



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
ESCUELA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**PROYECTO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERÍA**

TEMA

**Plan de capacitación en el Cantón Bucay para mejorar la seguridad
de los deportes de aventura**

AUTOR:

Christian Alex Quishpi Sapa

TUTOR

BLGA. JENNY CASTRO SALCEDO MSC

2016



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TITULO Y SUBTITULO:

Plan de capacitación en el Cantón Bucay para mejorar la seguridad de los deportes de aventura

AUTOR/ES: Christian Alex Quishpi sapa	REVISORES: BLOG. JENNY CASTRO
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Facultad de Comunicación Social
CARRERA: TURISMO Y HOTELERÍA	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N. DE PAGS: 1 1 4
ÁREAS TEMÁTICAS:	
PALABRAS CLAVE: Perfil del turista, deportes extremos, plan de capacitación	
<p>RESUMEN: El objetivo de la presente investigación es, determinar el perfil de los turistas que acuden al sector y las falencias que existe en los prestadores de servicios dentro del Cantón Bucay provincias del Guayas. Por medio del diseño de investigación utilizando un enfoque mixto se tuvo en consideración una muestra de 160 turistas que visitan el lugar en cierto periodo de tiempo, lo cual nos permitió determinar las características de los turistas, conocimientos en deportes de aventura, las necesidades que requieren. El resultado de la investigación demostró las falencias que poseen servidores turísticos por la escasa preparación que tiene; proponiendo capacitaciones para mejorar el nivel del servicio turístico. Importantes para el desarrollo de los prestadores de servicios hacia los turistas, mejorando la calidad, fomentar el turismo de aventura mediante la práctica de los deporte extremos; actividad necesaria para un incremento de turistas tanto como jóvenes y adultos de diferentes sexos convirtiendo el lugar en un potencial turístico del Ecuador.</p>	
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	
ADJUNTO URL (tesis en la web):	
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES/ES:	Teléfono: 0985546146
	Email: alex-esencia@outlook.es
CONTACTO EN LA INSTITUCION:	Nombre: Blga. Jenny Castro MSC
	Teléfono: 0999427357
	E-mail: Jenny.castrosa@ug.edu.ec



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

Guayaquil 21 de octubre del 2015

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de tesis, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil.

Certifico

Que el Sr **Christian Alex Quishpi Sapa**, ha realizado la tesis de grado titulada **Plan de capacitación en el Cantón Bucay para mejorar la seguridad de los deportes de aventura**, la cual he analizado aplicando las disposiciones institucionales por lo que autorizo a la mencionada egresada, reproduzca el documento definitivo y lo presente a las autoridades de la Universidad, y posteriormente proceda a la exposición de su contenido.

Considerándolo aprobado en su totalidad.

Blga. Jenny castro Salcedo. Msc.

TUTOR

CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

Yo, PEREZ ZULUETA MONICA ANGELINA; que he revisado la redacción y ortografía del contenido del proyecto de trabajo “Plan de capacitación en el Cantón Bucay para mejorar la seguridad de los deportes de aventura”, elaborado por el Sr. Christian Alex Quishpi Sapa, con cédula de ciudadanía N° 0927529545, previo la obtención del Título de **LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERÍA**.

Para el efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido del texto:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas partes.
- La acentuación es precisa.
- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada.
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción.
- Hay concreción y exactitud en las ideas.
- No incurre en errores en la actualización de las letras.
- La aplicación de la sinonimia es correcta.
- Se maneja con conocimiento y precisión la morfosintaxis.
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo, por lo tanto es de fácil comprensión.

Por lo expuesto y en uso de mis derechos como PROFESIONAL, recomiendo la VALIDEZ ORTOGRÁFICA de su Proyecto Turístico previo a la obtención del Título de LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERÍA.

Atentamente

PEREZ ZULUETA MONICA ANGELINA



CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORÍA

Dr. Roberto Cassís Martínez
Rector de la Universidad de Guayaquil
Presente.-

Mediante el presente documento libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derechos de Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi título de Tercer Nivel, cuyo tema fue realizado fortalecer el deporte de aventura y el servicio al cliente, mediante el **Plan de capacitación en el Cantón Bucay para mejorar la seguridad de los deportes de aventura**, y que corresponde a la Unidad Académica de la Facultad de Comunicación Social.

Guayaquil, 21 de octubre del 2015.

Christian Alex Quishpi Sapa
C.I. # 0927529545



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Guayaquil 21 de octubre del 2015

ACTA DE RESPONSABILIDAD

Blga. Jenny Castro Salcedo MSc.

CERTIFICA:

El presente trabajo investigativo con el tema “**Plan de capacitación en el Cantón Bucay para mejorar la seguridad de los deportes de aventura**”. Realizado por el Sr. **Christian Alex Quishpi Sapa** egresado de la carrera de Turismo y Hotelería de la Facultad de Comunicación Social, se ajusta a los requerimientos técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Guayaquil, motivo por el cual se autoriza su presentación.

Blga. Jenny Castro Salcedo MSc.



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Christian Alex Quishpi Sapa, en calidad de autor del trabajo investigativo titulado **“Plan de capacitación en el Cantón Bucay para mejorar la seguridad de los deportes de aventura”** autorizo a la Universidad de Guayaquil hacer uso del contenido de esta obra, con fines rigurosamente académicos, sin olvidar que los derechos como autor de este trabajo investigativo me pertenecen.

Atentamente.

Christian Alex Quishpi Sapa

CI: 092752954-5

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a mi padre celestial por la vida que me otorgo, la fuente de fe, luz y oscuridad que me permite vivir cada día.

A todas aquellas personas que formaron parte de esta vida que recién comienza; por ellos llegue a donde estoy dándome la sabiduría para seguir en el camino que aún me resta y las cosas que aún me faltan por vivir permitiéndome fortalecerme cada vez más.

DEDICATORIA

A mis padres y en especial a mi madre quien es que más ha estado pendiente de mi progreso, mi familia que llegaría el día de lograr esta paso y superar las expectativas que yo mismo poseía.

Y en especial a esas personas que me dieron las emociones y sensaciones en mi vida que hicieron el protagonista que soy, a la vida que aún me da sorpresas buenas y malas que ni yo esperaba vivir y seguiré viviendo con la dicha de ser más fuerte cada día

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es, determinar el perfil de los turistas que acuden al sector y las falencias que existe en los prestadores de servicios dentro del Cantón Bucay provincias del Guayas. Por medio del diseño de investigación utilizando un enfoque mixto se tuvo en consideración una muestra de 160 turistas que visitan el lugar en cierto periodo de tiempo, lo cual nos permitió determinar las características de los turistas, conocimientos en deportes de aventura, las necesidades que requieren. El resultado de la investigación demostró las falencias que poseen servidores turísticos por la escasa preparación que tiene; proponiendo capacitaciones para mejorar el nivel del servicio turístico. Importantes para el desarrollo de los prestadores de servicios hacia los turistas, mejorando la calidad, fomentando el turismo de aventura mediante la práctica de los deporte extremos; actividad necesaria para un incremento de turistas tanto como jóvenes y adultos de diferentes sexos convirtiendo el lugar en un potencial turístico del Ecuador.

Palabras claves: Perfil del turista, deporte de aventura, plan de capacitación.

ABSTRACT

The objective of the present research is to determine the profile of the tourists who flock to the sector and the shortcomings that exist in the service providers in Bucay Guayas province, through the research design using a mixed approach it was taken into consideration a sample of 160 tourists who visit the place in a certain period of time, It allowed us to determine the characteristics of tourists, knowledge in adventure sports, the needs they require. The result of the research showed the lacks that have tourist servers because limited preparation they have proposing training to improve the level of tourism services, Important for the development of service providers towards tourists, improving the quality promoting adventure tourism by practicing extreme sports, necessary activity to increase tourists as well as youth and adults of different sex, it turning into a potential tourist place of Ecuador.

Key words: Tourist profile, adventure sports, training plan.

ÍNDICE

FICHA DE REGISTRO de tesis.....	ii
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORÍA	vi
ACTA DE RESPONSABILIDAD	vii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	viii
AGRADECIMIENTOS	ix
DEDICATORIA.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
ÍNDICE	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Ubicación del problema en su contexto	4
1.3 Situación de conflicto	5
1.4 Alcance	6
1.5 Relevancia Social.....	6
1.6 Evaluación del Problema	7
1.7 Objetivo General	8
1.8 Objetivos específicos	8
1.9 Justificación de la investigación	8
1.10 Idea a defender-interrogantes.....	9

1.11 Objeto y campo	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Fundamento Histórico	10
2.1.1 El deporte extremo en el Ecuador.....	11
2.1.2 El deporte extremo en Bucay.....	12
2.2 Fundamento Teórico	13
2.2.1 Los deportes de aventura	13
2.2.3 El turista de aventura	16
2.2.4 Características socio-demográficas del perfil del turista	16
2.2.5 Planes de capacitación	18
2.3 Fundamento Epistemológico.....	19
2.4 Fundamentación Legal.....	20
2.5 Definición de Términos	23
CAPÍTULO III	28
METODOLOGÍA.....	28
3.1 Diseño de Investigación	28
3.2 Métodos de Investigación	28
3.3 Tipos de Investigación	29
3.4 Técnicas y Herramientas	30
3.5 Población y Muestra.....	31
3.6 Simbología	32
CAPÍTULO IV	33
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	33
4.1 Análisis de las Encuestas dirigidas a los Turistas del Cantón Bucay.....	33

4.2 Análisis de la entrevista	53
4.3 Triangulación de los resultados.....	54
CAPÍTULO V	56
LA PROPUESTA.....	56
5.1 Introducción	56
5.2 Objetivo General	57
5.3 Objetivo Específicos.....	57
5.4 Justificación	57
5.4.1 Económica	57
5.4.2 Turística	58
5.4.3 Social	58
5.5 Detalle de contenidos para el plan de capacitación	58
5.6 Silabo de capacitación	60
5.6 Detalle de la estructura donde va a brindar el servicio de capacitación	63
5.7 Cronograma	65
5.8 Itinerario de la capacitación	68
5.9 Perfil de los capacitadores	71
5.10 Económico	74
5.11 Costo a incurrir por el personal	76
CAPÍTULO VI	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
6.1 Conclusiones.....	77
6.2 Recomendaciones	78
Bibliografía	79
Anexos	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1 sexo de los turistas	33
Tabla 2 Edad de los turistas	34
Tabla 3 lugar de procedencia	35
Tabla 4 nivel de instrucción	36
Tabla 5 tipo de turismo que realiza al momento de viajar.....	37
Tabla 6 tipo de contrato de servicio que utilizó para visitar Bucay.....	38
Tabla 7 le gustaría practicar turismo de aventura.....	39
Tabla 8 ha practicado deportes extremos.....	40
Tabla 9 deportes extremos que le gustaría experimentar.....	41
Tabla 10 deporte de aventura que le gustaría practicar	42
Tabla 11 presupuesto de viaje.....	43
Tabla 12 realiza sus viajes.....	44
Tabla 13 frecuencia de viaje	45
Tabla 14 elección de viajes en vacaciones.....	46
Tabla 15 importancia de la seguridad al practicar deportes extremos.....	47
Tabla 16 tipo de facilidades turística.....	48
Tabla 17 medio de transporte	49
Tabla 18 desarrollo de las cualidades en la calidad del trabajo.....	50

Tabla 19 cualidades favorables en los prestadores de servició.....	51
Tabla 20 los prestadores de servicio deberían recibir capacitaciones	52
Tabla 21 triangulación.....	54
Tabla 22 Silabo de capacitación	60
Tabla 23 cronograma de actividades	65
Tabla 24 horario matutino	66
Tabla 25 horario vespertino	67
Tabla 26 itinerario	68
Tabla 27 material	74
Tabla 28 Valores a pagar.....	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 sexo de los turistas.....	33
Gráfico 2 edad de los turistas	34
Gráfico 3 lugar de procedencia.....	35
Gráfico 4 nivel de instrucción.....	36
Gráfico 5 tipo de turismo que realiza al momento de viajar	37
Gráfico 6 tipo de contrato de servicio que utilizó para visitar Bucay	38
Gráfico 7 Le gustaría practicar turismo de aventura	39
Gráfico 8 ha practicado deportes extremos	40
Gráfico 9 deportes extremos que le gustaría experimentar	41
Gráfico 10 deportes de aventura que le gustaría practicar.	42
Gráfico 11 presupuesto de viaje	43
Gráfico 12 realiza sus viajes	44
Gráfico 13 frecuencia de viaje	45
Gráfico 14 elección de viajes en vacaciones	46
Gráfico 15 importancia de seguridad al practicar deportes extremos	47
Gráfico 16 tipo de facilidades turística	48
Gráfico 17 medio de transporte	49
Gráfico 18 desarrollo de las cualidades en la calidad del trabajo	50

Gráfico 19 cualidades favorables en los prestadores de servicio	51
Gráfico 20 los prestadores de servicio deberían recibir capacitaciones	52

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 lugar de capacitaciones	64
---	----

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objeto principal determinar el perfil del turista, permitiendo recopilar características y necesidades dentro del lugar de estudio que es el Cantón Bucay, logrando la mejora de la atención que tienen los prestadores de servicios hacia los turistas.

Capítulo I tiene como problema de investigación la falta de conocimiento que tienen los pobladores, prestadores de servicios del lugar al no conocer las características de los turistas que llegan al sector, donde se nota la falta de preparación que existe al prestar servicio por parte de las empresas que se dedican al turismo.

Capítulo II se ubica el marco teórico, con la cronología respectiva del proceso de investigación acerca de la historia y teorías que dan fundamentos al diagnóstico del perfil del turista las cualidades estudiadas desde el punto económico, social, psicológico, necesidades que satisface al turista al momento de realizar sus viajes, demostrar como el turismo de aventura se ha ido posesionando dentro del país como una actividad novedosa donde se realizan diferentes tipos de deportes extremos, en el cual las personas disfrutan al realizar estas actividades en un ambiente natural.

Capítulo III comprende las metodologías, los métodos y técnicas que se usaron durante el proceso investigativo, donde la observación directa logró diagnosticar el problema las características y necesidades, argumentando el desarrollo del análisis científico, que contribuyeron a la importancia de conocer el perfil de los turistas como aporte para los servidores turísticos y personas que se dedican a actividades en turismo.

Capítulo IV se evidencian los resultados de los datos recabados durante el proceso de investigación con las herramientas utilizadas en el desarrollo sobre el perfil del turista sus características y necesidades, obteniendo los parámetros necesarios para lograr el objetivo propuesto por medio de las encuestas adquiriendo las cualidades de los turistas, el modelo que les gustaría encontrar en el lugar en el desarrollo de la actividad turística y la implementación de un plan de capacitación; además con la entrevista se aportó en la conclusión de este capítulo en la realización de la triangulación para mejor comprensión y búsqueda de soluciones posibles.

Capítulo V la propuesta. Se implementó como solución un plan de capacitación en la cual se encuentran vinculadas las personas dedicadas al turismo y los servidores turísticos como empresas que laboran en este sector, así obtengan los conocimientos fundamentales para la calidad en el servicio turístico, brindando al desarrollo del lugar y aumento de turistas.

Capítulo VI contribuye con las conclusiones y recomendaciones, para exponer en la concienciación de las personas del Cantón y de las empresas dedicadas al turismo que se debe mejorar la calidad del servicio turístico para el desarrollo como potencial turístico. El plan de capacitación es un complemento para lograr este objetivo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El cantón Bucay posee una gran diversidad de atractivos naturales donde se pueden ejecutar deportes de aventura como canyoning, canoping, rafting, entre otras actividades; la adrenalina que experimenta el turista donde la diversión, la resistencia física, y el estado de ánimo conlleva al máximo las emociones y las expectativas de los más atrevidos a vivir una experiencia única.

Se evidencia que hay pocos servidores turísticos que llegan al sector, lo que causa en los visitantes insatisfacción y pérdida de interés por parte de los visitantes, ocasionando en varias ocasiones buscar lugares con mejores condiciones para realizar sus actividades turísticas, esto conlleva a un impacto negativo tanto en las perspectivas del turista como los prestadores de servicios.

El problema de la investigación se centra en el escaso conocimiento de las características de los diferentes tipos de turistas que arriban a Bucay y sus requerimientos, por tanto influye negativamente en el desarrollo del sector que la población o el lugar no estén preparados ni brinden las facilidades para atender la demanda de turistas.

El cantón Bucay carece de personal idóneo para brindar el servicio de deportes de aventura a las personas que lo requieren, este personal debe tener conocimientos sobre los deportes que en el lugar se practican, pero que lastimosamente no brindan el servicio adecuado en el sector; esto tiene consecuencias, ya que al no conocer detalles de la seguridad que deben tener al practicarlos, al no conocer las características y necesidades de los turistas para brindar un buen servicio corren el riesgo de sufrir accidentes o de no estar dispuestos a realizar dichas actividades con las precauciones debidas.

Los turistas que llegan al sitio, sienten inseguridad debido a la falta de capacitación que existe en el cantón sobre los deportes de aventura ya que no hay asociaciones o centros que capaciten al personal para que esté calificado en el servicio; para lograr una mayor eficiencia en la atención al cliente, la calidad en la seguridad al practicar deportes de aventura y sobre las exigencias y demandas de los diferentes clases de turistas que visitan el cantón.

1.2 Ubicación del problema en su contexto

El cantón General Antonio Elizalde conocido también como “Bucay” tiene una población del 10.642 habitantes y posee una extensión de 152 km², aquí se puede localizar el Recinto la Esperanza que está situado dentro de las reservas ecológicas Bosque Protector Cerro Blanco el cual tiene 500 hectáreas de Bosque húmedo tropical.

Los límites del Cantón Bucay; norte con la Provincia de Bolívar, sur y este con la Provincia de Chimborazo, al oeste con los cantones Naranjito y Marcelino Maridueña. Asentado a 320 m.s.n.m., tiene una temperatura de 24°C posee una precipitación anual de 2000 mm. Está situado en el ramal de la Cordillera Occidental, situándose el Cantón entre las Provincias de los Ríos, Bolívar, Chimborazo y Cañar.

El problema dentro del contexto se ubica en la parte educativa se evidencia la falta de preparación que poseen tanto los habitantes, y prestadores de servicios del Cantón para que tengan el conocimiento adecuado en la atención que deben brindar a los turistas; el presente trabajo investigativo se realizó desde Octubre del 2014 hasta Marzo del 2015 donde se ha evidenciado constantemente la necesidad de conocer el perfil del turista.

1.3 Situación de conflicto

Los turistas en la actualidad buscan actividades vinculadas con la naturaleza y la aventura, que el servicio brinde seguridad y un buen trato por parte del personal, que estas actividades recreativas llenen sus exigencias tanto de relajamiento y diversión, optan por practicar deportes extremos pero si esta actividad no cumple con las reglas y parámetros de seguridad que necesita pueden llegar a ser peligrosos.

Hoteles, restaurantes, servidores turísticos y personas dedicadas a trabajar en turismo deben brindar las facilidades adecuadas dentro del Cantón, si no se cumple ocasionará que los turistas no acudan al sitio; al no prepararse para la llegada de turistas y no conocer cuáles son sus demandas y necesidades, seguirá ocasionando en el futuro que los prestadores de servicios no se preocupen por brindar una mejora en el servicio sin renovar la imagen del sector, por lo que es necesario hacer un diagnóstico del perfil de los turistas para reducir la situación conflictiva que se genera en el campo de investigación.

La falta de conocimiento sobre la percepción de los turistas que visitan el sector, logra un impacto negativo en el desarrollo de las actividades que brindan, concientizar a los trabajadores del sector turístico, de los atractivos que poseen y los deportes de aventura logran ser las más preferidas entre los visitantes.

El poco interés por parte de las empresas privadas que se encargan de tales servicios se evidencia en la falta de preocupación en mejorar la calidad del servicio por lo que no se generan estrategias para atraer la atención de turistas locales y foráneos, que buscan experiencias deportivas únicas que llenen de emoción su estadía en sitios que son promocionados dentro del Cantón en los deportes de aventuras extremas.

1.4 Alcance

Esta investigación arrojará datos importantes que van a mejorar la calidad de los prestadores de servicio, dando el conocimiento de las características, necesidades y gustos que tienen las personas que acuden al cantón Bucay; a corto plazo identificará al turista porque se va a poder determinar las satisfacciones e insatisfacciones que tienen, otorgando a la población y al Cantón el perfil del turista, qué deseen conocer y experimentar tanto en el producto turístico, como en los deportes extremos y los servicios en la zona, creando una cultura de deportes extremos, fortaleciendo el desarrollo de la comunidad.

A largo plazo contribuirá a un posicionamiento del sector dentro del país con un punto estratégico como sitio de deporte de aventura, demostrando que el practicar de manera correcta los deportes extremos traerá beneficios sociales para la comunidad, obteniendo un buen aporte económico, para que la inversión en el sector turístico se fortalezca elevando la calidad de la práctica de este turismo a nivel nacional e internacional.

1.5 Relevancia Social

La presente investigación beneficia a la comunidad local y nacional porque fomentará la práctica segura de los deporte de aventura en Bucay, conocer los perfiles de turistas contribuye a fortalecimiento de las actividades de los prestadores de servicios, que son partícipes del desarrollo económico y social de la comunidad.

La aventura está relacionada con la naturaleza y el deporte, contribuyendo a que se diversifique el turismo, aportando con el desarrollo del lugar, generando nuevas fuentes de trabajo y beneficiando a la salud de los turistas.

Se otorgará un aporte a la comunidad universitaria ya que la información de los diferentes tipos de turistas que visitan el cantón Bucay; incentivará nuevos trabajos de investigación logrando desarrollar nuevas propuestas que beneficien a

la comunidad receptora así como también a los turistas expertos o aficionados a los deportes de aventura .

1.6 Evaluación del Problema

Es factible investigar al constatar las falencias encontradas que permite el desarrollo de la investigación, demostrar los diferentes elementos involucrados en las diversas necesidades de los turistas nacionales y extranjeros, que se relacionan con los deportes extremos dentro del ambiente natural para un incremento y participación de turistas en el área.

La investigación es conveniente para los prestadores de servicios, los guías, la población del lugar, debida que se involucra en el desarrollo y ejecución de las actividades turísticas del Cantón lo que beneficiará su estatus económico; teniendo conocimientos del turista nacional e internacional, del interés que tienen por visitar lugares con naturaleza y deportes extremos.

La investigación es útil demostrando que el perfil del turista puede otorgar las bases necesarias que pueden ser usadas y aplicables por la población del Cantón para la captación de turistas forjándose como un destino destacado del país; así la comunidad podrá captar con nuevas ideas aptas para la oferta y la demanda de los deportistas extremos.

Es importante la realización de la investigación del perfil de los turistas que gusta de las actividades extremas ya que conseguirá el incremento notable en la actividad turística del Cantón Bucay, aumentando las plazas de trabajo para los pobladores participando en el sector turístico, preservando la naturaleza del que existe en el lugar.

El escaso conocimiento que existe por parte de los prestadores de servicios en el manejo de las actividades de los deportes de aventura y el trato en el servicio al cliente

1.7 Objetivo General

Diseñar un plan de capacitación para deportes de aventura en el Cantón Bucay.

1.8 Objetivos específicos

- Recopilar información que evidencie la preferencia de los turistas en las actividades de deportes de aventura.
- Determinar las facilidades del desarrollo de los deportes de aventura en el cantón Bucay.
- Proponer el diseño de un plan de capacitación en deportes de aventura a los servidores turísticos de Bucay.

1.9 Justificación de la investigación

El presente trabajo investigativo contribuirá a la oferta y la demanda, al analizar los perfiles de turistas que visitan Bucay, específicamente al Recinto la Esperanza, contribuyendo al estudio del turismo de aventura, incrementando la economía del sector, aumentando la visita de personas y realizando la imagen del lugar, la participación permanente en las actividades extremas aportando al turismo de aventura que se lleva a cabo dentro la naturaleza, para que los prestadores de servicios, guías turísticos y las entidades públicas y privadas, así como la comunidad en general sea participe de la actividad turística; que busca fomentar el turismo en el país con el respeto a la naturaleza.

La información recopilada proporcionará el conocimiento sobre las diferentes clases de turistas que visitan el cantón, conociendo características, fortalezas, debilidades, preferencias, gustos y cómo los deportes de aventura tienen un impacto positivo al realizarse en la naturaleza, logrando que los turistas sean partícipes; por lo que se podrán ofrecer servicios de acuerdo a las prioridades que buscan al visitar

el Cantón Bucay, valorando el medio ambiente, desde un punto de vista diferente mejorando la calidad y la imagen del atractivo

Los instrumentos y técnicas empleados permiten conseguir la información necesaria para el desarrollo de la investigación en el sector; mediante la observación, encuestas y entrevistas se puede analizar y obtener resultados de las diferentes gustos y preferencias del turista; para dar soluciones en cuanto a las necesidades de los visitantes.

1.10 Idea a defender-interrogantes

Con el diagnóstico del perfil del turista se conocerá las preferencias de los visitantes que se involucran en actividades de deportes en aventura en el Recinto la Esperanza del cantón Bucay.

¿Cómo contribuirá el estudio de los diferentes perfiles de los visitantes al turismo de Bucay?

¿El diagnóstico del perfil del turista contribuirá a fomentar nuevas actividades de deportes extremos?

¿La seguridad del turista es indispensable en la práctica de los deportes extremos?

1.11 Objeto y campo

Objeto: Perfil de turistas.

Campo: Deportes de aventura.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamento Histórico

La historia del deporte ecuatoriano comienza en la ciudad de Riobamba en marzo de 1926 día 14 en el cual se realizan las primeras Olimpiadas Nacionales; dentro del contexto de este libro aparte del deporte es de importante para el País, hay deportes extremos que se practican en la actualidad como son el andinismo y el rafting, que están catalogadas dentro del turismo de aventura (Astudillo, 2006).

Andinismo: el tiempo es el testigo que nos puede platicar desde cuando el ser humano ecuatoriano, comenzó caminando en busca de alcanzar las grandes elevaciones, las copas de los volcanes y los infinitos glaciares; en el transcurso de la historia bien pudieron ser los Caras, los Cañarís, los Quitus y los Puruháes, que escalaban los grandes nevados; por el siglo XX en la ciudad de Quito se conforman clubes de andinismo una sociedad con una forma diferente de pensar y nuevas ideas; el montañismo tiene una definición actual que no sale de sus principios al decir que es un deporte de aventura recreativo que además fomenta la práctica del ecoturismo, senderos que llevan a los turistas hacia un mundo de ensueños y grandes maravillas del entorno que se rodea (Avilés, 2006).

Rafting: este deporte extremo que básicamente es de descender por medio de aguas caudalosas de gran fuerza, en rafts que son balsas neumáticas usadas para tal, que está integrada por 6 personas quien conducen el rafs; equipados con trajes de neopreno, chalecos especiales, cascos, remos; es un deporte de aventura moderno en el mundo en el Ecuador se empieza su práctica en el año 2003, mediante el cual se lleva a cabo la primera competencia nacional en el 2004; con el transcurrir del tiempo estos 2 deportes de aventura son los que dan camino a las demás prácticas deportivas extremas que se encuentran en la actualidad en el Ecuador (Astudillo Avilés, 2006).

La ciudad de Baños de Agua Santa parte de la provincia del Tungurahua que posee una extensión de solo 340 hectáreas conocido dentro y fuera del Ecuador por sus diversidad de flora y fauna además de sus ríos caudalosos, las cascadas y las enigmáticas aguas termales que proviene de las tierras del volcán Tungurahua, encanta a todas las personas que lo visitan; esta ciudad muestra comienzos en el turismo en la década de los setenta por peregrinaciones devotos a la pequeña iglesia de aquel entonces, tiene un incremento considerable de turistas nacionales como extranjeros (Alarcón M., 2010).

El lugar a partir de la década de los 80, en el cual se va implementándose varios servicios turísticos; el potencial incremento de turistas y de servicios turísticos es en la década de los 90 a partir de ese entonces se pueden encontrar balnearios naturales, diferentes tipos de senderos, cascadas y miradores dando a conocer las maravillas del lugar; es importante recalcar que gracias a proyectos emprendedores de agencias operadoras de turismo los visitantes logran disfrutar del ciclismo, paseos a caballos, cuadrones, jeeps, tours a la selva y sobre todo la práctica de los deportes extremos como el rafting, cayoning, puenting, canoping, estas prácticas que son de gran demanda en el sitio (Alarcón M., 2010).

2.1.1 El deporte extremo en el Ecuador

El deporte extremo como marca permanente en el Ecuador no tiene un inicio o un antecedente histórico que faculte desde cuando se comenzó a realizar estas actividades; si bien se puede destacar como un indicio la práctica del deporte de aventura en la era pre-colombina, en cada tribu había una persona que ejercía, con ciertas clases de trabajo, que era conocida como Chasquis (Reyes Molineros, 2013).

Los Chasquis cumplían un rol diferente a todos los demás dentro de su tribu donde ponía a prueba su resistencia mental y física al llevar mensajes a diferentes clanes, o tribus o algún lugar lejano al que debería ir, este mensajero debía recorrer

grandes distancia y pasar difíciles obstáculos, donde se podría relacionar en la época actual el hacer senderismo, escalar montañas, navegar por ríos caudalosos, descender por cascadas y otras actividades (Reyes Molineros, 2013).

Los deportes extremos se vienen ejecutando de una manera empírica en las provincias, cantones, ciudades o pueblos donde se puede encontrar esta actividad, en el cual mediante un proceso adquieren las capacitaciones y practicas necesarias para su aplicación; después de analizar esta práctica se llega a la conclusión que se requiere un alto grado de exigencia física y mental (Reyes Molineros, 2013).

2.1.2 El deporte extremo en Bucay

Según el señor Roberto Bustamante, propietario de Casa de Piedra, en el Cantón Bucay el turismo de aventura tiene un comienzo en el 2002, en su hostería, argumenta que empieza con una actividad, con la implementación del canyoning, este deporte que se trata de descender por medio de las cascadas es el que da la apertura a los siguientes deportes que se van ir incorporando con el paso del tiempo; el rafting comienza su práctica en el 2011 brindando los primeros servicios a los turistas en busca de adrenalina en el río (Bustamante, 2015).

El canoping se lo comienza a practicar en el 2012, las voladas a través de un línea de cable sujetado por medio de un arnés y una cuerda de vida; estas actividades que se han venido practicando hasta la actualidad, además se pueden encontrar diferentes clases de servicio; la hostería Casa de Piedra ofrece hospedaje mediante habitaciones y servicio de camping, alimentación, el trekking por las cascadas, las cabalgatas por los alrededores del lugar, ciclomontaña, bird-watching y pesca deportiva son servicio que se pueden encontrar (Bustamante, 2015).

2.2 Fundamento Teórico

2.2.1 Los deportes de aventura

Dentro de la definición de Los deportes de aventuras han llegado a tener mucha acogida en diferentes partes del mundo; donde ya se practican se los puede realizar en el aire y tierra en diferentes partes de la naturaleza, estas prácticas extremas se caracterizan por ser arriesgado, peligroso y una forma de llevar el cuerpo de la persona al límite y su total desgaste, dejando una total satisfacción de la experiencia vivida (Montaña, 2012).

En la clasificación de los deportes extremos encontramos las siguientes actividades para practicar como rafting, kayak, buceo, surf, canyoning, canoping, parapente, rappel, puenting o bungee jumping como también se lo conoce, trekking, ciclomontañismo, escala sobre roca y muchas otra actividades todas realizadas en un entorno natural de semejante, sea dentro del aire, tierra o agua son prácticas con niveles diferentes de riesgo elevados para cada practica; la práctica se debe hacer con el nivel de seguridad requerida en estos deportes de aventura (Mendoza, 2015).

Los deportes de aventura al momento de la práctica, requiere contar ciertas cualidades: poseer un buen estado físico, tener resistencia, actitud positiva, estar preparado mentalmente y psicológicamente, ser participativo y cooperativo con el grupo que se le asigne, vincularse con el entorno natural donde se desarrolla la actividad, colaboración de equipo para la superación de obstáculos en el transcurso del deporte, seguir siempre las indicaciones del instructor o guía del grupo, llevar al área de practica los materiales y equipos necesarios y de buena calidad para la preparación del deporte extremo a realizar (Moral Cuadra & Orgaz Agüera, 2013).

Hay condiciones en los deportes de adrenalina o parámetros que se deben seguir para la adecuada seguridad y satisfacción de la actividad que se va a realizar como lo son seguir las reglas específicas del guía asignado, no existe un horario

determinado para la práctica, los deportes extremos son diferentes y únicos del que se prefiera practicar, buscar satisfacer y complacer la experiencia de una aventura extrema, explorar el turismo de aventura; el peligro, la adrenalina y las emociones que se vive al realizarlo, deshacer del estrés causado por el trabajo y querer experimentar los deportes de aventura (Montaña, 2012).

El deporte extremo en España en el año 2013 tuvo un increíble aumento, triplicando sus visitas al país desde el 2012; cabe recalcar que en la época estival es donde existe más demanda teniendo un incremento de 372% en sus reservas; la influencia de la llegada de turistas también podría ser considerada ya que “Kilian Jornet”, español caracterizado en batir records en los ascensos de montañas en esquí o corriendo popularizando el montañismo obteniendo España una oferta turística a nivel internacional como nacional (Caño, 2013).

Andalucía y Cataluña se ha triplicado su crecimiento en las actividades de aventura en 323% y 302%; en el 2012 Madrid gozaba de un tercer lugar pero fue superada por Valencia con un incremento de 529% en las cuales las actividades deportivas preferidas son: buceo, motos de agua y kayaks; la comunidad española goza de incremento diaria de turistas tanto internos como externos, en los deportes acuáticos uno de ellos el buceo con 13.2% al mismo tiempo que se implementa nuevas formas de prácticas para captar más la atención de los turistas, para superar la captación del 300% que tuvo España en el 2013 aumentando sus divisas económicas y el desarrollo del país (Caño, 2013).

De acuerdo al Plandetur 2020, (2007), el principal motivo del turista al momento de trasladarse de un destino a otro es la diversión, en donde buscan encontrar comodidades y facilidades que llenen las expectativas del visitante y puedan experimentar actividades al aire libre debido a que la práctica del turismo de aventura se ubica en el tercer lugar con un porcentaje del 12.2% el cual evidencia las preferencias de los turistas nacionales y extranjeros.

2.2.2 El perfil del turista

Uno de los aspectos para conocer el perfil del turista debemos tener en cuenta el factor cultural este nos permitirá conocer su comportamiento, cómo y dónde prefieren viajar, cuál es su lugar de origen de que parte de llegan hacer turismo, cómo también las diferentes clases sociales, se puede reconocer por la calidad del servicio que buscan y cuánto dinero llegan a desembolsar en su viaje programado (Nicolau, 2011).

Conocer la actividad turística de un cliente o visitante es necesario tener una base de datos, hacer un estudio en el lugar de la investigación; descubriendo sus necesidades y demandas analizando sus preferencias al viajar, que necesita o requiere para quedarse en ese sitio, con quienes viajan, cada que tiempo viaja, cuáles son sus proveedores de servicio o si lo realiza empíricamente, que actividades realiza dentro del destino escogido, también será necesario estudiar datos internos del lugar de investigación para reforzar los datos ya obtenidos, siendo una información imprescindible mejorando el servicio, poder crear una oferta y demanda para el consumidor y los prestadores de servicios, mejorando el producto existente, desarrollando nuevos y futuros potenciales turísticos, para la comprensión del cliente satisfaciendo sus necesidades (Kotler, Madariaga Miranda, Flores Zamora, T. Bowen, & C. Makens, 2011).

Un perfil de turistas está enlazado, con la oferta-demanda de como utiliza su tiempo libre de que actividades tiende a seguir la demanda nos da el número de turistas de un país o centro turístico, en que temporada estuvo en el lugar, que tipos de consumos realiza; la oferta ayuda a que con los datos recabados se pueda crear el producto, bienes o servicio a ofrecer, que se debe renovar que se pierde o gana, ayudando al desarrollo del turismo interno y externo de un sector o país (Boullón, 2006).

2.2.3 El turista de aventura

El turista de aventura muestra un gran interés en actividades de riesgo, motivados por la adrenalina donde suelen medir sus habilidades en los diferentes deportes extremos con la finalidad que incrementar sus experiencia en la búsqueda del riesgo y la diversión, tales ejecuciones suelen estar vinculadas con la naturaleza donde no necesariamente es un viaje planificado sino esporádico impulsado por los atractivos, escenarios y las sensaciones que puedan encontrar en el trayecto (PROM PERÚ, 2010).

El estilo de vida para algunas personas es tener un contacto directo con la naturaleza, observar diferentes paisajes y a la vez interactuar con diferentes culturas enriqueciendo sus conocimientos al convivir y practicar las tradiciones propias del lugar. Dentro de las longitudes se masifica la afición en la práctica de los deportes de aventura en el cual la preparación física prepondera como perfil de competencias dentro del sinónimo y motivación de visitas a lugares naturales en el que ejecutar actividades que moldeen las habilidades de riesgo como estilo de vida (PROM PERÚ, 2010).

2.2.4 Características socio-demográficas del perfil del turista

En el perfil del turista, encontramos diferentes edades de todas aquellas personas que desean realizar deportes de aventura varían constantemente, niños de 10 a 14 años así como jóvenes de 15 a 20 también personas adultas de 21 en adelante, se puede observar que personas mayores también las practican desde los 40 a 50 años de edad, estos clientes potenciales que no solamente son hombres las mujeres también disfrutan de estas actividades, de empresas dedicadas al servicio del deporte de aventura; buscan realizar y compartir actividades en el lugar que pernoctan o están de visita, les de emoción a su vida y sanciones de peligro disfrutando en un entorno natural (PROM PERÚ, 2010).

Las familias, parejas, personas, grupos de amigos o de trabajo, buscan realizar viajes sea interno o externo dentro de su país lo pueden hacer de forma empírica buscando donde ir y que disfrutar y otras pueden contratar paquetes turísticos donde ya tienen un itinerario armado; estos grupos de viajeros tienen a gastar en diversidades de necesidades comida, hospedaje, diversión, atractivos entre otras; se cabe recalcar que cada turista gasta su dinero según lo que consume unos desembolsan más dinero, dependiendo de la calidad del servicio que buscan porque hay hoteles de 5 estrellas para personas con una remuneración más alta, así también de 3 estrellas para una clase media, ambos aportando con un gasto económico al lugar escogido para vacacionar (Pelliza, 2010).

La instrucción académica de los turistas varía dependiendo la edad podemos encontrar niños de primaria, jóvenes de secundaria, adultos de universidades o estudiando una maestría todos ellos pertenecientes a una clase social; que disfrutan el viajar y realizar actividades de aventura por diferentes motivos sean estos por ocio, educativo, salud, cultural, sol y playa entre otras; viajando por ello mismo en autos propios o en algún transporte público, enriqueciendo de conocimientos del lugar visitado (Pelliza, 2010).

Las evoluciones regionales dentro del plano de infraestructura que requieren los turistas al momento de visitar un destino, está basada en características propias como la facilidad, seguridad y bienestar que se debe ofrecer en el sector; conectándose con la manera correcta de mantener los elementos necesarios dentro del plano motriz basada en la buena planificación y preparación de un personal idóneo en la oferta de los servicios (Quesada Castro, 2010).

La psicología es la comprensión del pensamiento del turistas, cuántos son sus días piensa quedarse o pernoctar al momento de tener días libres, descansos, o vacaciones de las actividades que prefieren elegir a donde ir que visitar dentro del mercado con las diferentes servicios que hay hospedaje, alimentación, diversión etc., también las diferentes gamas que ofrece el turismo como el de cultural, de

aventura, sol y playa entre otras; este intercambio que se da entre el cliente y el profesional dedicado a servir a los turistas el cual debe ofrecer un excelente servicio, atención de calidad, seguridad y confort todo aquello que desea encontrar el cliente para su estadía y satisfacción (Petit & Graglia, 2011).

2.2.5 Planes de capacitación

Un plan de capacitación es para instruir a las persona participes mediante la enseñanza-aprendizaje, es necesario evaluar el conocimiento de las personas sobre los temas que se van a impartir dentro del programa, así llevar a cabo un serie de procesos de aprendizaje durante el tiempo que se haya determinado impartir la capacitación, las materias elegidas deben tener el proceso programado adecuadamente para la instrucción de los participantes, las capacitaciones lograra que el trabajador se vuelva una persona más hábil, competente, con más productividad en su ámbito laboral (Aguilar Morales, 2010).

El plan de capacitación debe cumplir con tres etapas la de análisis, formulación e implementación de estrategias; el análisis es la visión y misión de lo que se desea logra con las capacitaciones, la formulación es el proceso que va llevarse a cabo teniendo el mejor rendimiento dentro de la evolución del trabajo, la implementación el diseño está terminado presto hacer utilizado teniendo los instrumentos el material para llevar y garantizar la eficacia de la capacitación de la empresa a las personas a capacitar (Martínez Pedrós & Milla Guitiérrez, 2012).

Realizar este programa debe regirse a las demandas de la investigación, que lo que se desea lograr cuales son los propósitos y la necesidad de realizar esta capacitación con que va aportar a las personas que se van a instruir, la modalidad a seguir siendo profesor-alumno impartiendo y enseñando con el plan de estudio asignado; al término del curso obtener un personal calificado en el ámbito laboral turístico (Aguilar Morales, 2010).

Ser partícipe de un aprendizaje, es llevar la calidad del trabajador a su máximo exponente, dándole las cualidades para un desarrollo apropiado de sus habilidades, destrezas en su beneficio y satisfaciendo a las personas involucradas a su alrededor; en el ámbito laboral deben cubrir tres factores los de organización, funcional, individual, con estas características sabrán lo que es la organización del campo laboral, mantener el ritmo de aprendizaje, conocimiento y tener los valores fundamentales de trabajar en el campo asignado, logrando el éxito de la empresa (Pérez, Pineda, & D. Arango, 2011).

2.3 Fundamento Epistemológico

La sociología contribuyendo a la relación que tiene el ocio y el turismo, indica que estudia su vinculación el asueto ha sido parte de la sociedad, teniendo la necesidad de viajar y distraerse en algún lugar cercano de su residencia habitual, asociando fuentes de trabajo, el turismo durante el primer periodo el más significativo donde se da comienzo los viajes, el desplazar de las personas hacia la naturaleza, el mar, las montañas, lugares que sufrieron modificaciones para ser un atractivo turístico (Sidnei, 2010).

El turismo se posesionó como la actividad que trasladaba grandes cantidad de personas, que el medio ambiente tuvo que pasar por transformaciones para lograr acoger a las grandes masas de turistas, a través de las modificaciones el turismo se convirtió en una inversión rentable para empresarios que buscaban nuevas formas de conseguir ingresos económicos con algo novedoso que en la época que el turismo tenía sus inicios, destacándose cambios en lo natural y cultural de cada lugar (Sidnei, 2010).

El turismo es un fenómeno social a través del tiempo ha pasado por proceso se fueron introduciendo métodos y técnicas partir del siglo XX y la segunda guerra mundial deja de ser solo para personas de elites donde la sociedades de clase media y trabajadores disfruten de realizar turismo estudiando su comportamiento

psicológico, logrando que el turismo se tome con responsabilidad para no ocasionar daños a la naturaleza, el turismo ya sea local o internacional tiene cosas positivas y negativas por lo que se debe desarrollar técnicas y poner en práctica los métodos que se consideraron más adecuados en las labores de la recreación turística (Álvarez Sousa, 2011).

Este fenómeno es algo fundamental lograr mover grandes masas de personas creando diferentes fuentes de trabajo, donde el actor principal es el medio ambiente que se debe cuidar, mantener y proteger mediante leyes, es aquí donde se realizan las diferentes actividades de cada participante que goza de hacer turismo, al estudiar la psicología de los turistas se obtiene las características y necesidades, para hacer del turismo el atractivo que se disfruta y sin perjudicarlo, preservándolo para las futuras generaciones (Álvarez Sousa, 2011).

2.4 Fundamentación Legal

La Constitución del Ecuador, (2008) artículo 3.- “Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción”.

El estado garantiza que todas las personas tienen derecho a su seguridad, en la investigación prevé la protección al turista a su vista al cantón al realizar deportes de aventura para realizarlo de forma confiable, segura, sin que perjudique su humanidad y goce del atractivo turístico.

En la (Constitución del Ecuador, 2008) artículo 24.- “Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre”.

El artículo nos dice, que toda persona tiene derecho a disfrutar de su descanso o día libre y puedan realizar deportes, mejor si es dentro del turismo de

aventura, para lograr obtener un perfil del turista que acuda al lugar en este caso el cantón Bucay lugar de la investigación científica.

El artículo 27 de la Asamblea Constituyente, (2008) “señala que la educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar”.

La investigación tiene como propósito implementar programas de capacitaciones a personas y prestadores de servicios en el sector turísticos y obtengan los conocimientos, las características fundamentales para un correcto manejo de la actividad turística dentro su ámbito laboral ayudando al crecimiento y desarrollo económico del cantón.

La Ley de Turismo, (2008) artículo 2.- “Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos”.

Los turistas al dirigirse a otro lugar de su residencia, ayudan al desarrollo del lugar que visitan, el estudio de esta investigación es para llegar a conocer el perfil del turista que visita el cantón Bucay, para brindar a la población con el diagnóstico del visitante, se beneficien de este conocimiento, en el desarrollo, crecimiento de los prestadores de servicios de deportes de aventura.

El artículo 4.- de la Ley de Turismo, (2008) literal e) “Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística”.

Las personas dedicadas al turismo tienen el deber de capacitarse por periodos de tiempo para ser aptos y calificados en el cumplimiento de su trabajo para brindar un mejor servicio a los turistas que llegan al lugar a través de conocimientos actuales, mejorando la imagen a nivel cantonal y nacional.

El objetivo 4 del Plan Nacional del Buen Vivir, (2013-2017) “fortalecer las capacidades y potenciales de la ciudadanía”.

Se toma de referencia este objetivo para la investigación que las personas están el derecho de fortalecer sus capacidades para obtener un mejor desarrollo en su trabajo; el cantón Bucay tiene un desarrollo despacio una de las fuentes de trabajo que se está impulsando el turismo, se encuentra diversos atractivos como también la práctica del deporte de aventura, las cuales necesitan un correcta preparación para laboral en el ámbito turístico.

El PLANDETUR 2020, (2007) Programa de consolidación turística integral en turismo objetivo 1.- “Reducir el riesgo real y percibido sobre el turismo en Ecuador, con garantías de seguridad físicas y jurídicas que sustenten el desarrollo sostenible de los destinos”.

Los accidentes dentro del turismo se han dado, pero hay que contar con programas de capacitaciones sobre la manera de cómo utilizar los equipos, las reglas de seguridad en los deportes de aventura, y los prestadores de servicios la conciencia de saber tratar con los turistas que los visitan, el manejo adecuado de los servicios turísticos, para un perfecto progreso de sus actividades económicas y sus atractivos.

2.5 Definición de Términos

Actividad Turística

Son todas las actividades que lo realiza el turista consumidor, es la causa de su estancia en el lugar escogido en donde demanda los servicios que va a necesitar mientras se encuentra en el lugar, los atractivos son la motivación de las personas para viajar, logrando el desarrollo de la actividad turística (Aguilar Díaz, Rivas Ortega, & González Cornejo, 2008).

Andinismo

Este deporte de escalar grandes nevados, montañas a una altura mínima de 5000 msnm y como máxima de 7000 msnm, es una actividad extrema donde el que lo realiza debe contar con el equipo necesario para la condición climática que se encuentra, tener un guía acompañante no se debe realizar solo esta circuito, se debe planificar el ascenso y con los recursos disponibles (Vargas Parga, 2010).

Bird-watching

Es una actividad especialmente dedicada al aprecio y dedicación de ver aves, de distintas clases en su habita natural, de cómo se desenvuelven dentro de ella, hay personas que lo ven como un pasatiempo y otras como un estudio científico de aves (Lars, 2010).

Bungee Jumping

Es una actividad algo fuera de lo habitual, en este deporte la persona va a saltar dese el filo del puente, tan solo sujetado de sus pies por una sog a elástica, haciéndolo colgar al vacío del puente, este practica no es recomendable para personas que son delicados del corazón (Álvaro, 2014).

Canoping

El turista se coloca su traje o arnés, para la actividad a realizar donde se va tirar desde un pendiente, sujetado de su arnés aun cacle y una polea, la velocidad

del trayecto más el tiempo de duración de la actividad consistirá de cuan empinado este el cable, la persona recorre grandes distancias según lo ofrecido por la empresa encargada (Alarcón, 2011).

Canyoning

Es un deporte muy concurrido por los turistas, la realización de la actividad se lo realiza en una cascada, donde se va descendiendo mediante una cuerda deslizándose con movimientos de rapel, en el cual turista se resbala y disfruta del agua de la cascada, para la realización de esta ejercicio es necesario contar con el equipo necesario (Alarcón, 2011).

Centro Turístico

Es un conjunto de atractivos y servicios turísticos, dentro de un perímetro urbano que dan todas las facilidades al turistas de llegar y pernoctar, quedarse en ese lugar para que disfrute y pueden elegir las diferentes actividades turísticas que ofrece el lugar (Boullón, 2006).

Ciclomontaña

Este deporte extremo se lo realiza montado en una bicicleta por nevados, senderos peligrosos, camino montañosos cubiertos de lodo, todo lo que la naturaleza le da al ciclista en su trayecto, el turista se deleita de esta actividad por lo relajante, emocionante y placentero del recorrido (PROM PERÚ, 2010).

Deportes de Aventura

Practicar turismo de aventura es elegir entre las diferentes modalidades que se pueden encontrar en aire, tierra, agua, esta actividad se lo realiza en un entorno natural, con condiciones de peligro por el grado de peligrosidad que tiene al realizarlo, esto es la aventura que todo turista desea vivir (Montaña, 2012).

Deportes Extremos

Son actividades que conllevan un poco de peligrosidad es ahí la sensación de practicarla, es un atractivo único para el turista ya que estas se realizan en condiciones extremas donde el desgaste físico y mental son partes de los deportes extremos (Vargas Parga, 2010).

Ecoturismo.

Es un turismo tradicional donde el turista se involucra con el entorno natural del pueblo, disfrutando con las personas del sector, aprendiendo de su cultura y de los paisajes que los rodea sin dañar ni ocasionar ninguna clase de peligro a la naturaleza, muchos turistas se deciden por esta actividad porque es relajante, los científicos llegan a estos sitios con fines investigativos (Orgaz Agüera & Castellanos Verdugo, 2013).

Oferta – Demanda

Enfocada en el ámbito turístico, por el lado comercial donde el modelo oferta demanda prevalece, donde la actividad comercial de empresas se enfocan en la sociedad, las personas que hacen turismo son el centro de captación, con el fin lucrativo de tener mayores divisas tanto para las empresas como para la sociedad involucrada (Boullón, 2006).

Parapente

Los turistas que practican este deporte lo realizan acompañado por un guía de la empresa donde contrataron el servicio, el vuelo libre impulsado por el viento la trayectoria la dirige el guía acompañante, durante el vuelo se puede avistar grandes paisajes, los pueblos cercanos y la sensación de libertad (Moral Cuadra & Orgaz Agüera, 2013).

Perfil de Turistas

Es un estudio de las características y necesidades de los turistas que llegan a un país, región, pueblo o comunidad, que llegan al sector con la finalidad de

disfrutar de los paisajes, de conocer la cultura, de observar las cosas únicas que ofrece en el lugar, los visitantes viajan acompañados o solos dejando rubros económicos en el sector, un análisis que sirve al desarrollo de un país en la actividad turística (PLANDETUR 2020, 2007).

Pesca Deportiva

Es elegida por los turistas en donde llevan a cabo esta actividad en espacios controlados o áreas especiales para esta práctica donde por medio de una red tratan de cazar a los peces especialmente las que se usan son las truchas en el Ecuador, para después llevárselos o pueden ser ingeridas como parte de su comida los dueños de estos establecimientos proporcionan los implementos necesarios para esta actividad (Rivera Mateos, 2010).

Plan de Capacitación

Es un programa mediante el cual, se utilizan diferentes tipos de instrumentos y habilidades, el plan debe corresponder a las exigencias y las demandas de la organización o empresa, para lograr las aspiraciones del proyecto que se desea ejecutar y tener el éxito deseado (Aguilar Morales, 2010).

Rafting

Una actividad que implica total esfuerzo físico, se realiza en ríos caudalosos, acompañados del guía asignado este deporte extremo se organizan en pequeños grupos movilizados en un bote neumática o raft, los turistas con el guía son los que llevan la dirección del raft, que se basa en descender por corrientes de aguas feroces (Álvaro, 2014).

Servidores Turísticos

Es todas aquellas empresas grandes, pequeñas dedicadas al servicio y trato con los clientes que buscan realizar cualquier tipo de actividad relacionado con el turismo, este servicio es un bien intangible ya que solo lo que se percibe es el trato

de las personas que están relacionadas en el servicio turístico tales como el hospedaje, alimentación, excursiones etc. (PROM PERÚ, 2011).

Trekking

Este ciclo de aventura que se desarrolla dentro de un bosque natural, el turista camina durante largas horas, por senderos marcados por señaléticas o en otros casos se aventuran por caminos más inusuales y peligrosos acompañados de un guía que los dirige durante el recorrido hasta el término de la actividad (Rivera Mateos, 2010).

Turismo Externo

Este turismo lo realizan los turistas de un país, que salen a otros países, con el fin de realizar sus actividades turísticas, el turistas en una viaje internacional (Luna Vargas, 2014).

Turismo Interno

Esta clase de turismo lo realizan los propios residentes del país al trasladarse fuera de su ciudad natal, recorrer y conocer otras ciudades, culturas, atractivos turísticos como parte de su viaje sea o no programado (Luna Vargas, 2014).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de Investigación

Para la presente investigación utilizó el enfoque mixto que permitió recabar la información necesaria sobre el objeto de estudio, para el proceso de los capítulos estructurados sobre el: diagnóstico del Perfil del Turistas que visita el Cantón Bucay, siendo necesario la utilización de los métodos teóricos y empíricos.

3.2 Métodos de Investigación

3.2.1 Teóricos

Método histórico – lógico.- describe la trayectoria cronológica de las teorías fundamentadas que contribuyen a comprender el problema investigado, fortaleciendo el presente trabajo, las cuales forman parte de la investigación que se necesita para evidenciar el soporte histórico para el desarrollo continuo del proyecto de investigación.

Método análisis – síntesis.- el siguiente método se utiliza en el análisis de la información, obtenida a través de la aplicación de instrumentos de recolección de datos empíricos, para analizar y sintetizar cual es la conexión que existe entre el ambiente natural, los deportes de aventura y los turistas que eligen practicar esta actividad.

Método inductivo – deductivo.- aplica este método al momento de deducir información veraz que ayuda a identificar el perfil del turistas que visita el cantón, proyectarlo y socializarlo a la comunidad, permitiendo inducir nueva información que contribuirá al mejoramiento y protección del ambiente donde se desarrolla las actividades turísticas, para mejorar la calidad de los servicios ofertados.

3.2.2 Empírico

La Observación.- al visitar el sector Recinto la Esperanza se requiere detectar el problema que da inicio a la investigación, a través de un diagnóstico preliminar, donde están implicados los prestadores de servicio, la población, los turistas y toda aquellas personas que se dediquen a la actividad turística empíricamente, logrando obtener más detalles del sitio; de la calidad del servicio que brindan y ofrecen los habitantes y servidores turísticos del sector con los turistas que participan en las actividades del turismo de aventura, para la obtención de un análisis sobre las diferentes clases de visitantes del lugar.

3.3 Tipos de Investigación

3.3.1 Bibliográfica: requerida para utilizar información de libros, secciones de libros, revistas artículos de revistas, archivos pdf relacionados con el tema, periódicos sitios web, sobre el perfil del turista y los deportes extremos, todo lo que evidencie la búsqueda selectiva para que no afecte la investigación realizada.

3.3.2 De Campo: investigación llevada a efecto en el lugar de los acontecimientos, por medio del análisis diagnóstico preliminar, el diálogo con los turistas internos y externos y servidores turísticos determinando así el problema suscitado para obtener la información requerida para estructurar las características que se van a incluir en el perfil de los turistas que participan en las diferentes actividades en el Cantón Bucay.

3.3.3 Descriptiva: se puntualiza los datos recabados en el proceso investigativo detallando las falencias encontradas, que demuestra las carencia encontradas en el turismo de aventura de no buscar el perfil del turista que visita el cantón Bucay dando el plus al lugar para su desarrollo constante.

3.3.4 Analítica: aplicada para analizar la situación real de los turistas, permitiendo elaborar en base a criterios un completo perfil del turistas, que servirán como guía para el aumento de visitantes tanto nacionales y extranjeros en el Cantón, así como mejorar la calidad de atención y servicios que se deben brindar; la ausencia de esta información que incluya características de turistas, ha sido pieza clave del poco desarrollo turístico, por lo que se espera fortalecerlo con la información obtenida del presente estudio.

3.4 Técnicas y Herramientas

Observación: se aplicó esta técnica donde se observó detalladamente el Recinto la Esperanza y la situación del sector del Cantón Bucay, para esto se utilizó como herramienta la ficha de observación directa de elaboración propia del investigador, en la cual se redactó las características en forma de resumen de todas y cada uno de ellas de manera detallada.

La encuesta.- Utilizada para recopilar datos puntuales, de los visitantes que acuden al lugar, para obtener las características, gustos u opiniones que tiene los turistas sobre los deportes, la aventura, los atractivos, la naturaleza: de las diferentes actividades que se pueden realizar en el ambiente natural que se encuentran; también de los diferentes criterios y opiniones que tienen de la calidad del servicio recibido de los pobladores del sector, sobre si debe mantenerse o mejorar la atención recibida.

Está dirigida a los turistas internos y externos que transitan por los sitios más visitados del Cantón, siendo idónea la aplicación del cuestionario como herramienta, estructurada por un banco de preguntas que siguen el modelo según la escala de LIKERT, estas preguntas son de forma cerradas, de elecciones múltiples, politómicas, estandarizadas, descriptivas desarrolladas para los encuestados, buscando determinar las situaciones de acuerdo a los resultados esperados.

Entrevista.- es el complemento con las demás informaciones obtenidas, realizada para obtener el criterio de un experto en el campo, manejando otro punto de vista totalmente diferente y más objetivo, que conozca la realidad del problema en estudio, para hacer una evaluación preliminar de las posibles características de los diferentes turistas o visitantes; además un enfoque más crítico sobre los prestadores de servicio o las personas que se dedican a la práctica de los deportes extremos en dicho lugar.

Dicha técnica fue aplicada al Licenciado Roberto Bustamante, dueño y representante de la Hostería Casa de Piedra, es un prestador de servicio que tiene contacto con diferentes tipos de turistas, relacionado con el turismo de aventura del sector; la herramienta utilizada es un cuestionario constituido con un banco de preguntas seleccionadas, abiertas, estandarizadas, que se aplicó de forma directa al realizar la visita en el Cantón Bucay, y el señor Roberto Bustamante que tiene relación con el departamento de turismo del Municipio de Bucay.

3.5 Población y Muestra

Para el presente proyecto se tiene en cuenta la población de turistas como universo a indagar, con una afluencia de 160 personas adultas promedio mensual, que llegan al Recinto la Esperanza del Cantón Bucay, teniendo en cuenta el número de visitantes registrados por el encargado de los prestadores turísticos del lugar Lcdo. Roberto Bustamante.

Debido a la información recogida se procedió a ejecutar la muestra para establecer el número de turistas encuestados, debido a que no se pretendió censar a toda la población o universo por la dificultad de hallar a todos en el lugar, la destreza de este método estadístico utilizado permite una proyección de muestra con un criterio más amplio.

Se necesita emplear la formula finita y teniendo como error del muestreo el porcentaje en la fórmula del 5% y extraer los resultados de una parte de la población, con un porcentaje del 95% de fiabilidad de los resultados del trabajo investigativo y extrapolando a los visitantes turísticos en el Recinto la Esperanza.

3.6 Simbología

N = Tamaño de la muestra

N = Población total o universo (160)

Z = Porcentaje de fiabilidad del 95% (1,96)

P = Probabilidad de ocurrencia (0,5)

Q = Probabilidad de no ocurrencia (0,5)

E = Error de muestreo del 5% (0,05)

$$\frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 160}{(0,05)^2 (160 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 40}{0,3975 + 0,9604}$$

$$n = \frac{153.664}{1,3579}$$

n= 113 turistas

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

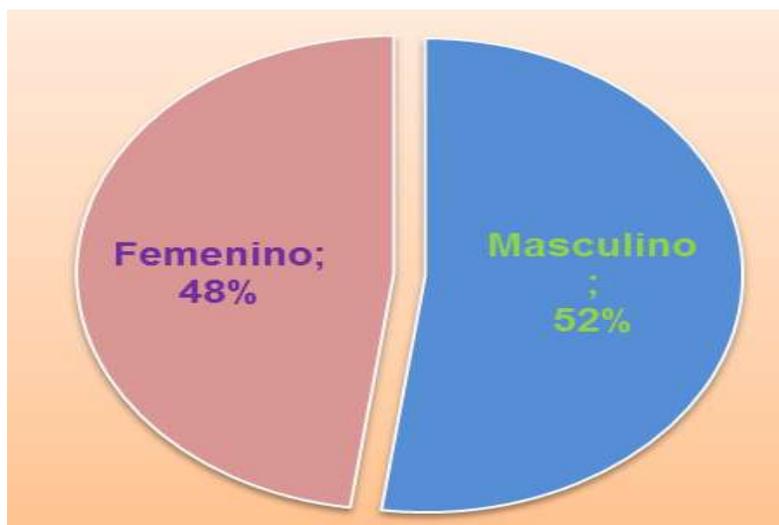
4.1 Análisis de las Encuestas dirigidas a los Turistas del Cantón Bucay

Datos Demográficos

El sexo de los turistas que visitan el Cantón Bucay

Tabla # 1 sexo de los turistas		
Sexo		
Masculino	59	52%
Femenino	54	48%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 1 sexo de los turistas

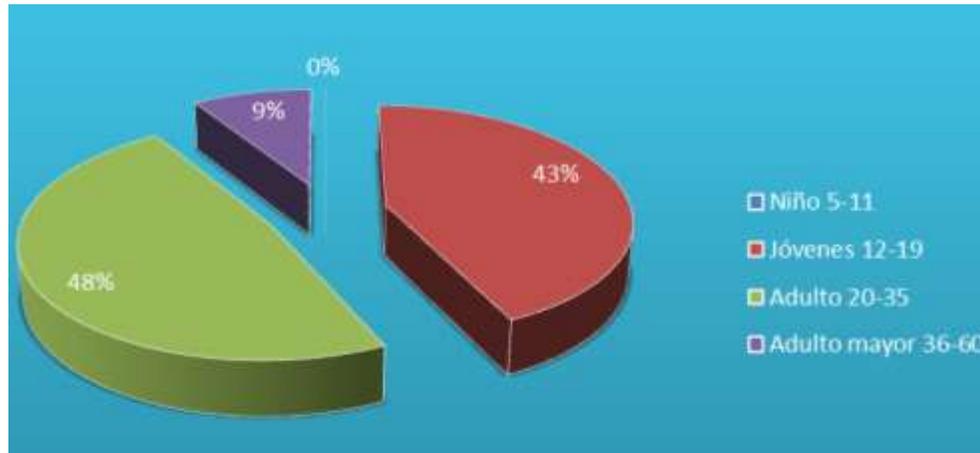


Fuente: elaboración propia

La edad de los turistas que llegan al Sector de Bucay

Tabla 2 Edad de los turistas		
Edad		
Niño 5-11	0	0%
Jóvenes 12-19	49	43%
Adulto 20-35	54	48%
Adulto mayor 36-60	10	9%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 2 edad de los turistas



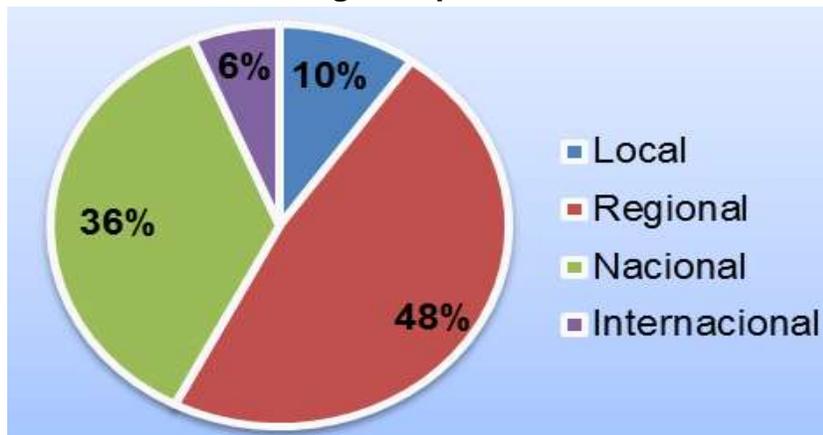
Fuente: elaboración propia

Análisis: se evidencia que de las personas encuestadas los que más acuden al cantón son de sexo masculino con un 52% y 48% de sexo femenino, logrando demostrar que para el deporte de aventura no hay diferencia, pues va de la mano con la igualdad y equidad de género. Así como también se encuentran en un 48% de involucrados en estas actividades a turistas adultos, seguidos de los jóvenes con un 43%, considerando que es motivado por la mezcla entre adrenalina y experiencia que poseen estos dos grupos de visitantes que buscan posibles emociones al realizar turismo de aventura, actividades turísticas que Bucay oferta.

Pregunta 1.- ¿Cuál es su lugar de procedencia?

Tabla 3 lugar de procedencia		
Local	11	10%
Regional	54	48%
Nacional	41	36%
Internacional	7	6%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 3 lugar de procedencia



Fuente: elaboración propia

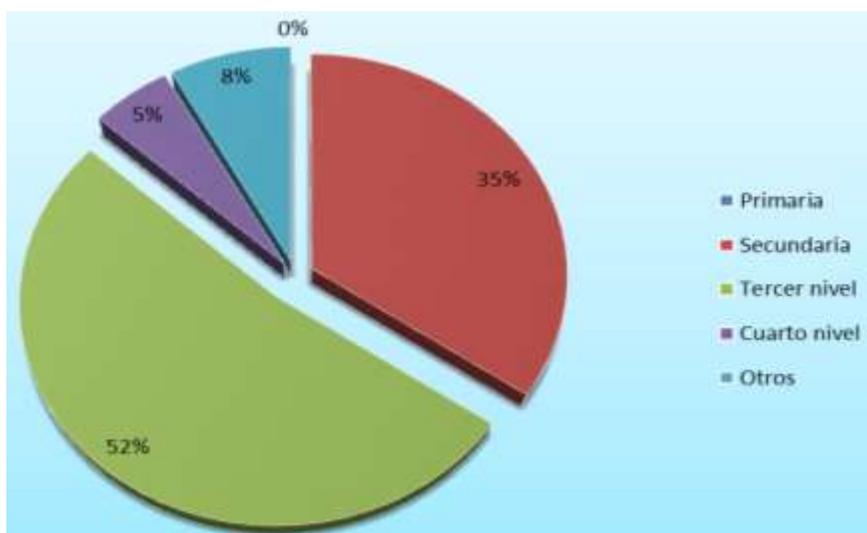
Análisis: el mayor ingreso de turistas, provienen de la región Costa evidenciado con un 48% su vida activa los hace más aventureros, son atraídos por la gran naturaleza que ofrece el sector, el recorrido del tren, la gastronomía típica, siendo esto uno de los principales motivos que posiblemente los turistas acuden a este lugar; también se observa que hay turistas extranjeros en 6% que mantienen la inquietud de visitar y conocer los atractivos como el lugar de estudio en el cantón Bucay.

Pregunta 2.- ¿Indique su nivel de instrucción?

Tabla 4 nivel de instrucción		
Primaria	0	0%
Secundaria	39	35%
Tercer nivel	59	52%
Cuarto nivel	6	5%
Otros	9	8%
	113	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 4 nivel de instrucción



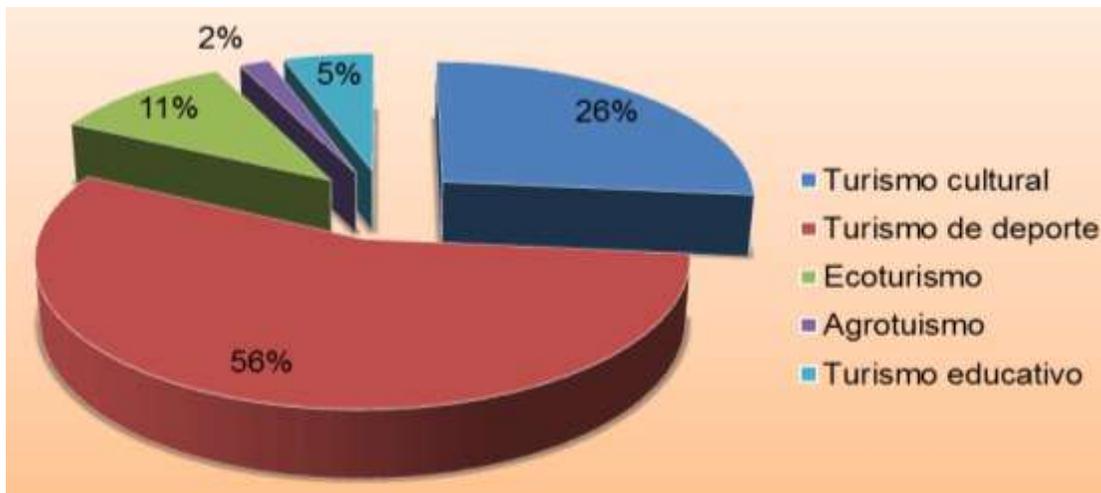
Fuente: elaboración propia

Análisis: mediante la realización de la encuestas, se evidencia que el mayor porcentaje de las personas que visitan Bucay posee tercer nivel de educación con un 52%, no solo entran en este porcentaje los turistas que acuden al sitio, también hay quienes acuden con motivos científicos debido a la gran fauna y flora del sector, mientras que un 8% son personas con otro nivel de estudio los que asisten al sitio.

Pregunta 3.- ¿Identifique el tipo de turismo que realiza al momento de viajar a esta zona?

Tabla 5 tipo de turismo que realiza al momento de viajar		
Turismo cultural	30	27%
Turismo de deporte	63	56%
Ecoturismo	12	11%
Agroturismo	2	2%
Turismo educativo	6	5%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 5 tipo de turismo que realiza al momento de viajar



Fuente: elaboración propia

Análisis: el tipo de turismo más preferidas por los encuestados es el turismo de deporte se ha evidenciado con 56% que se siente más identificado por la aventura, la adrenalina esa sensación de peligro en la naturaleza que les hace degustar de este atractivo; pero se puede observar que el turismo de deporte y cultural tiene un gran acogida entre los turistas; el agroturismo con un 2% sería una de las opciones a desarrollarse en un futuro ya que el lugar cuentan con lugares de cultivos que al turista le puede gustar.

Pregunta 4.- ¿Qué tipo de contrato de prestación de servicios utilizó para visitar el Cantón Bucay?

Tabla 6 tipo de contrato de servicio que utilizó para visitar Bucay		
Con paquete turístico	33	29%
Sin paquete turístico	80	71%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 6 tipo de contrato de servicio que utilizó para visitar Bucay



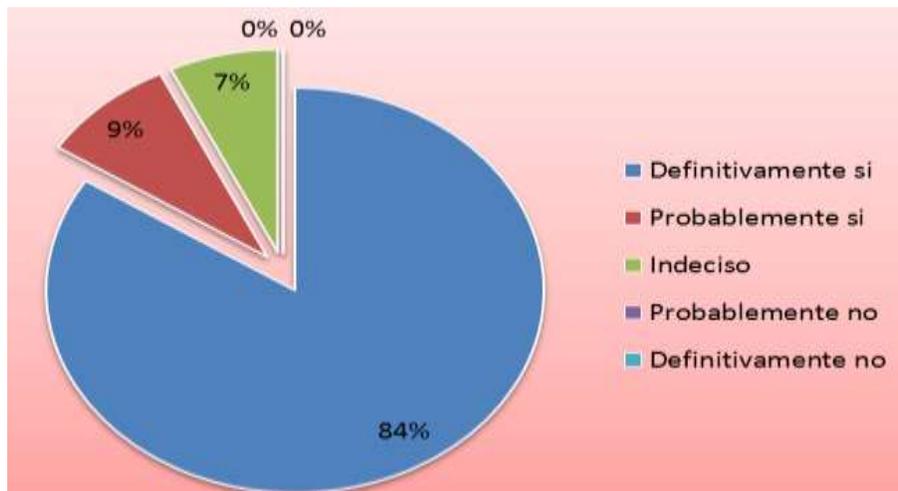
Fuente: elaboración propia

Análisis: se evidencia que los turistas que acuden a Bucay tienen la preferencia de hacerlo sin paquete turístico con un 71% podría ser porque le gusta experimentar la sensación de viajar hacia lugares nuevos, donde en el transcurso del camino pueden disfrutar del paisaje o simplemente de alguna comida típica, pero también sería más positivo para las operadoras que acudan al lugar con paquetes turísticos porque se evidencia son muy pocos los turistas que adquieren este tipo de contrato con un 29%.

Pregunta 5.- ¿Le gustaría practicar turismo de aventura en el Cantón Bucay?

Tabla 7 le gustaría practicar turismo de aventura		
Definitivamente si	95	84%
Probablemente si	10	9%
Indeciso	8	7%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 7 Le gustaría practicar turismo de aventura



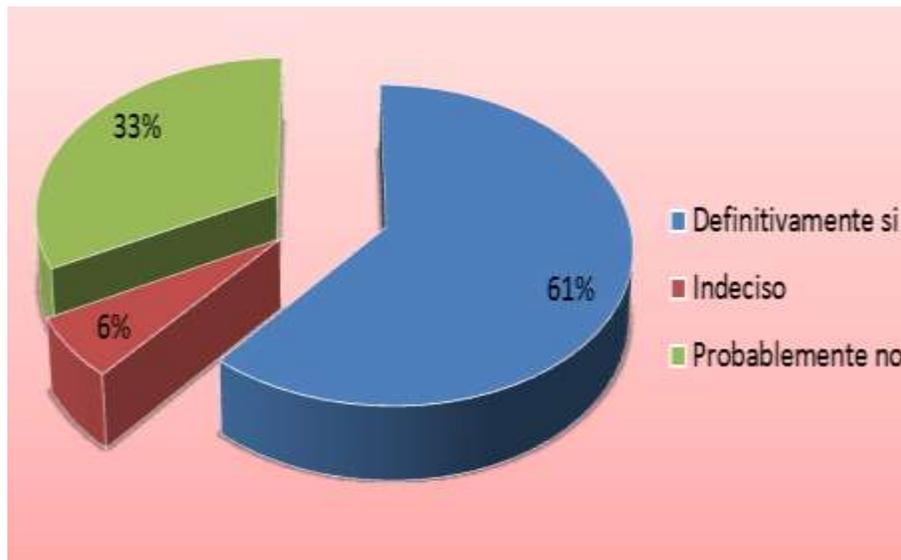
Fuente: elaboración propia

Análisis: del porcentaje de los turistas encuestados, se evidenció que un 84% estaría definitivamente de acuerdo en practicar deportes extremos en el Cantón, porque la naturaleza presta las condiciones para realizarlo, tuvieron conocimientos de esta actividad en algún otro lugar, experiencia que han escuchado de otros turistas que los incentiva a realizar esta actividad.

Pregunta 6.- ¿Ha practicado deportes extremos en el cantón Bucay?

Tabla 8 ha practicado deportes extremos		
Definitivamente si	69	61%
Indeciso	7	6%
Probablemente no	37	33%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 8 ha practicado deportes extremos



Fuente: elaboración propia

Análisis: se evidencia que el 38% de las personas que visitan Bucay si han practicado actividades relacionadas con los deportes extremos, debido a que la exuberante naturaleza del sitio hace que la actividad de deporte de aventura sea una práctica codiciada en el sector; aunque el 6% de turistas encuestados estarían indecisos de practicar deportes extremos en el Cantón, seguramente no consideran seguro practicar esos deportes en el sitio.

Pregunta 7.- ¿Al momento de realizar un deporte extremo que le gustaría experimentar?

Tabla 9 deportes extremos que le gustaría experimentar		
Sensación de peligro	25	22%
Convivencia con la naturaleza.	46	41%
Experimentar algo nuevo	28	25%
Ejercitar su cuerpo	5	4%
Otros	9	8%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 9 deportes extremos que le gustaría experimentar



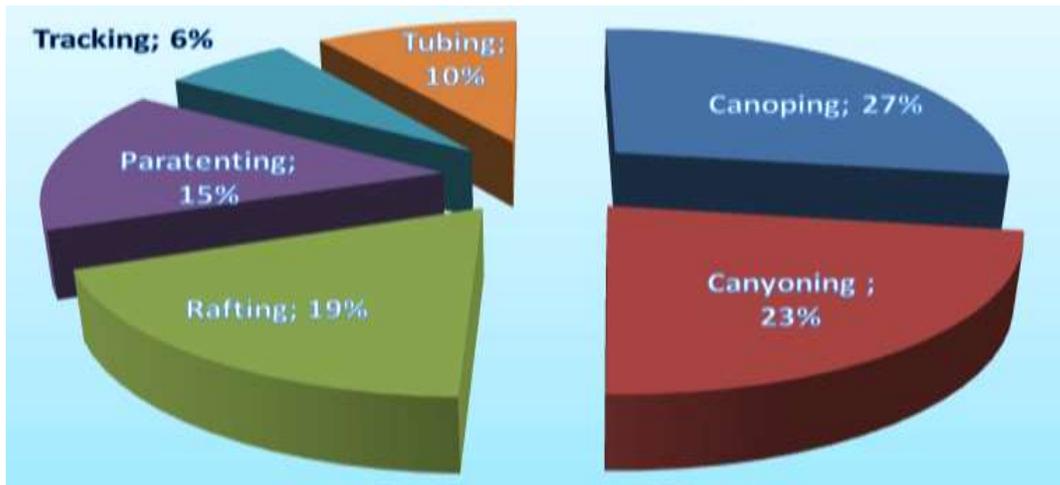
Fuente: elaboración propia

Análisis: de acuerdo a los resultados muestra que el 41% de las personas que les gustaría practicar de deportes extremos tienen más afinidad a su práctica porque les gustaría convivir con la naturaleza que los rodea; un 4% de los turistas tienden a elegir esta actividad por el esfuerzo físico que requiere ejercitándose y disfrutando de un deporte de aventura.

Pregunta 8.- Indique cuál de los siguientes deportes de aventura le gustaría practicar.

Tabla 10 deporte de aventura que le gustaría practicar		
Canoping	31	27%
Canyoning	26	23%
Rafting	21	19%
Paratenting	17	15%
Tracking	7	6%
Tubing	11	10%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 10 deportes de aventura que le gustaría practicar.



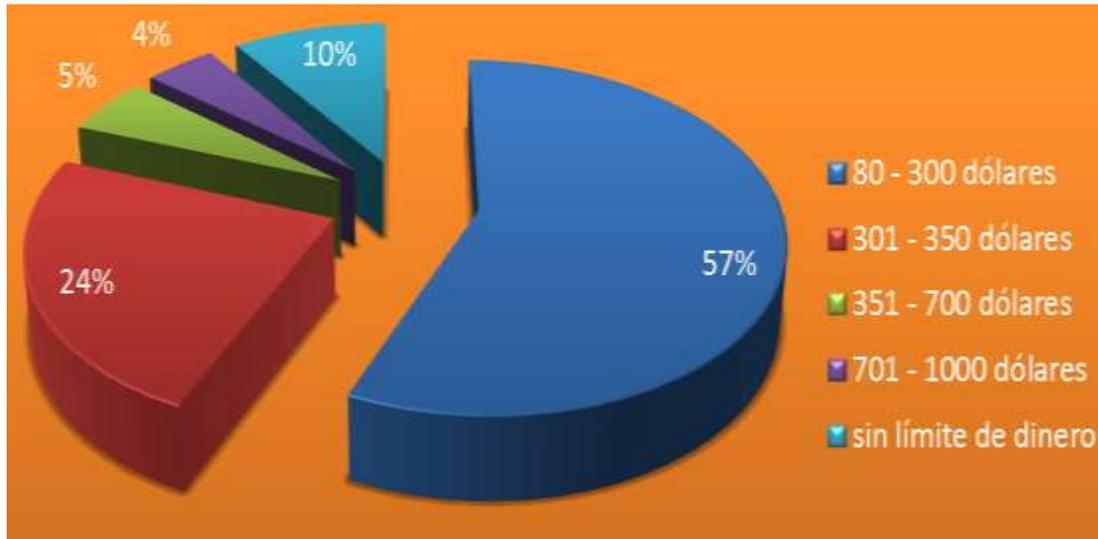
Fuente: elaboración propia

Análisis: se evidencia que el 23% de los turistas tiene la preferencia de elegir el canoping con principal atractivo debido que este deporte de altura se desliza por grandes o pequeñas distancia mediante un arnés y una polea a través de un cable; pero no hay mucha diferencia canyoning y rafting y los otros deportes para que puedan hacer una actividad favorita entre los deportes extremos.

Pregunta 9.- ¿Cuál es su presupuesto de viaje?

Tabla 11 presupuesto de viaje		
80 - 300 dólares	64	57%
301 - 350 dólares	27	24%
351 - 700 dólares	6	5%
701 - 1000 dólares	5	4%
Sin límite de dinero	11	10%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 11 presupuesto de viaje



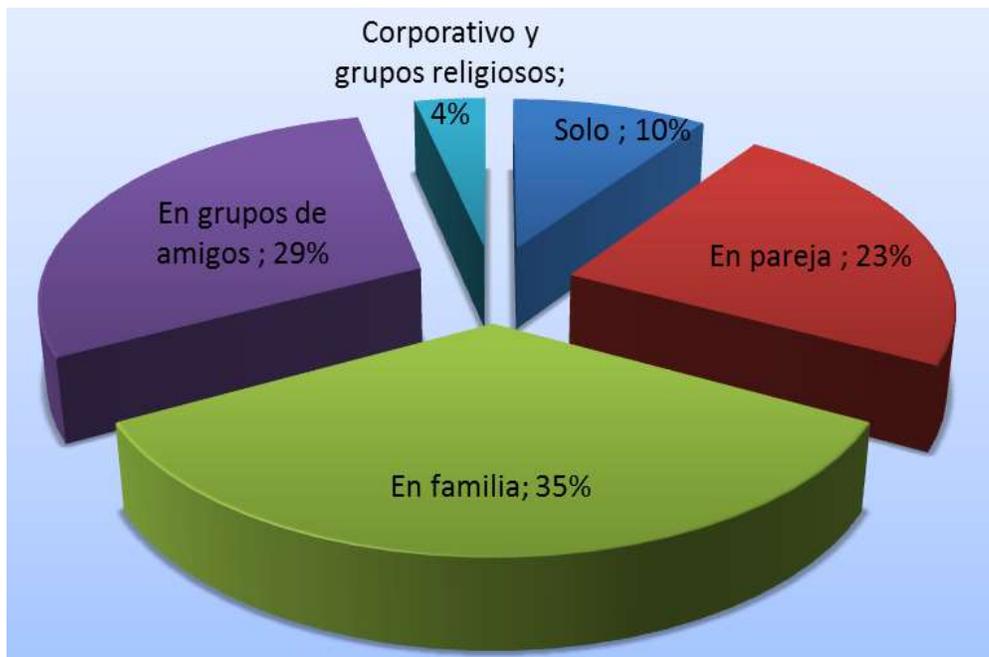
Fuente: elaboración propia

Análisis: de los datos obtenidos de los turistas que visitan Bucay el 57% de ellos cree que un presupuesto de viaje es de un valor monetario de 80 hasta 300 dólares seguramente este porcentaje es considerado por persona ya que si van con sus familias este valor será diferente, para cubrir sus diferentes gastos entre hospedaje, alimentación, transporte y todo aquello que demanden para satisfacer sus necesidades,; el 4% de los visitantes no están muy seguros de cuanto deberían desembolsar en todas las actividades que desean realizar.

Pregunta 10.- ¿Con quién realiza sus viajes?

Tabla 12 realiza sus viajes		
Solo	11	10%
En pareja	26	23%
En familia	39	35%
En grupos de amigos	33	29%
Corporativo y grupos religiosos	4	4%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 12 realiza sus viajes



Fuente: Christian Alex Quishpi.

Análisis: de las evidencias obtenidas de los turistas del cantón el 35% de ellos prefieren los viajes familiares como se evidencio en la pregunta anterior el gasto estaría cerca de los 300 dólares por persona y convivir con todos sus integrantes en un lugar rodeado de naturaleza diversidad gastronómica, deportes de aventura y diferentes tipos de actividades turísticas; el 4% de los visitantes prefieren hacer sus viajes por religión o corporativos.

Pregunta 11.- ¿Con que frecuencia viaja usted a este cantón?

Tabla 13 frecuencia de viaje		
Todos los fines de semana	36	32%
Una vez al año	8	7%
1 - 3 veces al año	52	46%
Más de 3 veces al año	17	15%
	113	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 13 frecuencia de viaje



Fuente: elaboración propia

Análisis: los turistas de Bucay tienden a viajar más de 1 – 3 veces al año evidenciado con un 46% donde se encuentran con la disponibilidad de disfrutar mejor su viaje así también este sitio es concurrido por visitantes todos los fines de semana; el 7% de los viajeros visitan el lugar muy rara vez por las diferentes razones que tengan.

Pregunta 12.- ¿Cuándo usted visita este Cantón cuales son las vacaciones que prefiere?

Tabla 14 elección de viajes en vacaciones		
Vacaciones escolares	28	25%
Feriatos	40	35%
Vacaciones de trabajo	21	19%
Viajes de fin de curso	24	21%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 14 elección de viajes en vacaciones



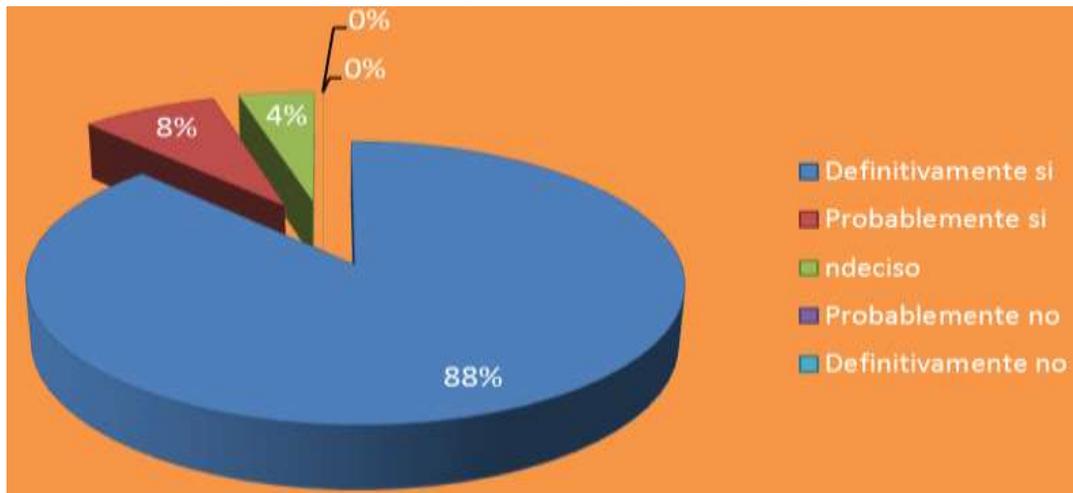
Fuente: elaboración propia

Análisis: los turistas que realizan sus viajes a Bucay se han evidenciado con 35% que tienden a visitar más el lugar por temporada de feriatos, donde tienen más libertad de realizar turismo, o no tiene clases de sus respectivas instituciones siendo un lugar escogido por las diversas actividades que se ofrecen; el 19% de los encuestados prefieren viajar a este sitio cuando están de vacaciones de sus respectivos trabajos.

Pregunta 13.- ¿Cree usted que es muy importante la seguridad al practicar deportes extremos?

Tabla 15 importancia de la seguridad al practicar deportes extremos		
Definitivamente si	99	88%
Probablemente si	9	8%
Indeciso	5	4%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 15 importancia de seguridad al practicar deportes extremos



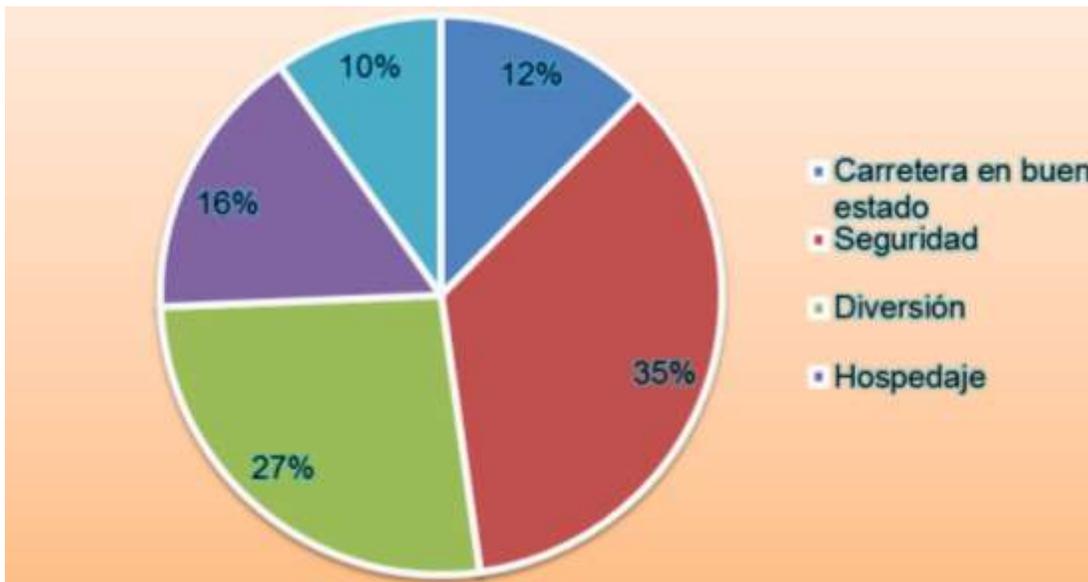
Fuente: elaboración propia

Análisis: se ha podido evidenciar que la seguridad al practicar deportes extremos es fundamental para los turistas con el 88% la mayoría está de acuerdo que para realizar esta práctica debe contar con una constante revisión de los equipó que se utilizan para la práctica del deporte cuando la seguridad depende de estos materiales; un 4% de ellos están indeciso no tienen el conocimiento si es necesario la seguridad en esta actividad.

Pregunta 14.- ¿Qué tipo de facilidades turística requiere encontrar en Bucay para realizar deporte extremo?

Tabla 16 tipo de facilidades turística		
Carretera en buen estado	14	12%
Seguridad	40	35%
Diversión	30	27%
Hospedaje	18	16%
Alimentación	11	10%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 16 tipo de facilidades turística



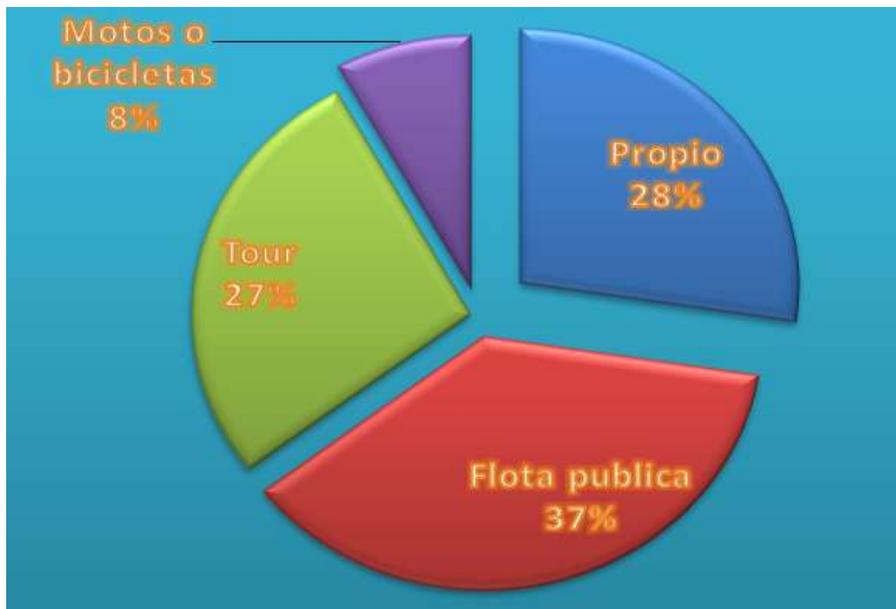
Fuente: elaboración propia

Análisis: de acuerdo al resultado nos muestra que el 35% de la infraestructura turística que debe haber en el cantón para la llegada de más turistas es fundamental la seguridad pero otro elemento de la infraestructura es la diversión estos dos parámetros tienen que estar juntos logrando satisfacer a los turistas; un 10% de los visitantes está más atraídos por la alimentación queriendo disfrutar de la gastronomía del lugar.

Pregunta 15.- ¿Cuál fue el medio de transporte requerido para llegar a Bucay?

Tabla 17 medio de transporte		
Propio	31	27%
Flota pública	42	37%
Tour	31	27%
Motos o bicicletas	9	8%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 17 medio de transporte



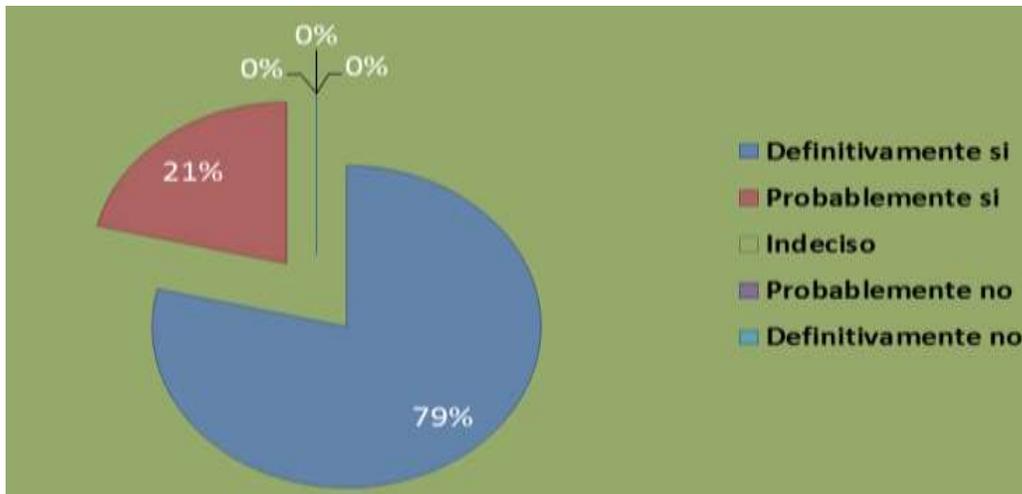
Fuente: elaboración propia

Análisis: de los medios de transportes que existen para la movilización de personas el que más eligen los turistas es la flota pública con un 37% por ser la manera más fácil de llegar a un sitio del cual no se sabe cómo llegar con exactitud también esto ayuda a las compañías de transportes a brindar y mejorar sus servicios; el 8% de los turistas llegó al lugar de otra manera.

Pregunta 16.- ¿Cree usted que las personas que se dedican a trabajar en turismo de aventura deben desarrollar sus cualidades, destrezas, capacidades y así poder brindar una mejor calidad en su servicio?

Tabla 18 desarrollo de las cualidades en la calidad del trabajo		
Definitivamente si	89	79%
Probablemente si	24	21%
Indeciso	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 18 desarrollo de las cualidades en la calidad del trabajo



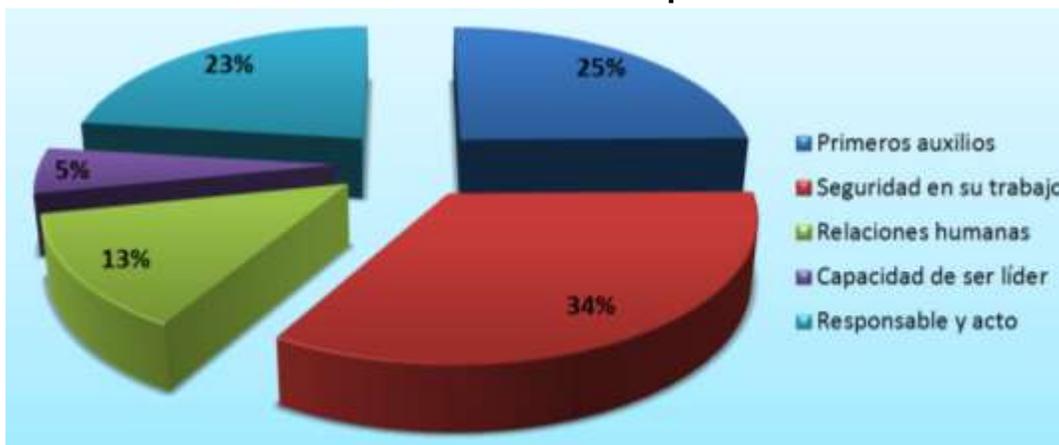
Fuente: elaboración propia

Análisis: se logró evidenciar que el 79% de los turistas están en total acuerdo que las personas dedicadas al turismo de aventura, necesitan desarrollar continuamente sus habilidades y destrezas para brindar y mejorar una excelente calidad en su trabajo diario, logrando una mejor imagen para el cantón Bucay.

Pregunta 17.- ¿Cuál de las siguientes cualidades cree usted que es más favorable para los prestadores de servicio que ejercen el turismo de aventura?

Tabla 19 cualidades favorables en los prestadores de servicio		
Primeros auxilios	28	25%
Seguridad en su trabajo	38	34%
Relaciones humanas	15	13%
Capacidad de ser líder	6	5%
Responsable y acto	26	23%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 19 cualidades favorables en los prestadores de servicio



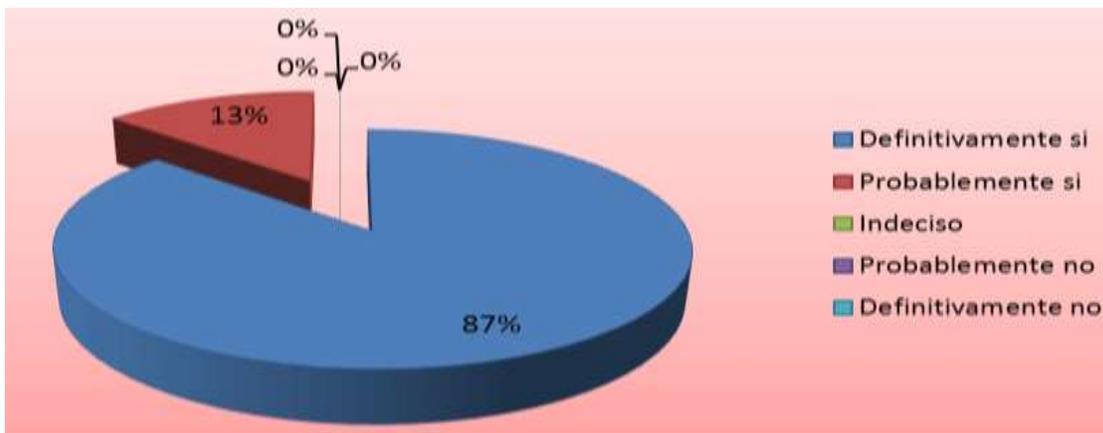
Fuente: elaboración propia

Análisis: los turistas requieren que los prestadores de servicio deben tener fortalecer cualidades en su trabajo, evidenciando con un 34% que deben fortalecer constantemente la seguridad en su trabajo, para que no tengan consecuencia en un futuro; con un 5% también piensan que deben de tener la capacidad de ser líder en su labor.

Pregunta 18.- ¿Está de acuerdo en que los guías o prestadores de servicios turísticos del Cantón deberían recibir capacitaciones para una mejor atención al turismo de aventura?

Tabla 20 los prestadores de servicio deberían recibir capacitaciones		
Definitivamente si	98	87%
Probablemente si	15	13%
Indeciso	0	0%
Probablemente no	0	0%
Definitivamente no	0	0%
	113	100%
Fuente: elaboración propia		

Gráfico 20 los prestadores de servicio deberían recibir capacitaciones



Fuente: elaboración propia

Análisis: se evidencia que el 87% de los turistas encuestados están en total acuerdo de quienes brindan servicio turístico de aventura deben tener constantes capacitaciones para evitar accidentes, tratar mejor a los turistas, mejorar la imagen tanto del sector como del turismo de aventura obteniendo un mayor número de participantes en esta actividad.

4.2 Análisis de la entrevista

Perfil: Licenciado en Turismo y Hotelería – Guía en Deportes Extremos, Representante de la Asociación de Servidores Turísticos “Dulce Aventura”, Propietario de la Hostería Casa de Piedra.

El turismo de aventura en Bucay ha tenido un crecimiento importante para el cantón, teniendo un aumento en las fuentes de trabajo propios para las personas de la comunidad aprovechando el recurso turístico que poseen, se puede observar que falta un desarrollo más apropiado tanto para los pobladores como prestadores de servicio que brindan a los turistas.

La seguridad es la parte fundamental de la práctica de los deportes extremos, el turista debe sentirse en un ambiente seguro y amigable no se debe exponer a la inseguridad o al mal trato esto causaría que el turista no volviera ni hablara bien del lugar, los deportes extremos más pedidos por turistas son el canoping, canyoning, tracking las cuales se deben mejorar su servicio para una mejor práctica.

Para una mayor afluencia de turistas en el sector no se cuenta con las condiciones necesarias tanto en infraestructura turística, como también falta de capacidad de servicio al cliente, una mejor preparación en el uso de los instrumentos a utilizar en la práctica del turismo de aventura, el personal del sector tiende a realizar otras funciones además de ser los guías, al realizar diferentes labores pueden perder el plus fundamental de tener un buen trato con el turista.

Que el sector cuente con plan de capacitación que los acredite para las labores en el sector turístico, mejorando su eficiencia en el trabajo y un servicio eficaz, logrando una promoción más positiva, para un mejor desarrollo personal y profesional de la comunidad en el servicio a los turistas.

4.3 Triangulación de los resultados

Tabla 21 triangulación

Ítems	Observación	Encuesta	Entrevista
<p>Objeto: Perfil del turista</p>	<p>Se evidencia que al Cantón visitan turistas que demuestran afinidad al deporte de aventura, el perfil preliminar detallado para el desarrollo del lugar evidencia características, necesidades y la forma de interactuar entre turistas y prestadores de servicio turístico; su identificación logrará posesionar como un potencial turístico dentro del país.</p>	<p>Es esencial comprender las características de los turistas analizando desde el factor económico, social, personales (Nicolau, 2011), se evidenció dentro del lugar de investigación a personas de ambos sexos que les gusta el turismo de aventura, la edad promedio varía entre jóvenes y adultos, visitando más los de la región costa.</p>	<p>Los turistas adoptan por nuevas formas de hacer turismo las diferentes actividades, (PROM PERÚ, 2010), se constató que los turistas son personas que buscan alternativas al momento de vincularse con actividades de aventura, optan por deportes extremos, convivir con la naturaleza, caminatas y recorridos por satisfacer sus necesidades.</p>

<p>Campo: Plan de capacitación en deportes de aventura</p>	<p>Se observó que el lugar tiene una demanda aceptable los fines de semana en la práctica de los deportes extremos pero una ineficiencia en el servicio, poca preparación para mejorar el servicio tanto a los turistas como de los equipos que requieren para que la seguridad de los turistas se otorgue con calidad para una mayor demanda de turistas.</p>	<p>El deporte de aventura es una disciplina que dentro del turismo se ha posesionado como algo novedoso, debido a la experiencia que viven en cada situación se lo debe realizar con la protección respectiva (Montaña, 2012), los turistas en Bucay quieren practicar deportes de aventura, por la diversión que sienten pero también desean que haya seguridad al realizarlo y que las personas que lo ejecutan estén debidamente capacitados.</p>	<p>La implementación de centros capacitadores, tienen un propósito, cumplir con las demandas organizacionales hacia las personas que están involucradas a prestar servicio a futuros clientes (Aguilar Morales, 2010), la falta de una mejor preparación en los prestadores de servicio del lugar evidencia estar de acuerdo a ser partícipes de capacitaciones si se implementaran en el lugar, para brindar un mejor servicio a los turistas que acuden al Cantón.</p>
---	--	--	--

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Plan de capacitación en deportes de aventura

5.1 Introducción

Ante las falencias encontradas en el servicio turístico que contiene el Cantón Bucay “Recinto la Esperanza” en este capítulo se propone desarrollar un plan de capacitación en deportes de aventura para los prestadores de servicios en del lugar; el objetivo general de la investigación presente mejorar, agilizar el rendimiento de los guías especializados en deportes extremos, permitiendo un mejor desarrollo turístico del lugar.

Este plan de capacitación está dirigido para el sector dedicado a los deportes de aventura que están involucrados con el manejo de personas dentro y fuera del área donde se realiza esta actividad; que obtengan el conocimiento de los factores que necesitan saber sobre las características y necesidades de los turistas que visitan el Cantón Bucay.

Mediante el proceso de capacitación se pondrá a prueba las destrezas y habilidades de los participantes en la capacitación, para obtener su nivel de conocimiento, en el manejo de las herramientas y equipos de aventura como el trato a los clientes; como también la manera como se desenvuelven en su periodo de trabajo.

Al término del proceso se logrará que todos los participantes estén actualizados en el manejo de los equipos de aventura, su seguridad personal, la forma como se debe actuar ante un problema sea con un cliente o el turista haya sufrido en el transcurso de la ejecución de los deportes de aventura alguna lesión o

fractura; también se les impartirá la forma adecuada de realizar paquetes turísticos y la importancia de los recurso turísticos que posee el Cantón.

5.2 Objetivo General

Elaborar un plan de capacitación en servicio al cliente y manejo de equipos de aventuras, a los prestadores de servicios turísticos del Recinto la Esperanza del Cantón Bucay.

5.3 Objetivo Específicos

- Elaborar los contenidos que se requieren impartir en el plan de capacitación.
- Realizar un itinerario de actividades vinculadas con el plan de capacitación.
- Establecer costos que se van a requerir para esta capacitación.
- Socializar el plan con las autoridades competentes.

5.4 Justificación

5.4.1 Económica

Se estima que mediante las capacitaciones a desarrollar se fortalecerá las plazas de trabajo aumentando los rubros económicos de las empresas dedicadas a los servicio de deportes de aventura, como para los guías y las personas involucradas con los servicios turísticos, también se incrementará del número de clientes en los otros servicios complementarios como los restaurantes, hoteles, garajes entre otros y fortalecerá la economía del Cantón.

5.4.2 Turística

Más capacitados para brindar la guianza de una forma más segura, más eficiente con mayor conocimiento tanto en el área de los deportes extremos como también las actividades extras que realizan los demás servidores turísticos así Los turistas que visitan el lugar se sientan con mayor confianza de disfrutar los deportes de aventura; porque los prestadores de servicio estarán calificados para cumplir con las demandas en el trabajo realizándolo con eficiencia, logrando que el sector se poseione turísticamente, teniendo una mayor demanda de turistas para el cantón y los deportes extremos.

5.4.3 Social

Mediante las capacitaciones se lograra mejorar el servicio, atrayendo una mayor cantidad de turistas, mejorando la calidad en el servicio a los clientes, se obtendrá un mayor ingresos económicos para la comunidad y el cantón, mejorando la calidad de vida, también se logrará que la imagen del sector se fortalezca obteniendo un mejor desarrollo sostenible y social.

5.5 Detalle de contenidos para el plan de capacitación

Seguridad en los deportes extremos

El turismo de aventura es una actividad muy anhelada por los turistas pero se necesita que tener un manual donde se explican las reglas, parámetros e importancias del manejo de los equipos a utilizar como el personal que lo ejecuta, la seguridad personal es importante para realizar el trabajo con éxito y sin complicaciones, la finalidad de este aprendizaje es contar con equipos de calidad, no usar los que ya se van desgastando para no poner en riesgo al guía como al turistas; también que el personal desarrollo las cualidades principales para esta clase de trabajo (Bolaños López & Méndez Fernández, 2008).

Primeros auxilios

La persona que presta primeros auxilios no reemplaza a un doctor, pero es la encargada de socorrer en caso de alguna tragedia hasta llegar a un hospital, las personas involucradas en los servicios turísticos deben tener estos conocimientos para ayudar en caso de encontrarse con una emergencia con los turistas que están atendiendo, se debe estar preparado con botiquín en mano, actuar de forma inmediata y correcta, conocimiento de las maniobras médicas ante las posibles situaciones a suceder (Cánovas Serna, 2014).

Relaciones humanas

El desarrollo de las relaciones personales es fundamental más que nunca en las personas para que puedan relacionarse consigo mismo y con los demás, una persona que no se relacionan y no interactúa de una manera abierta, no podrá llevarse bien con su equipo de trabajo, menos servir a un grupo de turistas, pasos para una correcta aprendizaje de las relaciones interpersonales; manera de explicar el aprender habilidades personales, seguir un prototipo para desarrollar las capacidades interpersonales, reconocer y mejorar las necesidades de las relaciones interpersonales (J. Dubrin, 2010).

Liderazgo y motivación en el trabajo

El trabajo es un proceso de cambios para mejorar aquellas debilidades, fortalecer todas las cualidades que tiene cada individuo que pertenece a un ambiente laboral, el líder del grupo es la encargada de llevar y dirigir a su personal hacia el éxito de su empresa los demás colaboradores son el pilar de la empresa para llevar a cabo el objetivo propuesto, el líder debe anticipar, adquirir, participar, facilitar, desarrollar, potenciar e implicar y hacer participar a todo el personal; el personal debe a su vez convertirse en el principal recurso de la empresa (Palomo Vadillo, 2013).

Autogestión de calidad en servicios turísticos

El negocio turístico va dirigido a las necesidades de diferentes clases de turistas que existen dentro del mercado turístico, esto incluye el buen servicio que tenga cada cliente en el lugar que se encuentren, de esta manera las empresas dedicadas al turismo optan por conseguir el mayor número de turistas en a través de paquetes y servicios, exponiendo las mejores opciones del sitio donde están operando mediante la capacitación se podrá lograr que los prestadores de servicios turísticos, consigan clientes satisfechos, eficiencia en su trabajo, una excelente relación entre turista y servidor turístico, también podrán elaborar paquetes turísticos a través de la enseñanzas en el curso y como administrar de una manera más eficaz la empresa que maneja (Maldonado & Hernández, 2011).

5.6 Silabo de capacitación

Tabla 22 Silabo de capacitación

DENOMINACIÓN DEL CURSO: Plan de capacitación	
Código:	FX199DS05
DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA	
Es la táctica esencial en el alcance de los objetivos propuestos en el desarrollo de las actitudes de las personas que prestan servicios turísticos, el aprendizaje que se obtiene se orienta al mejoramiento de las relaciones interpersonales y el servicio que se ofrece en la actividad turística.	
La organización descrita en un plan de capacitación aporta al conocimiento metodológico, apoyo colectivo y desarrollo de ideas estratégicas para mejorar la calidad del producto turístico que ofrece.	
PRE REQUISITOS	CO REQUISITOS

Mayor de edad: 18 a 50 años	Certificado que los acredite como prestadores de servicios turísticos por parte del municipio del cantón.
Menores de edad: 15 a 17 con permisos respectivos de sus padres	
Cedula de identidad o pasaporte	

TEXTO Y OTRAS REFERENCIAS

AUTOR	TITULO DEL LIBRO	EDICION	AÑO DE PUBLICACION	EDITORIAL
David López Bolaños, Erick Méndez Fernández	Normas de seguridad y mantenimiento en actividades de cables y cuerdas	Primera	2008	Instituto Nacional de Aprendizaje – I.N.A.-
Emiliano Cánovas Serna	Manual de primeros auxilios	Primera	2014	Imprenta Provincial
Andrew J. Dubrin	Relaciones humanas	Novena	2010	Pearson
María Teresa Palomo Vadillo	Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo	octava	2013	Esic

Carlos Maldonado, Gloria Hernández	Guía para Autogestión de Calidad Servicios Turísticos	Primera	2011	Organización Internacional de Trabajo
Referencia bibliográfica para el aprendizaje de los alumnos				
Aguilar Morales, J. E. (2010). <i>Elaboración de programas de capacitaciones</i> . México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.				
Kotler, P., Madariaga Miranda, J. G., Flores Zamora, J., T. Bowen, J., & C. Makens, J. (2011). <i>Marketing turístico</i> . Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.				
Álvaro, S. (2014). <i>Atlas ilustrado de los deportes de aventura</i> . Madrid: Susaeta Ediciones, S.A.				
Petit, C. M., & Graglia, M. S. (2011). <i>Manual de Psicología para el turismo</i> . Cordova: Brujas.				
Pérez, G., Pineda, U., & D. Arango, M. (2011). La Capacitación a través de algunas Teorías de aprendizaje y su influencia de la Empresa. <i>Revista Virtual Católica del Norte</i> .				
Boullón, R. c. (2006). <i>Planificación del Espacio Turístico</i> . México: Trillas.				
OBJETIVO GENERAL				
Fortalecer los conocimientos de los servidores turísticos para que incremente las oportunidades en el mercado turístico a través de estrategias innovadoras que serán un aporte para el desarrollo del cantón.				
OBJETIVOS COGNITIVOS				

Explicar el correcto uso del equipo y herramientas usadas en el deporte de aventura para que en la práctica el desarrollo de la actividad se ejecute correctamente.

Demostrar las técnicas adecuadas para brindar un servicio turístico de calidad, aportando al mejoramiento de la imagen en el sector.

Solucionar los posibles accidentes que ocurra en la jornada laboral mediante la identificación de alternativas para salvaguardar la integridad del turista.

OBJETIVOS PROCEDIMENTALES

Desenvolverse con eficacia en la relación entre el servicio y cliente.

Liderar con responsabilidad la práctica de los deportes extremos y asumir ética en la prestación de los servicios.

OBJETIVOS ACTITUDINALES

Mostrar actitud, coordinación, solución de problemas y conflictos.

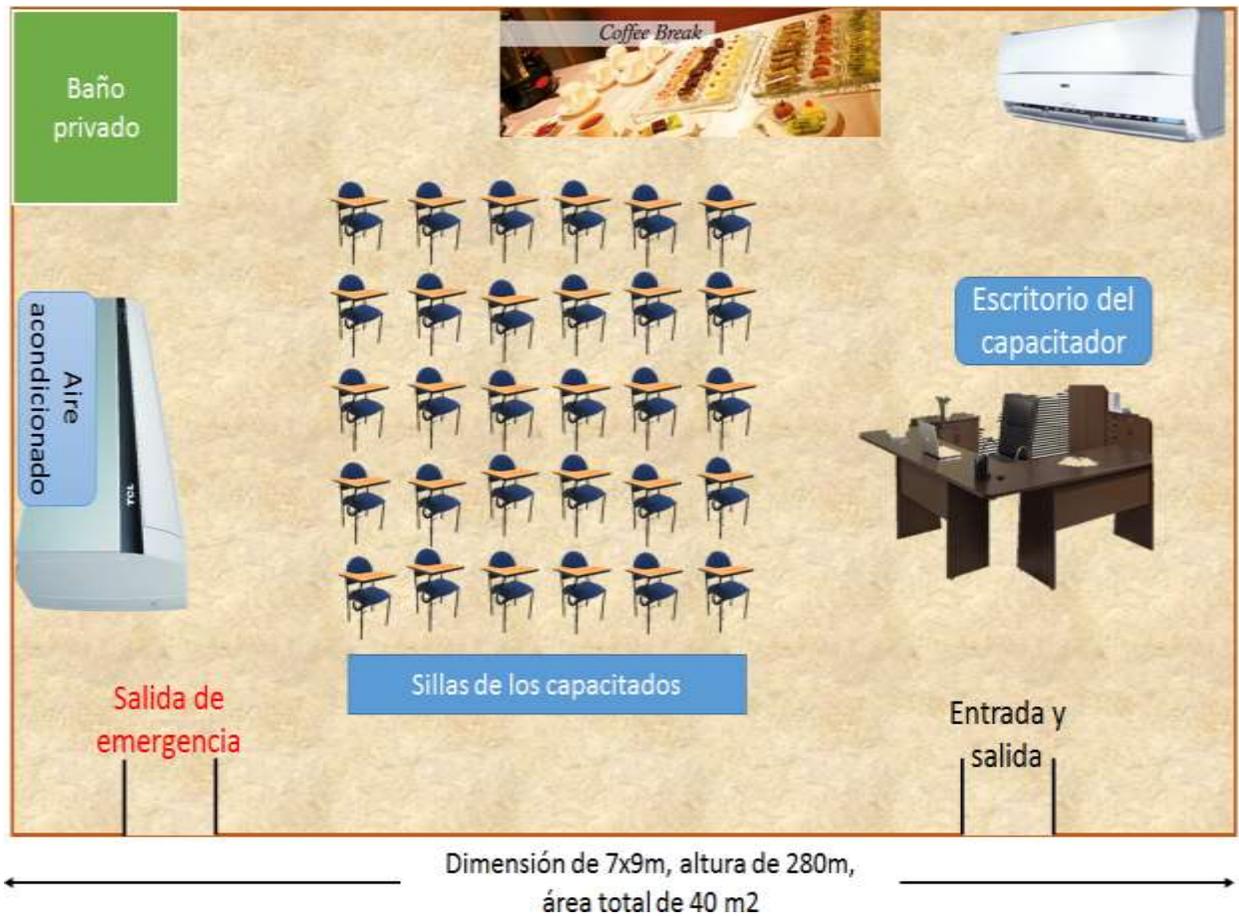
Fuente: elaboración propia

5.6 Detalle de la estructura donde va a brindar el servicio de capacitación

El lugar tiene que ser amplio con una dimensión de 7x9 metros con una altura de 280 metros, el área de ser aproximado de 40 m²; el lugar tiene que constar con baño privado, una área de coffee break, entrada y salida de emergencia, sistemas de ventilación aire acondicionado, adecuadas instalaciones eléctricas; la primera opción es que el Municipio del Cantón acoja y preste las instalaciones que tienen, para el desarrollo de las capacitaciones y la participación de los prestadores de servicios que acudirán hasta el establecimiento a recibir y aprender las clases a impartir.

Como segunda opción sería el alquiler de un local dentro de los perímetros del Cantón, así las personas a capacitar no tengas inconvenientes para la llegada al lugar, este sitio tiene que contar con las mismas características en las dimensiones y altura y área ya especificada o debe ser algo más amplio con dimisión de 7.5x9.5 altura de 300 metros con área aproximada de 45 m2.

Ilustración 1 lugar de capacitaciones



Fuente: elaboración propia

5.7 Cronograma

Se contará con una jornada de 40 horas académicas, distribuidas en una semana presencial de 20 horas clases teóricas y una semana de 20 horas clases prácticas. En la siguiente tabla # 23 se presenta la manera de cómo se trabajará durante el proceso de capacitación, cuáles serán los colaboradores, los días, horarios a seguir los temas que se van a impartir, para que las empresas turísticas no tengan inconvenientes con el horario se procedió a la elaboración de capacitar en horario matutino y vespertino.

Tabla 23 cronograma de actividades

	Tema	Dirigido	Encargado	Inscripción
Lunes	Normas de seguridad en equipo personal y aventura	Personas de capacitación	Experto en equipos de seguridad de aventura	dos semana antes del curso
Martes	Primeros auxilios	Personas de capacitación	Doctor en medicina general "traumatólogo"	dos semana antes del curso
Miércoles	Relaciones humanas	Personas de capacitación	Docente en relaciones humanas	dos semana antes del curso
Jueves	Liderazgo y motivación en el trabajo	Personas de capacitación	Asesor en relaciones publicas	dos semana antes del curso
Viernes	Autogestión de calidad en servicios turísticos	personas de capacitación	Msc. En gestión y planificación turística	dos semana antes del curso

Fuente: elaboración propia

Tabla 24 horario matutino

Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
7:30 - 8:15	Seguridad y manejo de equipo personal	Introducción al RCP: socorrismo	Desarrollo de habilidades interpersonales y diferencias individuales	Dirigir y liderar - gestión de recursos	Empresa turística y calidad
8:20 - 9:05	Normas de seguridad y mantenimiento de equipos de aventura	lesiones por fracturas y hemorragias	Solución de conflictos como motivar a los demás- habilidades para satisfacer al cliente	Planificación estratégica y solución de problemas	Gestión de calidad en el turismo
9:05 - 9:25 coffee break					
9:25 - 10:10	Reconocimiento de los materiales del equipo	reanimación cardiopulmonar- obstrucción de cuerpos extraños vía aérea	Video de reflexión	Gestión y control de grupo de personas	Elaboración de paquetes turísticos
10:15 - 11:00	Nudos y manteamientos de cuerdas	Tratamientos de heridas abiertas y diagnósticos de lesiones internas.	Taller de comprensión de la asignatura y del video transmitido	Video y taller de comprensión de la asignatura	Gestión eficiente de los recursos turísticos

Fuente: elaboración propia

Tabla 25 horario vespertino

Horario	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	viernes
1:30 - 2:15	Introducción al RCP: socorrismo	Desarrollo de habilidades interpersonales y diferencias individuales	Empresa turística y calidad	Dirigir y liderar - gestión de recursos	Seguridad y manejo de equipo personal
2:20 - 3:05	Lesiones por fracturas y hemorragias	Solución de conflictos como motivar a los demás- habilidades para satisfacer al cliente	Gestión de calidad en el turismo	Planificación estratégica y solución de problemas	Normas de seguridad y mantenimiento de equipos de aventura
3:05 - 3:25 coffee break					
3:25 - 4:10	Reanimación cardiopulmonar- obstrucción de cuerpos extraños vía aérea	Video de reflexión	Elaboración de paquetes turísticos	Gestión y control de grupo de personas	Reconocimiento del materiales del equipo
4:15 - 5:00	Tratamientos de heridas abiertas y diagnósticos de lesiones internas.	Taller de compresión de la asignatura y del video trasmitido	Gestión eficiente de los recursos turísticos	Video y taller de compresión de la asignatura	Nudos y manteamientos de cuerdas

Fuente: elaboración propia

5.8 Itinerario de la capacitación

Tabla 26 itinerario

TEMAS				
Programa del contenido	Nº de Horas	Programa de actividades	Estrategias de evaluación	Resultado de aprendizajes
Día 1				
Normas de seguridad en equipo personal y aventura	1	Seguridad y manejo de equipo personal	Evaluación escrita	Conocer y comprender el adecuado uso y manejo tanto de los instrumentos y equipos de aventura
	1	Normas de seguridad y mantenimiento de equipos de aventura		
Coffee Break				
Normas de seguridad en equipo personal y aventura	1	Reconocimiento del materiales del equipo	Practica	Ejecución y aprendizaje practico del equipo de deportes de aventura
	1	Nudos y manteamientos de cuerdas		
Perfil del capacitador: experto en equipos de seguridad de aventura				
Día 2				
Primeros auxilios	1	Introducción al RCP: socorrismo	Evaluación escrita	Compresión de la integridad

	1	Lesiones por fracturas y hemorragias		física de los turistas la ejecución de las actividades extremas
coffee Break				
Primeros auxilios	1	Reanimación cardiopulmonar- obstrucción de cuerpos extraños vía aérea	Practica	Aprendizaje y manejo de las técnicas de primeros auxilios
	1	Tratamientos de heridas abiertas y diagnósticos de lesiones internas.		
Perfil del capacitador: Doctor en medicina general "traumatólogo"				
Día 3				
relaciones humanas	1	Desarrollo de habilidades interpersonales y diferencias individuales	Evaluación escrita y practica	Comprensión de los habilidades y soluciones en las relaciones interpersonales
	1	Solución de conflictos- como motivar a los demás- habilidades para satisfacer al cliente		
coffee Break				
relaciones humanas	1	Video de reflexión	Observación y practica	Desenvolvimiento de las habilidades aprendidas y practica final mediante un sketch
	1	Taller de comprensión de la asignatura y del video trasmitido		
Perfil del capacitador: Docente en relaciones humanas				

Día 4				
Liderazgo y motivación en el trabajo	1	Dirigir y liderar - gestión de recursos	Evolución escrita	Capacidad de gestionar y exponer las habilidades de un líder ante el manejo de un grupo de personas
	1	Planificación estratégica y solución de problemas		
coffee Break				
Liderazgo y motivación en el trabajo	1	Gestión y control de grupo de personas	Observación y practica	Desenvolviendo de las capacidades interpersonales y fortalecimiento de los valores personales
	1	Video y taller de comprensión de la asignatura		
Perfil del capacitador: asesor en relaciones publicas				
Día 5				
Autogestión de calidad en servicios turísticos	1	Empresa turística y calidad	Evaluación escrita	Desempeño en el área del servicio turístico y calidad en su trabajo
	1	gestión de calidad en el turismo		
Coffee Break				
Autogestión de calidad en servicios turísticos	1	Elaboración de paquetes turísticos	Evaluación escrita y practica	Desarrollo y programación de ideas para diseño de proyectos turísticos
	1	Gestión eficiente de los recursos turísticos		
Perfil del capacitador: Msc. En gestión y planificación turística				
CONTRIBUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN				

El silabo de capacitación contribuye al desarrollo y desempeño de las personas que trabajan para las empresas turísticas mejorando su nivel de conocimiento, su capacidad de interacción con los clientes y la forma de cómo resolver problemas a presentarse en la ejecución de su trabajo, resaltando valores funcionales que el capacitado obtendrá mediante el proceso teórico y práctico.

FORMAS DE EVALUACION DEL CURSO

Escrito	Practico	Total
40%	60%	100%

Fuente: elaboración propia

5.9 Perfil de los capacitadores

Experto en equipos de seguridad de aventura

Sexo: Hombre

Edad: 30 a 45 años

Estudio: Tercer nivel (como mínimo)

Idioma: Español e inglés

Carrera: Turismo o materias afines

Experiencia: mínimo 2 años en manejos de equipos y herramientas en deportes extremos

Será la persona encargada de impartir la materia de normas de seguridad en equipo personal y aventura desglosada en diferentes puntos referenciales de la materia, enseñara el adecuado manejo de los equipos como su tiempo de vida, su forma de cuidados y la seguridad tanto personal como del grupo que este a su cargo.

Doctor en medicina general "traumatólogo"

Sexo: Indefinido

Edad: 25 a 60 años

Estudio: Tercer nivel (como mínimo)

Idioma: Español

Carrera: Medicina especialización (traumatología)

Experiencia: 2 años como mínimo

Será la persona encargada de la materia primeros auxilios donde impartirá sus conocimientos teóricos y prácticos, también la materia y los puntos referenciales que se van a seguir para la correcta preparación de los capacitados durante el proceso de capacitación.

Docente en relaciones humanas

Sexo: Indefinido

Edad: 25 a 60 años

Estudio: Tercer nivel (como mínimo)

Idioma: Español

Carrera: Recursos Humanos o materia relacionada

Experiencia: 2 años como mínimo

Es la persona encargada de lograr el máximo desarrollo de las relaciones interpersonales del grupo de capacitadores, y en el mejoramiento de su personalidad, reforzando sus debilidades y mejorar sus habilidades, mediante de videos, talleres todo debidamente programado en el curso.

Asesor en relaciones públicas

Sexo: Indefinido

Edad: 25 a 60 años

Estudio: Tercer nivel (como mínimo)

Idioma: Español e Inglés

Carrera: Relaciones Publicas o materias afines

Experiencia: 3 años como mínimo

Es el que aportara dentro de las capacitaciones la manera de como liderara un grupo, las formas de resolver posibles problemas que se presentan en el día laboral, como lograr crecer como empresa las formas de desarrollarse más adecuadamente y motivar que las funciones que realizan es primordial en busca de más clientes a sus empresas.

Msc. En gestión y planificación turística

Sexo: Indefinido

Edad: 30 a 60 años

Estudio: Cuarto nivel

Idioma: Español e Inglés

Carrera: Gestión turística o materias afines

Experiencia: 3 años como mínimo

Aportará en la realización del servicio turístico, elaboración de paquetes turísticos, la calidad que debe existir en el turismo, la gestión de los recursos turísticos será el aporte complementario para la realización del curso de capacitación, en las funciones turísticas que se deben seguir para un correcto progreso de las actividades turísticas.

5.10 Económico

5.10.1 Materiales a utilizar

A continuación encontrará el detalla de los materiales a utilizar que se empleara en el transcurso de las capacitaciones, se detalla los valores a costear y las cantidades que se necesitaran durante el periodo de la capacitación, siendo el complemento para que los participantes dispongan de los materiales y la comodidad posible durante el proceso de aprendizaje; dichos gastos serán auspiciados bajo el departamento de turismo de la localidad y con apoyo de los miembros de la Asociación de Servidores Turísticos “Dulce Aventura”

Tabla 27 material

Descripción	Cantidad	Costos	Total
Proyector	1	600	600
Impresora	1	400	400
Alquiler del local opcional	1	400	400
Pizarrón	1	80	80
Borrador	6	1	6
Laptop	2	800	1600
Sillas pupitres	30	12	360

Escritorio	1	100	100
Puntero	6	25	150
Marcadores	24	0.5	12
Pendrive	6	6	36
Material didáctico por persona	30	20	600
Plumas	48	0,4	19,2
Resmas de hojas	4	3	12
Carpetas	40	0,5	20
Micrófono	2	40	80
Parlantes	2	80	160
Coffee break por día	10	30	300
			4935,2

Fuente: elaboración propia

5.11 Costo a incurrir por el personal

Se detalla los valores que recibirán como parte de pago los docentes encargados de las enseñanzas, en el proceso de capacitación, estos docentes fueron arduamente seleccionados por sus capacidades, habilidades y competencias laborales y las experiencias que han obtenido a través de su carrera con la finalidad de lograr las metas propuestas en el curso de aprendizaje que tiene una duración de una semana presencial de 20 horas teóricas y una semana de 20 horas prácticas.

Tabla 28 Valores a pagar

Descripción	Costo del profesional
Experto en equipos de seguridad de aventura	1000
Doctor en medicina general "traumatólogo"	1000
Docente en relaciones humanas	800
Asesor en relaciones publicas	800
Msc. En gestión y planificación turística	1000
	4600

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Se determinó la falta de conocimiento del perfil de los turistas que acuden al lugar esto repercute en la preparación de los servidores turísticos, no poder ser más eficaz en el desarrollo de los servicios de deportes de aventura en Bucay, esto pone en peligro el desarrollo del sector como también que los turistas pierdan el interés de visitar el Cantón.
- A través del proceso cronológico de la investigación se constató que es factible el estudio del comportamiento de los turistas para una mejor comprensión de las características, necesidades que requieren al momento de ser partícipes de las actividades turísticas.
- En la investigación científica, a través de la recolección de datos, los métodos utilizados en el proceso investigativo, las encuestas, entrevistas, se analizaron minuciosamente para el correcto manejo del uso de la información recabada, afirmando los problemas que se constataron en el transcurso investigativo.
- Se evidenció que los turistas tienen la expectativa de ser partícipes del turismo de aventura, no hay edad, el sexo no es un impedimento, lo que requieren es un servicio de calidad y seguridad en el momento de la ejecución del deporte extremo.
- Participar dentro del plan de capacitación fomentará el desarrollo de las cualidades, habilidades de cada uno de los participantes, mejorando su personalidad y el trato con los clientes, obteniendo mejoras en los servicios que ofrecen.

6.2 Recomendaciones

- La población se concientizaría al estudiar el comportamiento de los turistas, fundamental para el desarrollo y mejoría del servicio sustentable del sector, contribuyendo al incremento de turistas.
- Se debería fomentar el desarrollo de nuevas actividades turísticas y fortalecer las actividades ya existentes dentro de los atractivos turísticos del Cantón, lograr obtener más plazas de trabajo y el desarrollo de las comunidades.
- Al desarrollar normas y leyes para el turismo de aventura del Cantón se protegerá la integridad física de los que ejecutan el servicio, como los turistas que llegan al lugar para la realización de deportes de aventura.
- Se deberían mejorar las competencias de los prestadores de servicio del lugar, inculcar el buen uso de los equipos y herramientas que se utilizan en la práctica de los deportes extremos, donde el ser humano y la naturaleza tienen contacto directo.
- Con el fortalecimiento de las capacidades de los guías, prestadores turísticos del lugar a través de la enseñanzas, se mejorará el trabajo en equipo en lo cual se busca es captar más turistas y posesionar el lugar como un destino potencial sería factible que si la empresa pública no acoge esta capacitación empresas privadas del lugar lo pongan en funcionamiento.

Bibliografía

- Aguilar Díaz, V., Rivas Ortega, H., & González Cornejo, R. (2008). *Glosario de terminos Tecnicos relacionados con la Actividad Turisitca habitualmente empleados en Chile*. Chile: Sernatur.
- Aguilar Morales, J. E. (2010). *Elaboración de programas de capacitaciones*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Alarcón M., X. (2010). Historia de Baños. *Revista Informativa y Turística del ilustre Municipio de Agua Santa* , 7,8.
- Alarcón, X. (2011). Aventura. *Baños de Agua Santa*, 8-13.
- Álvarez Sousa, A. (2011). *Sociología del turismo*. Madrid: Udimá.
- Álvaro, S. (2014). *Atlas ilustrado de los deportes de aventura*. Madrid: Susaeta Ediciones, S.A.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. montecristi : Jurídica del Ecuador.
- Astudillo Avilés, J. A. (2006). *Lauro: Historia del deporte ecuatoriano*. Cuenca-Ecuador: Talleres de la UNE del Azuay.
- Bolaños López, D., & Méndez Fernández, E. (2008). *Normas de Seguridad y Mantenimiento en actividades de cables y cuerdas*. Costa Rica: Instituto Nacional de Aprendizaje.
- Boullón, R. c. (2006). *Planificación del Espacio Turistico*. México: Trillas.
- Bustamante, L. R. (25 de Abril de 2015). historia de los deportes extremos en Bucay. (C. A. Sapa, Entrevistador)
- Cánovas Serna, E. (2014). *Manual de Primeros Auxilios*. Alicante: Imprenta Provincial.

- Caño, A. (8 de Septiembre de 2013). La practica de deportes de aventura se triplica en un año en España. *El País*, pág. 2.
- Equipo Consultor Tourism & Leisure – Europraxis. (2007). *PLANDETUR 2020*. QUITO: EUROPRAXIS CONSULTING.
- J. Dubrin, A. (2010). *Relaciones Humanas Comportamiento Humano en el trabajo*. México: Perason.
- Kotler, P., Madariaga Miranda, J. G., Flores Zamora, J., T. Bowen, J., & C. Makens, J. (2011). *Marketing turístico*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Lars, S. (2010). *Guía de aves: España, Europa y región mediterránea*. Barcelona: Omega.
- Luna Vargas, S. (2014). *NATURALEZA, CULTURA Y DESARROLLO ENDÓGENO : UN NUEVO PARADIGMA DEL TURISMO SUSTENTABLE : Una experiencia con el grupo étnico teenek en la Huasteca potosina, México*. España: FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANDALU.
- Maldonado, C., & Hernández, G. (2011). *Guía para Autogestión de Calidad Servicios Turístico* . Lima: Organizacional Internacional del Trabajo.
- Martínez Pedrós, D., & Milla Guitiérrez, A. (2012). *La Elaboracion del Plan Estratégico y su Implantación a través del cuadro de Mando Integral*. España: Diaz de Santos.
- Mendoza, L. M. (2015). Colombia una aventura extremadamente divertida. *Revista Volar*, 8,9.
- Ministerio de Turismo. (2008). *Ley de Turismo*. Quito: 733 de 27-dic-2002.
- Montaña, J. (2012). Que es Deporte Extremo. *Revista A Lo Extremo*, 6,7.
- Moral Cuadra, S., & Orgaz Agüera, F. (2013). *LAS NUEVAS TIPOLOGÍAS DE TURISMO EN ESPAÑA: EL CASO DE ANDALUCÍA*. España: Fundacion Universitaria Andalucia Inaca Garcilaso.

- Nicolau, J. L. (2011). *El Comportamiento del Turista*. España: Universidad de Alicante.
- Orgaz Agüera, F., & Castellanos Verdugo, M. (2013). Conceptualización y consideraciones en Torno al Ecoturismo. *TURYDES Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local*, 3.
- Palomo Vadillo, M. T. (2013). *Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo*. España: Esic Editorial.
- Pelliza, V. (2010). *Perfil de Deportes de Aventura Encuestas de Viajes y Turismo en los Hogares*. Argentina: Atlántida.
- Pérez, G., Pineda, U., & D. Arango, M. (2011). La Capacitación a través de algunas Teorías de aprendizaje y su influencia de la Empresa. *Revista Virtual Católica del Norte*, 3,4.
- Petit, C. M., & Graglia, M. S. (2011). *Manual de Psicología para el turismo*. Cordova: Brujas.
- PROM PERÚ. (2010). *Perfil del Turista de Aventura* . Perú: Bruño.
- PROM PERÚ. (2011). *Perfil del Turista Extranjero*. Perú: Bruño.
- Quesada Castro, R. (2010). *Elementos del Turismo*. Costa Rica: EUNED.
- Reyes Molineros, F. A. (2013). *Propuesta de normativa jurídica para regular y fiscalizar la práctica adecuada de deportes extremos en el Ecuador*. Quito: Universidad de las Americas.
- Rivera Mateos, M. (2010). *Turismo activo en la naturaleza y espacios de ocio en Andalucía*. Sevilla: Junta de Andalucía .
- SEMPLADES. (2013-2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: 978-9942-07-448-5.
- Sidnei, R. (2010). Estudios de las relaciones entre la sociedad y la naturaleza y su aplicación en investigaciones sobre ocio y turismo. En M. Castillo Nechar, & A. Panosso Netto, *Epistemología del Turismo* (págs. 154-157). México: Trillas.

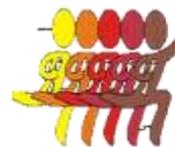
Vargas Parga, L. A. (2010). *Deportes Extremos*. Ibagué: Universidad de Tolima.

Anexos

Formato de encuestas



Encuesta dirigida a turistas del Cantón General Antonio Elizalde.



Se está realizando un estudio de investigación para la elaboración de tesis para un trabajo de titulación de la Universidad de Guayaquil.

El presente cuestionario desea analizar las características de los turistas al ser partícipes de los deportes de aventura; por lo tanto se necesita que conteste claro, preciso, conciso; la entrevista es anónima.

Sexo: _____

Edad: _____

1. ¿Cuál es su lugar de procedencia?

Local	
Regional	
Nacional	
Internacional	

2. Indique su nivel de instrucción

Primaria	
Secundaria	
Tercer nivel	
Cuarto nivel	
Otros	

3. ¿Identifique el tipo de turismo que realiza al momento de viajar a esta zona?

Turismo cultural	
Turismo de deporte	
Ecoturismo	
Agroturismo	
Turismo educativo	

4. ¿Qué tipo de contrato de prestación de servicios utilizó para visitar el Cantón Bucay?

Con paquete turístico	
Sin paquete turístico	

5. ¿Le gustaría practicar turismo de aventura en el Cantón Bucay?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

6. ¿ha practicado deportes extremos en el cantón Bucay?

Definitivamente si	
Indeciso	
Probablemente no	

7. ¿Al momento de realizar un deporte extremo que le gustaría experimentar?

Sensación de peligro.	
Convivencia con la naturaleza.	
Experimentar algo nuevo.	
Ejercitar su cuerpo.	
Otros	

8. ¿Indique cuál de los siguientes deportes de aventura le gustaría practicar?

canoping	
Canyoning	
rafting	
paratenting	
tracking	
tubing	

9. ¿Cuál es su presupuesto de viaje?

80 – 300 dólares	
301 – 350 dólares	
351 – 700 dólares	
701 – 1000 dólares	
Sin límite de dinero	

10. ¿Con quién realiza sus viajes?

Solo	
En pareja	
En familia	
En grupos de amigos	
Corporativo y grupos religiosos	

11. ¿Con que frecuencia viaja usted?

Todos los fines de semana	
Una vez al año	
1 – 3 veces al año	
Más de 3 veces al año	

12. ¿Cuándo usted visita este Cantón cuales son las vacaciones que prefiere?

Vacaciones escolares	
Feridos	
Vacaciones de trabajo	
Viajes de fin de curso	

13. ¿Cree usted que es muy importante la seguridad al practicar deportes de extremos?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

14. ¿Qué tipo de facilidades turística requiere encontrar en Bucay para realizar deporte extremo?

Carretera	
Seguridad	
Diversión	
Hospedaje	
Alimentación	

15. ¿Cuál fue el medio de transporte requerido para llegar a Bucay?

Propio	
Flota publica	
Tour	
Otros	

16. ¿Cree usted que las personas que se dedican a trabajar en turismo de aventura deben desarrollar sus cualidades, destrezas, capacidades y así poder brindar una mejor calidad en su servicio?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

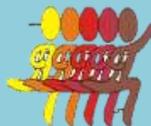
17. ¿Cuál de las siguientes cualidades cree usted que es más favorable para los prestadores de servicio que ejercen el turismo de aventura?

Primeros auxilios	
Seguridad en su trabajo	
Relaciones humanas	
Capacidad de ser líder	
Responsable y acto	

18. ¿Está de acuerdo en que los guías o prestadores de servicios turísticos del Cantón deberían recibir capacitaciones para una mejor atención al turismo de aventura?

Definitivamente si	
Probablemente si	
Indeciso	
Probablemente no	
Definitivamente no	

Formato de entrevista

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTA DE COMUNICACIÓN SOCIAL CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA</p> 	
FICHA DE ENTREVISTA	
Lugar: Cantón Bucay (Casa de Piedra)	
Fecha: 21/08/2015	Hora:
Entrevistado: Roberto Bustamante	
Edad: 35 años.	Género: Masculino
Dirección: Recinto la Esperanza.	
Entrevistador: Christian Alex Quishpi	
Introducción: La presente entrevista es para recabar información del conocimiento del perfil del turista y los deportes de aventura	
Característica de la Entrevista: Confidencial	
PREGUNTAS	
1. ¿Desde cuándo usted brinda el servicio de turismo de aventura a los turistas?	
2. ¿Qué evidencias tiene usted sobre el desarrollo del turismo de aventura dentro del cantón?	
3. ¿Cuáles cree usted que son las características adecuadas para practicar deportes extremos en Bucay?	
4. ¿Cuáles son las actividades preferidas por los visitantes que llegan en grupo o individual?	
5. ¿cree usted que los prestadores de servicios turísticos del Cantón están preparados para atender la demanda de los turistas?	
6. ¿Cuántas personas tiene a su cargo y que labor cumplen dentro del servicio de aventura que brinda?	
7. ¿Este personal que funciones extras cumplen dentro de su jornada laboral?	
8. ¿Su personal ha recibido capacitaciones por parte del departamento de turismo del Cantón?	
9. ¿considera importante que en el Cantón se impartieran capacitaciones a los prestadores de servicio turísticos para su mayor eficiencia y por qué?	
10. ¿Si el Cantón contara con un detallado perfil de los turistas cree usted que sería beneficioso para el sector y por qué?	

Fuente: elaboración propia

Nombre del Entrevistado: Sr. Roberto Bustamante.

Perfil: Licenciado en Turismo y Hotelería – Guía en Deportes Extremos – Representante del Asociación de Servidores Turísticos “Dulce Aventura” – Propietario de la Hostería y Complejo Turístico Casa de Piedra.

Entrevistador: Sr. Christian Alex Quishpi Sapa.

Entrevistador: ¿Desde cuándo usted brinda el servicio de turismo de aventura a los turistas?

Entrevistado: Turismo de aventura tiene comienzo en el 2002, con la actividad del canyoning, este deporte que se trata de descender por medio de las cascadas da la apertura a los siguientes deportes que se van ir incorporando con el paso del tiempo; el rafting comienza su práctica en el 2011 en busca de adrenalina en el río, el canoping se lo comienza a practicar en el 2012.

Entrevistador: ¿Qué evidencias tiene usted sobre el desarrollo del turismo de aventura dentro del cantón?

Entrevistado: Ha tenido muy buena acogida el deporte de aventura en el cantón como dije tiene comienzo en el 2002 de a poco se ha ido implementado más actividades vinculadas al turismo de aventura hasta la actualidad los turistas tienen diferentes alternativas como lo son el tracking, canoping, canyoning, parapenting, entre otras actividades.

Entrevistador: ¿Cuáles cree usted que son las características adecuadas para practicar deportes extremos en Bucay?

Entrevistado: Las características adecuadas para practicar deportes extremos se basan principalmente en la seguridad que se le brinde al turista, la cual

conlleva un servicio cordial brindando la adecuada asesoría necesaria en todo momento. Al hablar de deportes extremos nos referimos al alcance irracional del límite de nuestros sentidos donde el nivel de seguridad necesita ser óptimo en toda trascendencia enfocada en el deporte que se esté practicando. Además que el mantenimiento propio de los equipos es una característica también importante en cuanto al conocimiento de caducidad de cada una de las herramientas necesarias para ejecutar la actividad extrema. Dentro del margen logístico en cuanto a la operación y planificación de las actividades se las debe realizar con total profesionalismo por un personal altamente capacitado; ya que la vida de las personas puede correr peligro en los desplazamientos en el que se vive la adrenalina pura. Otra característica importante en el estado del terreno donde se va a realizar la actividad en cuanto a su vulnerabilidad y riesgos se puedan encontrar, debiéndose la necesidad de hacer un recorrido y una evaluación con frecuencia para medir los peligros dentro del campo. El guía debe ser una persona con liderazgo innato capaz de asesorar óptimamente al turista, capaz de socorrer en caso de accidentes tomando las decisiones acertadas; que en pocas palabras debe poseer características de autocontrol y desarrollo de estrategias inmediatas.

Entrevistador: ¿Cuáles son las actividades preferidas por los visitantes que llegan en grupo o individual?

Entrevistado: Las actividades preferidas por las personas que llegan en grupo es el canoping, rafting, y camping, en el cual se apoyan mutuamente para superar los sentidos. Las personas que llegan individualmente prefieren las mismas actividades aumentando los recorridos en chivas por el sector, ciclismo de montaña o más conocido como montain bike, la observación de flora y fauna que fascinan de las personas que buscan de paz y relax.

Entrevistador: ¿cree usted que los prestadores de servicios turísticos del Cantón están preparados para atender la demanda de los turistas?

Entrevistado: Los prestadores del sector no se encuentran en la capacidad adecuada para recibir una demanda de turistas que buscan de actividades extremas de buena calidad, debido a la ineficiencia que se posee en cuanto a emprendimientos en el sector; su falta de innovación repercute en la imagen y provoca que mermen la afluencia de visitantes, entonces muchas personas se llevan un sabor amargo en el momento de adquirir los servicios y que los servidores turísticos no están capacitados adecuadamente. Aquí dentro de Casa de piedra tratamos de brindar un servicio de calidad debido a que yo como propietario me encuentro presente en la ejecución de actividades o atiendo personalmente a grupos que adquieren el paquete de actividades, de esta manera busco mejorar la imagen a través de la web y debido a eso me conocen en ciertas partes por la calidad de servicio que brindo; adecuado, módico y con un personal que lo mantengo en constante observación para evaluar sus desempeño. Además brindo la oportunidad a estudiantes de turismo que desarrollen sus prácticas y así contar con futuros profesionales que se desarrollan en el área.

Entrevistador: ¿Cuántas personas tiene a su cargo y que labor cumplen dentro del servicio de aventura que brinda?

Entrevistado: Tengo 4 personas a mi cargo los cuales se encargan de la ejecución de las actividades en deportes extremos, experto en rafting y canoping, actividades de excursión y ciclo paseo por la montaña las cuales dos son los encargados; en la observación de flora y fauna, descenso por las cascadas y trekin tenemos a dos personas más en estas modalidades y una señorita que se encarga del camping y del dinero. Y mi persona que está habilitado para cualquier actividad y el mantenimiento del equipo.

Entrevistador: ¿Este personal que funciones extras cumplen dentro de su jornada laboral?

Entrevistado: Mi personal cumple funciones de limpieza fuera de su jornada laboral, preparan sus alimentos porque ellos viven dentro de Casa de piedra los cuales también brindan apoyo al mantenimiento de los equipos de seguridad de las actividades extremas.

Entrevistador: ¿Su personal ha recibido capacitaciones por parte del departamento de turismo del Cantón?

Entrevistado: Ha habido capacitaciones pero han sido muy pocas, al cantón le falta desarrollarse turísticamente para un mayor crecimiento de turistas.

Entrevistador: ¿considera importante que en el Cantón se impartieran capacitaciones a los prestadores de servicio turísticos para su mayor eficiencia y por qué?

Entrevistado: Lo considero una primicia inmediata que se capaciten a los servidores turísticos para que mejoren su eficiencia debido a que podrán brindar un servicio al cliente eficaz, logran promocionarse de manera más acertada, al igual en diferentes localidades que se preocupan por mejorar el servicio mediante capacitaciones de estudiantes universitarios que se desarrollan en las diferentes áreas donde es pésimo el servicio.

De esta manera la comunidad podrá desarrollar más emprendimientos, ampliando su mente a la creación de nuevas actividades que llamen la atención de los turistas que buscan actividades para pasar momentos inolvidables junto a sus seres queridos. Además que se sentirán con más seguridad al momento de brindar sus actividades, pautando precios cómodos y accesibles acorde al servicio de calidad que se brinde, dando oportunidades de empleo a las personas del sector que desean desarrollarse en estas área turísticas.

Entrevistador: ¿Si el Cantón contara con un detallado perfil de los turistas cree usted que sería beneficioso para el sector y por qué?

Entrevistado: Al contar con un perfil de turistas tendríamos la facilidad de leer aquella información y enterarnos de los que busca el turista, sus gustos, cuál es su modalidad de viaje más apetecida, sus grupos afectivos con los que más se desplaza, que tipo de turismo más le agrada, que alcances económicos poseen; para que de esta manera se pueda desarrollar por parte de los servidores turísticos un plan estratégico de oferta turística, para captar a esos visitantes que gustan de la naturaleza de Bucay, consolidándonos dentro del plano competitivo como un destino turístico en deportes extremos; claro está sin olvidarnos de la adecuada capacitación para que los servidores turísticos estén aptos para el desarrollo de estas estrategias.

Un perfil de turista es necesario en toda localidad que desea desarrollarse en el turismo, contando con análisis de capacidad de carga del sector, vulnerabilidad y características positivas que poseen los habitantes para ejecutar el turismo dentro de su área; es muy necesario poseer información actualizada de los destinos más preferidos por ellos al momento de realizar actividades de aventura. El conocer esto le da más espacio y oportunidades al servidor turístico ya que sabrían que hacer para atraer a ese flujo de turistas que se desplazan en el cantón.

Croquis del Cantón Bucay



Fuente: Casa de Piedra

Fotos de la encuesta



Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia