



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
EXTENSIÓN- QUEVEDO



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LINCECIADA EN HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

ANÁLISIS DEL SERVICIO TURÍSTICO QUE OFRECEN LOS GUÍAS DE
DEPORTES EXTREMOS EN EL CANTÓN BAÑOS.

AUTORA:

RAIZHA HILLARY QUIÑONEZ BANGUERA

TUTORA:

LCDA. CLEOPATRA YOHANNA MACKENCIE ALVAREZ MSC.

QUEVEDO – LOS RIOS- ECUADOR

2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
EXTENSIÓN- QUEVEDO



DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado principalmente a mis padres, por el cariño y amor brindado durante todo este tiempo, quienes me han sabido formar con buenos valores y sentimientos. Gracias por ser como son, que siempre tuvieron un consejo o palabra de aliento en los buenos y malos momentos para que pueda forjar la persona que soy ahora.

De igual forma a todas las personas que siempre estuvieron conmigo en todo momento y brindarme la motivación suficiente de luchar por mis sueños para no rendirme, gracias a cada uno por ser un soporte y compañía en este camino por compartir a mi lado experiencias únicas e inigualables llenas de alegrías el cual me han enseñado a ser más humana.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a mi familia por siempre estar conmigo de manera incondicional durante mis estudios y en cada decisión tomada en este camino, ya que sin el apoyo y esfuerzo de ellos no podría haber culminado mi carrera. Agradezco a todas esas personas que han estado conmigo a lo largo de este trayecto con las cuales he compartido alegrías, fracasos y éxitos.

Agradecer desde lo más profundo a todos los docentes que han sido parte de mi camino académico en todo este tiempo logrando así alcanzar una de mis metas en mi vida profesional. Mi gratitud a la Lcda. Cleopatra Yohanna Mackencie Alvarez Msc. por haberme guiado y orientado durante todo el proceso de este proyecto.

INDICE

TEMA:.....	1
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE GRAFICO.....	VII
RESUMEN	VIII
SUMMARY.....	IX
1. INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1.1. Definición del tema caso de estudio.....	2
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.3. Justificación	3
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivo General	4
1.4.2. Objetivos Específicos	4
1.5. Fundamentación Teórica	4
1.5.1. Turismo.....	4
1.5.2. Turismo de aventura.....	5
1.5.3. Deportes extremos	6
1.5.4. Características de deportes extremos	7
1.5.5. Tipos de deportes extremos	8
1.5.6. Operación turística de aventura en Ecuador	9
1.5.7. Guías e instructores	10
1.5.8. Guía de turismo	10
1.5.9. Perfil de un guía turístico.....	11
1.5.10. Turista.....	12
1.5.11. Producto y recurso turístico	12
1.5.12. Servicio turístico	13
1.5.13. Planificación turística.....	14
1.5.14. Demanda turística	14
1.5.15. Oferta turística	15
1.6. Hipótesis.....	15

1.7.	Metodología de la investigación.....	16
1.7.1.	Métodos	16
1.7.2.	Tipos de investigación	17
1.7.3.	Técnica e instrumento	17
CAPITULO II	18
Resultados de la investigación	18
2.1.	Desarrollo del caso	18
2.2.	Situaciones detectadas (hallazgo)	19
2.3.	Resultados	20
2.4.	Situaciones planteadas	25
2.5.	Conclusiones.....	26
2.6.	Recomendaciones	27
BIBLIOGRAFÍA.....	28
ANEXOS	30

ÍNDICE DE GRAFICO

Gráfico 1 Sexo	20
Gráfico 2 Edad	20
Gráfico 3 ¿Qué tipo de deporte extremo le llama más la atención?	21
Gráfico 4 ¿Cuál es su nivel de interés de realizar actividades extremas?	21
Gráfico 5 ¿Los guías de deporte extremo deben tener conocimientos sobre primeros auxilios?	22
Gráfico 6 ¿Qué tipo de guía le gustaría que lo acompañe en su recorrido?	22
Gráfico 7 ¿Cree usted que se debe desarrollar con frecuencia talleres, cursos o capacitaciones a los guías de deportes extremos?	23
Gráfico 8 ¿Qué nivel de inseguridad tendría usted al contratar un guía de deporte extremo no afiliado a ningún gremio?	23
Gráfico 9 ¿Considera usted que la formación profesional de un guía de turismo contribuye al desarrollo turístico de la zona?	24

RESUMEN

Ecuador tiene muchos atractivos turísticos de una increíble belleza única, atrayendo turistas nacionales y extranjeros a nuestro país. El guía turístico representa un papel primordial en la orientación de un sitio, pues es el responsable de atender al turista, además de divulgar con precisión todos los datos informativos del atractivo, la buena atención a los turistas lo que hace que quieran regresar.

El presente estudio de investigación hace referencia al análisis del servicio turísticos de los guías de deportes extremos en el cantón Baños, mediante esta investigación se busca el apoyar y orientar a los guías de turismo a que tengan una capacitación por parte de la colaboración de las autoridades de baños y que así halla un desarrollo turístico en el sector, ya que este es uno de los cantones con una buena acogida de turistas, además una gran parte de guías no son especializados ya que estos son llamados guías empíricos, causando que al no tener una capacitación adecuada no adquieran los conocimientos correctos e necesarios para ofertar un excelente servicio al turista.

Para desarrollar la investigación se utilizó una metodología bibliografía - documental que se basó en la recopilación de información para saber la satisfacción de turistas que visitan Baños.

Con el presente trabajo de titulación se llega al final en una conclusión que el orientar y apoyar a los guías de deporte extremo es importante por el hecho de que, si hay una mejora en sus conocimientos prácticos, técnicos y teóricos ofrecerían un buen servicio.

Capacitar a los guías de deporte extremo con el apoyo del GAD de Baños proporcionando conocimientos en una buena atención al turista, utilización de equipos y primeros auxilios, además para un mejoramiento en el desarrollo turístico del cantón Baños de los residentes.

Palabras claves: guía turístico, deportes extremos, recursos turísticos, servicios turísticos

SUMMARY

Ecuador has many tourist attractions of an incredible unique beauty, attracting national and foreign tourists to our country. The tourist guide represents a primordial role in the orientation of a site, since he/she is responsible for attending the tourist, besides divulging with precision all the informative data of the attraction, the good attention attracts the tourists which makes them want to return.

This research study refers to the analysis of the tourist service of the extreme sports guides in the canton of Baños, through this research we seek to support and guide the tour guides to have a training by the collaboration of the authorities of Baños and thus find a tourism development in the sector, This is one of the cantons with a good reception of tourists, also a large part of the guides are not specialized since they are called empirical guides, causing that by not having adequate training they do not acquire the correct and necessary knowledge to offer an excellent service to the tourist.

To develop the research we used a bibliographic-documentary methodology based on the collection of information to know the satisfaction of tourists who visit Baños.

With the present degree work, the conclusion is that it is important to orient and support the extreme sport guides because, if there is an improvement in their practical, technical and theoretical knowledge, they will offer a good service.

To train the extreme sports guides with the support of the GAD of Baños providing knowledge in good tourist service, use of equipment and first aid, in addition to improving the tourism development of the residents of the canton of Baños.

Key words: tourist guide, extreme sports, tourist resources, tourist services.

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre análisis del servicio turístico que ofrecen los guías de deportes extremos en el cantón Baños, abarca la problemática que surge por la escasa de capacitación a los guías turísticos de deportes extremos.

A consecuencia de esta falta de orientación en los guías de estos deportes se ha visto la necesidad de analizar como proceden los guías con el fin de proporcionar un servicio seguro y acorde a cada turista.

De esta manera, en la identificación del análisis del servicio turístico, se definirán las pautas correctas para realizar propuestas de manera adecuada según las necesidades de Baños, conservando un proceso ético que promueva el desarrollo del cantón. Aprovechando las diferentes alternativas que brinda el cantón Baños, donde la misma población puede ayudar a contribuir al desarrollo del turismo siendo una buena opción para mejorar las condiciones poblacionales del sector.

En el primer capítulo que es planteamiento comprende la descripción de la problemática de la realidad, la interrogante del problema, justificación de la investigación y la metodología empleada en la investigación. En el siguiente capítulo tenemos desarrollo del caso, situaciones detectadas, soluciones planteadas, como las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1.1. Definición del tema caso de estudio

Análisis del servicio turístico que ofrecen los guías de deportes extremos en el cantón Baños.

1.2. Planteamiento del Problema

En Ecuador se puede encontrar una gran variedad de recursos naturales, como áreas protegidas, biodiversidad flora y fauna, y cultura, como sitios históricos y religiosos, que no son utilizadas de una manera adecuada esto puede deberse a infraestructura, falta de promoción turística, capacitación de guías de deporte extremo o mantenimiento deficiente de las atracciones turísticas por parte de los gobiernos locales.

Para Muchos cantones del territorio ecuatoriano su economía se deriva de las actividades turísticas que se obtienen de los atractivos turísticos, con el fin de obtener un ingreso económico para los residentes que viven en el cantón.

El cantón Baños es una potencial turística y es parte importante de la economía, por ende, una fuente de ingresos para los hogares y del desarrollo local. Desde esta perspectiva, los servicios turísticos para mejorar, y promover el crecimiento económico interno; beneficiando a los habitantes y al cantón en general.

Con esta información se realizará un análisis del servicio turístico que ofrecen los guías de deportes extremos en el cantón Baños ubicado en la provincia de Tungurahua. Para resolver este problema, será posible capacitar y fortalecer a los guías turísticos del sector incentivando las actividades productivas de aventura y aumentar los ingresos del turismo.

1.3. Justificación

El turismo es una industria emergente a nivel mundial este es también un fenómeno de importancia socioeconómica en Ecuador, el turismo es una de las actividades de más rápido crecimiento. En la actualidad, dado que la mayoría de las personas se dedican actividades limitadas por la situación sanitaria mundial causada por el virus covid-19, tienen limitaciones en su práctica turística, por lo que brindar productos turísticos de alta calidad es difícil, pero trabajando con las medidas de bioseguridad adecuadas se puede, por lo que es vital para el desplazamiento interno como motor de revitalización de la economía.

Los destinos turísticos son áreas conocidas por tener recursos naturales, grupos específicos de personas. Este trabajo de investigación busca analizar el servicio turístico que brindan los guías de deportes extremos en el cantón Baños, la escasa capacitación e información en el personal que prestan estos servicios, la ausencia de una adecuada formación turística permanente en los guías de la zona que realizan un turismo extremo y de aventura son deficiencias de los actores principales como son los dueños y autoridades del lugar.

La información recopilada ayudara a reconocer las fortalezas y debilidades de los guías en los servicios turísticos del deporte extremo que se practican en el cantón Baños no solo se puede asegurar una correcta organización del sector turístico, también que identifiquen al turismo como el motor principal del crecimiento económico, el cual será una herramienta para así reducir la migración de los residentes o pobladores.

Para llevar a cabo este trabajo se debe tener una adecuada planificación de las actividades turísticas y los servicios de alta calidad que se puedan realizar en el cantón, posicionará a baños como un gran destino turístico, logrando que los guías de deporte extremo logren explotar los recursos naturales y turísticos del cantón.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar el servicio turístico que ofrecen los guías de deportes extremos en el cantón Baños perteneciente a la provincia de Tungurahua.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de conocimiento que brindan los guías de deportes extremo.
- Implementar cursos y charlas para los guías de deporte extremo del cantón Baños
- Proponer una continua capacitación a los guías de deportes extremos con el fin de prestar un servicio seguro a los turistas.

1.5. Fundamentación Teórica

1.5.1. Turismo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico. (Unwto)

Definición de Turismo de Naciones Unidas “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y por otros motivos turísticos, siempre y cuando no sea desarrollar una actividad remunerada en el lugar visitado”. (Turismo)

Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado. (Mexico)

Walter Hunziker - Kurt Krapf, 1942 dicen que "El turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa". (Serviciostur)

1.5.2. Turismo de aventura

El turismo de aventura es una tipología de viaje que se puede considerar alternativa a las opciones habituales, como son el turismo de sol y playa, el cultural o el de negocios. Como su propio nombre indica, suele haber un componente de riesgo en las experiencias centrales del viaje o, al menos, una descarga de adrenalina que los convierten en una elección poco convencional y no apta para turistas no preparados física y psicológicamente. (Mediterrani escola universitaria)

El turismo de aventura es un tipo de turismo que normalmente tiene lugar en destinos con características geográficas y paisajes específicos y tiende a asociarse con una actividad física, el intercambio cultural, la interacción y la cercanía con la naturaleza. Esta experiencia puede implicar algún tipo de riesgo real o percibido y puede requerir un esfuerzo físico y/o mental significativo. (Unwto)

El Turismo de Aventura Actividades consiste en conectarse con una nueva cultura o un nuevo paisaje y ser físicamente activo al mismo tiempo. No se trata de ser arriesgado o empujar tus límites. De hecho, es especialmente importante conocer y respetar sus límites mientras se encuentra en un área desconocida. Por lo que una definición podría ser “aquellos viajes que tienen como fin actividades asociadas con desafíos impuestos por la naturaleza”. (aventura)

El Turismo de aventura es un tipo de Turismo activo que se practica aprovechando los recursos que ofrece la naturaleza. (Entorno turistico, 2016)

Turismo de aventura. Es una actividad donde el turista participa, se informa, se interesa y disfruta de la naturaleza, asumiendo para ello cierto elemento de riesgo, o más bien, "de riesgo percibido o aparente", ya que usualmente son los guías, adecuadamente entrenados, los que controlan las situaciones aparentemente peligrosas. (Ecured)

En los párrafos antes citados se entiende al turismo de aventura como una actividad de recreación donde el turista disfruta y pone a flote sus límites en conocer nuevas áreas turísticas desconocidas de un lugar.

1.5.3. Deportes extremos

El deporte extremo es también conocido como deporte tipo aventura, y se caracteriza por que tiene condiciones difíciles o de peligrosidad. Se practican al aire libre, siempre en contacto con la naturaleza. El termino deporte extremo se aplica a todo tipo de deporte extremo o al límite, como por ejemplo el montañismo, el alpinismo, el enduro, la escalada en roca libre entre otros. (Romero)

Son actividades físicas y deportivas que se desarrollan con cierta dosis de riesgo por las condiciones espaciales y ambientales en las que se practica y / o por los gestos técnicos que se ejecutan. (Tododxts)

Los Deportes Extremos son aquellos que tienen un grado de riesgo para quienes los practican. La idea de estos es ir siempre al borde sin perder el control, estos son de gran exigencia física y, sobre todo, mental, pero la sensación de placer de quienes los practican es espectacular. Todo esto por un tema biológico de nuestros cuerpos: "La adrenalina". (Guioteca, 2011)

Los deportes extremos son aquellas actividades físicas o disciplinas deportivas que además de ser muy exigentes, se realizan bajo circunstancias especiales que pueden tener el peligro implícito en la práctica y que además son muy difíciles de realizar. (Euston)

Los deportes extremos son todos aquellos deportes o actividades de ocio con algún componente deportivo, que por su real o aparente peligrosidad o por las condiciones difíciles o extremas en las que se practican se consideran bajo este término. (Aguirre, Ortiz, & Rodriguez)

El deporte extremo es una actividad de adrenalina donde se ve involucrado lo físico o disciplina y el turista refleja sus propios límites en actividades de riesgo en los diferentes tipos de atracciones naturales con peligrosidad.

1.5.4. Características de deportes extremos

Los deportes extremos se caracterizan primeramente por ser realizados bajo situaciones que pueden resultar en una amenaza para la vida y para la salud de quienes los practican. Son actividades que no poseen ningún tipo de reglamento específico ni tampoco tienen un horario determinado para poder ser realizados. Este tipo de actividad puede variar tanto en ritmo como en intensidad, y esto dependerá del tipo de deporte que se practique y de la habilidad que tenga el deportista. (Euston)

- No hay horario específico.
- Las prácticas varían el ritmo y la intensidad.
- Los deportes son originales y creativos.
- Hay una constante búsqueda de placer y satisfacción.
- Sensaciones de riesgo y aventura.
- Necesidad de autorrealización.
- Satisfacción de preferencias.
- Control de emociones.
- Compromiso personal.
- Liberación psíquica y física.
- Búsqueda de nuevos retos.
- Exteriorización del estrés.
- Desarrollo de una práctica diferente.
- Influencia de modas. (Ecured)

1.5.5. Tipos de deportes extremos

- **Escaladas:** consiste en subir o descender por paredes altas de roca natural o artificial. Cuando se realiza en hielo implica un mayor riesgo pues se necesita de equipo especializado para poder hacerla. (Euston)
- **Montañismo:** implica la caminata realizada para poder llegar hasta la cima de una montaña y es también conocida con el nombre de alpinismo. (Euston)
- **Paracaidismo:** uno de los deportes que descarga increíbles cantidades de adrenalina en el cuerpo humano cuando la persona se lanza desde el aire a grandes alturas para intentar descender a la tierra utilizando un paracaídas. Un deporte que puede en riesgo la salud y la vida de quienes lo practican. (Euston)
- **Rápel:** implica el descenso por una superficie vertical de piedra utilizando una serie de cuerdas. (Euston)
- **Parapente:** un deporte de aventura donde el participante usa un tipo de ala para planear grandes distancias. (Euston)
- **Rafting:** implica realizar un descenso en ríos muy turbulentos que perfectamente podrían volcar la embarcación. (Euston)
- **Parkour:** un deporte intenso y lleno de riesgos que puede poner en riesgo la vida dependiendo del lugar en donde se realice. (Euston)
- **Highline:** este deporte extremo se hace sobre una cuerda tensa que se coloca a gran altura entre dos superficies. El deportista deberá de caminar por la cuerda sin caer. Implica un riesgo muy elevado de sufrir accidentes e incluso la muerte. (Euston)
- **Bungee jumping:** un salto que hacen las personas desde cientos de metros de altura únicamente atados a una cuerda elástica que se coloca en los pies. (Euston)

1.5.6. Operación turística de aventura en Ecuador

Requisitos

Básicos. - Son los que tiene relación con el espacio físico, organigrama de funcionamiento; una póliza de responsabilidad civil; un plan de operaciones de cada modalidad turística de aventura que oferte; un plan de operaciones de cada modalidad turística de aventura que oferte y un manual de gestión de riesgos. (Ministerio de turismo, 2014)

Para la comercialización. - Son aquellos que deben cumplir para mantener prácticas comerciales responsables y asegurar al usuario la veracidad y claridad en la información que transmite sobre las modalidades turísticas de aventura que oferta y comercializa. Los comprobantes de venta vigentes con autorización del Servicio de Rentas Internas; información de las modalidades turísticas de aventura que ofrecen, con descripción de la infraestructura; equipamiento y lugares donde se las realiza e 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, son los requisitos indispensables para la comercialización. (Ministerio de turismo, 2014)

Para la prestación del servicio.– Los requisitos mínimos que deben cumplirse para la adecuada atención al turista y para asegurar la prestación de los servicios conforme a la ley son los siguientes: infraestructura (cuando aplique), equipamiento, accesorios y equipos mínimos para el desarrollo de cada modalidad de aventura; plan de mantenimiento y reposición de materiales, accesorios, equipos, equipamiento e infraestructura; formulario de “Descargo de Responsabilidad y Asunción de Riesgos” como documento habilitante al comprobante de venta; medios de transporte apropiados para la operación turística de aventura que cumplan con la regulación de la Agencia Nacional de Tránsito y 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. (Ministerio de turismo, 2014)

1.5.7. Guías e instructores

Los guías deben presentar la 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 cardio-pulmonar (RCP) y acreditar cursos de capacitación y actualización periódica. (Ministerio de turismo, 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. (Ministerio de turismo, 2014)

El guía de alas delta además de lo descrito anteriormente, deberá poseer una licencia de vuelo de piloto tándem comercial para alas delta, otorgado por la autoridad competente del Ecuador. El guía de parapente además de lo descrito anteriormente deberá poseer una licencia de vuelo de piloto de parapente máster (o similar) o de piloto tándem comercial para parapente, otorgado por la autoridad competente del Ecuador. El guía de buceo, deberá poseer, además, una licencia internacional de buceo otorgada por una Asociación mundial de buceo que lo califique como DIVE MASTER. (Ministerio de turismo, 2014)

1.5.8. Guía de turismo

Un guía de turismo es quien debe orientar en todo momento a los turistas que tiene a cargo, desde colaborar con el idioma si es que el turista lo desconoce, como aconsejar sobre lugares para descubrir; sus funciones son tan variadas como enriquecedoras. (Educativo)

El guía es una persona con cualidades y habilidades en el cual es capacitado de guiar y orientar al turista o grupo del mismo durante la estadía de un sitio o atractivo turístico de una comunidad, región o país.

Es aquella persona, debidamente entrenada y calificada, cuya función básica es recibir, despedir, guiar e informar a un viajero o a un grupo de viajeros, tanto nacionales como extranjeros, ya sea en un circuito por varias ciudades o simplemente durante la visita a una ciudad o región turística de un país dado; mostrándoles en una forma amena y estimulante, en la lengua de los visitantes el patrimonio cultural de dicho país o región, desde el punto de vista histórico, arquitectónico, artístico y folklórico, además de su patrimonio natural y ambiental, en relación con su geografía, flora, fauna, etc. (Ecured)

1.5.9. Perfil de un guía turístico

El guía turístico es responsable de la salud y seguridad de los turistas que pueden estar capacitados para brindar servicios de primeros auxilios.

Un guía turístico debe tener:

- Excelentes habilidades interpersonales.
- Una buena presentación y habilidades de comunicación.
- Automotivación y entusiasmo.
- Una dicción clara.
- Buenas habilidades descriptivas.
- Una buena capacidad de planificación y organización.
- Interés por la historia, la cultura y el conocimiento en general.
- Voluntad de aprender.
- Una buena memoria.
- Flexibilidad. (Educaweb)

1.5.10. Turista

Un turista es un visitante, con la condición que debe pernoctar en el destino, esto es, que se quede por al menos 24 horas, pero como ya se mencionó antes, no más de 1 año; los motivos pueden ser personales, profesionales o de negocios. (Turistico, 2021)

Visitantes que pernoctan en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos. (Mexico)

Es una persona que se traslada de un lugar dentro y fuera de su región o país ya sea por visitar a familiares, negocio o actividad recreacional.

1.5.11. Producto y recurso turístico

El ministerio coordinador de turismo del Perú en su informe titulado conceptos fundamentales del turismo menciona que: “El inventario de recursos turísticos constituye un registro y un estado integrado de todos los elementos que por sus cualidades naturales y/o culturales, pueden constituir una motivación para el turista. Representa un instrumento valioso para la planificación turística, en cualquier ámbito, toda vez que sirve como punto de partida para realizar evaluaciones y establecer las prioridades necesarias para el desarrollo turístico local, regional o nacional”. (Medina, 2015)

Marín Castillo H. en su módulo de Turismo Aula Sénior en el año 2012 menciona que un recurso turístico es: “Todo elemento natural, toda actividad humana o resultado de la misma que puede generar un desplazamiento por motivos, esencialmente, de ocio”. (Medina, 2015)

Un recurso turístico son elementos tanto naturales y culturales que contiene un lugar para desarrollar la motivación del turista a que quiera visitarlo.

Un producto turístico es la suma de atractivos, servicios, bienes y equipamientos que se ofrecen al turista y responden a sus expectativas. por eso, para tener un buen producto todos debemos participar dando un buen servicio. (Peru, 2008)

Un producto turístico es una combinación de elementos materiales e inmateriales, como los recursos naturales, culturales y antrópicos, así como los atractivos turísticos, las instalaciones, los servicios y las actividades en torno a un elemento específico de interés, que representa la esencia del plan de marketing de un destino y genera una experiencia turística integral, con elementos emocionales, para los posibles clientes. Un producto turístico se comercializa a través de los canales de distribución, que también fijan el precio, y tiene un ciclo vital. (Unwto)

El producto turístico es el conjunto de atractivos, materiales y servicios de un sitio turístico brindando al turista una experiencia única e inigualable que represente a la zona.

1.5.12. Servicio turístico

Al hablar de servicios turísticos nos referimos a los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico y que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje y mediante el disfrute del mismo (empresas intermediarias, de transporte, alojamiento, organizadoras de actividades deportivas, etc.). (Efdeportes)

Los Servicios Turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos. (Serviciostur)

Según la OEA (1980), los Servicios Turísticos, se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos. (Serviciostur)

1.5.13. Planificación turística

La planificación turística constituye un requerimiento fundamental en el desarrollo de la actividad turística puesto que garantiza, por una parte, la correcta integración del turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente locales; y, por otro lado, la adecuada satisfacción de la demanda turística, elemento indispensable para la viabilidad y posibilidad económica de los proyectos turísticos de competencia creciente. (Entorno turístico, 2017)

Es la planificación del desarrollo turístico involucrando lo económico, social, cultural y natural de un lugar, con un apropiado manejo de la demanda turística siendo esencial para trabajos o proyectos turísticos en crecimiento.

1.5.14. Demanda turística

Entendemos por demanda turística la cantidad de productos y/o servicios turísticos que pueden ser adquiridos o se han adquirido por parte de los turistas, motivados por intereses varios (cultural, ocio, relax, etc.). Por tanto, en la definición se engloba tanto la demanda real como la potencial, es decir, la demanda posible que todavía no se ha materializado. (Ilerna, 2019)

Se define como demanda al conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos que buscan satisfacer sus necesidades de viaje. Sean éstos los turistas, viajeros y visitantes, independientemente de las motivaciones que les animan a viajar y del lugar que visitan o planean visitar. (Mario & Socatelli)

Definimos como demanda turística al conjunto de atributos, valores, servicios y productos que el mercado (los públicos) requieren a los operadores turísticos, para satisfacer determinadas necesidades de esparcimiento, ocio, tiempo libre o vacaciones. (virtuales, 2013)

Es el conjunto de bienes y servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un determinado destino. Ahora bien, de acuerdo con los principios y normas del Sistema de Cuentas Nacionales (SCN), se entiende como un agregado constituido por la suma del consumo turístico, el consumo colectivo turístico y la formación bruta de capital fijo. En el enfoque de la demanda, el turismo estaría determinado por la cantidad y las características de los bienes y servicios consumidos por los visitantes. (Mexico)

1.5.15. Oferta turística

Una oferta turística es una combinación de servicios y productos que se presentan para su consideración por un cliente que desea realizar un viaje turístico. (Ceupe)

La oferta turística es aquella que está constituida por una agrupación de bienes, servicios, infraestructura y recursos, organizados de manera tal que permitan satisfacer la demanda de los visitantes. Los elementos deben estar engranados, para ofrecer al viajero una visión armónica del recurso que se desea promocionar. (Helmut)

Definimos oferta turística al conjunto de productos y servicios asociados a un determinado espacio geográfico y socio-cultural y que poseen un determinado valor o atractivo turístico que es puesto a disposición de los públicos en un mercado competitivo. (virtuales, 2013)

1.6. Hipótesis

El estudio del servicio turístico que ofertan los guías de deportes extremo es el adecuado para los turistas que visitan baños.

1.7. Metodología de la investigación

Después de haber realizado un análisis de las líneas de investigación que la Universidad Técnica de Babahoyo extensión Quevedo, indica que en el tema de Análisis del servicio turístico que ofrecen los guías de deportes extremos en el canto baños está sujeto en la línea 2 desarrollo de productos y servicios turísticos en la sublínea nivel de capacidad del recurso humano en el área turística lo que ha permitido realizar la siguiente metodología de investigación.

A través de este tipo de investigación explicativa, descriptiva, deductiva e inductiva se logrará analizar en el problema de estudio mediante ideas teóricas propuestas por otros autores, nos permitió conocer más de la investigación utilizando la técnica de observación, de esta manera se verifico la realidad del turismo en los guías de deporte extremo. Además, se constató que lugares ofrecen esta clase de turismo en el cantón Baños.

1.7.1. Métodos

Método Inductivo: El método inductivo es una estrategia de razonamiento que se basa en la inducción, para ello, procede a partir de premisas particulares para generar conclusiones generales. (Significados)

Método Deductivo: El método deductivo es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. (Significados)

1.7.2. Tipos de investigación

Investigación Explicativa: se refiere al estudio de fenómenos específicos que han surgido o aún no se han resuelto de una forma más detallada.

Investigación Descriptiva: esta investigación describe las características de la realidad de estudio para comprenderla como mayor exactitud.

Investigación bibliográfica – documental: con esta investigación trata de recopilar información mediante libros, documentos y páginas web como fuente de ayudas para guiarnos en la investigación.

1.7.3. Técnica e instrumento

Técnica de observación: es un conjunto de herramientas que evalúan un fenómeno o problema, individual o colectivo.

Encuesta: La herramienta utilizada es la encuesta, la cual consta de 9 preguntas, cada una corresponde a selección múltiple. Estas nos ayudaran a obtener información objetiva de patrones que el turista exige al contratar un guía para practicar con seguridad y confianza su activa extrema.

CAPITULO II

Resultados de la investigación

2.1. Desarrollo del caso

Con el trabajo de investigación es posible verificar el nivel de conocimiento en los guías de deportes extremo en el cantón Baños, donde se analizará los diferentes puntos sobre la capacitación y orientación de los guías. Se aprecia positivamente el desarrollo de la industria turística, lo que demuestra la importancia de establecer cursos y charlas sobre un buen manejo y seguridad que deben ofrecer a los turistas.

Se puede mencionar la ausencia de guías con un nivel acorde a las exigencias de estos deportes, es por esto que algunos turistas prefieren evitar riesgo al involucrarse en este tipo de turismo extremo, optando por visitar sitios turísticos familiares sin ningún tipo de temor.

El cantón Baños es reconocido como un lugar turístico tanto por sus atractivos de fauna, flora, gastronomía y deportes extremos, por este motivo se requiere complementar en la capacitación que brindan los guías para una mayor afluencia de turistas en estos deportes logrando seguridad y confiabilidad de los mismos.

Con la capacitación de los guías de deportes extremo ayudara para el aporte del desarrollo turístico y económico en los residentes del cantón Baños, siempre cuidando el medio ambiente y la sostenibilidad del turismo en Baños.

2.2. Situaciones detectadas (hallazgo)

- Cabe destacar que el cantón Baños es un sitio turístico reconocido a nivel nacional, sin embargo son limitados los turistas que deciden practicar este turismo extremo porque creen que no existen guías preparados para ofertar un servicio de calidad.
- Algunos turistas que visitaron Baños no se han llevado una buena experiencia debido a que la mayoría de guías no cuentan con el conocimiento adecuado y necesario. Perjudicando así el desarrollo turístico económico y social del sector.
- Se detectó que hay muchas falencias en la orientación de los guías para prestar esta clase de turismo extremo llevando a cabo una desconfianza en los turistas que quieran realizar o practicar esta actividad de adrenalina extrema en los diferentes atractivos que existen en el cantón.

2.3. Resultados

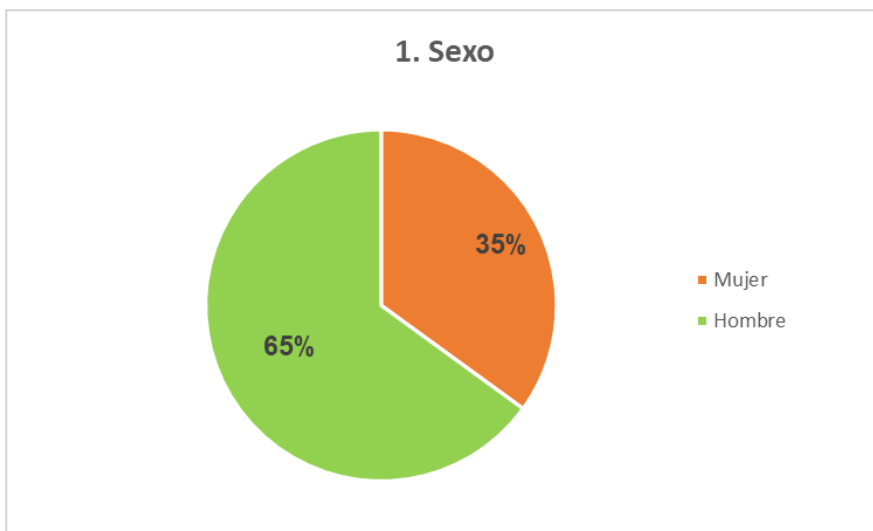


Gráfico 1 Sexo

Análisis: El 65% de los usuarios que realizaron esta encuesta establecida fueron hombres, mientras que el 35% son mujeres.

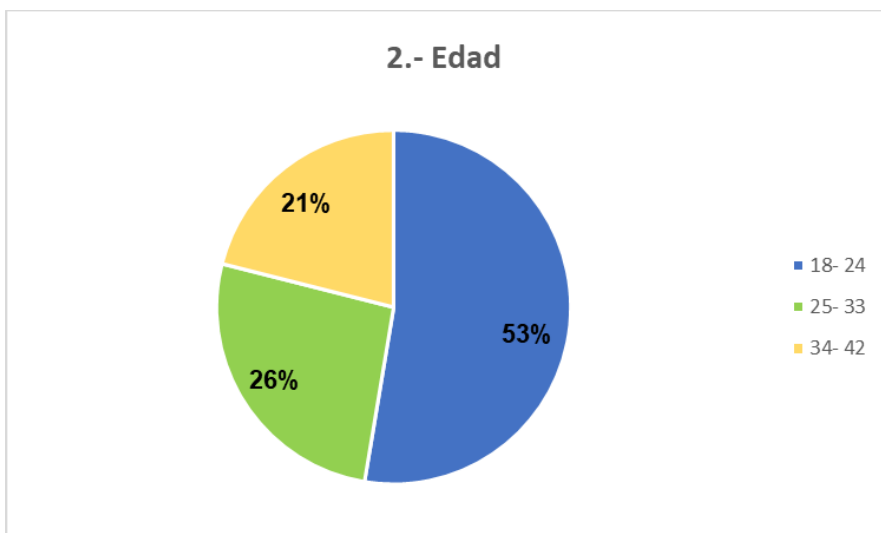


Gráfico 2 Edad

Análisis: El 53% de usuarios que contestaron la encuesta tienen una edad de 18-24 años, mientras tanto el 26% cuentan con una edad de 25-33 años, y por último con el 21% son de 34- 42 años

3.- ¿Qué tipo de deporte extremo le llama más la atención?

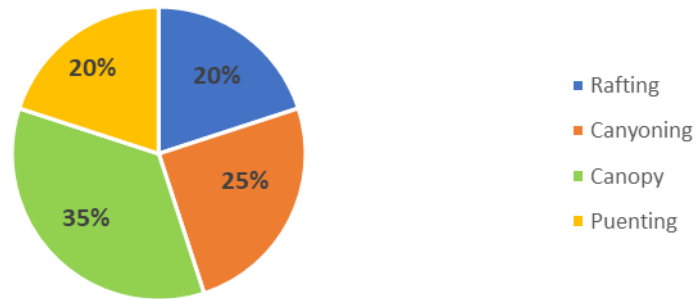


Gráfico 3 ¿Qué tipo de deporte extremo le llama más la atención?

Análisis: El 35% de los usuarios encuestados les llama más la atención el deporte extremo canopy, mientras tanto que al 25% les gusta el canyoning y con el 20% rafting y puénting.

4.- ¿Cuál es su nivel de interés de realizar actividades extremas?

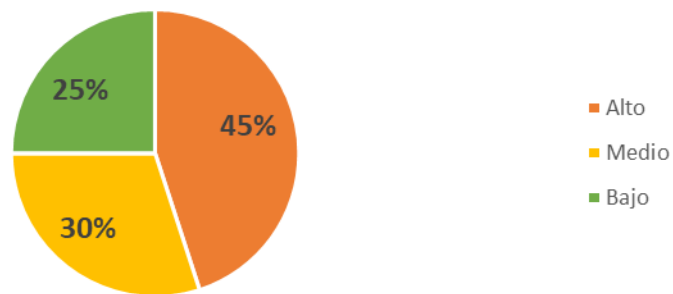


Gráfico 4 ¿Cuál es su nivel de interés de realizar actividades extremas?

Análisis: El 45% de usuarios tienen un nivel alto de interés en practicar actividades extremas, mientras el 30% un nivel medio y el 25% un nivel bajo.

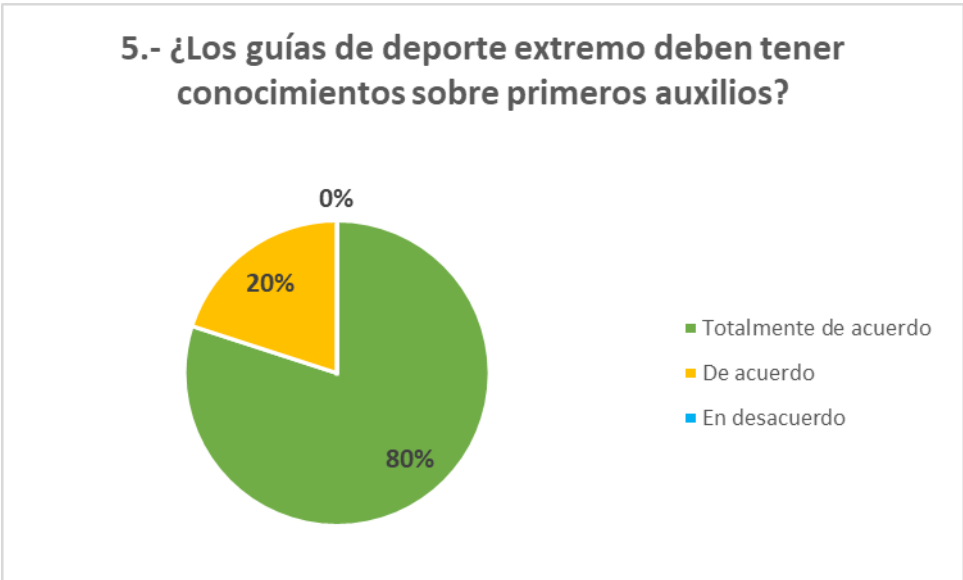


Gráfico 5 ¿Los guías de deporte extremo deben tener conocimientos sobre primeros auxilios?

Análisis: El 80% de usuarios están totalmente de acuerdo que un guía de deporte extremo debe tener conocimiento en primeros auxilios, mientras que un 20% esta de acuerdo.

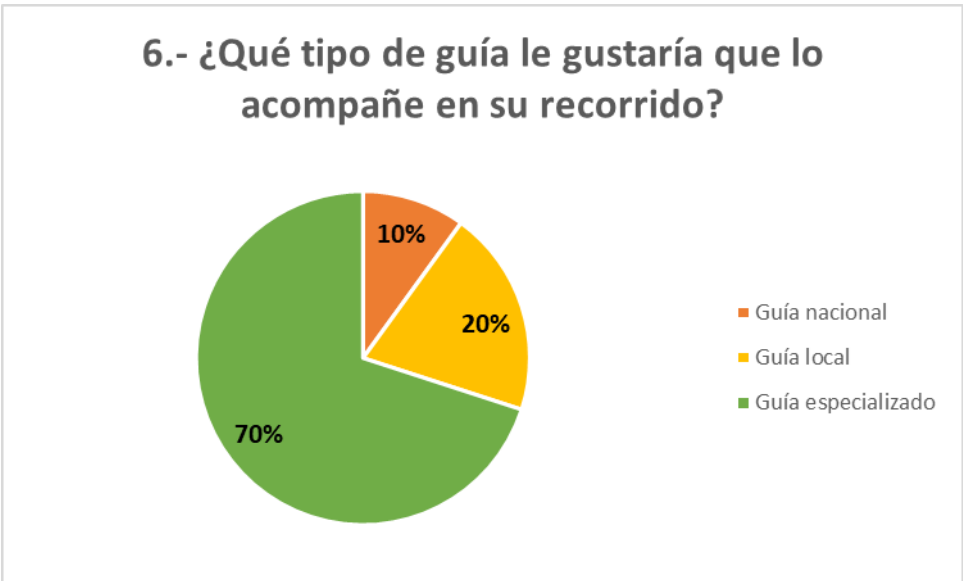


Gráfico 6 ¿Qué tipo de guía le gustaría que lo acompañe en su recorrido?

Análisis: El 70% de personas encuestadas desean un tipo de guía especializado, en cambio el 20% un guía local y el 10% un guía nacional.

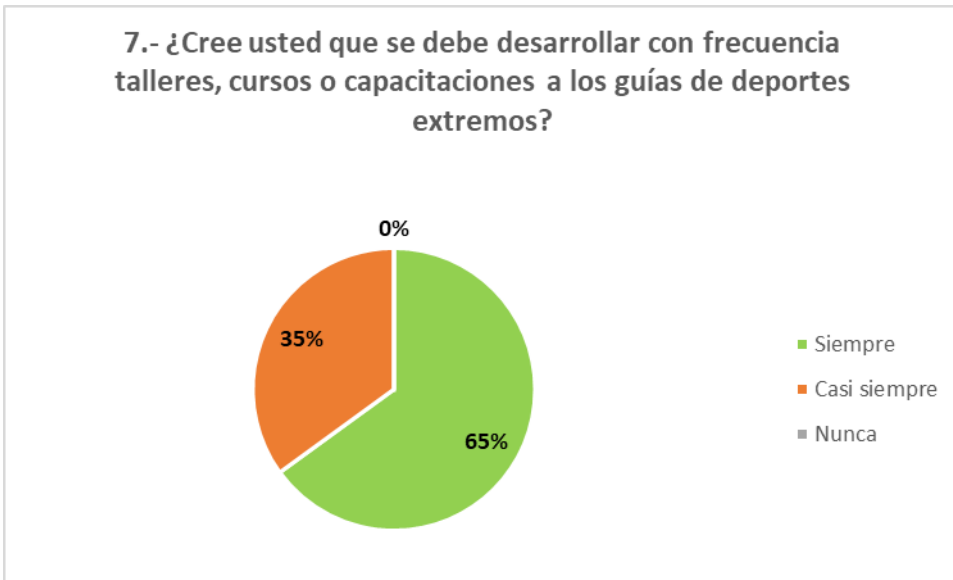


Gráfico 7 ¿Cree usted que se debe desarrollar con frecuencia talleres, cursos o capacitaciones a los guías de deportes extremos?

Análisis: El 65% de personas que respondieron esta encuesta creen que siempre se debe realizar talleres, cursos o capacitaciones a los guías deportes extremo, mientras el 35% dice que casi siempre se deben de desarrollar.

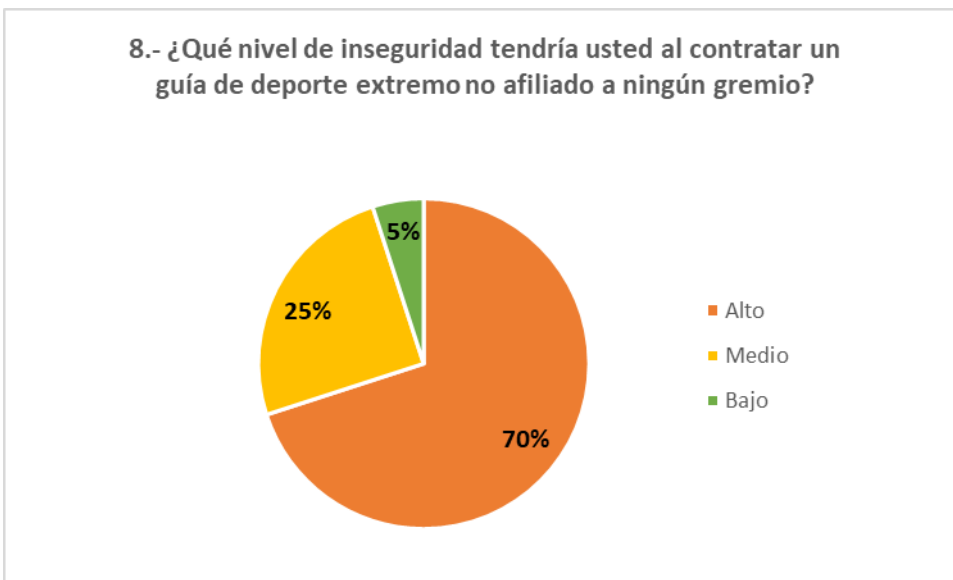


Gráfico 8 ¿Qué nivel de inseguridad tendría usted al contratar un guía de deporte extremo no afiliado a ningún gremio?

Análisis: El 70% de los usuarios que contestado la encuesta consideran que tendrían un nivel alto de inseguridad al contratar un guía no afiliado a un gremio, mientras el 25% un nivel medio y el 5% con un nivel bajo.



Gráfico 9 ¿Considera usted que la formación profesional de un guía de turismo contribuye al desarrollo turístico de la zona?

Análisis: El 90% de personas que realizaron la encuesta consideran que si contribuye al desarrollo turístico y el 10% indica que tal vez contribuya.

2.4. Situaciones planteadas

- ✓ Capacitar por medio de charlas y orientaciones al personal que está a cargo de este tipo de actividad extrema en los sitios turísticos del cantón.
- ✓ Concienciar a los habitantes de Baños a cuidar y explotar los recursos naturales y turísticos de una manera sostenible con el fin de proteger la naturaleza.
- ✓ Realizar cursos cada 6 meses a los guías de deportes extremos para que tengan continuidad y entendimiento de la seguridad que debe haber en estas actividades de riesgo como es el turismo de deporte extremo o de aventura.
- ✓ Desarrollar proyectos turísticos viables para promover un buen servicio del personal que imparten el deporte extremo en la zona con la participación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños.

2.5. Conclusiones

- Mediante esta investigación sobre las distintas teorías nos explica la forma adecuada de realizar un turismo responsable, a través de un desarrollo sostenible permitiendo las actividades humanas en el medio natural, se puede confirmar que estas actividades son viables en la naturaleza y la comunidad.
- En la evaluación de servicios turísticos, es posible comparar la fortaleza de la industria turística. Los deportes extremos están estrechamente relacionados con la naturaleza, convirtiéndose en un entorno ideal para que crezcan.
- A través de la investigación y análisis de otros métodos de investigación, se encuentra que es probable que los turistas participen y practiquen estos deportes extremos, lo que piden es la asistencia de personal bien capacitado que puede brindar mayor seguridad y atención suficiente para mejorar la calidad del servicio.

2.6. Recomendaciones

- Es recomendable que las autoridades demuestren interés en ayudar a los guías para que tengan un plan de capacitación sobre la utilización de equipos, servicio al cliente y primeros auxilios, para así ofrecer un buen servicio de calidad, colaborando al desarrollo turístico del sector.
- Es necesario que los guías de turismo cuenten con un apoyo de alguna asociación donde puedan contar las políticas y leyes que los amparen y amparan también a los turistas que realicen estas actividades.
- Se recomienda tener una lista de atractivos turísticos extremos principales que cuenta el cantón Baños y así los guías cuenten con información actual y con veracidad.
- Brindar un apoyo a los diversos proyectos turísticos que se realicen y promocionarlos para que sean aprovechados de una manera correcta.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, O., Ortiz, K., & Rodriguez, E. (s.f.). *Desportes extremos*. Obtenido de <http://desportesextremos.blogspot.com/2008/11/definicion-de-deportes-extremos.html>
- aventura, E. y. (s.f.). *Ecoturismo y aventura*. Obtenido de <https://www.ecoturismoyaventura.com/turismo-de-aventura-actividades/>
- Ceupe. (s.f.). *Ceupe*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-oferta-turistica.html>
- Ecured. (s.f.). *Ecured*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Deporte_extremo
- Ecured. (s.f.). *Ecured*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Turismo_de_Aventura
- Ecured. (s.f.). *Ecured*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Gu%C3%ADas_de_turismo
- Educativo. (s.f.). *Educativo*. Obtenido de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-un-guia-de-turismo-cuales-son-sus-funciones-puedo-convertirme-en-uno-195.html>
- Educaweb. (s.f.). *Educaweb*. Obtenido de <https://www.educaweb.com/profesion/guia-turistico-212/>
- Efdeportes. (s.f.). *Efdeportes*. Obtenido de <https://www.efdeportes.com/efd139/servicios-y-productos-turisticos.htm>
- Euston. (s.f.). *Euston*. Obtenido de <https://www.euston96.com/deportes-extremos/>
- Guioteca. (4 de Febrero de 2011). *Guioteca*. Obtenido de <https://www.guioteca.com/deportes-extremos/deportes-extremos-que-son/>
- Helmut. (s.f.). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/oferta-turistica/>
- Ilerna. (12 de Diciembre de 2019). Obtenido de <https://www.ilerna.es/blog/aprende-con-ilerna-online/hosteleria-turismo/la-demanda-turistica/>
- Mario, & Socatelli. (s.f.). *Inter Mark*. Obtenido de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana4/LS4.1..pdf>
- Medina, H. J. (2015). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13901/1/La%20actividad%20turistica%20sostenible.pdf>
- Mediterrani escola universitaria*. (s.f.). Obtenido de <https://mediterrani.com/blog/turismo-de-aventura/>
- Mexico, G. d. (s.f.). *Datatur*. Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Peru, M. d. (2008). *MANUAL DEL EMPRENDEDOR EN TURISMO RURAL COMUNITARIO*. Obtenido de <https://fddocuments.ec/document/manual-del-emprendedor-en-turismo-rural-comunitario.html>

Romero, J. M. (s.f.). *Uniminuto*. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/2106/TCG_MontanaJudith_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Serviciostur. (s.f.). *Serviciostur*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>

Significados. (s.f.). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/metodo-inductivo/>

Tododxts. (s.f.). *Tododxts*. Obtenido de <https://www.tododxts.com/ciencias-actividad-fisica/educacion-fisica/que-son-deportes-extremos-riesgo-concepto>

Turismo. (s.f.). Obtenido de https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/economia/turismo_cyd.pdf

TURISMO, M. D. (13 de Febrero de 2014). *Ministerio de turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/operacion-turistica-de-aventura-en-ecuador-cuenta-con-reglamento/>

turistico, E. (1 de Marzo de 2016). *Entorno turistico*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-de-aventura/>

turistico, E. (6 de Febrero de 2017). *Entorno turistico*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/que-es-la-planificacion-estrategica-del-turismo/>

Turistico, E. (18 de Enero de 2021). *Entorno Turistico*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/diferencia-entre-turistas-visitantes-excursionistas-y-viajeros/>

Unwto. (s.f.). *Unwto*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Unwto. (s.f.). *Unwto*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>

virtuales, A. (2013). *Características de la oferta y la demanda turísticas*. Obtenido de <https://aulasvirtuales.wordpress.com/2013/10/12/caracteristicas-de-la-oferta-y-la-demanda-turisticas/>

ANEXOS

ENCUESTA

1. Sexo

- a. Femenino
- b. Masculino

2. Edad

- a. 18 - 24
- b. 25- 33
- c. 34 - 42

3. ¿Qué tipo de deporte extremo le llama más la atención?

- a. Rafting
- b. Canyoning
- c. Canopy
- d. Puenting

4. ¿Cuál es su nivel de interés de realizar actividades extremas?

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

5. ¿Los guías de deporte extremo deben tener conocimientos sobre primeros auxilios?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. En desacuerdo

- 6. ¿Qué tipo de guía le gustaría que lo acompañe en su recorrido?**
- a. Guía nacional
 - b. Guía local
 - c. Guía especializado
- 7. ¿Cree usted que se debe desarrollar con frecuencia talleres, cursos o capacitaciones a los guías de deportes extremos?**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Nunca
- 8. ¿Qué nivel de inseguridad tendría usted al contratar un guía de deporte extremo no afiliado a ningún gremio?**
- a. Alto
 - b. Medio
 - c. Bajo
- 9. ¿Considera usted que la formación profesional de un guía de turismo contribuye al desarrollo turístico de la zona?**
- a. Si
 - b. Tal vez
 - c. No

DEPORTES EXTREMOS

CANYONING



CANOPY



PARAPENTE



SALTO BUNGEE



RAFTING

