en la práctica de los deportes de aventura de rafting, canyoning, canopy y cicloturismo, por parte de las tres agencias de viajes investigadas debe ser tomada con toda la responsabilidad del caso, esto debido a que siempre se debe precautelar la seguridad del turista en todo momento, para que la práctica de los deportes de aventura en la ciudad de Baños sea reconocida a nivel nacional e internacional. Por esta razón, las agencias de viajes deben cumplir con lo establecido en Reglamento de Turismo de Aventura emitido por el MINTUR, para así evitar accidentes al momento de la práctica de alguno de los deportes de aventura, y precautelar la seguridad tanto del turista como del guía.

En el siguiente punto se hace el análisis de los resultados obtenidos luego de la investigación de campo, para así determinar el nivel de seguridad que las tres agencias de viajes investigadas están brindando al turista.

3.3.1. Agencias de viajes WONDERFUL TRAVEL AGENCY, SAFE DESTINY e IMAGE ECUADOR ADVENTURE TRAVEL

Una vez realizada la investigación de campo, y tabulados los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los turistas que practicaron alguno de los deportes de aventura de rafting, canyoning, canopy y cicloturismo en las agencias de viajes Wonderful Travel Agency, Safe Destiny e Image Ecuador Adventure Travel, es posible determinar el nivel de seguridad que las agencias de viajes antes mencionadas ofrecen al momento de la prestación de alguno de los servicios de aventura. Por esta razón, las agencias de viajes como propuesta final deben poner más atención en puntos específicos tales como:

Tabla 13: Propuesta final para mejorar la seguridad en la práctica de los deportes de aventura

Deporte de aventura	Experiencia previa	Condiciones del equipo	Conocimientos del guía
RAFTING	<p>El nivel de conocimiento del turista en la práctica de este deporte de aventura es importante, esto debido a el grado de dificultad de los ríos de la zona, por esta razón, y para mejorar la seguridad en la práctica del rafting, las agencias de viajes deben tener una lista detallada de los ríos en donde se practica el rafting, los diferentes grados de dificultad, y las mejores épocas del año para la práctica de este deporte de aventura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El chaleco debe ser el adecuado para esta modalidad. - El caso para el rafting debe estar en perfectas condiciones. - Así mismo el bote y los remos deben ser los establecidos para la práctica del rafting. - Se debe proporcionar ropa térmica en caso de que el agua o el ambiente lo justifiquen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acredita cursos de primeros auxilios en condiciones extremas y reanimación cardio- pulmonar. - Acreditar cursos de capacitación y actualización periódica. - El guía debe contar con equipos de comunicación y un botiquín de primeros auxilios enfocado en traumas e hipotermia.
CANYONING	<p>Si bien es cierto que no se necesita una experiencia previa para este tipo de actividad, si es indispensable que las agencias de viajes cuenten con una lista detallada de las cascadas, y sus diferentes grados de dificultad, para que así el turista pueda escoger, con el asesoramiento del guía la mejor opción, esto debido a que ciertas cascadas tienen un mayor nivel de caudal, lo que incrementa la dificultad del descenso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los trajes de neopreno deben estar reforzados con protección en los codos, rodillas y posaderas, para así brindar confort y movimiento. - Los cascos, guantes, arneses, cuerdas, mosquetones deben estar en buenas condiciones. - Además, se debe contar con un punto de encordé adicional entre el arnés y el mosquetón, útil para el rescate en caso de emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acredita cursos de primeros auxilios en condiciones extremas y reanimación cardio- pulmonar. - Acreditar cursos de capacitación y actualización periódica. - Aprobación de un examen de natación, nadar mínimo 50 mts, recuperar un objeto a tres metros de profundidad y nadar con una persona rescatada 20 mts.

<p>CANOPY</p>	<p>En esta actividad no se necesita una experiencia previa, sin embargo, las agencias de viajes deben al igual que los otros deportes de aventura, disponer de una lista detallada con los diferentes sitios donde se practica el canopy, y así dar toda la información necesaria de la distancia, velocidad, y tiempo estimado del recorrido, para que de esta manera el turista pueda elegir la mejor opción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El cable destinado para la práctica del canopy debe estar bajo parámetros técnicos del constructor o ingeniero para establecer la carga permitida. - Los guantes y cascos deben ser de acuerdo a la modalidad que se vaya a practicar. - Los mosquetones deben tener seguro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acredita cursos de primeros auxilios en condiciones extremas y reanimación cardio- pulmonar. - Acreditar cursos de capacitación y actualización periódica. - El guía debe contar con una cuerda de rescate de la menos 60 mts de longitud y 9 mm diámetro.
<p>CICLOTURISMO</p>	<p>Las agencias de viajes deben establecer entre sus prioridades el disponer entre sus equipos de seguridad, coderas y rodilleras, porque estos son implementos indispensables que brindar seguridad en caso de alguna caída. Además, las agencias de viajes deben incorporar en la bolsa de herramientas que las agencias dan a los turistas un boqui toqui, porque en esta actividad en particular, los turistas no van acompañados por un guía, y en caso de sufrir algún percance, no tienen como comunicarse con la agencias de viajes para pedir ayuda, es por esta razón que este implemento es indispensable para que el turista se sienta respaldado en todo momento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La bicicleta debe estar en buenas condiciones mecánicas, y además contar con las herramientas básicas (inflador, tubo de repuesto, parches rompe cadenas, llaves hexagonales). - En cada programa se debe definir el acompañamiento o no de un vehículo de soporte, en base a la dificultad de la ruta y al número de personas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acredita cursos de primeros auxilios en condiciones extremas y reanimación cardio- pulmonar. - Acreditar cursos de capacitación y actualización periódica. - El guía debe tener los conocimientos básicos de la mecánica de la bicicleta para dar solución a cualquier inconveniente.

3.4.Propuesta de seguimiento y evaluación continua

3.4.1. Rafting

Las agencias de viajes deben poner especial atención a las sugerencias establecidas para mejorar la calidad, y seguridad del rafting, es por esto que las operadoras no deben pasar por alto el mejorar en los siguientes puntos:

- En lo que se refiere a la contaminación de los ríos dada por el desfogue de las aguas servidas a los ríos, las agencias de viajes, deben exigir que las autoridades locales pongan cartas en el asunto para que estos recursos naturales indispensables para la práctica del rafting no se vean afectados, y darle un seguimiento continuo para así verificar que los ríos presten no se vean afectados.
- La contaminación producida por la acumulación de basura en los lugares donde se practica el rafting, y en las estribaciones de los ríos se le puede solucionar en primer lugar, mediante los guías de rafting para que instruyan a los turistas sobre el cuidado, y respeto que se debe tener a la naturaleza, otra alternativa es que las agencias de viajes proporcionen fundas para que los turistas puedan depositar ahí los desperdicios, o que si ven algún tipo de basura recogerla, y que los mismos sean entregados al guía al final de la práctica del rafting.
- Las autoridades locales deben dar un seguimiento continuo a las agencias operadoras para que cumplan con lo establecido en el Reglamento de Turismo de Aventura emitido por el MINTUR, y así tener un registro de las operadoras que cumplen, o no cumplen con la ley para de esta manera poder evaluar a las mismas.
- Además, los guías de rafting deben aprobar cursos de capacitación y actualización periódica en primeros auxilio en condiciones extremas, y reanimación cardio pulmonar, con lo que se va a poder asegurar el brindar un servicio de calidad y seguro.
- Con la puesta en práctica de estos puntos, se va a poder mejorar la calidad, y la seguridad en la práctica de los deportes de aventura, y así poder darle un seguimiento a esta actividad, y evaluarla permanentemente.

3.4.2. Canyoning

La práctica del canyoning, tiene una buena acogida en la ciudad de Baños, esto debido a la gran variedad de cascadas que existen en la zona, es por esto que las agencias operadoras, y las autoridades locales deben hacer una evaluación constante de esta actividad, dándole seguimiento a los siguientes aspectos:

- Las autoridades locales deben exigir que las agencias de viajes proporcionen a los turistas el equipamiento necesario para la práctica del canyoning, poniendo especial cuidado cuando las condiciones climáticas no sean las adecuadas, esto mediante un registro en los lugares donde se practica el canyoning, para que todos los turistas que realicen esta actividad cuenten con todo el equipo necesario, y así poder dar un seguimiento continuo a las agencias de viajes, para evaluar su rendimiento en la prestación de servicios de canyoning.
- Como punto adicional las agencias deben definir las mejores épocas del año, para así poder brindar al turista los mejores sitios para la práctica del canyoning.
- Como complemento al punto anterior, se indispensable que las agencias de viajes cuenten con una lista de los grados de dificultad de las cascadas, para poder ofrecer a los turistas cascadas con diferentes grados de dificultad.
- Además, las agencias de viajes y las autoridades locales deben tener en cuenta que los guías de canyoning deben aprobar un examen de natación que es indispensable en este tipo de deporte de aventura, lo que asegura que el guía está capacitado para responder en caso de algún accidente.

3.4.3. Canopy

El canopy es un deporte de aventura con una buena acogida por parte de los turistas que visitan la ciudad de Baños, es por esto que las agencias de viajes, y autoridades locales deben dar seguimiento, y evaluar a menudo esta actividad, en especial en lo referente a:

- Las agencias de viajes, deben exigir que se lleve un registro de los guías que son contratados por los dueños de los lugares donde se practica el canopy, para así estar seguros de que se cuenta con el personal calificado.
- Las agencias de viajes, deben llevar un registro a través de los guías, o de los mismos turistas, de que si el sitio donde se practica el canopy estaba en buenas condiciones,

para sí poder dar un seguimiento continuo al lugar, y poder evaluar a los dueños de los sitios donde se practica el canopy, para exigir mejoras si el caso.

- Además, se deben definir los diferentes niveles de dificultad de los circuitos donde se realiza el canopy, en los que conste la distancia, velocidad y los atractivos naturales que se pueden observar al realizar esta actividad.

3.4.4. Cicloturismo

El cicloturismo es un deporte de aventura que cuenta con gran acogido por parte de los turistas que van a la ciudad de Baños, es por esto, y con mayor razón que se debe tener un registro adecuado de esta actividad, para así darle el seguimiento necesario, y evaluar a las agencias de viajes que prestan este servicio. Los puntos a seguir son:

- Controlar que las agencias de viajes tengan las bicicletas, y el equipo complementario en buenas condiciones, mediante evaluaciones continuas por parte de las autoridades locales.
- El MINTUR, a través de las autoridades locales deben hacer un seguimiento continuo de que los lugares exclusivos para la práctica del cicloturismo se encuentren debidamente señalizados, y evaluarlos periódicamente.
- Además, las agencias de viajes deben proporcionar a los turistas las herramientas necesarias, para que puedan solucionar algún problema mecánico en el trayecto.
- Las agencias de viajes en coordinación con las autoridades locales, deben hacer el estudio para abrir nuevas rutas, esto para tener una mayor variedad, y así posicionar a Baños como un destino turístico reconocido en cicloturismo.

4. CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

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

- Los guías especializados de turismo de aventura, no están recibiendo las capacitaciones necesarias para actualizar conocimientos, por lo que las autoridades locales, en coordinación con las agencias de viajes, deben establecer planes de capacitación permanentes a los guías locales.
- Las vías para acceder a la ciudad de Baños, y a los diferentes atractivos turísticos se encuentran en buenas condiciones, lo que ayuda para el fácil acceso a los diferentes lugares donde se practican los deportes de aventura.
- Los turistas tienen una buena percepción de las agencias de viajes que ofertan los diferentes deportes de aventura, lo que le da una buena imagen a la actividad turística local.

4.2.Recomendaciones

- Las autoridades locales no deberían descuidarse en hacer inspecciones continuas a las agencias de viajes para verificar de que todas estén debidamente regularizadas y cumplan con todos los permisos de ley.
- Las agencias de viajes podrían exigir a las autoridades locales que exista un adecuado manejo de desechos de las aguas servidas, para que así no se vean afectados los recursos naturales indispensables para poder brindar un servicio de calidad a los turistas.
- Las agencias de viajes deben coordinarse para elaborar un listado que contenga las mejores épocas del año, y los diferentes grados de dificultad de los diferentes deportes de aventura que se practican en la ciudad de Baños, para así poder ofrecer un servicio mas personalizado a turistas que buscan diferentes grados de dificultad o emoción.
- Las autoridades locales no deben descuidarse en hacer inspecciones periódicas a los sitios donde se practican los deportes de aventura para vigilar que estén en buenas condiciones, y cumplen con todas las especificaciones técnicas exigidas en el Reglamento de Turismo de Aventura.
- El MINTUR debe poner más atención en tener cursos de capacitación continuos para guías locales, esto para actualizar conocimientos, y así tener la certeza de que los turistas están recibiendo un servicio de calidad y seguro, a través del personal calificado, lo que va a ayudar a que la ciudad de Baños sea reconocida como un destino de calidad para la práctica de los deportes de aventura a nivel nacional e internacional.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Adventure Equatorland (2015). Recuperado en Mayo, 2015. Disponible en: <http://www.adventureequatorland.com/deportes.html>
- Aninga Travel (2013). Recuperado en Mayo, 2015. Disponible en: <http://www.aningatravel.com.ec/about-us.html>
- Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo. *LO MEJOR DE ECUADOR. Guía Ecoturística*. Quito. 2004.
- Sitio Oficial del Turismo en Baños-Ecuador (2013). *Baños Aventura, Descanso y Diversión*. Recuperado en Mayo, 2015. Disponible en: <http://banos-ecuador.com/volcan>
- Banios.com (2015). Recuperado en Mayo, 2015. Disponible en: <http://www.banios.com/>
- Bustamante, Jaime. *Ecuador Destino Turístico, Tungurahua y Cotopaxi por las rutas del Ecuador*. Revistas Vistazo. Quito. 2004-2005.
- Todo Aventuras (2015). *Clasificación de los ríos para la práctica del rafting*. Recuperado en Mayo, 2015. Disponible en: <http://www.todoaventuras.com/rafting/>
- Betrán, J. D. O. *Las actividades físicas de aventura en la naturaleza: análisis sociocultural. Apuntes: Educación Física y Deportes*. 1995.
- Boullón, Roberto. *Planificación del Espacio Turístico*. Trillas. México, D.F., .2006.
- Biosca, Cristian. *Rafting, hidrospeed y piragua Libro De Oro: Deporte Y Aventura*. Edimat; Edición 1. 1999.
- Cámara Argentina de Turismo. *Guía para una Gestión de Excelencia Empresas de Viaje y Turismo*. 2005.
- Capacitar Ecuador, V. I. (2011). *Capacitar Ecuador Marketing Web*. Recuperado en Abril, 2015. Disponible en: <http://capacitarecuador.com/2011/11/28/portal-de-turismo-banos-ecuador-com-nueva-opcion-de-promocion-turistica/>
- Cervantes Beltrán Arturo, Beltrán Ramírez José Dolores, Montañó Salas Francisco Enrique. *El ciclismo de montaña como turismo alternativo a partir de la geomorfología y paisaje del territorio de la comunidad de Buenavista, Sonora*. Instituto Tecnológico de Sonora. 2005.
- Checa Barreno, Rafael. *Deficiencia de la calidad de servicio en el área de puenting y sus consecuencias en la aceptación turística en la agencia operadora de turismo Wonderfull Ecuador de la ciudad de Baños*. 2009.
- Córdova Tours (2015). Recuperado en Mayo, 2015. Disponible en: <http://www.cordovatours.banios.com/>

- Criollo, José Luis. *Implementación de un servicio de canyoning de calidad y seguridad por parte de la agencia Team Adventure, de la ciudad de Baños, direccionada a satisfacer los requerimientos de la corriente turística de este sector, periodo 2008 – 2009*. Ambato, 2009.
- De las Heras Pérez, Mónica. *Manual del turismo sostenible: cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable*. Mundi-Prensa Libros. Edición Ilustrada 2004.
- Deming, W. Edwards. *Out of the Crisis*. MIT Press. 1986.
- De Rada, D. *Análisis de datos de encuestas*. Barcelona. 2009.
- Eleri, J. y Claire, E. *Tourismo smes, services quality and destination competitiveness*. Miami. CABI Publishing. 2005.
- Esparza Bermúdez Luis Miguel; Claudia Ruiz Caro y Tino Guzmán Khang. *Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo Y Operación Turística*. Lima-Perú. 2007.
- Guía de viaje para Baños (2011). Recuperado en Mayo, 2015. Disponible en: <http://banosecuador.com/team-adventure-banos/>
- Guillén Casterad y Lapetra. *Bases del Premio Nacional a la Calidad*. España. Capítulo I. 2000.
- Integral Social Media (2014). *Geotours Adventures*. Recuperado en Mayo, 2015. Disponible en: <http://www.geotoursbanios.com/>
- Irace Antonio, Mario Lombardozzi, Alberto Placenti, Jorge Busquets y Pascual Barbieri. *Guía para una Gestión de Excelencia Empresa de Viajes y Turismo*. Argentina. 2005.
- Luque Gil Ana María. *La Evaluación del Medio para la Práctica de Actividades Turístico-Deportivas en la naturaleza*. Universidad de Málaga. 2003.
- Luque Valle Pablo, Baena-Extremera Antonio y Granero-Gallegos Antonio. *Buenas prácticas para un desarrollo sostenible en los eventos deportivos en el medio natural*. 2011.
- MINCETUR. *Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística*. Lima-Perú. 2007.
- Ministerio de Turismo. *Reglamento de Turismo de Aventura*. Quito-Ecuador. 2014.
- Noboa, Paúl. *La seguridad al turista en la práctica de deportes extremos en el cantón baños de agua santa Provincia de Tungurahua*. Ambato, 2013.
- País Turístico (2012). Recuperado en Mayo, 2015. Disponible en: <http://www.paisturistico.com/ecuador/banios/atractivos/2/link/1/tipo/CASCA>

- Publiboda (2015). Expediciones Amazónicas Baños. Recuperado en Mayo, 2015. Disponible en: <http://ecuador.publiboda.com/empresas/datos/agencias-viajes/expediciones-amazonicas-banos/130724/>
- Puntzan Canopy (2014). Recuperado en Mayo, 2015. Disponible en: <http://www.puntzancanopy.com/servicios.html>
- Revista Baños de Agua Santa. Grupo Editorial Efecé. 2010.
- Robalino, Daniela. *Promoción de la operadora de turismo Wonderfull Ecuador y su incidencia en el desarrollo turístico del Cantón Baños de Agua Santa durante el periodo de enero a marzo del 2009*. Ambato. 2009.
- Sancho, Amparo; Buhalis, Dimitrios. *Introducción al turismo*. Organización Mundial del Turismo. Madrid. 1998.
- Semana del Turismo en Baños (2012). Disponible en: <http://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/banos-inicia-hoy-semana-turismo.html>.
- ViajandoX (2014). Recuperado en Mayo, 2015. Disponible en: <http://www.viajandox.com>
- Víctor López (2010). Seguridad Turística. Recuperado en junio, 2015. Disponible en: <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4079.htm>
- Wesche, R. *Developed Country Environmentalism and Indigenous Community Controlled Ecotourism in the Ecuadorean Amazon*. Geographische Zeitschrift, 1997.
- Wunder, Sven. *Ecoturismo, ingresos locales y conservación: el caso de Cuyabeno*. Ecuador. Editorial Abya Yala. 1996.

6. ANEXOS

6.1. Anexo 1. Canyoning

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

1. Equipo para el turista:

- 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
- 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 encorde adicional entre el arnés y el mosquetón, útil para rescates en caso de emergencia (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

2. 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
- d. Arnés con protector diseñado para canyoning o de montaña.
- e. Calzado, con base antideslizante.
- 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 Daisy-Chain con su respectivo mosquetón.
- m. Linterna frontal resistente al agua, con baterías de repuesto, según se requiera.
- n. Silbato.
- o. Sistema de comunicación.
- p. Botiquín de primeros auxilios equipado de acuerdo a la zona en la que se realiza la operación enfocada en traumas.
- q. Poleas para cuerdas.
- r. Mochila especial con desagüe.
- s. Bolsa Seca, útil para guardar linternas, radios, etc.
- t. 4 Clavijas.
- u. Burilador para brocas SDS de taladradoras.
- v. Maillones
- w. Protección artificial para rutas tradicionales: Friends.
- x. Punto de encordé adicional entre el arnés y el mosquetón, útil para rescates en caso de emergencia.
- y. Aprobación de un examen de natación, nadar mínimo 50mts (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

3. Equipo colectivo

- a. Elementos de fijación pre instalados o anclajes predeterminados en los cañones de la ruta.
- b. 2 cuerdas estáticas o semiestáticas, especial para canyoning, entre 0.5 a 10,2 mm con longitud acorde con la altura del cañón.
- c. Cuerda de 40m, 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) (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

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

Grados de dificultad de la modalidad turística de canyoning.- Los grados de dificultad se basan en la clasificación de la Federación Francesa de Escalada (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

6.2. Anexo 2. Cicloturismo

1. Equipo para el turista

- a. Casco de ciclista
- b. Calzado, vestimenta y accesorios adecuados según la zona.
- c. Dispositivo reflector (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

2. Equipo del guía

- a. Casco de ciclista.
- b. Calzado, vestimenta y accesorios adecuados según la zona.
- c. Dispositivo reflector.
- d. Botiquín de primeros auxilios equipado de acuerdo a la zona en la que se realiza la operación enfocado en traumas.
- e. Herramientas básicas (inflador, tubo de repuesto, parches, rompecadenas, llaves hexagonales) (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

3. Equipo colectivo

Contar con bicicletas adecuadas, operativas y funcionando a las características del terreno donde se realizarán los programas; con condiciones mecánicas perfectas (sistema de frenos y dirección en perfecto estado, el marco y las ruedas deben estar libres de daño o problemas estructurales, pedales firmes, bloqueos de las ruedas en posición correcta).

- a. Luces y reflectivos funcionando si se realizan modalidades en programas, rutas, centros urbanos o caminos transitados por vehículos o realizados en la noche.
- b. Dispositivos de comunicación.
- c. Equipo de orientación, cuando sea aplicable;
- d. Hidratación (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

4. Equipo complementario

En cada programa se debe definir el acompañamiento o no de un vehículo de soporte, en base a la accesibilidad y grado de dificultad de la ruta y al número de personas.

En cada programa de cicloturismo se debe disponer de una caja mecánica básica para solucionar los problemas que puedan presentarse, que llevará el vehículo.

La caja básica de herramientas debe llevar:

- a. Con asistencia de vehículo: bomba para inflar, tubos, kit para parchar tubos, rompe cadenas, lubricantes, llaves hexagonales, llaves de pedal, pedales, manubrios, zapatas o pastillas de frenos, una cadena extra, poste del asiento. Una bicicleta de repuesto.
- b. Sin asistencia de vehículo: bomba para inflar, kit para parchar tubos, rompe cadenas, llaves y hexagonales (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

Tipos de rutas.- Los tipos de ruta que se considerarán en la modalidad turística de cicloturismo a nivel nacional son las siguientes: Ciclismo de ruta (vías de 1er orden, 2do orden, 3er orden)
Ciclismo de montaña

Recomendaciones.- Identificar previa la realización de la modalidad turística de cicloturismo, los posibles puntos de encuentro y llevar una bicicleta extra cada 5 personas (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

6.3. Anexo 3. Rafting

1. Equipo para el turista:

- a. Chaleco salvavidas adecuado para la modalidad.
- b. Casco para rafting.
- c. Remos cortos.
- d. Ropa térmica (chaquetas, pantalones o trajes de neopreno) en caso de que la temperatura del agua o ambiente lo justifiquen.
- e. Calzado adecuado (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

2. Equipo del guía

- a. Chaleco de rescate para rafting con sujeción para cuchillo y silbato.
- b. Casco para rafting.
- c. Remo.
- d. Un flipline con mosquetón de seguridad e. Navaja de río o cuchillo.
- e. Pito o silbato.
- f. Dos mosquetones.
- g. Bolsa seca.
- h. Equipo de comunicación (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

3. Equipo colectivo

- a. Un remo de reserva.
- b. Bolsa de rescate con quince metros de cuerda y flotador (mínimo): una por cada bote (hasta grado III) y dos por cada bote (grado IV – V).
- c. Botiquín de primeros auxilios equipado de acuerdo a la zona en la que se realiza la operación enfocado en traumas e hipotermia.
- d. Inflador o bomba (uno por grupo de rafts).
- e. Remos largos (solo si se utiliza la modalidad oars regularmente): dos por cada raft mas uno de repuesto (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

4. Equipo complementario

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

- a. Dos mosquetones con seguro.
- b. Dos mosquetones sin seguro.
- c. Dos poleas de por lo menos 1000 kg de resistencia.
- d. Cuerda.
- e. Dos cordinos (7mm).
- f. Cintas tubulares de dos a cinco metros cada una.

g. Equipo de comunicación.

h. Un vehículo de apoyo cuando las condiciones geográficas lo permitan.

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

6.4. Anexo 4. Canopy

Peso máximo admitido por equipos.- Es importante conocer que la tensión que se produce en el cable de canopy va a variar según el ángulo de pendiente o catenaria del cable. La carga permitida debe ser dada por el constructor o ingeniero mecánico bajo dos parámetros:

1. Ficha Técnica o información del cable (carga permitida).
2. Medida de tensión del cable instalado a través de una célula de carga.

De esta forma se puede determinar el rango de seguridad operativo del cable. Si el anclaje es realizado a un árbol, la entidad pertinente deberá determinar la salud del árbol y no dejar que el crecimiento del mismo absorba el cable o lo cubra en la corteza (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

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.

La agencia de viajes operadora o dual deberá presentar los certificados de las estructuras y equipamiento reconocidos por empresas, instituciones o personal capacitado para el efecto. Los requisitos mínimos de equipamiento e infraestructura a cumplir para la modalidad de canopy son los siguientes:

1. Equipo para el turista

- a. Guantes acordes a la modalidad.
- b. Casco acorde a la modalidad.
- c. Mosquetones con seguro.
- d. Arnés diferenciados para niños y adultos.
- e. 2 líneas de vida con mosquetón.
- f. Polea de doble rodamiento con mosquetón (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

2. 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 (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

3. 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 (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

4. 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 enfocado 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.

Las instalaciones de canopy deben ser revisadas dos veces al año por un personal especializado en la modalidad, que verifique materiales, equipos, sistemas de frenado y otros procesos utilizados. Se deberá usar un registro de equipos, de cuerdas y estructuras (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

6.5. Anexo 5. Requisitos para funcionamiento de agencias de viajes

Art. 9 Requisitos básicos:

- Un local donde se contraten los servicios y se mantenga un mínimo de facilidades que permitan la realización y tratamiento de las reservas y contratación de servicios mediante comunicaciones telefónicas, correo postal y/o electrónico (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).
- Un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando el personal sea mayor o igual a tres personas (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).
- Una póliza de responsabilidad civil cuando se ofrezcan modalidades turísticas de aventura, la que deberá incluir a clientes, guía(s) y terceras personas e informar explícitamente las restricciones que imponen la póliza sobre la cobertura, tales como límites de edad, enfermedades pre existentes, equipos u otros (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).
- Plan de operaciones de cada modalidad turística de aventura que oferte (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).
- Manual de operaciones de cada modalidad turística de aventura que oferte (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).
- Plan de gestión de riesgos. Los requisitos establecidos en este artículo serán de obligatorio cumplimiento, sin perjuicio de aquellos que sean exigidos para la obtención del registro de turismo o la licencia anual de funcionamiento, por parte del Ministerio de Turismo, o por los gobiernos autónomos descentralizados a los cuales se les haya trasferido estas competencias (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

Art. 10 Requisitos para la comercialización:

- Comprobantes de venta vigentes con autorización del Servicio de Rentas Internas (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).
- Información de las modalidades turísticas de aventura que ofrecen, con descripción de la infraestructura, equipamiento y lugares donde se las realiza (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).
- Información clara de los componentes o actividades del producto o servicio ofertado, así como la descripción de las personas a las que este va dirigido y de los niveles de riesgo que la actividad supone (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).
- Los requisitos establecidos en este artículo serán de obligatorio cumplimiento, sin perjuicio de aquellos que sean exigidos para la obtención del registro de turismo o la licencia anual de funcionamiento, por parte del Ministerio de Turismo, o por los

gobiernos autónomos descentralizados a los cuales se les haya trasferido estas competencias (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

- Si la actividad turística de aventura se realiza en un Área Protegida del Estado Ecuatoriano y en la Provincia de Galápagos, las agencias de viajes operadoras o duales deberán obtener los cupos, patentes y autorizaciones correspondientes de la Entidad pertinente y además, respetar los sitios de visita autorizados por la Entidad Competente en dichas áreas protegidas (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).
- Para el Plan de Gestión de Riesgos se deberá considerar los planes de gestión de riesgos definidos por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos y cualquier otra normativa que esta institución defina para el lugar donde se realizará la modalidad. Además, las agencias de viajes operadoras o duales, al momento de su registro deberán declarar bajo juramento que cumplen con todo lo descrito en el presente acuerdo, lo que será sujeto de verificación por parte del Ministerio de Turismo, en cualquier momento (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

Art. 11 Requisitos para la prestación del servicio:

- Infraestructura (cuando aplique), equipamiento, accesorios y equipos mínimos para el desarrollo de cada modalidad de aventura, que se describen en el presente Acuerdo, sean estos propios o alquilados y deberán estar en buen estado de funcionamiento acorde a la modalidad que se realiza, ser homologados, cumplir con normas y estándares internacionales y contar con certificaciones UL, ULC, CE o UIAA y deberán estar acordes al peso, altura y edad del turista que los utilice (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).
- Plan de mantenimiento y reposición de materiales, accesorios, equipos, equipamiento e infraestructura (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).
- Formulario de “Descargo de Responsabilidad y Asunción de Riesgos” como documento habilitante al comprobante de venta (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).
- Medios de transporte apropiados para la operación turística de aventura que cumplan con la regulación de la Agencia Nacional de Tránsito (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).
- Guías especializados para todas las modalidades turísticas de aventura descritas en el presente Acuerdo, a excepción de la modalidad de surf y modalidades recreacionales en embarcaciones motorizadas donde deberán contar con un instructor especializado (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

En lo referente a los guías e instructores de aventura deben cumplir con lo estipulado en la ley para obtener la respectiva licencia, lo que se establece a continuación:

Guías:

- Credencial otorgada por el Ministerio de Turismo.
- Certificación emitida por el Organismo Competente reconocido por el Ministerio de Turismo.
- Acreditar cursos de primeros auxilios en condiciones extremas y reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Acreditar cursos de capacitación y actualización periódica (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

Instructores:

- Certificación emitida por el Organismo Competente reconocido por el Ministerio de Turismo.
- Acreditar cursos de primeros auxilios en condiciones extremas y reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Acreditar cursos de capacitación y actualización periódica (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

Los guías de modalidades turísticas de tierra y aire deben además acreditar cursos de técnicas de rescate, supervivencia y evacuación.

Los guías e instructores de modalidades turísticas de agua y canyoning deben además acreditar cursos de técnicas de rescate en aguas abiertas (si la modalidad se realiza en el mar o sistema lacustre) o aguas rápidas (si la modalidad se realiza en un sistema fluvial), evacuación y supervivencia.

Si la modalidad turística de aventura se realiza dentro de un Área Protegida del Estado Ecuatoriano, los guías deberán obtener su credencial de guía naturalista en la entidad pertinente. Los requisitos establecidos en este artículo serán de obligatorio cumplimiento, sin perjuicio de aquellos que sean exigidos para la obtención del registro de turismo o la licencia anual de funcionamiento, por parte del Ministerio de Turismo, o por los gobiernos autónomos descentralizados a los cuales se les haya transferido estas competencias (Reglamento de Turismo de Aventura 2014).

6.6. Anexo 6: Clasificación de los ríos para la práctica del rafting

- Clase I. Muy fácil. Fácil. Corriente lenta, olas pequeñas, es fácil guiar, el riesgo de caerse es bajo (Aventuras, 2015).
- Clase II. Fácil. Aguas un poco turbulentas con huecos y hoyos de no más de 25 cm, remolinos pequeños sin peligro alguno para un nadador. Para mayores de 14 años (Aventuras, 2015).
- Clase III. Intermedio. Aguas turbulentas con huecos y olas medianas de no más de 1 m, remolinos de cuidado para un nadador y de alguna consideración para una embarcación. La navegación requiere buena técnica y conocimiento del río (Aventuras, 2015).
- Clase IV. Difícil. Corrientes rápidas, fuertes y muy irregulares con rocas obstruyendo el camino. En algunas partes la pendiente es muy pronunciada y se requiere resolver maniobras rápidamente y bajo presión. Antes del primer descenso, es recomendable que un kayakista se adelante para reconocer el terreno. Es para mayores de 16 años, con precauciones (Aventuras, 2015).
- Clase V. Experto. Aguas blancas muy turbulentas poco predecibles con olas y huecos de más de dos metros. Remolinos y cascadas peligrosas. Requiere un grado de técnica experto y muy buen conocimiento del río. Necesidad de maniobras de rafting extremadamente técnicas (Aventuras, 2015).
- Clase VI. Extremadamente difícil o “no navegable”. Se considera muy difícil o imposible de navegar haciendo rafting (Aventuras, 2015).

6.7. Anexo 7:

ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DEPORTES EXTREMOS

1.- Edad: _____

2.- Sexo:

M

F

3.- Nacionalidad: _____

4.- ¿Qué deporte extremo es el que practicó?

Rafting

Canyoning

Canopy

Cicloturismo

Otro (Especifique) _____

5.- ¿Cuál es la temporada del año en que practica deportes extremos?

Enero a Febrero _____

Marzo a Abril _____

Mayo a Junio _____

Julio a Agosto _____

Septiembre a Octubre _____

Noviembre a Diciembre _____

6.- ¿De qué modo acostumbra usted realizar los deportes extremos?

Individual

Colectivo

Número de Pax.:

7.- ¿Tiene alguna experiencia previa en la práctica deportes extremos?

SI

NO

8.- ¿En qué estado se encontraba el equipo al momento de la realización del deporte extremo?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Deficiente

¿En caso de haber estado deficiente explique por qué? _____

9.- ¿Cómo considera la habilidad del guía durante la realización del deporte?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Deficiente

¿En caso de haber estado deficiente explique por qué? _____

10.- ¿Cuál fue el grado de cumplimiento de las normas por parte de la agencia operador en el deporte extremo practicado?

Excelente

Muy Buena

Buena

Deficiente

En caso de ser deficiente explique el por qué lo considera así: _____

11.- ¿Qué factor es más importante al momento de practicar los deportes extremos?

Económico

Seguridad

Calidad de servicio

Otros (Especifique) _____

12.- ¿Califique, del 1 al 10, el nivel de satisfacción alcanzado en la práctica total del deporte extremo? Siendo 1 el más bajo y 10 el más alto

¿Por qué? _____

13.- ¿Al momento de practicar el deporte extremo las explicaciones de los procedimientos a seguir por parte del guía fueron?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Deficiente

¿En caso de haber estado deficiente explique por qué? _____

14.- ¿En el caso de haber sufrido algún accidente, la ayuda brindada por parte de la operadora fue?

Buena

Mala

Explique: _____

15.- Del 1 al 10 cuál sería su calificación del servicio recibido por parte de la agencia de viajes? Siendo 1 el más bajo y 10 el más alto

¿Por qué? _____

16.- ¿Cuánto sería el estimado de gasto por día que tiene en los consumos de servicios turísticos por persona?

50

100

200

300

¿otra cantidad?

17.- ¿Volvería a realizar esta actividad u otra similar con esta agencia?

Si

No

¿Explique por qué? _____

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN