



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

INSTITUTO DE POSTGRADO



MAESTRÍA EN ECOTURISMO EN ÁREAS PROTEGIDAS

**APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA EN
INSTALACIONES Y ÁREAS RECREATIVAS DEL COMPLEJO TERMAS
CHACHIMBIRO “ARCO IRIS”, CANTÓN SAN MIGUEL DE URQUQUÍ.**

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Magíster en Ecoturismo en
Áreas Protegidas**

DIRECTORA:

Dra. Carmen Trujillo Ph.D

AUTOR:

Ing. Juan Pablo Guancha Venegas

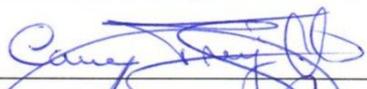
IBARRA - ECUADOR

2018

APROBACIÓN DEL TUTOR/A Y ASESOR/A

Por la presente nos permitimos informar que revisado el Trabajo de Grado cuyo título es: APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA EN INSTALACIONES Y ÁREAS RECREATIVAS DEL COMPLEJO TERMAS CHACHIMBIRO “ARCO IRIS”, CANTÓN SAN MIGUEL DE URQUQUÍ, PROVINCIA DE IMBABURA, presentado por el maestrante JUAN PABLO GUANCHA VENEGAS, para optar al Grado de Magíster en Ecoturismo en Áreas Protegidas, tenemos a bien certificar que han sido acogidas y satisfechas todas las observaciones realizadas.

En la ciudad de Ibarra, a los 12 de mayo de 2018

	Nombres y Apellidos	Firma
Tutor/a	PhD. Carmen Trujillo	
Asesor/a	Mgs. Marcelo Vacas	

AUTORÍA

Yo, Juan Pablo Guancha Venegas, declaro bajo juramento que, el presente trabajo es de mi autoría, que no ha sido previamente presentando para ningún grado, ni calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que son parte de este escrito investigativo.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop at the top and several vertical strokes below it.

Juan Pablo Guancha Venegas
C.C. 1003242078

DEDICATORIA

A mi madre Catalina Venegas Rivera, por su apoyo incondicional en todo momento de mi vida personal y profesional, gracias a ella que supo guiarme por el camino de la sabiduría, para hoy culminar con éxito este trabajo investigativo.

A mi querida esposa Janeth Gladys, a mis hijos, Luzdary Catalina y Juan Esteban, mi mayor inspiración para seguir adelante como esposo, padre y profesional en bien de la sociedad y de mi familia en particular.

Juan Pablo

RECONOCIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme recorrer día a día el camino de la vida, por darme toda la fuerza y sabiduría que me ha permitido concluir con éxito este trabajo.

A mi familia, por el apoyo incondicional durante este proceso; en especial, a mi querida madre Catalina Venegas Rivera, por la eterna paciencia.

Un especial reconocimiento a la Dra. Carmen Trujillo, por haberme guiado acertadamente en el desarrollo de este trabajo investigativo y por los consejos de vida brindados.

Finalmente, mi gratitud al Cnel. René Subía Jefe del Cuerpo de Bomberos de Urcuquí, por todo el apoyo brindado y a todos quienes forman parte de esa noble Institución.

Gracias totales!!!

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR/A Y ASESOR/A	i
AUTORÍA	ii
DEDICATORIA	iii
RECONOCIMIENTO	iv
INDICE DE CONTENIDOS	v
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Problema de Investigación	2
1.3. Objetivos de la Investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación	4
CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIAL	6
2.1. Turismo	6
2.2. Seguridad turística	7
2.2.1. Acciones para alcanzar la seguridad turística	7
2.3. La empresa turística	8
2.4. Calidad en el servicio turístico	9
2.4.1. La cultura de calidad en empresas turísticas	10
2.4.2. Importancia del personal de una empresa turística	10
2.5. Identificación de riesgos en empresas turísticas	11
2.5.1. Beneficios de la identificación de riesgos en empresas turísticas	11
2.5. Colores de seguridad y señalizaciones de seguridad	12

2.6. Plan de capacitación	13
2.7. Marco Legal	14
2.7.1. Ley de Turismo	14
2.7.2. Código Ético Mundial para el Turismo	15
2.7.3. Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua	16
2.7.4. Acuerdo Ministerial 061 del Ministerio de Ambiente	17
2.7.5. Reglamento Sustitutivo para Otorgar Permisos de Funcionamiento a los Establecimientos Sujetos a Vigilancia y Control Sanitario	18
2.7.6. Ordenanza para la Planificación, Regulación, Control y Gestión del Desarrollo Turístico en el cantón San Miguel de Urucuquí	18
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	20
3.1. Descripción del área de estudio	20
3.2. Diseño y tipo de investigación	23
3.3. Procedimiento de investigación	24
3.4. Consideraciones bioéticas	27
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
4.1 Análisis de las condiciones de seguridad de la infraestructura turística del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”	28
4.1.1. Conectividad y circulación interna	29
4.1.2. Rutas de acceso y evacuación	30
4.1.3. Señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas	30
4.1.4. Equipos y accesorios de seguridad dentro de las instalaciones	31
4.1.5. Elementos estructurales acordes a la actividad turística	32
4.1.6. Manejo de residuos sólidos	33
4.1.7. Mantenimiento integral de las instalaciones físicas	34
4.2. Identificación de riesgos en las áreas internas del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”	37
4.2.1. Análisis de los riesgos identificados en las diferentes área del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”	67

4.3. Análisis del nivel de conocimientos sobre seguridad turística del personal administrativo y operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, frente a las exigencias de calidad en los servicios turísticos	69
4.3.1. Administrativa Gerencial	69
4.3.2. Personal operativo: Análisis FODA - Seminario taller	74
4.3.2.1. Análisis de las fortalezas	76
4.3.2.2. Análisis de las debilidades	78
4.3.2.3. Análisis de las oportunidades	80
4.3.2.4. Análisis de las amenazas	82
4.3.2.5. Análisis de estrategias FODA	83
4.3.3. Aplicación del programa de capacitación	85
PROPUESTA	89
PROGRAMA CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL COMPLEJO TERMAS CHACHIMBIRO “ARCO IRIS”	89
5.1. Justificación	89
5.2. Objetivos	90
5.2.1. Objetivo general	90
5.2.2. Objetivos específicos	90
5.3. Desarrollo de la propuesta	90
5.4. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL PERSONAL DEL COMPLEJO TERMAS CHACHIMBIRO “ARCO IRIS”	91
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
6.1. Conclusiones	106
6.2. Recomendaciones	108

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
ANEXOS	113
Anexo 1. Certificado de autorización suscrito por el propietario del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, para la ejecución del trabajo investigativo	113
Anexo 2. Modelo de la guía de observación utilizada para la recopilación de datos de las áreas del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”	114
Anexo 3. Modelo de la entrevista dirigida al propietario del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”	115
Anexo 4. Esquema de los temas abordados en las reuniones de trabajo con el personal operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, para la elaboración de la matriz FODA	116
Anexo 5. Registro fotográfico de las instalaciones del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”	117
Anexo 6. Papelotes realizados en el seminario taller con el personal del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”	119
Anexo 7. Equipos, accesorios y señalizaciones de seguridad instalados en el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”	120
Anexo 8. Registro fotográfico del proceso de capacitación	122
Anexo 9. Formato de los certificados de asistencia a los talleres de capacitación sobre Primeros Auxilios Básicos	123
Anexo 10. Formato de los certificados de asistencia a los talleres de capacitación sobre Primeros Auxilios Básicos y Salvamento Acuático en Piscinas	124
Anexo 11. Mapa de ubicación del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” ..	125
Anexo 12. Temáticas para el desarrollo de los talleres de capacitación	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Figuras geométricas y colores de seguridad para señalizaciones de seguridad	12
Tabla 2. División por dependencias del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”	22
Tabla 3. Personal administrativo y operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”	22
Tabla 4. Guía de observación de las instalaciones y áreas recreativas del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”	36
Tabla 5. Guía para la identificación de riesgos en el área: Oficina administrativa ...	37
Tabla 6. Guía para la identificación de riesgos en el área: Cocina	40
Tabla 7. Guía para la identificación de riesgos en el área: Comedor	43
Tabla 8. Guía para la identificación de riesgos en el área: Piscinas	45
Tabla 9. Guía para la identificación de riesgos en el área: Bloque de baños y vestidores	48
Tabla 10. Guía para la identificación de riesgos en el área: Bodega	51
Tabla 11. Guía para la identificación de riesgos en el área: Sala de eventos	54
Tabla 12. Guía para la identificación de riesgos del área: Canchas deportivas	57
Tabla 13. Guía para la identificación de riesgos en las áreas verdes	59
Tabla 14. Guía para la identificación de riesgos en el área: Cuarto de maquinas ...	62
Tabla 15. Guía para la identificación de riesgos en el área: Parqueadero	64
Tabla 16. Acciones para disminuir los riesgos en el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”	67
Tabla 17. Detalle de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas	75
Tabla 18. Temas para el desarrollo de las capacitaciones	93
Tabla 19. Contenidos del primer taller teórico sobre primeros auxilios básicos	95
Tabla 20. Contenidos del primer taller práctico sobre primeros auxilios básicos	96
Tabla 21. Contenidos del segundo taller teórico sobre primeros auxilios básicos	97
Tabla 22. Contenidos del segundo taller práctico sobre primeros auxilios básicos ...	98
Tabla 23. Contenido del taller teórico sobre salvamento acuático en piscinas	99
Tabla 24. Contenido del taller práctico sobre salvamento acuático en piscinas	100
Tabla 25. Materiales y equipos	101
Tabla 26. Cronograma de los talleres de capacitación (primeros auxilios básicos y salvamento acuático en piscinas)	102

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Fotografía del ingreso al Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” ..	20
<i>Figura 2.</i> Mapa de ubicación del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”	21
<i>Figura 3.</i> Conectividad y circulación interna	29
<i>Figura 4.</i> Conectividad y circulación interna	29
<i>Figura 5.</i> Rutas de acceso y evacuación	30
<i>Figura 6.</i> Rutas de acceso y evacuación	30
<i>Figura 7.</i> Señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas	31
<i>Figura 8.</i> Señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas	31
<i>Figura 9.</i> Equipos y accesorios de seguridad	32
<i>Figura 10.</i> Equipos y accesorios de seguridad	32
<i>Figura 11.</i> Elementos estructurales acordes a la actividad turística	33
<i>Figura 12.</i> Elementos estructurales acordes a la actividad turística	33
<i>Figura 13.</i> Manejo de residuos sólidos	34
<i>Figura 14.</i> Manejo de residuos sólidos	34
<i>Figura 15.</i> Mantenimiento integral de las instalaciones físicas	35
<i>Figura 16.</i> Mantenimiento integral de las instalaciones físicas	35
<i>Figura 17.</i> Piscina de agua termal	117
<i>Figura 18.</i> Piscina de agua termal	117
<i>Figura 19.</i> Piscina de agua termal	117
<i>Figura 20.</i> Áreas verdes	118
<i>Figura 21.</i> Áreas de asados	118
<i>Figura 22.</i> Canchas deportivas	118
<i>Figura 23.</i> Papelotes de los factores interno (fortalezas y debilidades)	119
<i>Figura 24.</i> Papelotes de los factores externos (oportunidades y amenazas)	119
<i>Figura 25.</i> Normas internas del establecimiento	120
<i>Figura 26.</i> Señalizaciones de seguridad	120
<i>Figura 27.</i> Señalizaciones de seguridad	120
<i>Figura 28.</i> Aro salvavidas junto a las piscinas	121
<i>Figura 29.</i> Superficie antideslizante en camineras	121
<i>Figura 30.</i> Señalizaciones de seguridad	121
<i>Figura 31.</i> Capacitación en primeros auxilios básicos	122
<i>Figura 32.</i> Capacitación en primeros auxilios básicos	122
<i>Figura 33.</i> Capacitación en primeros auxilios básicos	122

APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA EN
INSTALACIONES Y ÁREAS RECREATIVAS DEL COMPLEJO
TERMAS CHACHIMBIRO “ARCO IRIS”, CANTÓN
SAN MIGUEL DE URQUQUÍ

Autor: Juan Pablo Guancha Venegas

Tutor: Dra. Carmen Trujillo

Año: 2018

RESUMEN

La seguridad turística como mecanismo de protección de la vida, salud e integridad del ejercicio turístico, constituye uno de los componentes principales en la actividad turística, ya que determina los niveles de satisfacción de los turistas. Esta investigación tiene como propósito aplicar un programa de seguridad turística que permita mejorar la oferta de servicios recreacionales en las instalaciones y áreas recreativas del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”. La investigación es de enfoque mixto, de carácter descriptivo y de campo; estructurada por cuatro fases: 1) Análisis de las condiciones de seguridad de la infraestructura turística del complejo, 2) Diagnóstico del nivel de conocimientos sobre seguridad turística del personal administrativo y operativo, 3) Diseño del programa de capacitación en seguridad turística, y 4) Aplicación del programa de capacitación en seguridad turística. Se inició con el análisis de la infraestructura turística, mediante una guía de observación; posteriormente, se realizó el diagnóstico de los conocimientos, con la aplicación de una entrevista al propietario de la empresa turística y, un seminario taller con el personal operativo para realizar en análisis FODA; el programa de capacitación se diseñó de acuerdo a las debilidades encontradas en cuanto a conocimientos y destrezas del personal operativo, articulando temas teórico-prácticos como primeros auxilios básicos y salvamento acuático en piscinas; y, finalmente, la aplicación del mismo conforme al cronograma establecido, con el apoyo técnico del personal del Cuerpo de Bomberos de Urququí. La aplicación del programa de capacitación, se desarrolló tomando en cuenta las consideraciones de mejora continua y fortalecimiento institucional que el propietario mantiene con su empresa, pensado siempre en mejorar la oferta turística y satisfacer de mejor manera a los turistas.

Palabras clave: seguridad turística, instalaciones, áreas recreativas, programa de capacitación.

APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA EN
INSTALACIONES Y ÁREAS RECREATIVAS DEL COMPLEJO
TERMAS CHACHIMBIRO “ARCO IRIS”, CANTÓN
SAN MIGUEL DE URQUQUÍ

Autor: Juan Pablo Guancha Venegas

Tutor: Dra. Carmen Trujillo

Año: 2018

ABSTRACT

Tourism security as a mechanism to protect the life, health and integrity of those who are part of the tourism exercise, is one of the main components in tourism, since it determines the levels of satisfaction of tourists when using a tourist product or service. The purpose of this research is to implement a tourism security program that will improve the offer of recreational services in the facilities and recreational areas of the "Arco Iris" Chachimbiro Thermal Complex. The research is aligned to the quantitative, descriptive and documentary approach; structured by four phases: 1) Analysis of the security conditions of the tourist infrastructure of the complex, 2) Diagnosis of the level of knowledge on tourist safety of administrative and operational staff, 3) Design of the training program in tourism security, and 4) Application of the training program in tourism security. The investigative procedure began with the analysis of the tourist infrastructure, through the application of an observation guide; later, the diagnosis of knowledge was made, through the development of an interview directed to the owner of the tourist company and a workshop seminar with the operative personnel to carry out in FODA analysis; the training program was designed according to the weaknesses found in the complex, in terms of knowledge and skills of the operational personnel, defining two central themes for the theoretical-practical training: basic first aid and aquatic rescue in swimming pools; and, finally, the application of the same according to a previously established schedule, with the technical support of the personnel of the Fire Department of Urququí. The application of the training program was developed taking into account the considerations of continuous improvement and institutional strengthening that the owner maintains with his company, always thinking of improving the tourist offer and better satisfy tourists.

Keywords: tourism security, facilities, recreational areas, training program.

INTRODUCCIÓN

En Ecuador las actividades turísticas son una gran realidad, progresivamente han tomado un papel muy importante dentro de los procesos de desarrollo, tanto a nivel nacional como local, contribuyendo así, al dinamismo económico en el que están enmarcados todos los sujetos que operan en la prestación de servicios turísticos. En ese contexto, se vuelve necesario ejercer prácticas que se ajusten a diferentes parámetros de calidad, integrando perspectivas de seguridad con enfoques sociales y ambientales, al momento de ejecutar la actividad turística dentro de un establecimiento, como en las actividades complementarias externas (Izaguirre, 2014).

El cantón San Miguel de Urucuquí privilegiado por tener varios atractivos turísticos, alberga dentro de su extensión territorial al sector Chachimbiro, ubicado en el límite de las parroquias Pablo Arenas y Tumbabiro, aproximadamente a 20 km de la cabecera cantonal. En esta zona, se encuentran diversas empresas que promueven el turismo, a través de la oferta de diferentes servicios; principalmente turismo medicinal por la presencia de aguas termales de origen volcánico, con poderes medicinales por la concentración de minerales en su composición (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial cantón Urucuquí, 2015).

Una de las principales instalaciones turísticas que se encuentra en esta zona, es el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, que funciona desde hace varios años promocionando diferentes servicios como: piscinas de aguas termales, alimentación, actividades recreacionales y deportivas. Empresa que se ha posicionado dentro del mercado turístico local, ya que mantienen un considerable flujo de turistas, que se incrementa en temporadas altas, especialmente en días festivos del cantón, la provincia de Imbabura y a nivel nacional.

Es así que, para mantener el posicionamiento obtenido dentro del mercado turístico local y provincial, se deben manejar ciertos componentes de rigor que determinen la calidad de los servicios que se ofertan, y para el caso particular de esta investigación se analiza la seguridad con la que las instalaciones (infraestructura turística) y los servicios ofertados, garantizan una completa satisfacción del turista, cumpliendo sus expectativas y necesidades.

De igual manera, dentro de la zona turística Chachimbiro se ha realizado un breve trabajado en cuanto a la seguridad turística interna de las empresas, relacionado principalmente a las actividades de oficio que realiza el Cuerpo de Bomberos de Urcuquí, conjuntamente con la Jefatura de Gestión de Riesgos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Miguel de Urcuquí, al verificar in situ las respectivas normas de seguridad a las que deben sujetarse los empresarios turísticos.

Este proceso, ha generado una cultura preventiva en las empresas ubicadas en la zona, especialmente en el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, el cual actualmente se encuentra en proceso de fortalecimiento institucional, mejorando los componentes de talento humano, infraestructura, seguridad y expectativas de los turistas.

La presente investigación está estructurada de la siguiente manera:

El Capítulo I, hace referencia al problema de investigación, el cual detalla lo siguiente: Antecedentes, Problema de investigación, Objetivos general y específicos; y, Justificación del trabajo investigativo.

El Capítulo II, constituye el Marco Referencial que está conformado por los siguientes temas: Turismo, Seguridad turística, Calidad en el servicio turístico, Cultura de calidad en empresas turísticas, Colores de seguridad y señalizaciones de seguridad, Planes de capacitación; y, Marco legal.

El Capítulo III, se refiere al Marco Metodológico, el cual describe el área de estudio, el diseño y tipo de investigación, el procedimiento de investigación; y, las consideraciones bioéticas.

El Capítulo IV, presenta el análisis y discusión de los resultados de la investigación.

El Capítulo V, plantea la propuesta para resolver o mitigar el problema detectado dentro del proceso de la investigación.

El Capítulo VI, describe las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se citan las referencias bibliográficas que sustentan la revisión documental realizada durante el proceso investigativo y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

El turismo desde la perspectiva socio-productiva, constituye una herramienta novedosa de dar a conocer las riquezas naturales y culturales de una región y país, con la finalidad de concentrar fortalezas de desarrollo local acorde a los avances tecnológicos y los objetivos de desarrollo sostenible 2030.

En este contexto, existe una diversidad de estudios concernientes a seguridad turística, por ser considerada una premisa importante a la hora de ofertar productos turísticos de garanticen la estadía y consecuentemente la apreciación del turista y visitantes en general.

Estudios como la aplicación del plan de desarrollo estratégico de turismo en Colombia, donde se inserta la pólita de turismo conjuntamente con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a fin de promover y fortalecer la seguridad en todo su contexto, especialmente a definir estrategias y políticas públicas para prevención, control y vigilancia con el objetivo de elevar la calidad de servicios incorporando imagen y ética a los prestadores de servicios conforme sostiene el Mincomercio, Industria y Turismo (2016).

Igualmente, el autor antes mencionado en el año 2013 realiza aportes en lo relacionado a la estructura de protocolos de seguridad turística en los destinos de San Agustín en el Paisaje Cultural Cafetero de Caldas Colombia, con la finalidad de alcanzar un mejoramiento de la competitividad turística fundamentada en las condiciones de seguridad de los turistas durante su permanencia y desplazamiento, por cuanto este tema involucra una serie de criterios sistemáticos que conlleva el bienestar del turista y sobre todo la imagen del destino a ser visitado.

Por su parte, Jigash y Núñez (2016) indican que la seguridad turística y su relación con la responsabilidad social de las entidades del sector turismo en el centro

histórico de Arequipa-Perú, sostienen que es fundamental realizar prácticas turísticas correctas dentro de las instituciones y empresa turísticas, tomando en cuenta criterios de responsabilidad social, a través de la ejecución de talleres de capacitación que permitan fortalecer las capacidades de los trabajadores, para optimizar en talento y comprometer a una mejora en el desempeño laboral.

En el mismo estudio las autoras, hacen referencia a la poca importancia que los empresarios turísticos le dan al componente de seguridad, ya que designan un presupuesto mínimo para desarrollar actividades de capacitación, razón por la cual, limita el desempeño de los trabajadores en cuanto a las posibles necesidades de los turistas que esperan desarrollar la actividad turística bajo mínimos factores de riesgo.

En Ecuador, investigadores como Salinas, (2012) hace referencia a un plan de seguridad turística para el distrito metropolitano de Quito, en donde plantea criterios de vigilancia en todos los destinos turísticos del distrito, tanto a nivel de sectores rurales y urbanos, considerando sobremanera el centro histórico, los museos de ciudad, in situ, la infraestructura vial, de transporte y seguridad alimentaria, generando opciones de utilización de medios de vigilancia atractivos y que contrastan con el motivo de vista dentro y fuera de la ciudad.

Localmente en territorio, no se han realizado investigaciones referentes a las acciones de seguridad en las actividades turísticas, como parte de un proceso de fortalecimiento institucional entre las empresas promotoras del turismo en el sector Chachimbiro.

1.2. Problema de investigación

En el ejercicio de la actividad turística interactúan varios elementos que apuntan a desarrollar prácticas adecuadas dentro del marco del desarrollo turístico, manteniendo un dinamismo y articulando los componentes internos y externos, que forman parte de la estructura turística. Dichas prácticas deben ser ejecutadas en un entorno seguro, contextualizado desde la oferta que presenta el empresario turístico, como las expectativas de la demanda por parte de los visitantes; muestra de ello es la participación continua y el interés de la gran mayoría de empresarios turísticos,

impulsados por las diferentes instituciones que promueven la incorporación de medidas y estrategias de seguridad en los destinos turísticos.

En el complejo turístico en mención existen limitados parámetros de seguridad en el desarrollo de las actividades turísticas, expuestos en las diferentes dependencias con las que cuenta el complejo. Esto conlleva, a que, tanto en la infraestructura turística para la prestación de servicios como: piscinas de aguas termales, actividades recreacionales y espacios deportivos, presenten diferentes tipos de inseguridades en infraestructura, servicios ofertados y capacidades técnicas del personal.

Esta situación problema se genera debido a la débil estructura de gestión institucional que encadene acciones de seguridad dentro del complejo, dando como consecuencia un servicio inseguro que no cumple con parámetros de calidad, enfocado en la satisfacción y el cumplimiento de las perspectivas de los turistas. En ese sentido, la seguridad en el turismo es quizá la condición más importante al momento de buscar un posicionamiento dentro del mercado turístico (Villalba, 2016).

La integración de la calidad en los servicios, ambiente y seguridad laboral, como normas preventivas y de seguridad en las actividades que ofertan las empresas turísticas, transversaliza el accionar interno de cada establecimiento, apostando siempre a la mejora continua de los servicios existentes; es por ello que, es pertinente plantearse la interrogante sobre ¿Cómo influye la aplicación de un programa de seguridad turística en la calidad de los servicios que oferta el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Aplicar el programa de seguridad turística que permita mejorar la oferta de servicios recreacionales en las instalaciones y áreas recreativas del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Analizar las condiciones de seguridad de la infraestructura turística del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.
- b) Determinar el nivel de conocimientos sobre seguridad turística, que posee el personal administrativo y operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, frente a las exigencias de calidad en los servicios turísticos.
- c) Diseñar y aplicar un programa de capacitación en seguridad turística para el personal operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

1.4. Justificación

La presente investigación plantea identificar las condiciones de seguridad en las que se ejecutan las actividades turísticas, tomando en cuenta los conocimientos que poseen los encargados de promover y ejecutar el turismo local. De este modo, el tema de seguridad tanto externo como interno en un complejo turístico, es importante abordarlo, ya que desde el punto de vista de la comunidad receptora, define el posicionamiento dentro de un mercado y el flujo constante de visitantes.

De igual forma, el análisis y discusión del presente tema contribuirá a garantizar que la oferta turística del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, alcance niveles de calidad en cuanto a los servicios e instalaciones, reduciendo al máximo los posibles riesgos que se puedan presentar en la operación turística. Es así que, todo el mercado turístico que constantemente visita la zona se convierta en el principal beneficiario por la ejecución de este proyecto, ya que se cumplirán sus expectativas en relación a servicios, los cuales serán manejados con parámetros de seguridad que garanticen la calidad en la oferta y demanda turística.

Asimismo, de manera indirecta se beneficiarán los demás empresarios turísticos que se encuentran en la zona, ya que al ejecutar el presente trabajo de investigación se definirán lineamientos y políticas que pueden ser adoptados por los diferentes gobiernos descentralizados conforme a sus expectativas de gobierno: provincial, cantonal y

parroquial, para diseñar un marco legal que permita fortalecer los componentes de seguridad en todos los destinos turísticos que se encuentran en la zona de Chachimbiro.

Finalmente, el desarrollo de este proyecto es factible ya que cuenta con la autorización del propietario del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” y de la misma manera, con el capital humano, los recursos económicos y operativos, en razón de que existe el apoyo de la Unidad de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Urcuquí y el Cuerpo de Bomberos de Urcuquí, para la ejecución del programa de capacitación que fortalecerá las capacidades y conocimientos del personal que trabaja en el complejo objeto de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

En este capítulo se describen importantes temas que sustentan la consecución de los objetivos planteados en la investigación y que por tanto fortalecen criterios diversos de seguridad concernientes a turismo, seguridad turística, calidad en el sector turístico, cultura de calidad en empresas turísticas, seguridad como derecho del turista, imagen del destino turístico, atención al cliente en complejos turísticos, programas de capacitación en empresa turísticas.

2.1. Turismo

El turismo como parte del desarrollo económico-social de una región o país, constituye el eslabón más importante dentro de la cadena productiva, en la que se incorporaran diversas situaciones de contexto operativo-técnico y social que conlleva hacia la consecución de tendencias actuales y contemporáneas.

La Organización Mundial de Turismo (2005) define al turismo como:

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. (p. 1)

Por su parte, Ghedin, Alves y Duarte, (2011) señalan que “el turismo es un fenómeno social, que desplaza personas para mejor uso de su tiempo libre, haciendo parte de las necesidades del mundo moderno” (p. 3).

Significa entonces, que el turismo como eje dinamizador de la actividad recreativa humana, crea condiciones de desplazamiento en el sentido de que los turistas y visitantes se trasladen hacia sectores con mayor distracción, aprendizaje y conocimientos, a fin de adquirir experiencias innovadoras que formen parte de su personalidad, conforme al tiempo libre que disponen para este disfrute, lo cual requiere

de un sistema de seguridad que garantice la perpetuidad del visitante en cualquier lugar a ser visitado.

2.2. Seguridad turística

Espinosa (2007) define a la seguridad turística como: “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras” (p 3).

En ese sentido, se entiende que la seguridad turística considera los factores internos y externos como parte del ejercicio de la operación turística, a través del diseño y ejecución de medidas concretas que contribuyan a la protección social y económica del turista, minimizando los riesgos a los que puede estar expuesto en el destino. Estas acciones contribuyen a que exista más dinamismo en la comunidad o zona receptora y de la misma manera garantizan a la empresa turística ofertar productos de calidad.

Dentro de este contexto, es necesario considerar que la mala regulación y el manejo inadecuado de los destinos turísticos, tienden a incidir negativamente en la práctica turística, los cuales generan efectos perjudiciales como: deterioro de los lugares mayormente frecuentados, delincuencia en las zonas receptoras, dependencia de operadoras turísticas, abusos al turista (Delisle y Jolin, 2011).

2.2.1. Acciones para alcanzar la seguridad turística

El aseguramiento turístico es complejo ya que se deben considerar tres aspectos fundamentales: los turistas, los empleados del turismo y los propietarios de las empresas turísticas (Espinosa, 2007). Es así que para alcanzar la seguridad turística es necesario tomar en cuenta las siguientes acciones:

- (a) La protección del turista y de la infraestructura física-local.
- (b) La protección al turista como parte de la industria del turismo.
- (c) La protección de staff.
- (d) La protección del ambiente turístico.

- (e) La protección de la imagen corporativa del destino.
- (f) La protección y seguridad alimentaria
- (g) La protección del sistema operativo durante la oferta turística

Estas acciones se integran dentro del conjunto en el que interactúan todos los elementos que hacen operativa la actividad turística; es por ello que, para alcanzar la seguridad turística es importante considerar todos los aspectos tendientes a crear un ambiente seguro, tanto para los turistas que llegan a un destino, las personas que trabajan en el turismo y los empresarios turísticos que se encargan de ofertar productos y servicios turísticos.

En efecto, para garantizar la seguridad en un destino turístico es importante desplegar un trabajo integral; en donde, las acciones de protección vayan más allá del hecho de relacionar a la seguridad con delincuencia, sino se concentren en los elementos que hacen que el turista se sienta seguro desde la atención que recibe, hasta la satisfacción que representa interactuar en un ambiente turístico adecuado, definido por la demanda de productos y servicios turísticos.

2.3. La empresa turística

Rivas (2012) afirma: “Una empresa turística es una unidad económica de producción de medios materiales y humanos organizados, dirigida a la obtención de beneficios...” (p. 14). Al referirse a un sistema de producción, supone acciones y actividades tendientes a la planificación, organización, control y liderazgo, como un conjunto de factores que potencializan la productividad a través de la acción coordinada entre los medios humanos y materiales.

En este sentido, la empresa turística lleva a cabo una serie de funciones derivadas de la intervención en el mercado de productos y servicios: a) Función de demanda de factores productivos; b) Función de producción; c) Función de oferta de productos y servicios; d) Función financiera; e) Función de recursos humanos; y, f) Función administrativa. Es por ello que en el ámbito turístico, las empresas deben extender su

ámbito de acción hacia un desarrollo de los elementos turísticos de la zona donde ejerce sus actividades, y no solo enfocarse en la oferta de productos y servicios que pueden estar aislados de la realidad turística que presenta el sector.

Es así que, en una empresa turística por su naturaleza específica sus clientes son mayormente turistas, ya que el objetivo principal es la prestación de servicios turísticos como: alojamiento, alimentación, transporte y actividades enfocadas en brindar ocio y distracción, los cuales se alinean a varias características que singularizan la gestión turística, entre estas se destacan la localización cercana a los recursos turísticos, el campo competitivo en la zona y la estacionalidad de la demanda (Parra y Calero, 2006).

2.4. Calidad en el servicio turístico

Al hablar de calidad en los servicios turísticos, definimos la estrecha relación que debe existir entre los servicios que oferta una empresa y la competencia en el mercado, en razón de que la calidad de un servicio es intangible, en donde la percepción del turista es la que juzga la calidad en la prestación de servicios. Pozo (2012) define a la calidad en el servicio turístico como “la forma de producir de acuerdo con un plan de calidad preestablecido, buscado la satisfacción de los deseos de los clientes” (p. 9).

Con referencia a lo anterior, la Organización Mundial de Turismo (2001) señala que:

La calidad se alcanza cuando la expectativa del cliente antes de la venta del producto coincide con la percepción que tenga del mismo después de su venta, o bien cuando la percepción supera ligeramente la expectativa... si el servicio resultante excede positivamente las expectativas del cliente puede hablarse de excelencia. (p. 13)

Parra y Calero (2006) sostienen que la calidad en el sector turístico se puede definir de varias formas, dependiendo del contexto orientado a la producción de servicio en la empresa, como puede ser en el contexto orientado a las expectativas del cliente. Es así que, en una empresa turística se puede entender la calidad desde cuatro maneras diferentes: calidad como conformidad con unas especificaciones, calidad como satisfacción de las expectativas de los clientes, calidad como valor con relación al precio y calidad como excelencia.

En ese sentido, cada empresa turística adoptará su propia definición de calidad, considerando las categorías citadas con anterioridad, para que sus productos y servicios turísticos guarden armonía con las características del mercado donde se compite y desde luego se posesionen en niveles competitivos, mediante una visión empresarial definida en la que se ejecuten términos y condiciones de calidad, de manera que satisfaga a una demanda cada vez más dinámica acorde a las nuevas tendencias del mercado turístico.

2.4.1. La cultura de calidad en empresas turísticas

El ejercicio de la actividad turística sumerge en todo su contexto a diferentes elementos que en su conjunto, definen la satisfacción de una turista y a su vez, cumplen las expectativas en cuanto a la demanda de servicios requeridos; por ello, la prestación de servicios dentro de la operación turística, exige que las empresas dedicadas al turismo garanticen los servicios de manera planificada y sistemática, acorde a las necesidades y expectativas del mercado turístico local, incorporando el concepto de prevención dentro del contexto que define la seguridad en todos los productos y servicios turísticos ofertados, buscado así, satisfacer al máximo los deseos de los clientes (Pozo, 2012).

Esta cultura está relacionada al modelo de gestión que apliquen las empresas turísticas, el cual debe considerar claramente las perspectivas de los turistas en un periodo de tiempo determinado, ya que la innovación y diversificación de la oferta turística, define una cultura de calidad, que a través de los procesos internos de la institución progresivamente se van alcanzando y mejorando.

2.4.2. Importancia del personal de una empresa turística

Una empresa que se dedica en su mayoría a la prestación de servicios turísticos, debe tener bien claro que el cliente (turista), es un elemento sensible al cual hay que buscar la estrategia adecuada para satisfacerlo, es por ello que es importante mantener al recurso humano con las capacidades necesarias y desde luego estén bien dirigidos y

motivados con las actividades que ejecutan en su lugar de trabajo (Parra y Calero, 2006).

Para alcanzar el escenario ideal dentro del funcionamiento de una empresa turística, es sumamente importante que el recurso humano sea distribuido oportunamente en cada dependencia, para así, atender oportunamente los requerimientos que durante su estadía realizará un visitante.

2.5. Identificación de riesgos en empresas turísticas

Mejía (2013) sostiene que la palabra riesgo es relacionada con hechos negativos que pueden suceder en el entorno como en las actividades cotidianas de un sujeto natural o una empresa. Es por ello que el ámbito turístico puede presentarse riesgos de origen natural y antrópico, dependiendo de las actividades que se practiquen en los destinos turísticos como parte de los servicios ofertados.

Los riesgos en el ejercicio de las actividades turísticas se identifican de acuerdo a los productos y servicios que oferta un destino turístico o una empresa turística, están ligados a la seguridad con la que se desarrollan las actividades cotidianas, en función del grado de exposición a las amenazas que pueden afectar el normal desarrollo del turismo. En ese sentido, es importante identificar los posibles eventos que pueden generar un impacto negativo en la infraestructura, productos, servicios, turistas y a la operación de la empresa turística.

2.5.1. Beneficios de la identificación de riesgos en empresas turísticas

La identificación de riesgos en una empresa turística permite articular dos componentes fundamentales: el primero hace referencia a los procesos de prevención que se planifican y ejecutan en la empresa, y el segundo se enfoca en cómo se puede aprovechar los riesgos convertirlos en oportunidades que favorezcan a la empresa.

Identificar los riesgos a los que está expuesta una actividad o una empresa permite realizar procesos de análisis, evaluación, respuesta y monitoreo, los cuales son el

resultado de la caracterización de los mismos y de la revisión histórica de concurrencia de eventos adversos.

La correcta identificación y administración de los riesgos ayuda a mejorar el manejo de los posibles escenarios de riesgo dentro de las actividades que se desarrollan en el destino turístico, permite mejorar la toma de decisiones y optimiza la inversión de recursos en elementos que forman parte de infraestructura turística como también, trae beneficios en la mejora de los productos y servicios, volviéndolos más seguros y atractivos para la demanda (Mejía, 2013).

2.5. Colores y señalizaciones de seguridad

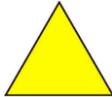
La normativa que rige el funcionamiento de las actividades productivas a nivel nacional, hace referencia a la utilización de elementos de seguridad, los cuales deben ser ubicados al interior y exterior de una actividad económica. Para el caso puntual de las empresas turísticas, en las que se concentran masivamente personas, es obligatorio colocar señalizaciones de seguridad conforme a los que estable la normativa nacional.

En ese sentido, la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO3864-1:2013, establece a los colores y señales de seguridad, como un sistema que a través de palabras y pictogramas muestran información con el objetivo de prevenir accidentes, protección contra incendios, información sobre riesgos y evacuación ante emergencias.

Tabla 1

Figuras geométricas y colores de seguridad para señalizaciones de seguridad

Figura geométrica	Significado	Color de seguridad	Color de símbolo gráfico	Ejemplos de uso
 Círculo con una barra diagonal	Prohibición	Rojo	Negro	– No fumar – No tocar

 Círculo	Acción obligatoria	Azul	Blanco	<ul style="list-style-type: none"> - Usar protección para los ojos - Usar ropa de protección
 Triángulo equilátero con esquinas exteriores redondeadas	Precaución	Amarillo	Negro	<ul style="list-style-type: none"> - Precaución riesgo biológico - Precaución electricidad
 Cuadrado	Condición segura	Verde	Blanco	<ul style="list-style-type: none"> - Primeros auxilios - Salida de emergencia
 Cuadrado	Equipo contra incendio	Rojo	Blanco	<ul style="list-style-type: none"> - Extintor de incendios - Pulsador de alarma

Fuente: Tomado de Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO3864-1 (2013).

2.6. Plan de capacitación

En el contexto de las actividades turísticas, sin lugar a duda el componente de formación del talento humano es de vital importancia, ya que, los procesos de capacitación se planifican en función de las necesidades reales que existen en una empresa, buscando siempre el fortalecimiento de las capacidades del personal, a través de los conocimientos adecuados que le permitan mejorar el desempeño en su puesto de trabajo conforme sostiene el Programa Nacional Para La Excelencia Turística (2015).

De acuerdo con Lay, Suárez y Zamora (2005), el plan de capacitación está compuesto por un conjunto de acciones debidamente estructuradas, conforme a las necesidades y exigencias que tiene la empresa para alcanzar sus objetivos institucionales y de acuerdo a los requerimientos existentes en ese espacio de tiempo durante la operación.

En este sentido, un proceso de capacitación define acciones sincronizadas bajo aspectos teóricos y prácticos, que definitivamente fortalecen las capacidades de quienes participan en él; desde luego, a través de diferentes estrategias y medios que permiten impartir los conocimientos de manera adecuada, para que sean captados por el personal capacitado. Es así que, para el diseño de un plan de capacitación es importante tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Análisis de las necesidades conocimientos técnicos y operativos.
- Diseño de las modalidades de capacitación (metodología de enseñanza y contenidos temáticos para la capacitación).
- Aplicación del plan de capacitación.
- Evaluación del plan de capacitación.

2.7. Marco Legal

El marco legal permite considerar las leyes pertinentes sobre el tema de investigación y las normativas que se interrelaciona entre sí; las cuales, permiten definir parámetros legales que se vinculan directamente con el objeto materia de este trabajo. }

2.7.1. Ley de Turismo

La Ley de Turismo (2014), en el capítulo I, Generalidades, “*Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos: literales c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística; y, e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística*” (p. 2).

En el mismo cuerpo legal, Capítulo X, Protección al consumidor de servicios turísticos, el Art. 46 indica lo siguiente.

Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas

acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión. A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos. (p. 9)

Por los artículos citados de la ley en mención, es importante señalar que para desarrollar prácticas turísticas seguras, existe un contexto normativo que permite la ejecución de estas actividades, amparadas en cuerpos legales que garantizan una normal operatividad en el turismo, los cuales van de la mano de una articulación Interinstitucional enfocada en protección del turista, las personas que trabajan el turismo y los empresarios turísticos.

2.7.2. Código Ético Mundial para el Turismo

El Código Ético Mundial para el Turismo (2001), en el Art. 1.- Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades, numeral 1, expresa:

Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades... (p. 3)

Numeral 6, expresa:

Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherente a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos. (p. 3)

Consideraciones sobre el turismo que se hacen desde una instancia a nivel mundial, en donde, determinan lineamientos de carácter legal enfocados en garantizar la seguridad de los turistas, como también las responsabilidades que deben tener los turistas ya que, la seguridad dentro de la actividad turística, no solo se trata del destino

turístico sino más bien es un compromiso de todos quienes están involucrados en el turismo.

En este sentido, la normativa vigente a nivel mundial y nacional, debe ser coherente con la realidad territorial y específicamente con los sectores que son puntos de recepción masiva de turistas; ya que, las leyes y normativas no son tan eficaces si el conjunto de instituciones del caso, trabajan independientemente mirando intereses particulares y más no como un modelo integrador que fortalece la actividad turística en todas sus perspectivas.

En el mismo cuerpo legal, Art. 6.- Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico, numeral 2, manifiesta:

En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales. (p. 5)

En Ecuador existe una política estatal que permite desarrollar el turismo de manera articulada entre todos los niveles de gobierno, conjuntamente con instituciones de carácter público y privado; amparados en lo que estipula Ley de Turismo como marco normativo general y en territorio lo establece actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal que por competencia le corresponde, y así, se garantiza el ejercicio de la actividad turística, observando todos los lineamientos que permiten brindar seguridad en un destino turístico.

2.7.3. Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua

La Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (2014), en la Sección Sexta. Aprovechamiento Turístico y Termal, expresa:

Artículo 115.- Aprovechamiento turístico del agua. El agua utilizada en actividades turísticas recreacionales permanentes, deberá contar con la autorización de aprovechamiento productivo otorgado por la Autoridad Única de Agua, de conformidad con los requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en esta Ley y su Reglamento, Al efecto, la Autoridad Única de Agua coordinará con la Autoridad Nacional de Turismo. (p. 44)

En el mismo cuerpo legal, el Artículo 116.- Aguas termales, indica lo siguiente: “Las aguas termales podrán ser aprovechadas productivamente por personas naturales, jurídicas públicas, privadas, mixtas o de la economía popular y solidaria; comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades...” (p. 44).

2.7.4. Acuerdo Ministerial 061 del Ministerio de Ambiente

El Ministerio del Ambiente, conforme al Acuerdo Ministerial No. 061 Reforma del Libro VI del Texto Unificado de Legislación Ambiental (2015), establece:

Art. 14.- De la regularización del proyecto, obra o actividad.- Los proyectos, obras o actividades, constantes en el catálogo expedido por la Autoridad Ambiental Nacional deberán regularizarse a través del Sistema Único de Información Ambiental SUIA, el que determinará automáticamente el tipo de permiso ambiental pudiendo ser: Registro Ambiental o Licencia Ambiental.

Es así que, de acuerdo al Catálogo Ambiental Nacional, el Complejo Termas Chachimiro “Arco Iris”, figura dentro de las actividades que están obligadas a obtener el Registro Ambiental, para lo cual debe elaborar un Plan de Manejo Ambiental en el que se detalla claramente las acciones y medidas a ejecutarse para que las actividades sean ambientalmente viables y el impacto ambiental sea mínimo en la zona.

Cabe mencionar que posterior a la regularización ambiental que debe realizar toda actividad económica, al año debe presentar un informe de cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental a la autoridad competente o de ser el caso, debe presentar la Auditoria Ambiental de Cumplimiento.

2.7.5. Reglamento Sustitutivo para Otorgar Permisos de Funcionamiento a los Establecimientos Sujetos a Vigilancia y Control Sanitario

La Autoridad Sanitaria Nacional, a través de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria “ARCSA”, es la instancia competente para otorgar el permiso de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario. Dicho permiso tendrá una vigencia de un año calendario, contado a partir de la fecha de su emisión.

El Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, conforme a la categorización sanitaria del reglamento en mención, se encuentra categorizado en el Grupo B y figura dentro del tipo de establecimiento como: Establecimientos de recreación o complejos turísticos combinados entre dos o más actividades.

2.7.6. Ordenanza para la Planificación, Regulación, Control y Gestión del Desarrollo Turístico en el cantón San Miguel de Urququí

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Urququí, como Institución administradora del territorio cantonal, tiene normativas que le permiten ejercer sus competencias de manera oportuna, una de ellas es la ordenanza para la planificación, regulación, control y gestión del desarrollo turístico en la jurisdicción cantonal, misma que en el Capítulo III, Regulación Turística Cantonal, expresa:

Art. 7.- Todo establecimiento turístico debe contar con la licencia única anual de funcionamiento (LUA) que constituye la autorización legal emitida por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Urququí, sin la cual no pueden iniciar sus actividades en la jurisdicción cantonal. (p. 41).

En el mismo cuerpo legal, Capítulo III, Normas para los Establecimientos Turísticos del cantón San Miguel de Urququí, Artículo 17, indica lo siguiente:

- b) Contar con personal capacitado según las normas de turismo, para la atención a los turistas y visitantes;*
- d) Contar con un plan de riesgos institucionales;*

h) Brindar las facilidades necesarias a las personas con discapacidades, adultos mayores, niñas, niños, adolescentes y mujeres embarazadas. (p. 45).

Sobre la base de las consideraciones anteriores, es importante manifestar que el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” como actividad económico productiva, necesita cumplir con varios requisitos que permitan su funcionamiento; como también, garanticen la calidad en su operación ya que no solo se trata de cumplir con los requisitos, si no también, aplicar normas y buenas practicas que en su conjunto permiten alcanzar niveles de calidad en la oferta de servicios, la atención al turista y la presentación de instalaciones con todas sus dependencias.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo explica los mecanismos utilizados para el análisis del problema de investigación, a través de la descripción del área de estudio, el diseño y tipo de investigación, el procedimiento de investigación y las condiciones bioéticas.

3.1. Descripción del área de estudio

La parroquia Tumbabiro está ubicada en el sector rural del cantón San Miguel de Urcuquí, a 10 km de la cabecera cantonal, en una extensión de 38,22 km², con una población de 1.627 habitantes, los cuales en su mayoría se dedican a actividades como: agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial parroquia Tumbabiro, 2015).

En esta parroquia existe el complejo turístico Termas Chachimbiro “Arco Iris”, de propiedad del señor Byron Armas Benavides. Este atractivo turístico limita con las parroquias Tumbabiro y Pablo Arenas. Esta zona es privilegiada, ya que cuenta con un sistema hidrotermal activo, en donde se encuentra un sin número fuentes de agua termal, utilizadas para el fomento turístico local por los diferentes balnearios existentes. Se puede indicar que el principal medio de empleo y fuera laboral es el turismo, ya que este sector es considerado un destino turístico con alta demanda de visitantes locales, nacionales e internacionales.



Figura 1. Fotografía del ingreso al Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

El Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” es una empresa de carácter privado que se enfoca principalmente en la oferta de servicios de agua termal, conformado por 14 piscinas, 1 termo piscina de 48 °C, 1 hidro piscina de 42 °C, 1 piscina polar, sauna, turco, área de spa, restaurante, sala de eventos, canchas deportivas, área para hacer asados. Infraestructura diseñada para recibir a diferentes tipos de demanda turística; además, cuenta con algunos servicios complementarios que tienen como principal objetivo, brindar al visitante tranquilidad y disfrute en un entorno natural, acorde a las exigencias del mercado turístico.

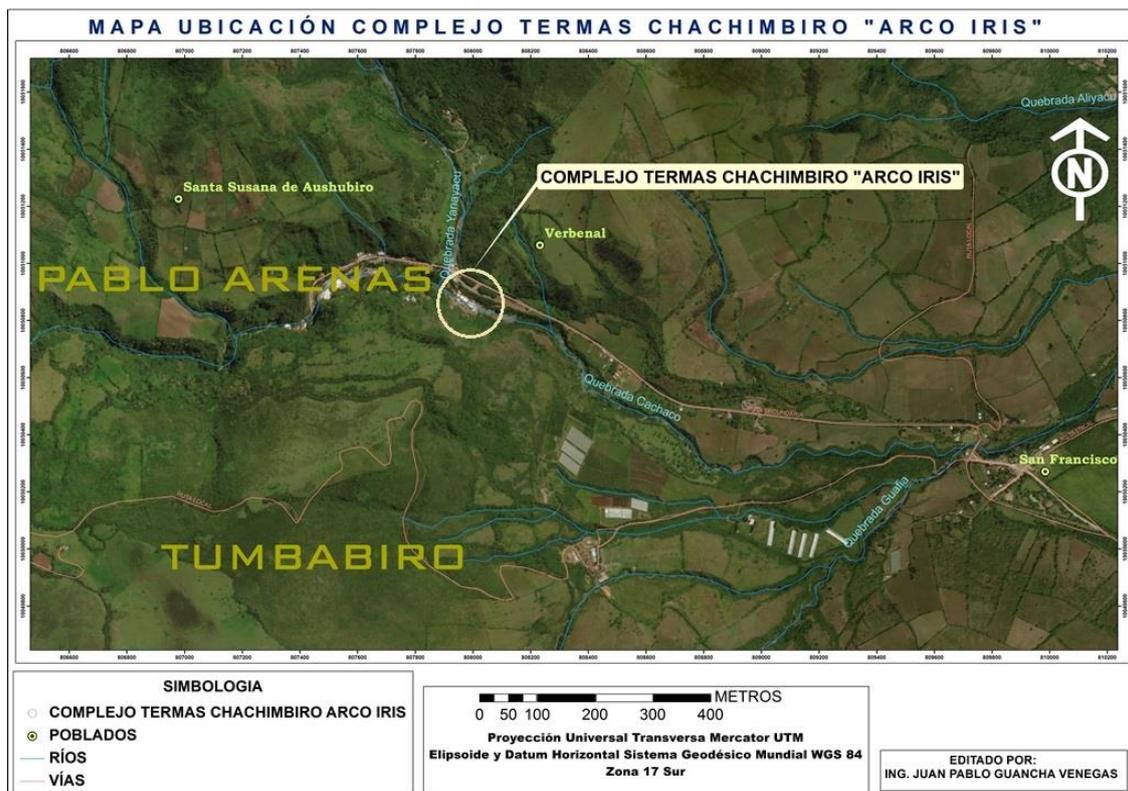


Figura 2. Mapa de ubicación del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

Fuente: Elaboración propia (2017)

Internamente el complejo está dividido de acuerdo a los servicios que se ofertan y a las actividades que se realizan en cada dependencia, como son: las áreas con infraestructura consolidada en ambiente cerrado y áreas recreativas en espacios abiertos. Conocer la conformación estructural de todo el complejo permite tener una visión amplia de la organización

Tabla 2

División por ambientes y dependencias del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”

Ambientes	Tipo de dependencia	No. de dependencias
Infraestructura consolidada en ambiente cerrado	Oficina administrativa	1
	Cocina	1
	Restaurante	1
	Bloque de baños y vestidores	3
	Bodega	1
	Cuarto de maquinas	1
	Sala de eventos	1
Áreas recreativas en espacios abiertos	Piscinas	14
	Canchas deportivas	1
	Áreas verdes	2
	Área para realizar asados	3

De igual manera, en el complejo trabajan 22 personas, las cuales se encuentran distribuidas en las diferentes dependencias, conforme a los conocimientos y responsabilidades de acuerdo a su ámbito de acción.

Tabla 3

Personal administrativo y operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”

Personal	Cargo que desempeña	No. de personas
Personal administrativo	Gerencia administrativa	2
	Personal de recepción	2
Personal operativo	Personal de bodega	1
	Personal de mantenimiento	5
	Personal de cocina	5
	Auxiliar de mantenimiento	2
	Auxiliar de servicios	2
	Jornaleros	3

3.2. Diseño y tipo de investigación

Este trabajo investigativo es de enfoque mixto, en el cual se integran elementos de los enfoque cuantitativo y cualitativo, a través del desarrollo de un proceso secuencial que mantiene un orden estricto en cada etapa (Hernández, Fernández, Baptista 2014).

En ese contexto Palella y Martins (2012), sostienen: “El diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio” (p. 86).

La investigación es de carácter descriptivo, en donde se analizan las condiciones de seguridad que presentan las instalaciones del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, en relación a los servicios turísticos que se ofertan y a los conocimientos que maneja el personal en cuanto al control de incidentes. El análisis de estos aspectos permitirá construir un proceso secuencial, que desarrolle la investigación de manera ordenada cumpliendo todos los objetivos planteados, que finalmente deriven en conclusiones que dan soporte al proceso investigativo.

Al respecto, Arias (2006) afirma: “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p. 24).

Es por ello que, esta investigación parte del análisis situacional, el cual permite definir lineamientos de intervención bajo un proceso estructurado, que guarda coherencia con las necesidades de fortalecimiento institucional, las cuales se precisan mediante el conocimiento real de la operación y oferta de servicios en el complejo.

De la misma manera, es pertinente realizar una investigación bibliográfica, basada en la búsqueda de información documentada que sustente el tema de estudio, además de proporcionar al investigador conocimientos sobre procesos investigativos que se han realizado con anterioridad (Rivas, 1994).

3.3. Procedimiento de investigación

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en esta investigación, se describen las siguientes fases:

Primera fase: Análisis de las condiciones de seguridad de la infraestructura turística del complejo

Para la obtención de información concreta y veraz, se realizó un trabajo In situ mediante la observación directa de las instalaciones del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, respaldado con la ficha-guía de observación por cada área objeto de estudio (Anexo 2), de esta manera se determinaron las condiciones de la infraestructura turística frente a los servicios que oferta. Además, se realizó un diagnóstico del estado físico y funcional de los equipos y accesorios de seguridad instalados en el complejo.

Como expresa Rojas (2009) la guía de observación permite recopilar información útil y suficiente sobre el tema de estudio, ayuda a precisar aspectos que forman parte de las situaciones o elementos que se investigan, sin distorsionar la información y manteniendo aquella que resulta trascendente e importante para el análisis, durante el tiempo y espacio en el que se aplica esta técnica.

De igual manera, se utilizó una guía para identificación de riesgos con la técnica de inspección, la cual a través de la observación detallada permite identificar riesgos, conforme a las condiciones físicas de las instalaciones, maquinarias, herramientas y equipos y accesorios de seguridad existentes dentro de la empresa turística (Mejía, 2013).

Segunda fase: Diagnóstico del nivel de conocimientos sobre seguridad turística del personal administrativo y operativo

Ésta fase se realizó en dos encuentros, en primera instancia con el propietario del Complejo turístico, a quien se le aplicó una entrevista dirigida que permitió obtener información sobre el modelo de gestión que rige el funcionamiento del complejo (Anexo 3). Para el análisis posterior, al entrevistado se le denominó como “Sujeto A1”,

En segunda instancia se trabajó con el personal operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, a través del desarrollo de un seminario taller que tuvo como objetivo principal recopilar información desde las perspectivas de los trabajadores, sobre cómo ven a la empresa en la que laboran para posteriormente, realizar un análisis FODA, el cual permitió analizar los elementos internos del complejo y los elementos externos que fluctúan en el mercado turístico local, alineados a lo que sostiene Ponce (2006) “El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas” (p. 2).

Para el desarrollo del seminario taller se definieron los temas a abordar conjuntamente con el Técnico de Turismo del GAD Municipal San Miguel de Urququí, ya que realizamos un trabajo conjunto durante el desarrollo del mismo. El aporte de las instituciones que en territorio tienen competencias sobre el ejercicio de la actividad turística es importante ya que, el trabajo conjunto y corresponsable alcanza mayores frutos y amplía el ámbito de acción con la finalidad de que todos empresarios y emprendedores turísticos puedan replicar estas acciones en cada uno de sus establecimiento.

Este análisis permitió evaluar la infraestructura turística como también las capacidades técnicas y de conocimiento del personal (Anexo 4). Esta fase se realizó durante una tarde, previa convocatoria y autorización del propietario. Asistieron 16 personas, las cuales compartieron sus criterios y puntos de vista, ayudando a la construcción objetiva de la matriz FODA.

Tercera fase: Diseño del programa de capacitación en seguridad turística

Posterior al análisis y a la sistematización de toda la información obtenida en las fases anteriores, se procedió a diseñar el programa de capacitación dirigido a todo el personal que trabaja en el complejo, haciendo énfasis en los factores negativos o debilidades que limitan la gestión institucional, al igual que las amenazas, conforme al análisis FODA realizado.

El programa de capacitación puntualiza temas que fortalecen las capacidades, tanto operativas como administrativas en seguridad turística, que necesitan ser atendidas para fortalecer la atención y garantizar la seguridad en las instalaciones del Complejo en estudio.

El aporte del técnico de turismo del municipio de Urcuquí fue contundente en cuanto a sensibilizar acerca de la seguridad en todo ámbito de la operación turística, y también en la formulación del programa de capacitación en cuanto a temas relevantes según su experiencia y trayectoria en el área.

Adicionalmente, se realizó un proceso de revisión bibliográfica a través del análisis de contenidos de diferentes fuentes relacionadas con la temática investigada, lo cual fortaleció la estructura del programa de capacitación y a su vez, permitió consolidar los conceptos de los temas que formaron parte de los talleres de capacitación, como documento de apoyo el personal capacitado (Anexo 12).

Cuarta fase: Aplicación del programa de capacitación en seguridad turística

La aplicación del programa de capacitación se ejecutó con la participación del Cuerpo de Bomberos de Urcuquí, quienes tienen el aval técnico-académico para facilitar los conocimientos, por lo cual fue necesario contactarse con el Coronel Subía a fin de que designe al personal idóneo para este tema.

Luego se procedió a elaborar la agenda de capacitación conjuntamente con los delegados asignados y el propietario del complejo. El cronograma se estableció considerando el tiempo disponible por los participantes, los temas de interés colectivo, la realidad del complejo turístico en cuanto a la necesidad de seguridad y a las tendencias de turismo del sector.

El evento de talleres de capacitación se realizó con los miembros del Cuerpo de Bomberos de Urcuquí asignados, quienes fueron los encargados de capacitar al personal del complejo turístico conjuntamente con la participación del gerente dueño del atractivo turístico. Los temas fueron: primeros auxilios básicos, evacuación y rescate ante eventos adversos y salvamento acuático en piscina.

De la misma manera, se contó con el acompañamiento del técnico de turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Urcuquí, con la finalidad de replicar experiencias novedosas en otros sectores del cantón y la provincia. Se emitieron los certificados respectivos a los participantes, quienes serán los posibles capacitadores denominados “líderes de brigadas comunitarias”, que fortalecerán procesos de intervención oportuna en sectores con necesidades de conocimiento y dominio de técnicas concernientes a salvaguardar la integridad física-humana de la demanda turística del sector.

3.4. Consideraciones bioéticas

La investigación se desarrolló tomando en cuenta los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, conciencia y responsabilidad ciudadana, beneficencia y justicia, con la debida autorización del propietario del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, como de todo el personal operativo que trabaja en el mismo.

Además, para el desarrollo del proceso de capacitación se consiguió el respaldo técnico de los miembros del Cuerpo de Bomberos de Urcuquí, debidamente autorizados por el Coronel Jefe, mismo que brindo todas las facilidades técnicas y operativas para que las actividades se desarrollen con normalidad, ajustándose al cronograma establecido.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se describen y analizan los resultados, producto de la investigación de campo en las instalaciones del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”; como también, se presenta una evaluación de los conocimientos que posee el personal administrativo y operativo, en temas de seguridad turística con un enfoque de calidad en los servicios que se ofertan a partir de un proceso participativo que coadyuvó a la identificación de elementos que generan un impacto relevante dentro de la actividad. Puntos de análisis que permitieron dar cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación, a través de la articulación de una propuesta coherente en función de la realidad actual en la que ejerce sus actividades la empresa turística.

4.1. Análisis de las condiciones de seguridad de la infraestructura turística del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”

Dar una mirada a la situación actual de cada una de las áreas internas del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, en cuanto a los elementos que definen la seguridad en la práctica turística al interior de las instalaciones, proporciona sin lugar a duda un escenario real, en el cual interactúan los turistas, los empleados del turismo y los empresarios turísticos (Espinosa, 2007).

En el esquema de la guía de observación (ver tabla 4), se consideraron componentes que permitieron obtener datos sobre elementos con los que debe contar el complejo para garantizar una estadía segura de los visitantes dentro de las instalaciones. Palella y Martins (2012) afirman que la obtención de datos “consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se estudia” (p. 115).

A continuación, se analizan aspectos referentes de la situación actual de la infraestructura turística del complejo en cuestión, en donde las directrices como: conectividad y circulación interna, rutas de acceso y evacuación, señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas, sistemas de alerta temprana, equipos y accesorios

de seguridad dentro de las instalaciones, elementos estructurales acorde a la actividad turística, manejo de residuos sólidos y mantenimiento integral de las instalaciones físicas; atraviesan como indicadores generales por todas las dependencias antes señaladas.

En razón de lo expuesto, a continuación se detalla la calificación de cada eje transversal con la respectiva dependencia del complejo en mención de este estudio:

4.1.1. Conectividad y circulación interna

Al analizar este componente, se pretende establecer el estado situacional de todas las dependencias del complejo turístico, las cuales se evidencian con el calificativo de “bueno”, en cuanto a la oficina administrativa, la cocina, el comedor, las piscinas, los bloques de baños y vestidores, la bodega, la sala de eventos, las canchas deportivas, las áreas verdes, el cuarto de máquinas y el parqueadero.

Esto significa que el complejo cuenta con adecuado sistema interno de conectividad y circulación, el cual permite una oportuna y normal movilidad en cada dependencia, como en todas las instalaciones. Consideración que se la hace, ya que posiblemente existe el control y manejo adecuado por parte del personal encargado, mismo que se enfoca en garantizar la seguridad personal y del turista que visita, por cuanto según Parra y Calero (2006) la seguridad conlleva una serie de criterios para delimitar la imagen corporativa en sentido de competitividad al contar con espacios seguros, controlados, evitando situaciones que afecten a un tipo de demanda meta.



Figura 3. Conectividad y circulación interna



Figura 4. Conectividad y circulación interna

4.1.2. Rutas de acceso y evacuación

El análisis de este componente, permite ratificamos sobre la pertinencia o no, de las rutas de acceso y evacuación existentes las dependencias del complejo, se evidencia el calificativo de “adecuado”, en cuanto a la oficina administrativa, la cocina, el comedor, las piscinas, los bloques de baños y vestidores, la bodega, la sala de eventos, las canchas deportivas, las áreas verdes, el cuarto de máquinas y el parqueadero.

Es así que, la identificación de las rutas de acceso y evacuación es coherente con la distribución interna de las instalaciones, como también con la identificación de zonas seguras a las cuales, todas las personas deben dirigirse en el caso de que se presente un evento adverso, y sea necesario evacuar las instalaciones del complejo.



Figura 5. Rutas de acceso y evacuación



Figura 6. Rutas de acceso y evacuación

4.1.3. Señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas

Este componente presenta un análisis dividido, ya que las áreas como: oficina administrativa, cocina, comedor, bodega, sala de eventos y cuarto de máquinas; presentan el calificativo de “adecuado”, el cual indica que dichas dependencias del complejo objeto de estudio, cuentan con las señalizaciones adecuadas que permiten explicar de manera gráfica e interpretativa a los turistas, las acciones y actividades que deben ejecutar mientras se encuentren dentro de las áreas detalladas con anterioridad.

En el mismo sentido, las áreas como: piscinas, bloques de baños y vestidores, canchas deportivas, áreas verdes y parqueadero; presentan el calificativo de

“insuficiente”, el cual indica que dichas dependencias cuentan con un número limitado de señalizaciones con relación al espacio físico de las mismas. Esta situación puede generar una limitada orientación en los turistas, desconocimiento y falta de información sobre la operatividad interna del complejo.

Contar con señalizaciones acorde a la actividad que se ejecuta y disponer del número necesario en todas las dependencias, permite dar seguridad a quienes se informan a través de ellas, no solo en empresas turísticas; si no en todas las actividades económicas, especialmente las que concentran masivamente a personas.

Según la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO3864-1:2013, el propósito de las señalizaciones de seguridad es captar la atención rápida en situaciones que puedan afectar la integridad de las personas; como también, lograr que quienes las visualizan comprendan o interpreten rápidamente el mensaje.



Figura 7. Señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas



Figura 8. Señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas

4.1.4. Equipos y accesorios de seguridad dentro de las instalaciones

Este componente muestra un análisis diferenciado, ya que las áreas como: oficina administrativa, cocina, comedor, bodega y cuarto de máquinas; presentan el calificativo de “adecuado”, el cual indica que dichas dependencias, cuentan con equipos y accesorios de seguridad acorde el espacio físico y a las actividades que se ejecutan en cada área. Pozo (2012) plantea que la incorporación de medidas preventivas en el acciona interno de un destino turístico, contribuye a una mejora integral en cuento a

seguridad, que conlleva a mejorar continuamente los productos y servicios turísticos ofertados.

En el mismo sentido, las áreas como: piscinas, bloques de baños y vestidores, sala de eventos, canchas deportivas, áreas verdes y parqueadero; presentan el calificativo de “insuficiente”, el cual indica que dichas dependencias, cuentan con un número limitado de equipos y accesorios de seguridad, acorde al espacio físico y a las actividades que se ejecutan en las mismas. Esta situación limita la respuesta oportuna ante un siniestro que pudiere presentarse y desde luego, determina la conformidad de los turistas al vivir experiencias de seguridad o inseguridad dentro de las instalaciones del complejo.

Dentro de las instalaciones y áreas recreativas del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, los equipos y accesorios de seguridad necesarios para el desarrollo normal de las actividades turísticas son: extintores PQS, extintores CO2, sistema de alarma, cinta antideslizante en escaleras y superficie tendientes a humedecerse, chalecos flotadores, aro salva vidas con soga, gancho tipo bastón.



Figura 9. Equipos y accesorios de seguridad



Figura 10. Equipos y accesorios de seguridad

4.1.5. Elementos estructurales acordes a la actividad turística

El análisis de este componente muestra una singularidad muy característica de este tipo de complejos turísticos ya que, el diseño estructural no fue concebido bajo los parámetros de seguridad que actualmente se manejan; es por ellos que, las dependencias como la oficina administrativa, la cocina, el comedor, los bloques de baños y vestidores,

la bodega, la sala de eventos, las canchas deportivas, las áreas verdes, el cuarto de máquinas y el parqueadero presentan el calificativo de “adecuado”.

Mientras que, las piscinas presentan el calificativo de “inadecuado”, el cual indica que solo en esta área existen elementos estructurales que no precautelan en su totalidad la seguridad de los visitantes que hacen uso de este sitio, el cual es concurrido por toda clase de turistas. Es allí donde es necesario fortalecer los elementos estructurales que vuelve más segura al área de las piscinas, a través de la implementación gradas o escaleras de acceso a las piscinas, pasamanos perimetrales en las piscinas, superficie del andén con material antideslizante.



Figura 11. Elementos estructurales acordes a la actividad turística



Figura 12. Elementos estructurales acordes a la actividad turística

4.1.6. Manejo de residuos sólidos

Este componente permite analizar el sistema interno, en cuanto al manejo de residuos sólidos que se genera el complejo turístico, el cual muestra la afirmación “sí”, en las todas las dependencias conformadas por: oficina administrativa, cocina, comedor, piscinas, bloques de baños y vestidores, bodega, sala de eventos, canchas deportivas, áreas verdes, cuarto de máquinas y parqueadero.

Esta afirmación nos indica que existe implementado un sistema de manejo de residuos sólidos dentro del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, el cual se alinea a los procesos que ejecuta el GAD Municipal San Miguel de Urququí ya que, a nivel cantonal se existe el proyecto denominado “Manejo Integral de Residuos Sólidos”, que comprende actividades desde la generación en la fuente, servicio de recolección

diferenciada, transporte y disposición final en el relleno sanitario cantonal (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial cantón Urcuquí, 2015).

El complejo turístico cuenta con tachos diferenciados para la disposición de residuos, los cuales están ubicados en diferentes puntos estratégicos. Además, cuenta con un sitio de almacenamiento temporal de botellas plásticas, para el fomento del reciclaje hacia los turistas y como actividad que fortalece las buenas prácticas ambientales definidas en el Plan de Manejo Ambiental del complejo en mención.

Por lo expuesto y en concordancia con lo que sostiene Pozo (2012), sobre la integralidad de elementos que convierten a un destino turístico, en un lugar que proporciona las condiciones adecuadas para que se cumplan las expectativas y requerimientos del turista; es por ello que, un destino que muestre altas condiciones de limpieza, orden y aseo, proporciona una buena imagen y vuelve acogedor al entorno.



Figura 13. Manejo de residuos sólidos



Figura 14. Manejo de residuos sólidos

4.1.7. Mantenimiento integral de las instalaciones físicas

Este componente permite tener un criterio pleno del trabajo interno que desempeña el personal del complejo en las instalaciones y áreas recreativas, razón por la cual, se muestra la afirmación “sí”, en las todas las dependencias conformadas por: oficina administrativa, cocina, comedor, piscinas, bloques de baños y vestidores, bodega, sala de eventos, canchas deportivas, áreas verdes, cuarto de máquinas y parqueadero.

Con esta afirmación podemos evidenciar que el personal operativo ejecuta sus actividades de manera adecuada, alineados al cronograma de trabajo que establece el administrador del complejo. En este sentido, dentro del ámbito de los servicios turísticos Parra y Calero (2006) sostiene que la calidad en el sector turístico está estrictamente ligada a las expectativas del cliente y por ello, la presentación de un destino turístico, en cuanto a su imagen, representa sin lugar a duda comodidad y satisfacción para los turistas.

En el mismo orden de ideas, queda claro que el ejercicio de toda actividad de índole económico productivo, en el que la recepción e interacción con personas, es sumamente importante presentar un producto se muestre óptimo, en relación a su oferta. Es necesario que la presentación física de una empresa sea tomada en cuenta desde todos los componentes que la conforman, aun cuando existan elementos o dependencias que no son parte integra de la oferta, pero dentro de su conjunto forman parte de la misma, es por ello que, al referirse al mantenimiento de las instalaciones físicas, debe ser aplicado a toda la empresa, sin descuidar ninguna área ya que, por menos importante que parezca, forma parte vinculante que la hace operativa.



Figura 15. Mantenimiento integral de las instalaciones físicas



Figura 16. Mantenimiento integral de las instalaciones físicas

Tabla 4

Guía de observación de las instalaciones y áreas recreativas del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”

	INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA DEL COMPLEJO TERMAS CHACHIMBIRO “ARCO IRIS”														
	INSTALACIONES Y ÁREAS RECREATIVAS														
SITUACIÓN ACTUAL DE LA INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	Conectividad y circulación interna		Rutas de acceso y evacuación		Señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas		Equipos y accesorios de seguridad dentro de las instalaciones			Elementos estructurales acorde a la actividad turística		Manejo de residuos sólidos		Mantenimiento integral de instalaciones físicas	
	Bueno	Malo	Adecuada	Inadecuada	Adecuada	Insuficiente	Adecuada	Insuficiente	Ninguno	Adecuada	Inadecuada	Si	No	Si	No
ÁREAS INTERNAS DEL COMPLEJO															
Oficina administrativa	X		X		X		X			X		X		X	
Cocina	X		X		X		X			X		X		X	
Comedor	X		X		X		X			X		X		X	
Piscinas	X		X			X		X			X		X		X
Bloque de baños y vestidores	X		X			X		X		X		X		X	
Bodega	X		X		X		X			X		X		X	
Sala de eventos	X		X		X			X		X		X		X	
Canchas deportivas	X		X			X		X		X		X		X	
Áreas verdes	X		X			X		X		X		X		X	
Cuarto de máquinas	X		X			X	X			X		X		X	
Parqueadero	X		X			X		X		X		X		X	

4.2. Identificación de riesgos en las áreas internas del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”

A continuación, se analizan las dependencias internas del complejo como parte de la infraestructura turística, en donde las áreas como: oficina administrativa, cocina comedor, piscinas, bloque de baños y vestidores, bodega, sala de eventos, canchas deportivas, áreas verdes, cuarto de máquinas y parqueadero; son sujetas a la aplicación de una guía para la identificación de riesgos, la cual permitió establecer de manera documentada las causas de los posibles incidentes, para posteriormente determinar las acciones que ayuden a manejar estos riesgos, con el fin de mitigarlos o convertirlos en riesgos aceptables dentro de las actividades que oferta el complejo en mención (Mejía, 2013).

Tabla 5

Guía para la identificación de riesgos en el área: Oficina administrativa

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
		Fecha: 17 de octubre de 2017 Empresa: Complejo Termas Chachimbiro Arco Iris Área a inspeccionar: Oficina administrativa Responsable: Ing. Juan Pablo Guancha	
			
Elementos a inspeccionar	Tener presente	Inspeccionado	Observaciones
<i>Infraestructura</i>			
Edificaciones y estructuras	Estado, mantenimiento, uso adecuado	✓	Elementos que presentan condiciones normales en sus componentes estructurales.
Pisos	Aseo y orden, seguridad, señalización en áreas abiertas, lisas o mojadas	✓	Este elemento presenta componentes adecuados para el uso y circulación del personal administrativo.
Escaleras	Condiciones físicas y de limpieza, uso,		No aplica

	cumplimiento de normas en su diseño		
Salidas y entradas	Señalización, visibilidad, suficiencia, facilidad de acceso	✓	Esta área cuenta con una entrada y salida la cual permite el ingreso y evacuación del personal administrativo del complejo.
Caminos internos	Estado, señalización, seguridad	✓	No aplica
<i>Maquinaria, equipos y herramientas</i>			
Máquinas y equipos	Estado, mantenimiento, mecanismos de seguridad, uso adecuado, cumplimiento de normas de seguridad	✓	Esta área cuenta con equipos informáticos los cuales se encuentran en buenas condiciones y su cableado está debidamente ordenado.
Equipo de manipulación de materiales	Estado, seguridad, manejo apropiado, forma de almacenaje		No aplica
Herramientas	Estado, mantenimiento, almacenamiento, uso apropiado		No aplica
Cilindros de gas	Ubicación, condiciones, ventilación, aislamiento, protección, limitación a su acceso		No aplica
<i>Sustancias peligrosas y residuos sólidos</i>			
Materiales tóxicos, inflamables, corrosivos o peligrosos	Aislamiento, señalización, almacenamiento (ventilación si se requiere), forma de manipulación y control en su entrega, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Residuos sólidos	Acumulación y manejo adecuado, lugares específicos, recipientes apropiados, clasificación, mecanismos de	✓	La oficina administrativa cuenta con tachos para el depósito de los residuos sólidos que se generan en

	eliminación y cumplimiento de normatividad		su interior.
Ventilación	Condiciones apropiadas de flujo de aire en espacios cerrados con exposición a vapores, humo, gases o polvo	✓	Esta área cuenta con ventanas que permiten el flujo constante de aire.
Sistemas eléctricos			
Instalaciones eléctricas	Estado y uso adecuado de cables, tomas conexiones, bandejas portacables y enchufes	✓	Esta área cuenta con instalaciones eléctricas acorde a las necesidades administrativas.
Sistema de energía eléctrica	Estado, mantenimiento, señalización, aislamiento, seguridad		No aplica
Sistemas de seguridad de protección turística			
Equipos de protección personal	Existencia, ubicación adecuada, estado y cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Botiquín de primeros auxilios	Existencia, acceso, señalización y contenido	✓	Esta área cuenta con un botiquín de primeros auxilios el cual abastece a la parte administrativa del complejo.
Iluminación de emergencia	Existencia, estado, localización	✓	Esta área cuenta con una lámpara de emergencia.
Pararrayos	Existencia, cobertura, estado		No aplica
Equipos de emergencia y red contra incendios	Existencia, estado de equipos, alarmas, gabinetes, extintores, mangueras, bombas contra incendios, válvulas, tuberías, accesorios, señalización, cumplimiento de normas de operación	✓	Existe un extintor ubicado fuera de la oficina administrativa.
Seguridad en acceso y salida	Procedimientos de entrada y salida de empleados y visitantes, revisión de objetos o equipos en entrada o	✓	La puerta de entrada y salida de la oficina administrativa no tiene ningún tipo

	salida		de obstrucción en cuanto a objetos que puedan dificultar el ingreso y evacuación.
--	--------	--	---

Tabla 6

Guía para la identificación de riesgos en el área: Cocina

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	Fecha: 17 de octubre de 2017 Empresa: Complejo Termas Chachimbiro Arco Iris Área a inspeccionar: Cocina Responsable: Ing. Juan Pablo Guancha		
	Elementos a inspeccionar	Tener presente	
<i>Infraestructura</i>			
Edificaciones y estructuras	Estado, mantenimiento, uso adecuado	✓	Elementos que presentan condiciones normales en sus componentes estructurales.
Pisos	Aseo y orden, seguridad, señalización en áreas abiertas, lisas o mojadas	✓	Este elemento presenta componentes adecuados para el uso y circulación del personal operativo.
Escaleras	Condiciones físicas y de limpieza, uso, cumplimiento de normas en su diseño		No aplica
Salidas y entradas	Señalización, visibilidad, suficiencia, facilidad de acceso	✓	Esta área cuenta con una entrada y salida la cual permite el ingreso y evacuación del personal operativo del complejo.
Caminos internos	Estado, señalización, seguridad		No aplica
<i>Maquinaria, equipos y herramientas</i>			

Máquinas y equipos	Estado, mantenimiento, mecanismos de seguridad, uso adecuado, cumplimiento de normas de seguridad	✓	Esta área cuenta con equipos de cocina (electrodomésticos) los cuales están debidamente ordenados y en buen estado.
Equipo de manipulación de materiales	Estado, seguridad, manejo apropiado, forma de almacenaje		No aplica
Herramientas	Estado, mantenimiento, almacenamiento, uso apropiado		No aplica
Cilindros de gas	Ubicación, condiciones, ventilación, aislamiento, protección, limitación a su acceso	✓	Esta área cuenta con sitio específico en donde se ubican los tanques de gas, existe ventilación y aislamiento que garantiza seguridad.
<i>Sustancias peligrosas y residuos sólidos</i>			
Materiales tóxicos, inflamables, corrosivos o peligrosos	Aislamiento, señalización, almacenamiento (ventilación si se requiere), forma de manipulación y control en su entrega, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Residuos sólidos	Acumulación y manejo adecuado, lugares específicos, recipientes apropiados, clasificación, mecanismos de eliminación y cumplimiento de normatividad	✓	La cocina cuenta con tachos diferenciados para el depósito de los residuos sólidos que se generan en su interior.
Ventilación	Condiciones apropiadas de flujo de aire en espacios cerrados con exposición a vapores, humo, gases o polvo	✓	Esta área cuenta con ventanas que permiten el flujo constante de aire.
<i>Sistemas eléctricos</i>			
Instalaciones	Estado y uso adecuado	✓	Esta área cuenta

eléctricas	de cables, tomas conexiones, bandejas portacables y enchufes		con instalaciones eléctricas acorde a las necesidades operativas.
Sistema de energía eléctrica	Estado, mantenimiento, señalización, aislamiento, seguridad		No aplica
<i>Sistemas de seguridad de protección turística</i>			
Equipos de protección personal	Existencia, ubicación adecuada, estado y cumplimiento de normas de seguridad	✓	El personal operativo que se ubica en esta área cuenta con los respectivos equipos de protección personal y aseo.
Botiquín de primeros auxilios	Existencia, acceso, señalización y contenido		No aplica
Iluminación de emergencia	Existencia, estado, localización	✓	Esta área cuenta con una lámpara de emergencia.
Equipos de emergencia y red contra incendios	Existencia, estado de equipos, alarmas, gabinetes, extintores, mangueras, bombas contra incendios, válvulas, tuberías, accesorios, señalización, cumplimiento de normas de operación	✓	Existe un extintor ubicado al ingreso de la cocina. En área cuenta con detectores de humo y gas, ubicados estratégicamente como dicta la norma.
Seguridad en acceso y salida	Procedimientos de entrada y salida de empleados y visitantes, revisión de objetos o equipos en entrada o salida	✓	La puerta de entrada y salida de la cocina no tiene ningún tipo de obstrucción en cuanto a objetos que puedan dificultar el ingreso y evacuación.

Tabla 7

Guía para la identificación de riesgos en el área: Comedor

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	Fecha: 17 de octubre de 2017 Empresa: Complejo Termas Chachimbiro Arco Iris Área a inspeccionar: Comedor Responsable: Ing. Juan Pablo Guancha		
Elementos a inspeccionar	Tener presente	Inspeccionado	Observaciones
<i>Infraestructura</i>			
Edificaciones y estructuras	Estado, mantenimiento, uso adecuado	✓	Esta área presenta infraestructura mixta (concreto y madera) la cual se encuentra en buenas condiciones.
Pisos	Aseo y orden, seguridad, señalización en áreas abiertas, lisas o mojadadas	✓	Este elemento presenta componentes adecuados para la circulación del personal y los visitantes.
Escaleras	Condiciones físicas y de limpieza, uso, cumplimiento de normas en su diseño		No aplica
Salidas y entradas	Señalización, visibilidad, suficiencia, facilidad de acceso	✓	Esta área cuenta con una entrada y salida amplia la cual permite el ingreso y evacuación de las personas que se encuentran en el interior.
Caminos internos	Estado, señalización, seguridad		No aplica
<i>Maquinaria, equipos y herramientas</i>			
Máquinas y equipos	Estado, mantenimiento, mecanismos de seguridad, uso adecuado,		No aplica

	cumplimiento de normas de seguridad		
Equipo de manipulación de materiales	Estado, seguridad, manejo apropiado, forma de almacenaje		No aplica
Herramientas	Estado, mantenimiento, almacenamiento, uso apropiado		No aplica
Cilindros de gas	Ubicación, condiciones, ventilación, aislamiento, protección, limitación a su acceso		No aplica
<i>Sustancias peligrosas y residuos sólidos</i>			
Materiales tóxicos, inflamables, corrosivos o peligrosos	Aislamiento, señalización, almacenamiento (ventilación si se requiere), forma de manipulación y control en su entrega, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Residuos sólidos	Acumulación y manejo adecuado, lugares específicos, recipientes apropiados, clasificación, mecanismos de eliminación y cumplimiento de normatividad	✓	El comedor cuenta con tachos diferenciados para el depósito de residuos sólidos que se generan en su interior.
Ventilación	Condiciones apropiadas de flujo de aire en espacios cerrados con exposición a vapores, humo, gases o polvo	✓	Esta área cuenta con ventanas que permiten el flujo constante de aire.
<i>Sistemas eléctricos</i>			
Instalaciones eléctricas	Estado y uso adecuado de cables, tomas conexiones, bandejas portacables y enchufes	✓	Esta área cuenta con instalaciones eléctricas acorde a las necesidades operativas.
Sistema de energía eléctrica	Estado, mantenimiento, señalización, aislamiento, seguridad		No aplica
<i>Sistemas de seguridad de protección turística</i>			
Equipos de protección personal	Existencia, ubicación adecuada, estado y		No aplica

	cumplimiento de normas de seguridad		
Botiquín de primeros auxilios	Existencia, acceso, señalización y contenido		No aplica
Iluminación de emergencia	Existencia, estado, localización	✓	Esta área cuenta con una lámpara de emergencia.
Equipos de emergencia y red contra incendios	Existencia, estado de equipos, alarmas, gabinetes, extintores, mangueras, bombas contra incendios, válvulas, tuberías, accesorios, señalización, cumplimiento de normas de operación	✓	Existe un extintor ubicado junto a la cocina, el cual abastece a la cocina y comedor.
Seguridad en acceso y salida	Procedimientos de entrada y salida de empleados y visitantes, revisión de objetos o equipos en entrada o salida	✓	La puerta de entrada y salida del comedor no tiene ningún tipo de obstrucción en cuanto a objetos que puedan dificultar el ingreso y evacuación.

Tabla 8

Guía para la identificación de riesgos en el área: Piscinas

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	Fecha: 17 de octubre de 2017 Empresa: Complejo Termas Chachimbiro Arco Iris Área a inspeccionar: Piscinas Responsable: Ing. Juan Pablo Guancha		
Elementos a inspeccionar	Tener presente	Inspeccionado	Observaciones
Infraestructura			
Edificaciones y estructuras	Estado, mantenimiento, uso adecuado	✓	Las piscinas no cuentan con pasamanos perimetrales que den mayor sostenimiento a los

			bañistas.
Pisos	Aseo y orden, seguridad, señalización en áreas abiertas, lisas o mojadas	✓	La superficie del andén de las piscinas no cuenta con suficientes materiales antideslizantes.
Escaleras	Condiciones físicas y de limpieza, uso, cumplimiento de normas en su diseño	✓	Para ingresar a las piscinas no existen las suficientes gradas o escaleras que permiten el acceso seguro.
Salidas y entradas	Señalización, visibilidad, suficiencia, facilidad de acceso	✓	La piscinas tienen definidas las zonas de ingreso y salida de las mismas.
Caminos internos	Estado, señalización, seguridad	✓	Los caminos internos que conectan a las piscinas cuentan con alfombras antideslizantes.
<i>Maquinaria, equipos y herramientas</i>			
Máquinas y equipos	Estado, mantenimiento, mecanismos de seguridad, uso adecuado, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Equipo de manipulación de materiales	Estado, seguridad, manejo apropiado, forma de almacenaje		No aplica
Herramientas	Estado, mantenimiento, almacenamiento, uso apropiado		No aplica
Cilindros de gas	Ubicación, condiciones, ventilación, aislamiento, protección, limitación a su acceso		No aplica
<i>Sustancias peligrosas y residuos sólidos</i>			
Materiales tóxicos, inflamables, corrosivos o peligrosos	Aislamiento, señalización, almacenamiento (ventilación si se requiere), forma de manipulación y control en su entrega,		No aplica

	cumplimiento de normas de seguridad		
Residuos sólidos	Acumulación y manejo adecuado, lugares específicos, recipientes apropiados, clasificación, mecanismos de eliminación y cumplimiento de normatividad		No aplica
Ventilación	Condiciones apropiadas de flujo de aire en espacios cerrados con exposición a vapores, humo, gases o polvo		No aplica
<i>Sistemas eléctricos</i>			
Instalaciones eléctricas	Estado y uso adecuado de cables, tomas conexiones, bandejas portacables y enchufes		No aplica
Sistema de energía eléctrica	Estado, mantenimiento, señalización, aislamiento, seguridad		No aplica
<i>Sistemas de seguridad de protección turística</i>			
Equipos de protección personal	Existencia, ubicación adecuada, estado y cumplimiento de normas de seguridad	✓	El personal operativo que trabaja en esta área utiliza los equipos de protección personal.
Botiquín de primeros auxilios	Existencia, acceso, señalización y contenido	✓	En el área de las piscinas existe un botiquín de primeros auxilios.
Iluminación de emergencia	Existencia, estado, localización	✓	El área cuenta con un sistema de iluminación para la atención en horario nocturno. Existen lámparas de emergencia ubicadas en los caminos de circulación junto a las piscinas.
Equipos de emergencia y red	Existencia, estado de equipos, alarmas,	✓	Esta área no cuenta con chalecos

contra incendios	gabinetes, extintores, mangueras, bombas contra incendios, válvulas, tuberías, accesorios, señalización, cumplimiento de normas de operación		flotadores, aro salva vidas y gancho tipo bastón para atender oportunamente las emergencias que se presenten. Las señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas en el área de las piscinas son limitadas.
Seguridad en acceso y salida	Procedimientos de entrada y salida de empleados y visitantes, revisión de objetos o equipos en entrada o salida		No aplica

Tabla 9

Guía para la identificación de riesgos en el área: Bloque de baños y vestidores

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	Fecha: 17 de octubre de 2017 Empresa: Complejo Termas Chachimbiro Arco Iris Área a inspeccionar: Bloque de baños y vestidores Responsable: Ing. Juan Pablo Guancha		
	Elementos a inspeccionar	Tener presente	
<i>Infraestructura</i>			
Edificaciones y estructuras	Estado, mantenimiento, uso adecuado	✓	Elementos que presentan condiciones normales en sus componentes estructurales.
Pisos	Aseo y orden, seguridad, señalización en áreas abiertas, lisas o mojadas	✓	Este elemento presenta componentes adecuados para la circulación de los visitantes.

Escaleras	Condiciones físicas y de limpieza, uso, cumplimiento de normas en su diseño	✓	Este elemento presenta componentes adecuados para la circulación de los visitantes.
Salidas y entradas	Señalización, visibilidad, suficiencia, facilidad de acceso	✓	Esta área cuenta con una entrada y salida amplia la cual permite el ingreso y evacuación de las personas que se encuentran en el interior.
Caminos internos	Estado, señalización, seguridad	✓	Los caminos internos que conectan a las piscinas cuentan con alfombras antideslizantes.
<i>Maquinaria, equipos y herramientas</i>			
Máquinas y equipos	Estado, mantenimiento, mecanismos de seguridad, uso adecuado, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Equipo de manipulación de materiales	Estado, seguridad, manejo apropiado, forma de almacenaje		No aplica
Herramientas	Estado, mantenimiento, almacenamiento, uso apropiado		No aplica
Cilindros de gas	Ubicación, condiciones, ventilación, aislamiento, protección, limitación a su acceso		No aplica
<i>Sustancias peligrosas y residuos sólidos</i>			
Materiales tóxicos, inflamables, corrosivos o peligrosos	Aislamiento, señalización, almacenamiento (ventilación si se requiere), forma de manipulación y control en su entrega, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica

Residuos sólidos	Acumulación y manejo adecuado, lugares específicos, recipientes apropiados, clasificación, mecanismos de eliminación y cumplimiento de normatividad	✓	Esta área cuenta con tachos diferenciados para el depósito de residuos sólidos que se generan en su interior.
Ventilación	Condiciones apropiadas de flujo de aire en espacios cerrados con exposición a vapores, humo, gases o polvo		No aplica
<i>Sistemas eléctricos</i>			
Instalaciones eléctricas	Estado y uso adecuado de cables, tomas conexiones, bandejas portacables y enchufes		No aplica
Sistema de energía eléctrica	Estado, mantenimiento, señalización, aislamiento, seguridad		No aplica
<i>Sistemas de seguridad de protección turística</i>			
Equipos de protección personal	Existencia, ubicación adecuada, estado y cumplimiento de normas de seguridad	✓	El personal operativo que se ubica en esta área cuenta con los respectivos equipos de protección personal.
Botiquín de primeros auxilios	Existencia, acceso, señalización y contenido	✓	En el área de las piscinas existe un botiquín de primeros auxilios.
Iluminación de emergencia	Existencia, estado, localización	✓	Esta área cuenta con una lámpara de emergencia.
Equipos de emergencia y red contra incendios	Existencia, estado de equipos, alarmas, gabinetes, extintores, mangueras, bombas contra incendios, válvulas, tuberías, accesorios, señalización, cumplimiento de normas de operación	✓	Las señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas en esta área son limitadas.
Seguridad en acceso y salida	Procedimientos de entrada y salida de		No aplica

	empleados y visitantes, revisión de objetos o equipos en entrada o salida		
--	---	--	--

Tabla 10

Guía para la identificación de riesgos en el área: Bodega

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	Fecha: 17 de octubre de 2017 Empresa: Complejo Termas Chachimbiro Arco Iris Área a inspeccionar: Bodega Responsable: Ing. Juan Pablo Guancha		
	Elementos a inspeccionar	Tener presente	
<i>Infraestructura</i>			
Edificaciones y estructuras	Estado, mantenimiento, uso adecuado	✓	Elementos que presentan condiciones normales en sus componentes estructurales.
Pisos	Aseo y orden, seguridad, señalización en áreas abiertas, lisas o mojadas	✓	Este elemento presenta componentes adecuados para el uso y circulación del personal administrativo.
Escaleras	Condiciones físicas y de limpieza, uso, cumplimiento de normas en su diseño		No aplica
Salidas y entradas	Señalización, visibilidad, suficiencia, facilidad de acceso	✓	Esta área cuenta con una entrada y salida la cual permite el ingreso y evacuación del personal administrativo del complejo.
Camino internos	Estado, señalización, seguridad		No aplica

<i>Maquinaria, equipos y herramientas</i>			
Máquinas y equipos	Estado, mantenimiento, mecanismos de seguridad, uso adecuado, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Equipo de manipulación de materiales	Estado, seguridad, manejo apropiado, forma de almacenaje		No aplica
Herramientas	Estado, mantenimiento, almacenamiento, uso apropiado	✓	En esta área de almacenan las herramientas y todos los accesorios utilizados para el mantenimiento del complejo.
Cilindros de gas	Ubicación, condiciones, ventilación, aislamiento, protección, limitación a su acceso		No aplica
<i>Sustancias peligrosas y residuos sólidos</i>			
Materiales tóxicos, inflamables, corrosivos o peligrosos	Aislamiento, señalización, almacenamiento (ventilación si se requiere), forma de manipulación y control en su entrega, cumplimiento de normas de seguridad	✓	En esta área se almacenan y manipulan materiales peligrosos, los cuales son manejados con los cuidados necesarios bajo las normas de seguridad.
Residuos sólidos	Acumulación y manejo adecuado, lugares específicos, recipientes apropiados, clasificación, mecanismos de eliminación y cumplimiento de normatividad	✓	Esta área cuenta con tachos diferenciados para el depósito de residuos sólidos que se generan en su interior.
Ventilación	Condiciones apropiadas de flujo de aire en espacios cerrados con exposición a vapores, humo, gases o polvo		No aplica

<i>Sistemas eléctricos</i>			
Instalaciones eléctricas	Estado y uso adecuado de cables, tomas conexiones, bandejas portacables y enchufes	✓	Esta área cuenta con instalaciones eléctricas acorde a las necesidades.
Sistema de energía eléctrica	Estado, mantenimiento, señalización, aislamiento, seguridad		No aplica
<i>Sistemas de seguridad de protección turística</i>			
Equipos de protección personal	Existencia, ubicación adecuada, estado y cumplimiento de normas de seguridad	✓	En personal que manipula los productos almacenados en la bodega cuenta con los equipos de protección personal adecuados.
Botiquín de primeros auxilios	Existencia, acceso, señalización y contenido		No aplica
Iluminación de emergencia	Existencia, estado, localización	✓	Esta área cuenta con una lámpara de emergencia.
Equipos de emergencia y red contra incendios	Existencia, estado de equipos, alarmas, gabinetes, extintores, mangueras, bombas contra incendios, válvulas, tuberías, accesorios, señalización, cumplimiento de normas de operación	✓	Existe un extintor ubicado al interior de la bodega.
Seguridad en acceso y salida	Procedimientos de entrada y salida de empleados y visitantes, revisión de objetos o equipos en entrada o salida	✓	La puerta de entrada y salida de la bodega no tiene ningún tipo de obstrucción en cuanto a objetos que puedan dificultar el ingreso y evacuación.

Tabla 11

Guía para la identificación de riesgos en el área: Sala de eventos

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	Fecha: 17 de octubre de 2017 Empresa: Complejo Termas Chachimbiro Arco Iris Área a inspeccionar: Sala de eventos Responsable: Ing. Juan Pablo Guancha		
Elementos a inspeccionar	Tener presente	Inspeccionado	Observaciones
<i>Infraestructura</i>			
Edificaciones y estructuras	Estado, mantenimiento, uso adecuado	✓	Elementos que presentan condiciones normales en sus componentes estructurales.
Pisos	Aseo y orden, seguridad, señalización en áreas abiertas, lisas o mojadas	✓	Este elemento presenta componentes adecuados para el uso y circulación de las personas.
Escaleras	Condiciones físicas y de limpieza, uso, cumplimiento de normas en su diseño		No aplica
Salidas y entradas	Señalización, visibilidad, suficiencia, facilidad de acceso	✓	Esta área cuenta con una entrada y salida la cual permite el ingreso y evacuación de las personas hagan uso de este espacio recreativo.
Caminos internos	Estado, señalización, seguridad	✓	No aplica
<i>Maquinaria, equipos y herramientas</i>			
Máquinas y equipos	Estado, mantenimiento, mecanismos de seguridad, uso adecuado, cumplimiento de normas de seguridad	✓	Esta área cuenta con equipos de audio y video, los cuales presentan un cableado ordenado y en buenas condiciones.

Equipo de manipulación de materiales	Estado, seguridad, manejo apropiado, forma de almacenaje		No aplica
Herramientas	Estado, mantenimiento, almacenamiento, uso apropiado		No aplica
Cilindros de gas	Ubicación, condiciones, ventilación, aislamiento, protección, limitación a su acceso		No aplica
<i>Sustancias peligrosas y residuos sólidos</i>			
Materiales tóxicos, inflamables, corrosivos o peligrosos	Aislamiento, señalización, almacenamiento (ventilación si se requiere), forma de manipulación y control en su entrega, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Residuos sólidos	Acumulación y manejo adecuado, lugares específicos, recipientes apropiados, clasificación, mecanismos de eliminación y cumplimiento de normatividad	✓	Esta área cuenta con tachos diferenciados para el depósito de residuos sólidos que se generan en su interior.
Ventilación	Condiciones apropiadas de flujo de aire en espacios cerrados con exposición a vapores, humo, gases o polvo	✓	Esta área cuenta con ventiladores eléctricos que permiten manejar el flujo de aire. Además, existen ventanas que permiten el flujo constante de aire.
<i>Sistemas eléctricos</i>			
Instalaciones eléctricas	Estado y uso adecuado de cables, tomas conexiones, bandejas portacables y enchufes	✓	Esta área cuenta con instalaciones eléctricas acorde a las necesidades.

Sistema de energía eléctrica	Estado, mantenimiento, señalización, aislamiento, seguridad		No aplica
<i>Sistemas de seguridad de protección turística</i>			
Equipos de protección personal	Existencia, ubicación adecuada, estado y cumplimiento de normas de seguridad	✓	En personal operativo que se ubica en esta área cuenta con los equipos de protección personal adecuados.
Botiquín de primeros auxilios	Existencia, acceso, señalización y contenido	✓	El botiquín de primeros auxilios ubicado junto a las piscinas cubre esta área.
Iluminación de emergencia	Existencia, estado, localización	✓	Esta área no cuenta con una lámpara de emergencia.
Equipos de emergencia y red contra incendios	Existencia, estado de equipos, alarmas, gabinetes, extintores, mangueras, bombas contra incendios, válvulas, tuberías, accesorios, señalización, cumplimiento de normas de operación	✓	En esta área no existen suficientes señalizaciones de seguridad. Cuenta con un extintor para el control de incendios.
Seguridad en acceso y salida	Procedimientos de entrada y salida de empleados y visitantes, revisión de objetos o equipos en entrada o salida	✓	La puerta de entrada y salida no tiene ningún tipo de obstrucción en cuanto a objetos que puedan dificultar el ingreso y evacuación.

Tabla 12

Guía para la identificación de riesgos del área: Canchas deportivas

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	Fecha: 17 de octubre de 2017 Empresa: Complejo Termas Chachimbiro Arco Iris Área a inspeccionar: Canchas deportivas Responsable: Ing. Juan Pablo Guancha		
Elementos a inspeccionar	Tener presente	Inspeccionado	Observaciones
<i>Infraestructura</i>			
Edificaciones y estructuras	Estado, mantenimiento, uso adecuado	✓	Esta área cuenta elementos estructurales acorde a las actividades que se realizan en su interior.
Pisos	Aseo y orden, seguridad, señalización en áreas abiertas, lisas o mojadas	✓	Este elemento presenta una superficie adecuada para el desarrollo de actividades deportivas.
Escaleras	Condiciones físicas y de limpieza, uso, cumplimiento de normas en su diseño		No aplica
Salidas y entradas	Señalización, visibilidad, suficiencia, facilidad de acceso	✓	Esta área cuenta con una entrada y salida la cual permite el ingreso y evacuación de las personas hagan uso de este espacio recreativo.
Caminos internos	Estado, señalización, seguridad		No aplica
<i>Maquinaria, equipos y herramientas</i>			
Máquinas y equipos	Estado, mantenimiento, mecanismos de seguridad, uso adecuado, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica

Equipo de manipulación de materiales	Estado, seguridad, manejo apropiado, forma de almacenaje		No aplica
Herramientas	Estado, mantenimiento, almacenamiento, uso apropiado		No aplica
Cilindros de gas	Ubicación, condiciones, ventilación, aislamiento, protección, limitación a su acceso		No aplica
<i>Sustancias peligrosas y residuos sólidos</i>			
Materiales tóxicos, inflamables, corrosivos o peligrosos	Aislamiento, señalización, almacenamiento (ventilación si se requiere), forma de manipulación y control en su entrega, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Residuos sólidos	Acumulación y manejo adecuado, lugares específicos, recipientes apropiados, clasificación, mecanismos de eliminación y cumplimiento de normatividad	✓	Esta área cuenta con tachos diferenciados para el depósito de residuos sólidos y están ubicados en lugares específicos.
Ventilación	Condiciones apropiadas de flujo de aire en espacios cerrados con exposición a vapores, humo, gases o polvo		No aplica
<i>Sistemas eléctricos</i>			
Instalaciones eléctricas	Estado y uso adecuado de cables, tomas conexiones, bandejas portables y enchufes	✓	Esta área no cuenta con instalaciones eléctricas.
Sistema de energía eléctrica	Estado, mantenimiento, señalización, aislamiento, seguridad		No aplica
<i>Sistemas de seguridad de protección turística</i>			
Equipos de protección personal	Existencia, ubicación adecuada, estado y cumplimiento de normas de seguridad		No aplica

Botiquín de primeros auxilios	Existencia, acceso, señalización y contenido	✓	El botiquín de primeros auxilios ubicado junto a las piscinas cubre esta área.
Iluminación de emergencia	Existencia, estado, localización		No aplica
Equipos de emergencia y red contra incendios	Existencia, estado de equipos, alarmas, gabinetes, extintores, mangueras, bombas contra incendios, válvulas, tuberías, accesorios, señalización, cumplimiento de normas de operación	✓	Las señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas en esta área no son suficientes.
Seguridad en acceso y salida	Procedimientos de entrada y salida de empleados y visitantes, revisión de objetos o equipos en entrada o salida		No aplica

Tabla 13

Guía para la identificación de riesgos en las áreas verdes

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	Fecha: 17 de octubre de 2017 Empresa: Complejo Termas Chachimbiro Arco Iris Área a inspeccionar: Áreas verdes Responsable: Ing. Juan Pablo Guancha		
	Elementos a inspeccionar	Tener presente	
<i>Infraestructura</i>			
Edificaciones y estructuras	Estado, mantenimiento, uso adecuado	✓	Esta área cuenta elementos estructurales acorde a las actividades que se pueden realizar (asados, actividades lúdicas y recreativas).

Pisos	Aseo y orden, seguridad, señalización en áreas abiertas, lisas o mojadas	✓	El área cuenta con una superficie de césped y especies ornamentales adecuadas para el sitio.
Escaleras	Condiciones físicas y de limpieza, uso, cumplimiento de normas en su diseño		No aplica
Salidas y entradas	Señalización, visibilidad, suficiencia, facilidad de acceso	✓	Esta área tiene diferentes espacios de acceso y circulación.
Caminos internos	Estado, señalización, seguridad	✓	Los caminos internos de las áreas verdes carecen de señalizaciones informativas y de seguridad.
<i>Maquinaria, equipos y herramientas</i>			
Máquinas y equipos	Estado, mantenimiento, mecanismos de seguridad, uso adecuado, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Equipo de manipulación de materiales	Estado, seguridad, manejo apropiado, forma de almacenaje		No aplica
Herramientas	Estado, mantenimiento, almacenamiento, uso apropiado		No aplica
Cilindros de gas	Ubicación, condiciones, ventilación, aislamiento, protección, limitación a su acceso		No aplica
<i>Sustancias peligrosas y residuos sólidos</i>			
Materiales tóxicos, inflamables, corrosivos o peligrosos	Aislamiento, señalización, almacenamiento (ventilación si se requiere), forma de manipulación y control en su entrega, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica

Residuos sólidos	Acumulación y manejo adecuado, lugares específicos, recipientes apropiados, clasificación, mecanismos de eliminación y cumplimiento de normatividad	✓	Esta área cuenta con tachos diferenciados para el depósito de residuos sólidos y están ubicados en lugares específicos.
Ventilación	Condiciones apropiadas de flujo de aire en espacios cerrados con exposición a vapores, humo, gases o polvo		No aplica
<i>Sistemas eléctricos</i>			
Instalaciones eléctricas	Estado y uso adecuado de cables, tomas conexiones, bandejas portables y enchufes	✓	Esta área no cuenta con instalaciones eléctricas.
Sistema de energía eléctrica	Estado, mantenimiento, señalización, aislamiento, seguridad		No aplica
<i>Sistemas de seguridad de protección turística</i>			
Equipos de protección personal	Existencia, ubicación adecuada, estado y cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Botiquín de primeros auxilios	Existencia, acceso, señalización y contenido	✓	El botiquín de primeros auxilios ubicado junto a las piscinas cubre esta área.
Iluminación de emergencia	Existencia, estado, localización	✓	El área cuenta con un sistema de iluminación para la atención en horario nocturno.
Equipos de emergencia y red contra incendios	Existencia, estado de equipos, alarmas, gabinetes, extintores, mangueras, bombas contra incendios, válvulas, señalización	✓	Las señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas en esta área no son suficientes.
Seguridad en acceso y salida	Procedimientos de entrada y salida de empleados y visitantes, revisión de objetos o equipos en entrada o salida		No aplica

Tabla 14

Guía para la identificación de riesgos en el área: Cuarto de maquinas

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	Fecha: 17 de octubre de 2017 Empresa: Complejo Termas Chachimbiro Arco Iris Área a inspeccionar: Cuarto de maquinas Responsable: Ing. Juan Pablo Guancha		
	Elementos a inspeccionar	Tener presente	
<i>Infraestructura</i>			
Edificaciones y estructuras	Estado, mantenimiento, uso adecuado	✓	Esta área presenta condiciones normales en sus componentes estructurales.
Pisos	Aseo y orden, seguridad, señalización en áreas abiertas, lisas o mojadas	✓	Este elemento presenta componentes adecuados para el uso y circulación del personal administrativo.
Escaleras	Condiciones físicas y de limpieza, uso, cumplimiento de normas en su diseño		No aplica
Salidas y entradas	Señalización, visibilidad, suficiencia, facilidad de acceso	✓	Esta área cuenta con una puerta de entrada y salida que facilita el ingreso y evacuación del personal que se encuentre en este sitio.
Caminos internos	Estado, señalización, seguridad		No aplica
<i>Maquinaria, equipos y herramientas</i>			
Máquinas y equipos	Estado, mantenimiento, mecanismos de seguridad, uso adecuado, cumplimiento de normas de seguridad	✓	Esta área es de acceso restringido, cuenta con las seguridades del caso en cuanto a la operación de las máquinas.

Equipo de manipulación de materiales	Estado, seguridad, manejo apropiado, forma de almacenaje		No aplica
Herramientas	Estado, mantenimiento, almacenamiento, uso apropiado		No aplica
Cilindros de gas	Ubicación, condiciones, ventilación, aislamiento, protección, limitación a su acceso		No aplica
<i>Sustancias peligrosas y residuos sólidos</i>			
Materiales tóxicos, inflamables, corrosivos o peligrosos	Aislamiento, señalización, almacenamiento (ventilación si se requiere), forma de manipulación y control en su entrega, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Residuos sólidos	Acumulación y manejo adecuado, lugares específicos, recipientes apropiados, clasificación, mecanismos de eliminación y cumplimiento de normatividad		No aplica
Ventilación	Condiciones apropiadas de flujo de aire en espacios cerrados con exposición a vapores, humo, gases o polvo		No aplica
<i>Sistemas eléctricos</i>			
Instalaciones eléctricas	Estado y uso adecuado de cables, tomas conexiones, bandejas portacables y enchufes	✓	Esta área cuenta con instalaciones eléctricas acorde a las necesidades.
Sistema de energía eléctrica	Estado, mantenimiento, señalización, aislamiento, seguridad		No aplica
<i>Sistemas de seguridad de protección turística</i>			
Equipos de protección personal	Existencia, ubicación adecuada, estado y cumplimiento de normas de seguridad	✓	En personal que periódicamente accede a esta área cuenta con los equipos de

			protección personal adecuados.
Botiquín de primeros auxilios	Existencia, acceso, señalización y contenido		No aplica
Iluminación de emergencia	Existencia, estado, localización	✓	Esta área cuenta con una lámpara de emergencia.
Equipos de emergencia y red contra incendios	Existencia, estado de equipos, alarmas, gabinetes, extintores, mangueras, bombas contra incendios, válvulas, tuberías, accesorios, señalización, cumplimiento de normas de operación	✓	Existe un extintor ubicado al interior de esta área.
Seguridad en acceso y salida	Procedimientos de entrada y salida de empleados y visitantes, revisión de objetos o equipos en entrada o salida	✓	La puerta de entrada y salida del cuarto de máquinas no tiene ningún tipo de obstrucción en cuanto a objetos que puedan dificultar el ingreso y evacuación.

Tabla 15

Guía para la identificación de riesgos en el área: Parqueadero

GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	Fecha: 17 de octubre de 2017 Empresa: Complejo Termas Chachimbiro Arco Iris Área a inspeccionar: Parqueadero Responsable: Ing. Juan Pablo Guancha		
	Elementos a inspeccionar	Tener presente	
Infraestructura			
Edificaciones y estructuras	Estado, mantenimiento, uso adecuado		No aplica
Pisos	Aseo y orden, seguridad, señalización en áreas abiertas, lisas o mojadadas	✓	Esta área presenta una superficie de concreto y tierra debidamente organizada y

			distribuida para el estacionamiento de vehículos.
Escaleras	Condiciones físicas y de limpieza, uso, cumplimiento de normas en su diseño		No aplica
Salidas y entradas	Señalización, visibilidad, suficiencia, facilidad de acceso	✓	Esta área cuenta con una entrada y salida de vehículos.
Caminos internos	Estado, señalización, seguridad		No aplica
<i>Maquinaria, equipos y herramientas</i>			
Máquinas y equipos	Estado, mantenimiento, mecanismos de seguridad, uso adecuado, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Equipo de manipulación de materiales	Estado, seguridad, manejo apropiado, forma de almacenaje		No aplica
Herramientas	Estado, mantenimiento, almacenamiento, uso apropiado		No aplica
Cilindros de gas	Ubicación, condiciones, ventilación, aislamiento, protección, limitación a su acceso		No aplica
<i>Sustancias peligrosas y residuos sólidos</i>			
Materiales tóxicos, inflamables, corrosivos o peligrosos	Aislamiento, señalización, almacenamiento (ventilación si se requiere), forma de manipulación y control en su entrega, cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Residuos sólidos	Acumulación y manejo adecuado, lugares específicos, recipientes apropiados, clasificación, mecanismos de eliminación y cumplimiento de normatividad	✓	Esta área cuenta con tachos diferenciados para el depósito de residuos sólidos y están ubicados en lugares específicos.

Ventilación	Condiciones apropiadas de flujo de aire en espacios cerrados con exposición a vapores, humo, gases o polvo		No aplica
Sistemas eléctricos			
Instalaciones eléctricas	Estado y uso adecuado de cables, tomas conexiones, bandejas portacables y enchufes		No aplica
Sistema de energía eléctrica	Estado, mantenimiento, señalización, aislamiento, seguridad		No aplica
Sistemas de seguridad de protección turística			
Equipos de protección personal	Existencia, ubicación adecuada, estado y cumplimiento de normas de seguridad		No aplica
Botiquín de primeros auxilios	Existencia, acceso, señalización y contenido		No aplica
Iluminación de emergencia	Existencia, estado, localización	✓	El área cuenta con un sistema de iluminación para la atención en horario nocturno.
Equipos de emergencia y red contra incendios	Existencia, estado de equipos, alarmas, gabinetes, extintores, mangueras, bombas contra incendios, válvulas, tuberías, accesorios, señalización, cumplimiento de normas de operación	✓	Las señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas en esta área no son suficientes.
Seguridad en acceso y salida	Procedimientos de entrada y salida de empleados y visitantes, revisión de objetos o equipos en entrada o salida	✓	La entrada y salida de esta área no tiene ningún tipo de obstrucción en cuanto a objetos que puedan dificultar el ingreso y evacuación.

4.2.1. Análisis de los riesgos identificados en las diferentes área del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”

En este enunciado se analizan los riesgos identificados en el complejo en mención, conforme a las observaciones estipuladas en las guías para identificación de riesgos; además, de plantean acciones que permitieron reducir los riesgos en los elementos estructurales que conforma toda la infraestructura del destino turístico objeto de estudio.

Tabla 16

Acciones para disminuir los riesgos en el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”

Grupos	Riesgos identificados	Acciones para disminuir los riesgos
Riesgos en infraestructura física	Incendio, avería eléctrica, caída de objetos, explosión, rotura de tubería, deterioro por uso inadecuado, derrame de sustancias peligrosas en caminos de circulación interna.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colocar equipos contra incendios en puntos específicos. ▪ En las áreas susceptibles a humedecerse colocar cinta o alfombras antideslizante. ▪ Evaluar periódicamente las tuberías de agua potable, alcantarillado y conducción de aguas termales. ▪ Colocar un mapa de riesgos y recursos en un lugar visible para todos los visitantes. ▪ Colocar señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas.
Riesgos en áreas recreativas (canchas deportivas y áreas verdes)	Caídas, agresiones físicas, incendio, ingesta excesiva de alcohol, robos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer el límite de actividades que se pueden realizar. ▪ Ubicar cámaras de video vigilancia. ▪ Colocar señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas. ▪ Colocar equipos contra incendios (extintores). ▪ Identificar zonas seguras.

Riesgos naturales	Sismo, lluvia torrencial, caída de rayo, desbordamiento de quebrada, deslizamiento de tierra, inundaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener limpio el sistema de conducción y evacuación de aguas lluvias. ▪ Construir un muro de contención en el borde superior de la cuenca hídrica de la quebrada. ▪ Fortalecer los taludes mediante la construcción de muros o colocación de malla con concreto. ▪ Implementar un sistema para rayo en el complejo turístico. ▪ Colocar señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas. ▪ Identificar zonas seguras.
Riesgos en piscinas	Ahogamientos, calambres dentro del agua, caídas en los andenes de las piscinas, uso inadecuado de las piscinas, afectaciones por estancia prolongada dentro del agua, mal uso del terno de baño.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ubicar en las piscinas chalecos flotadores, aro salva vidas y gancho tipo bastón para atender oportunamente las emergencias que se presenten. ▪ Colocar cinta antideslizante en los andenes de las piscinas. ▪ Colocar señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas.
Riesgos en caminos de circulación y parqueadero	Caídas, resbalones, robos, accidentes de tránsito, agresiones físicas,	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colocar cinta antideslizante en las superficies que se requiera. ▪ Ubicar cámaras de video vigilancia. ▪ Controlar la capacidad de carga del complejo turístico. ▪ Ingresar el número de vehículos el área soporta. ▪ Colocar señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas.

4.3. Análisis del nivel de conocimientos sobre seguridad turística, que posee el personal administrativo y operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, frente a las exigencias de calidad en los servicios turísticos

El presente análisis se planteó en dos instancias: la primera a la administrativa-gerencial (entrevista) y la otra al personal encargado de la atención de los turistas y de mantenimiento de las instalaciones del complejo (seminario taller de diagnóstico).

4.3.1. Administrativa-gerencial

Se investigó aspectos referentes a la existencia de un modelo de gestión institucional, programa de capacitación dirigido al personal, equipamiento en seguridad para el complejo, percepción del turista sobre las capacidades del personal del complejo.

En cuanto a la existencia de un modelo de gestión y funcionamiento institucional del complejo, el sujeto investigado mencionó lo siguiente:

Actualmente no contamos con ningún modelo de gestión, disponemos del asesoramiento técnico de los miembros del Cuerpo de Bomberos de Urcuquí, ya que... han colaborado con la implementación de las respectivas seguridades al interior de las instalaciones. También contamos con los permisos de las instituciones de control que... son aspectos que brindan seguridad en la práctica de nuestras actividades. Sujeto A1.

Según lo expuesto, el complejo carece de un modelo de gestión empresarial, el cual permite ejecutar acciones tendientes al funcionamiento administrativo, operativo y financiero del mismo, de manera planificada y acorde con la realidad actual; el cual, según Martínez (2013) debe proyectarse a alcanzar una cultura empresarial creativa, que permita estar a la vanguardia en cuanto a la actualización y a los cambios pertinentes que busquen mejorar e innovar la oferta de la empresa.

Parte de estos procesos de actualización, cambios e innovación, es el componente de seguridad dentro de la actividad turística, no solo en los aspectos tendientes a la seguridad física sino también a los elementos que vuelven placentera la práctica del turismo, en ese sentido, es importante entender que la protección de la integridad física va estrechamente ligada a las percepciones que tienen los visitantes en cuanto a la

atención, costos, prestación de servicios, etc., que también determinan la seguridad o inseguridad de un turista dentro de destino turístico (Espinosa, 2007).

Es por ello que, a nivel empresarial, la competitividad y productividad marcan la diferencia, a través de la aplicación de estrategias que sean capaces de innovar y mejorar la gestión institucional, siempre y cuando se tome en cuenta los requerimientos de los cliente (turistas) dentro su experiencia, como parte del mercado al que está dirigida la oferta como tal, o a su vez, los servicios complementarios que puedan articularse a la empresa (Ferreira, Hernández y Alvarino, 2016).

Necesidad de un programa de capacitación periódico en temas de calidad de los servicios, el sujeto antes mencionado informó que:

(...) desde mi punto de vista todo proceso de formación y capacitación es necesario en todo ámbito de trabajo. Siempre existen cambios que son parte del desarrollo y por ello, es fundamental actualizar los conocimientos constantemente. Me parece muy acertado contar con un programa de capacitación ya que, se establecerán temas de acuerdo a las necesidades que se presenten. Sujeto A1.

Por lo expresado, es necesario en todo ámbito establecer programas de capacitación que respondan a las necesidades y perspectivas de quienes tienen como objetivo brindar servicios de calidad, especialmente con mayor razón en sectores del turismo que requieren estar actualizados según las nuevas tendencias y demandas de un turismo cada vez más exigente.

Es menester señalar que la capacitación según Cabrera (2009), concibe que implementar procesos de fortalecimiento de capacidades vuelve a las organizaciones en comunidades de aprendizaje, que generan valor agregado al ejercer sus actividades cotidianas, manejando conocimientos adecuados que le proporciona una ventaja competitiva a la empresa.

En el ámbito turístico, especialmente en las empresas que ofertan productos y servicios, los procesos de mejora continua que incluyen programas periódicos de capacitación, en las áreas administrativas y operativas, son de vital importancia para mantenerse competitivos en el mercado y, apuntar a la satisfacción de las nuevas

tendencias y demandas de turistas que cada vez observan con más detalle la incorporación de nuevos elementos dentro de la actividad turística.

Temáticas de capacitación que se han desarrollado en el complejo turístico, el sujeto objeto de la entrevista manifestó:

(...) se han gestionado charlas con profesionales de diferentes ramas como: manejo adecuado de alimentos, seguridad alimentaria, atención al cliente, cocina... en relación al tema de seguridad, hemos realizado conjuntamente con el Cuerpo de Bomberos de Urcuquí talleres prácticos sobre manejo y uso de extintores... nos han ayudado a colocar las señalizaciones de seguridad en las instalaciones del complejo... Sujeto A1.

En relación a lo manifestado, es factible determinar dos puntos importantes de análisis, los cuales en su conjunto, complementan el accionar y la operatividad interna de una empresa turística. Por un lado, podemos considerar el hecho de que se establece la supremacía de los elementos que forman parte íntegra de la oferta turística, como también de los servicios complementarios que puede articular el destino, mirando en el cumplimiento de las necesidades de los turistas, de acuerdo a un plan o a un modelo preestablecido (Pozo, 2007). Esto indica claramente que en los procesos de capacitación de la empresa objeto de estudio, prima el desarrollo del talento humano en temas que permiten mantener un estándar de calidad en los productos y servicios ofertados.

Por otro, se puede destacar que los aspectos relacionados al fortalecimiento de las capacidades del personal operativo en cuanto a temas de seguridad física, no se da la debida importancia y gestión pertinente, como parte de un proceso preventivo que se anexe al plan de capacitación, en el cual los conocimientos teóricos sean fortalecidos a través de ejercicios prácticos, que permitan desarrollar destrezas y aptitudes del personal para que puedan atender cualquier evento que se presente dentro de su área de trabajo, de modo que la tríada entre: los turistas, los empleados del turismo y los propietarios de las empresas turísticas, alcancen la seguridad turística dentro de un modelo de gestión planificado (Espinosa, 2007).

De esta forma, es importante puntualizar que dentro de una empresa e institución, es necesario disponer de un programa de capacitación que contenga las temáticas que merecen un tratamiento personalizado y las que por su naturaleza propia deben ser

evaluadas y actualizadas periódicamente, bajo un cronograma establecido. Es así que en el ámbito turístico, la formación del talento humano es un componente primordial, el cual merece ser capacitado constantemente, apostándole al fortalecimiento de capacidades de todo el equipo de trabajo y, permita mejorar el desempeño de las actividades ejecutadas por la empresa, mejorando la operatividad en cada puesto de trabajo, de acuerdo a lo planteado por el Programa Nacional Para La Excelencia Turística (2015).

Percepción del turista al observar la implementación de elementos de seguridad dentro de las instalaciones del complejo, el sujeto antes mencionado señaló:

Toda mejora es bien vista por los turistas y más aún si se trata de cosas que den mayor seguridad... sería bueno hacer un análisis de todas las áreas que conforma el complejo para ver si es necesario implementar algo más... es necesario escuchar las recomendaciones y sugerencias que dejan los turistas luego de que nos visitan. Sujeto A1.

Para el empresario turístico realizar un análisis que se enfoque en las percepciones que tienen los turistas sobre los conocimientos del personal y sobre el equipamiento en seguridad con el que cuenta el complejo, es de vital importancia ya que permite tener una visión externa con criterios que se enmarcan en las necesidades de los turistas cuando visitan un destino turístico; además, esta interrelación entre el turista, la oferta turística y la infraestructura turística, hacen que exista un canal de conexión que se enfoque exclusivamente en la calidad de los servicios y la satisfacción de los visitantes.

Es por ello que, la implementación de accesorios y equipos de seguridad, conforme a las necesidades de equipamiento que periódicamente requiere la infraestructura turística, juega un papel importante ya que, es muestra de desarrollo empresarial que apunta a la consolidación de la empresa dentro del mercado competitivo; esto quiere decir que las recomendaciones y sugerencias de los turistas son un aporte positivo, las cuales deben ser tomadas en cuenta dentro del marco de la gestión empresarial que vuelve operativo al destino turístico.

En ese sentido y de acuerdo con la oferta turística que presenta un destino, es necesario analizar la implementación de equipos y accesorios de seguridad, conforme a las actividades que se desarrollan en cada dependencia, manteniendo las acciones de protección del turista y de la infraestructura física-local, como también de la protección del ambiente turístico (Espinosa, 2007).

Dichas acciones, se materializan una vez que en las instalaciones y áreas recreativas de un destino turístico, se instalen equipos y accesorios como los siguientes: extintores, detectores de humo, detectores de gas, cuerdas, aro salvavidas, cinta antideslizante, señalizaciones, etc., alineados a lo que establece la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO3864-1 (2013).

Percepción de los turistas al saber que el personal del complejo está debidamente capacitado para ejercer sus actividades, el sujeto objeto de la entrevista manifestó:

*(...) no solo en el ámbito turístico, cuando las personas están debidamente capacitadas reflejan seguridad en su accionar, creando un efecto recíproco de satisfacción y bienestar, en este caso, pienso que los turistas si se sienten seguros al ver que el personal y las instalaciones le brindan seguridad.
Sujeto A1.*

Según lo manifestado, es pertinente determinar que existe un punto neutral desde la visión externa que tienen los turistas, la percepción puede ser muy objetiva al momento de valorar el nivel de conocimientos que maneja el personal, en un área específica del complejo ya que, el turista puede dar su apreciación en el momento que está viviendo una situación puntual al practicar la actividad turística. Es por ello que, es importante organizar al equipo de trabajo, conforme a los conocimientos que tiene cada funcionario en su puesto, y de acuerdo a las necesidades que tiene la empresa frente a una exigente demanda turística, que exige eficiencia en la atención (Programa Nacional Para La Excelencia Turística (2015).

En ese sentido, es importante que la percepción de los turistas sea tomada en cuenta desde todos los elementos que hacen que funcione el complejo turístico, no solo

es necesario considerar lo que el turista observa, sino también las acciones de manufacturación o construcción, que hacen que un producto o servicio llegue hacia quienes lo demandan. Espinosa (2007) sostiene que al abordar la seguridad en el turismo, no solo se hace referencia al equipamiento y a la respuesta oportuna ante una emergencia; sino también, la protección de la vida, salud e integridad física de los turistas, psicológica y económica de los visitantes al igual que de los prestadores de servicios y los destinos turísticos receptores.

Finalmente y sin lugar a dudas, en toda actividad empresarial el componente de satisfacción de los clientes, juega un papel de vital importancia ya que, es el demandante de un producto o servicio quien define el grado de satisfacción de acuerdo a sus necesidades, es por eso que los conocimientos que deben tener los trabajadores, serán capaces de solventar las necesidades de los demandantes, dentro del ámbito práctico como parte de los procesos que oferta la empresa. Para este caso de análisis en el ambiente turístico, todo se enmarca en la calidad de los servicios y la satisfacción de los visitantes dentro de un destino turístico.

4.3.2. Personal operativo: Análisis FODA - Seminario taller

Para este literal se tomó como metodología el análisis FODA, que permite evidenciar un conjunto de elementos concernientes al tema de seguridad en el complejo, además este método permite externalizar de manera interna sentimientos, necesidades, expectativas, y sobre todo compartir con planes y demás soluciones a corto y mediano plazo, en el sentido de que los participantes tienen plena libertad de expresar sus inquietudes, partiendo de un planteamiento teórico-práctico en cuestiones de conocimientos acerca de la seguridad turística, equipos y accesorios de seguridad, seguridad en los servicios del destino turístico (ver tabla 17). Estos temas permitieron dar continuidad para reflexionar y realizar un examen exhaustivo o una radiografía del estado de seguridad del complejo según la apreciación de los participantes.

En tal virtud, a continuación se presenta las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas encontradas en el taller, mismas que responden a los objetivos planteados en esta investigación.

Tabla 17

Detalle de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Privilegiada ubicación geográfica en la zona 1 del país, del cantón y la provincia. - Alta demanda turística de un público meta (salud). - Cercanía a poblados tradicionales y ancestrales de Urcuquí. - Acceso a servicios básicos dentro y fuera del complejo. - Presencia de aguas termo minerales en el complejo turístico. - Concesión estatal de aguas termales con fines medicinales. - Acceso a servicios de transporte. - Vialidad de primer orden. - Posición del producto turístico en el mercado nacional. - Horarios de visita extensos y específicos con promociones. - Amplio parqueadero y áreas recreativas. - Suficiente personal para atender los requerimientos del turista. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de un modelo de gestión institucional. - Carencia de señalética informativa y de seguridad física en infraestructura. - Ausencia de un libro de registro de visitantes y sistematización. - Personal no capacitado en temas como: primeros auxilios básicos y salvamento acuático en piscina. - Falta de equipos y accesorios de seguridad en varias áreas del complejo. - Escasa actualización de estudio de mercado para innovar los productos turísticos. - Escasa articulación con la academia y la población local. - Falta de análisis periódicos de composición del agua termal. - Escasa información histórica del sector y de las bondades curativas de sus aguas.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Afluencia masiva de turistas en temporada alta. - Alianzas estratégicas con empresas que prestan servicios complementarios. - Convenio para brindar servicio de alojamiento de turistas en Hotel Fuente de Vida. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inadecuado manejo de aguas residuales en los complejos turísticos colindantes. - Factores de riesgo por amenazas de origen natural o antrópico. - Incremento del cauce del río Cachaco en época lluviosa.

<ul style="list-style-type: none"> - Ofertar los servicios con operadoras turísticas provinciales y nacionales. - Apoyo constante del Cuerpo de Bomberos Urcuquí en capacitaciones al personal del complejo. - Predisposición al cambio de acuerdo a las exigencias del mercado turístico local. - Promoción turística por parte de GAD Provincial, Municipal y Parroquial. - Participación en ferias de promoción turística. - Visita de turistas extranjeros y de todos los lugares del país. 	<ul style="list-style-type: none"> - Limitado alumbrado público en la vía hacia el complejo. - Complejos turísticos que brindan los mismos servicios. - Desprestigio de la imagen corporativa del complejo por parte de informantes del sector. - Factores climáticos que pueden influir en la composición de las aguas termales del complejo. - Falta de seguridad ciudadana en la zona turística Chachimbiro.
---	--

4.3.2.1. Análisis de las Fortalezas

La privilegiada ubicación geográfica del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” en la zona 1 del país, del cantón y la provincia, garantiza que los productos y servicios turísticos ofertados, estén alineados a las necesidades y expectativas de los turistas; ya que, esta zona se caracteriza por disponer de fuentes de agua termal, las cuales se han venido manejando adecuadamente como el principal recurso turístico que fortalece constantemente las actividades desarrolladas en el sector.

Alta demanda turística de un público meta (salud), por las características y composición mineral que presentan las aguas termales de la zona, el complejo se ha posicionado dentro del mercado turístico nacional, provincial y local, siendo su público meta personas adultas que buscan aprovechar las condiciones de este recurso que posee beneficios medicinales.

Cercanía a poblados tradicionales y ancestrales de Urcuquí, la zona turística Chachimbiro por su ubicación geográfica mantiene costumbres y tradiciones locales, las cuales están definidas por la cercanía a comunidades y poblados que en su gran mayoría, mantiene arraigadas las manifestaciones religiosas como parte de sus prácticas

ancestrales que cada vez más son fuente de articulación y diversificación de la oferta turística local.

Acceso a servicios básicos dentro y fuera del complejo, el sector Chachimbiro cuenta con servicios básicos: energía eléctrica, agua potable, recolección de residuos sólidos, telefonía móvil y fija. Por el contrario, el servicio de alcantarillado se lo realiza de manera privada ya que, existe una pequeña planta de tratamiento de aguas residuales dentro del complejo, la cual se encarga de procesar los residuos líquidos que son generados en el ejercicio de las actividades y operación de la empresa turística.

Presencia de aguas termo minerales en el complejo turístico, este recurso natural es obtenido conforme a los requerimientos de la autoridad competente, a través de la autorización de aprovechamiento productivo; condición que permite hacer uso de este recurso mediante la captación de la fuente, transporte en un sistema de conducción en tuberías y mangueras, para finalmente disponer en las piscinas que forman parte del complejo turístico.

Concesión estatal de aguas termales con fines medicinales, conforme a lo que establece la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, *Artículo 116.- Aguas termales,* indica lo siguiente: “Las aguas termales podrán ser aprovechadas productivamente por personas naturales, jurídicas públicas, privadas, mixtas o de la economía popular y solidaria; comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades...” (p. 44).

Acceso a servicios de transporte, existen varios turnos de buses de transporte público que llegan hasta Chachimbiro desde las ciudades de Ibarra y Urququí. Además, en la cabecera parroquia de Tumbabiro existe el servicio de transporte en taxi y camioneta hacia el complejo, el cual está ubicado a 5 km de la cabecera parroquial, 10 km de la cabecera cantonal y 28 km desde la ciudad de Ibarra.

Vialidad de primer orden, la vía que conduce hacia el complejo turístico es asfaltada de primer orden que cumple parámetros de seguridad en su calzada, se conecta con varias ramificaciones viales de conexión interparroquial e intercantonal.

Posición del producto turístico en el mercado nacional, el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” como empresa que oferta productos y servicios turísticos actualmente está posicionada en el mercado local y nacional, debido a que forma parte de los principales destinos turísticos del país que ofertan servicios de aguas termales en piscinas, los cuales van acompañados de una privilegiada ubicación geográfica en un ambiente tranquilo con una riqueza paisajística y natural.

Horarios de visita extensos con promociones, actualmente el complejo turístico mantiene definidos horarios de funcionamiento extendidos hasta las 24h00, con varias promociones que vuelven más atractivos los servicios ofertados hacia los turistas. Esta política institucional se ha implementado con el objetivo de dar facilidades a los visitantes que por sus actividades cotidianas, no disponen del tiempo suficiente para acudir en un horario diurno, permitiendo mantener y captar turistas; de igual manera, esta acción se ajusta a las necesidades de un segmento del mercado turístico que busca practicar el turismo en diferentes horarios.

Amplio parqueadero y áreas recreativas, la distribución interna y externa del complejo turístico permite disponer de áreas amplias que garanticen comodidad a los visitantes. La diversidad de actividades que se pueden realizar en las diferentes áreas recreativas, permite que los turistas hagan uso del recurso turístico de manera dinámica sin deteriorarlo por el exceso en la capacidad de carga de dichas dependencias.

Suficiente personal para atender los requerimientos del turista, condición positiva que permite solventar las necesidades de los turistas en cada área del complejo, contribuyendo a brindar un servicio personalizado que permita atender a los visitantes, en especial cuando se presentan situaciones de emergencia. El personal se asigna conforme a los ambientes identificados dentro de las instalaciones del destino turístico.

4.3.2.2. Análisis de las debilidades

Falta de un modelo de gestión institucional, este elemento es de vital importancia dentro de una empresa de carácter económico productivo ya que, permite operativizar el funcionamiento interno y externo con lineamientos establecidos que definan su gestión a corto, mediano y largo plazo y así, mantenerse competitivo dentro del mercado.

Carencia de señalética informativa y de seguridad física en infraestructura, el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” cuenta con señalizaciones informativas y de seguridad instaladas en las áreas internas; por el contrario, es evidente la falta de señalética en las áreas externas como: parqueadero, cachas, espacios verdes.

Ausencia de un libro de registro de visitantes, la falta de manejo de esta herramienta de registro en el complejo, genera que no existan datos verídicos que pueden sistematizarse para realizar un análisis estadístico y comparativo del flujo de visitantes que recibe el destino turístico, el cual se puede hacer de manera mensual, trimestral, semestral y anual.

Personal no capacitado en temas como: primeros auxilios básicos y salvamento acuático en piscina, de acuerdo a la información obtenida es claro que el personal administrativo y operativo que trabaja en el complejo, carece de conocimientos sobre los temas citados ya que, durante el proceso de la elaboración de la matriz FODA, manifestaron haber formado parte de taller de capacitación en otras temáticas y no en las que hace mención este acápite.

Falta de equipos y accesorios de seguridad en varias áreas del complejo, dentro de las instalaciones del complejo existen áreas que no cuentan con el suficiente equipamiento con elementos de seguridad; estos elementos deben ser instalados de acuerdo a las necesidades y actividades que se desarrollan en cada dependencia ya que, son considerados conforme a la funcionalidad y beneficios que presentan.

Escasa actualización de estudio de mercado para innovar los productos turísticos, la gerencia administrativa del complejo para la presente fecha, no ha realizado un estudio de mercado documentado que presente un análisis detallado sobre las nuevas tendencias de la oferta y demanda turística. Este análisis debe realizarse periódicamente, para definir estrategias que permitan mantenerse competitivo en el mercado con los productos y servicios ofertados o a su vez, diversificar la oferta.

Escasa articulación con la academia local, provincial y nacional, este elemento es importante para que se articulen acciones conjuntas en cuanto a investigación y desarrollo turístico, a través de convenios que fortalezcan el trabajo corporativo de la

empresa como también de los estudiantes de carreras afines que pudieren formar parte de programas de pasantías que fortalezcan y pongan en práctica sus conocimientos.

Falta de análisis periódicos de composición del agua termal, este componente es sumamente importante ya que las aguas termales tienen componentes minerales que deben ser manejados dentro de sus límites adecuados para el uso de los turistas. Dichos análisis deben ser realizados de manera periódica para así garantizar un buen servicio en cuanto a las piscinas termales.

Escasa información de las bondades curativas de las aguas termales, dentro de las instalaciones del complejo no existe información sobre la composición minera de las aguas termales, ni de sus bondades curativas. Información que es relevante ya que proporciona conocimientos a los visitantes sobre los elementos que conforman el destino turístico.

4.3.2.3. Análisis de las oportunidades

Afluencia masiva de turistas en temporada alta, condición que debe ser aprovechada al máximo, a través de la diversificación de productos y servicios turísticos para así, captar mayor número de turistas.

Alianzas estratégicas con empresas que prestan servicios complementarios, mantener alianzas, convenios y acuerdos con empresas que se dedican a la actividad turística, es un factor que dinamiza el turismo ya que, al ser Chachimbiro una zona turística, tienden los empresarios a desarrollar favorablemente su actividad, bajo compromisos que vuelven equitativo y competitivo al mercado turístico.

Convenio para brindar servicios de alojamiento en el Hotel Fuente de Vida, como se expresa en el enunciado anterior este tipo de acciones conllevan a fortalecer la actividad turística de un destino, lo cual implica presentar mayores alternativas para la completa satisfacción del turista; además, la implementación de estos convenios hace que los productos y servicios turísticos se complementan, de acuerdo a las necesidades de una empresa y a la disponibilidad de la otra.

Ofertar los servicios con operadoras turísticas provinciales y nacionales, esta alternativa se establece de acuerdo a las políticas y modelo de gestión que tiene una empresa turística, a través de las ya citadas alianzas estratégicas que se pueden generar con las diferentes operadoras.

Apoyo constante del Cuerpo de Bomberos Urcuquí en capacitaciones al personal del complejo, este aspecto es muy relevante ya que existe el compromiso de apoyo constante por parte del Cuerpo de Bomberos, como institución que tiene el aval para brindar talleres de capacitación en temas referentes a: manejo y uso de extintores, evacuación y rescate, primeros auxilios básicos, medidas de autoprotección y salvamento acuático en piscinas.

Promoción turística por parte de los GAD's Provincial, Municipal y Parroquial, al ser Chachimbiro considerado como potencial destino turístico de la provincia y de la zona 1, forma parte de campañas de promoción y difusión turística, las cuales dentro de sus actividades promocionan los productos y servicios que ofertan las principales empresas que practican y dinamizan la actividad turística en la zona. Este apoyo por parte de las instituciones gubernamentales, son un valor agregado que fortalece las acciones ejecutadas por la empresa turística, encaminadas a la promoción del destino turístico y su oferta.

Participación en ferias de promoción turística, la participación en espacios de promoción y difusión turística es importante ya que, son plataformas que permiten presentar al público (turistas) los productos y servicios turísticos ofertados y, los servicios adicionales que en ese periodo de tiempo se están promocionando. De igual manera, es importante disponer de material publicitario que muestre la oferta que presenta el destino turístico, con todos los elementos que lo complementan.

Visita de turistas extranjeros y de todos los lugares del país, el reconocimiento de los visitantes de varios puntos del país y de fuera él, son muestra del posicionamiento en el que se encuentra el sector turístico Chachimbiro y los complejos turísticos existentes; esto genera un efecto positivo en el mercado turístico ya que, los turistas que visitan la zona se convierten en agentes multiplicadores al compartir las experiencias vividas en el destino turístico.

4.3.2.4. Análisis de las amenazas

Inadecuado manejo de aguas residuales en los complejos turísticos colindantes, la falta de implementación de sistemas de manejo de agua residuales en los demás complejos turísticos genera un problema ambiental ya que, las descargas las realizan directamente hacia un cuerpo hídrico (Quebrada Cachaco) sin ningún tipo de tratamiento, esta problemática puede generar inconvenientes en el complejo turístico debido a que geográficamente se encuentra en la parte baja del sector Chachimbiro y es susceptible a afectaciones por generación de malos olores en la quebrada.

Factores de riesgo por amenazas de origen natural, la topografía irregular y las fuertes pendientes existentes por el sistema montañoso de la zona, vuelven a todo el sector Chachimbiro susceptible a afectaciones por movimientos de masa (deslizamiento de tierra); de igual manera, al encontrarse el complejo turístico junto a la quebrada, existe mayor probabilidad de afectación por la crecida del caudal de este cuerpo hídrico en la época lluviosa.

Incremento del cauce del Quebrada Cachaco en época lluviosa, este factor externo puede tener una fuerte incidencia sobre las instalaciones del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” debido a la cercanía de la quebrada. Aunque no existen registros documentados de afectaciones por la crecida del caudal de dicho cuerpo hídrico, es necesario tomar en cuenta las medidas preventivas del caso, para que el personal que trabaja en el complejo esté preparado para atender cualquier emergencia que pudiere presentarse en la época lluviosa.

Limitado alumbrado público en la vía hacia el complejo, si bien es cierto la vía es asfaltada de primer orden, no cuenta con alumbrado público en la mayor parte del recorrido desde la cabecera parroquial y cantonal; en los sectores que son mayormente poblados existe alumbrado público, equivalente a tramos pequeños dentro de todo el trayecto hacia el complejo turístico.

4.3.2.5. Análisis de estrategias FODA

Estrategia ofensiva, fortalezas y oportunidades (F O)

Este análisis permite evidenciar las estrategias que utilizan las fortalezas para aprovechar las oportunidades:

- La ubicación privilegia en una zona con bastante potencial turístico, permite aprovechar la afluencia masiva de turistas, a través de la **diversificación de la oferta de servicios** y alianzas con los demás empresarios turísticos que ofertan servicios complementarios.
- Las condiciones en cuanto a instalaciones adecuadas y personal suficiente que opera dentro del complejo, permite que **constantemente se fortalezcan los conocimientos de los trabajadores**, a través del apoyo técnico, constante y oportuno que brinda el Cuerpo de Bomberos de Urcuquí.
- El acceso a las aguas termales, a través de las respectivas concesiones, permiten **ampliar la cobertura de las piscinas** con una visión de cambiar constantemente de acuerdo a las exigencias del mercado turístico.
- La extensión en los horarios de atención hacia los visitantes, **genera confianza e interés en un mercado que busca alternativas ajustables a sus necesidades**, dando muestras de una predisposición al cambio de acuerdo a las exigencias del mercado turístico.

Estrategia de reorientación, Debilidades y oportunidades (D O)

Este análisis permite definir estrategias para minimizar las debilidades aprovechando las oportunidades:

- La voluntad por parte del Cuerpo de Bomberos de Urcuquí, en cuanto a brindar capacitaciones en temas específicos, constituye un factor importante para solventar

la falta de conocimientos del personal que trabaja en el complejo, en temas como: **primero auxilios básicos y salvamente acuático en piscinas.**

- La predisposición al cambio y a las alianzas y convenios estratégicos que mantiene la empresa turística, permiten considerar técnicamente la **elaboración de un modelo de gestión institucional**, el cual defina acciones para el fortalecimiento del complejo, a través de la **implementación de equipos, accesorios y señalizaciones de seguridad** en las instalaciones y áreas recreativas.

Estrategia defensiva, fortalezas y amenazas (F A)

Este análisis permite definir estrategias que utilizan las fortalezas para minimizar las amenazas:

- Las instalaciones adecuadas para el ejercicio de la actividad turística, al igual que, el personal suficiente para atender los requerimientos necesarios dentro del complejo, permiten **reducir los factores de riesgo por amenazas de origen natural o antrópico**, como también, contribuyen en la implementación de acciones para **mejorar la toma y canales de distribución de las aguas termales**, que son susceptibles de afectaciones en la época lluviosa por incremento del caudal de agua.
- La diversificación de servicios ofertados y las instalaciones adecuadas, en cuanto a piscinas y áreas recreativas, permiten **neutralizar a la competencia que oferta similares productos y servicios turísticos** y así, se puede definir un adecuado ambiente laboral entre los empresarios que desarrollan el turismo en la zona, como también, definir **estrategias de integración o coparticipación entre promotores turísticos.**

Estrategia de supervivencia, debilidades y amenazas (D A)

Se definen estrategias para minimizar las debilidades y las amenazas.

- El **fortalecimiento del talento humano**, a través de capacitaciones en temas como: primero auxilios básicos y salvamente acuático en piscinas, conlleva a genera un

valor agregado en el ejercicio del turismo seguro que oferta el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

- La elaboración de un **modelo de gestión acorde a la operatividad de complejo** en mención, permitirá definir lineamientos que fortalezcan la falta de equipos, accesorios y señalizaciones de seguridad dentro de las instalaciones.
- **Diversificar la oferta** es el punto de quiebre que permite sobresalir en el mercado turístico competitivo; más aún, cuando en la zona de Chachimbiro la oferta principal son las piscinas de aguas termales. Esto conlleva a **fortalecer los productos y servicios existentes y a generar nuevos**, a través de las sugerencias y necesidades de los turistas.

4.3.3. Aplicación del programa de capacitación

Fortalecimiento de las capacidades locales

La aplicación del programa de capacitación como parte de un componente macro que busca fortalecer las capacidades técnicas y operativas del personal, se articula a las políticas que se ejercen en el complejo turístico, consolida los procesos desarrollados con antelación en cuanto a capacitaciones brindada al personal, sin lugar a duda las temáticas de seguridad abordadas, fortalecen la operación interna de la empresa como también a nivel comunitario local ya que, el personal es residente de la zona.

Razón por la cual, el conocimiento que genera la aplicación del programa de capacitación, se convierte en una herramienta comunitaria que busca mejora la actividad turística local, de igual manera, se convierte en un instrumento que debe ser utilizado por los diferentes actores locales, parroquiales y cantonales para ejecutar campañas de educación teórica-práctica con los demás complejos de la zona turística Chachimbiro.

Compromiso del personal administrativo y operativo del complejo

Manejar una política de mejora continua dentro de una empresa, genera en el personal compromiso y predisposición por abordar nuevos conocimientos de acuerdo a

las exigencias del creciente mercado turístico, como también dar continuidad a los componentes que por sus características tienden a actualizarse constantemente. Parte de este compromiso es la garantía de ejecutar actividades serias con un nivel que permita mantenerse competitivos en el mercado.

En los procesos tanto de recopilación de información como en la aplicación del programa de capacitación, se evidenció un compromiso participativo por todos quienes conforma el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, esto da muestras de que existe una adecuada correlación entre los niveles: gerencial, administrativo y operativo; la cual, a futuro le permitirá a la empresa turística ser parte de nuevos procesos de fortalecimiento de capacidades, ya sea liderados por la gerencia de la empresa o por la intervención en territorio de instituciones encargadas de promover el turismo.

Mejoras en la gestión de equipos y accesorios de seguridad

Posterior al análisis realizado con la ficha de observación y la aplicación de la matriz FODA, se identificaron debilidades en cuanto los equipos y accesorios de seguridad existentes en el complejo turístico, razón por la cual, se realizó un proceso de reestructuración e instalación de elementos que forman parte de la seguridad física en las instalaciones y área recreativas, como: extintores, detectores de humo, detectores de gas, cuerdas, aro salvavidas, cinta antideslizante, señalizaciones, etc., alineados a lo que establece la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO3864-1 (2013).

La reestructuración e instalación se enmarcó en los lineamientos dados por el personal del Cuerpo de Bomberos de Urququí, en las dependencias que era necesario readecuar los equipos y accesorios de seguridad existentes, se lo realizó y de igual manera se valoró la funcionalidad de los mismos acorde sus condiciones y a la ubicación física en las que se encontraban.

En las dependencias que no existían equipos y accesorios de seguridad, se implementaron tomando en cuenta las actividades que se realizan y la exposición a amenazas que pueden afectar a los turistas que transitan en estas áreas.

Libertad de expresión de los participantes

Al desarrollar procesos de capacitación es necesario definir la metodología con la que se ejecutó el trabajo, una de ellas y quizá la más importante, es la interacción que debe existir entre el facilitador con los participantes ya que, es así como los talleres toman un contexto práctico ajustado a las diferentes realidades que presentan cada uno de los partícipes, el solventar los conocimientos y necesidades que ponen en la mesa de dialogo enriquece todo este proceso de capacitación, no solo se convierte en una actividad rígida que busca cumplir con la planificación, al contrario, se caracteriza por mantener a la audiencia participativa con planteamientos temáticos que se presentan día a día en el ejercicio de sus funciones.

La inclusión y participación de todos quienes forman parte de la empresa, permitió realizar un trabajo que integró todos los aspectos gerenciales y operativos, enmarcados en los planteamientos que busca desarrollar esta investigación.

Trabajos de mancomunidad: Instituciones de seguridad (bomberos), Gobiernos Autónomo Descentralizados, Juntas parroquiales, Cabildos y Comunidades.

Al tratarse de una empresa privada que ejerce su actividad económica productiva en su sector específico, debe ajustarse a la normativa vigente establecida por el GAD Municipal ente administrador del territorio a nivel cantonal, como también del órgano rector en materia del turismo (Ministerio de Turismo). De igual manera, está obligada a dar cumplimiento con lo que establece el Ministerio del Ambiente, la Secretaría del Agua y el Cuerpo de Bomberos de Urcuquí, ya que son dichas instituciones quienes se encargan de la regulación y control de los diferentes componentes de acuerdo a sus competencias.

Por otro lado, es importante comprender que es menester de todos quienes de alguna manera forman parte de la gestión turística en el sector Chachimbiro, la participación comprometida en desarrollar trabajos mancomunados, que permitan desarrollar el turismo en su conjunto y no de manera individualizada. Es por ello que la articulación interinstitucional permite definir roles, los cuales pueden ser medidos y evaluados de

manera integral, buscando siempre el beneficio de todos quienes son actores de la actividad turística.

Para ello, es importante participar en la toma de decisiones y en la creación de políticas públicas que estén alineadas a la realidad territorial y que a corto o mediano plazo, permitan promover el turismo enfocados en los lineamientos nacionales, provinciales y cantonales.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL COMPLEJO TERMAS CHACHIMBIRO “ARCO IRIS”

5.1. Justificación

Toda actividad de carácter económico es el resultado de las capacidades y destrezas del talento humano que las ejerce dentro del turismo; se constituye como un pilar fundamental para el desarrollo de las actividades turísticas, ya que en función del personal se despliegan todos los servicios que oferta el complejo.

Es por ello que, la capacitación constante del personal mantiene niveles de competitividad y asegura la calidad en los servicios, además de mantener un enfoque coherente al momento de saber las necesidades de los turistas. La clave es definir claramente las actividades que desempeña cada trabajador, para hacer un análisis y determinar los requerimientos y conocimientos necesarios (Caldera, 2004).

Los resultados de la entrevista revelan la necesidad de fortalecer las capacidades del personal que trabaja en el complejo, especialmente de quienes tiene las responsabilidades de vigilar las actividades que se realizan en las piscinas y en las áreas recreativas, ya que por el flujo de visitantes se vuelven áreas sensibles, en donde, es muy alta la probabilidad de ocurrencia de un incidente.

De igual manera, es necesario disminuir las debilidades internas que pudieron ser identificadas en el análisis previo; así como también, podemos darnos cuenta la relación entre los resultados obtenidos de la guía de observación, la entrevista dirigida y la matriz FODA; ya que, todos dentro del modo de aplicación, nos muestran la necesidad plantear mejoras dentro del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, en cuanto a capacitaciones sobre temas como: primeros auxilios básicos y salvamiento acuático en

piscinas, al igual que, mejorar el equipamiento interno, mediante la instalación de equipos y accesorios de seguridad.

5.2. Objetivos

5.2.1. Objetivo general

Fortalecer las capacidades en temas de primeros auxilios básicos y salvamento acuático en piscinas, al personal administrativo y operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

5.2.2. Objetivos específicos

- Proporcionar una herramienta teórico-práctica para el desarrollo de talleres de capacitación en temas de primeros auxilios básicos y salvamento acuático en piscinas.
- Incorporar iniciativas de seguridad turística que beneficien a la demanda o tipo meta del mercado turístico.

5.3. Desarrollo de la propuesta

Conforme a los objetivos planteados en esta investigación, se aplicó un programa de capacitación en seguridad turística, el cual se sustenta en los datos obtenidos del proceso investigativo en campo; de igual manera, con la información sistematizada de la entrevista dirigida al señor Byron Armas Benavides, propietario del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”; y, finalmente, se alinea a los factores que merecen ser fortalecidos, conforme al análisis de la matriz FODA, la cual fue construida mediante un proceso participativo, con aportes de todo el personal del complejo, conforme se demuestra en posteriores apartados.



**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN
SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL
PERSONAL DEL COMPLEJO
TERMAS CHACHIMBIRO
“ARCO IRIS”**



***TURISMO, SEGURIDAD Y CONOCIMIENTO
PARA UN TURISTA FIEL***

2018

Metodología

El desarrollo de este proceso de capacitación se ejecutó a través de talleres que integran ejercicios teóricos y prácticos, los cuales permite manejar ágil y efectiva los diferentes campos que lo conforman, utilizando elementos de comunicación que ayudan a comprender rápidamente el mensaje.

Beneficiarios de la capacitación

La proceso de capacitación estuvo dirigido al personal administrativo y operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, conformado por 22 personas, mismas cumplen diferentes roles dentro de la institución (ver tabla 3).

Al tratarse de una actividad que no se había ejecutado anteriormente, fue importante trabajar con todo el personal, ya que para actividades futuras los trabajadores que adquirieron los conocimientos específicos, se transformarán en sujetos replicadores de todo lo aprendido hacía futuros empleados o a su vez, a personas que desempeñan las mismas labores en empresas turísticas de la misma zona.

Temáticas del programa de capacitaciones

El proceso de selección de los temas se realizó conforme al análisis de las debilidades que actualmente presenta el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” (ver tabla 18). Además, se tomó en cuenta el particular de que los temas seleccionados nunca habían sido parte de planes de capacitación impartidos anteriormente al personal.



Tabla 18

Temas para el desarrollo de las capacitaciones

Temas de capacitación	Descripción del tema	Periodo de duración / Modalidad
Primeros Auxilios Básicos PAB	<p>Este taller de capacitación tiene por objeto fortalecer los conocimientos y desarrollar las habilidades y destrezas del personal, para que los apliquen, en el caso de emergencia dentro de las instalaciones y áreas recreativas del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”. De igual manera, para que tengan las bases fundamentales para salvaguardar la integridad física del turista.</p> <p>En lugares donde hay concentración masiva de personas y las actividades que se desarrollan generan algún tipo de riesgo, son mayormente susceptibles a que pueda presentarse una emergencia, en la cual sea necesaria la respuesta oportuna a través de la aplicación de primeros auxilios.</p>	<p>8 horas de capacitación.</p> <p>Modalidad: teórico-práctico.</p>
Salvamento Acuático en Piscinas	<p><i>Objetivo:</i> dar a conocer las diferentes técnicas de salvamento acuático, reconocer los procedimientos y herramientas a utilizar en caso de una emergencia.</p> <p><i>Importancia:</i> que el personal esté en capacidad de actuar e instruir a las personas acerca del manejo de los elementos de rescate, de modo que sean colaboradores en caso de que sea necesario.</p>	<p>4 horas de capacitación.</p> <p>Modalidad: teórico-práctico.</p>

CONTENIDOS PARA LA CAPACITACIÓN SOBRE PRIMEROS AUXILIOS BÁSICOS

Los contenidos detallados a continuación, forma parte de un Manual Básico de Primeros Auxilios de la Unidad Interna de Protección Civil - Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, de igual manera, se observaron temáticas que forman parte de Manual de Primeros Auxilios Básicos de la Cruz Roja Ecuatoriana, documentos con los cuales los miembros del Cuerpo de Bomberos de Urcuquí, se han alineado para dictar este tipo de talleres a instituciones públicas y privadas.

Importante tomar en cuenta que el contenido de temas fue sistematizado de acuerdo a las necesidades y a la aplicación que pueden tener en el ámbito de acción del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” (ver tabla 18).

El taller se dividió en dos ciclos:

1. El primero consta de un trabajo estrictamente teórico, con una duración de 4 horas divididas en 2 talleres.

2. El segundo consta de un trabajo netamente práctica, con una duración de 4 horas divididas en 2 talleres.

Los talleres teóricos y prácticos fueron alternados ya que se consideró evaluar los conocimientos adquiridos por cada ciclo, pensando en guardar simetría entre lo aprendido teóricamente y el desarrollo de las capacidades prácticas que paulatinamente fueron adquiriendo los participantes.

Tabla 19

Contenidos del primer taller teórico sobre primeros auxilios básicos

Tema: Taller teórico sobre primeros auxilios básicos.

Beneficiarios: Personal operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

Facilitador: Sgto. Byron Martínez del Cuerpo de Bomberos de Urququí.

Hora: 08:00 a 10:00.

Contenidos	Actividades
¿Que son los primeros auxilios básicos? Prioridades antes de la atención de una persona Principales entornos de emergencia y crisis	Presentación de dispositivas Explicación del facilitador. Preparación de voluntarios.
¿Qué hacer y no en caso de que una persona requiera de primeros auxilios? Pasos a seguir en la atención a una persona	Lluvia de ideas. Identificación de escenarios de emergencia.
Signos vitales ¿Cómo tomar el pulso? ¿Cuáles son los puntos corporales donde se puede tomar la temperatura? ¿Cómo determinar la frecuencia respiratoria?	Preguntas y respuestas. Conversatorio grupal.
Botiquín de primeros auxilios y sus elementos Bioseguridad	Caminata por las instalaciones del complejo.

Metodología para el desarrollo de la actividad:

- Bienvenida por parte del maestrante y explicación de la metodología que se va a utilizar para el desarrollo del taller de capacitación.
- Posteriormente, el facilitador continúa con el desarrollo de los contenidos conforme a las diapositivas presentadas.
- Durante la exposición se permiten interrogantes de los participantes.

Evaluación:

- Ejercicios demostrativos de toma de signos vitales.
- Ronda de preguntas básicas hacia los participantes por parte del facilitador.
- Ejercicios de nivel de conocimientos y aptitudes mediante pictografías.
- Cuestionario de preguntas.

Tabla 20

Contenidos del primer taller práctico sobre primeros auxilios básicos

Tema: Taller práctico sobre primeros auxilios básicos.

Dirigido a: Personal operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

Facilitador: Sgto. Byron Martínez del Cuerpo de Bomberos de Urququí.

Hora: 08:00 a 10:00.

Contenidos	Actividades
Toma de signos vitales ¿Cómo tomar el pulso? ¿Cuáles son los puntos corporales donde se puede tomar la temperatura? ¿Cómo tomar la temperatura? ¿Cómo determinar la frecuencia respiratoria?	Explicación del facilitador. Manipulación de equipos Preguntas y respuestas. Conversatorio grupal.

Metodología para el desarrollo de la actividad:

- Bienvenida por parte del maestrante y explicación de la metodología que se va a utilizar para el desarrollo del taller de capacitación práctico.
 - Posteriormente, el facilitador muestra a los participantes los equipos que utilizarán en la práctica, con el objetivo de que los manipulen y se familiaricen.
 - El facilitador desarrolla los contenidos con la participación de todos los asistentes ejecutando prácticas personalizadas para cada uno.
-

Evaluación:

- Ejercicios demostrativos de toma de signos vitales.
 - Ronda de preguntas básicas hacia los participantes por parte del facilitador.
 - Ejercicios de nivel de conocimientos y aptitudes mediante pictografías.
 - Cuestionario de preguntas.
-

Tabla 21

Contenidos del segundo taller teórico sobre primeros auxilios básicos

Tema: Taller teórico sobre primeros auxilios básicos.

Dirigido a: Personal operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

Facilitador: Sgto. Byron Martínez del Cuerpo de Bomberos de Urququí.

Hora: 08:00 a 10:00.

Contenidos	Actividades
¿Cómo atender una alergia?	
¿Cómo atender un atragantamiento?	
¿Cómo realizar la maniobra de ventilación de salvamento?	
¿Cómo realizar la maniobra de ventilación de salvamiento boca-boca?	Presentación de dispositivas
¿Cómo realizar la reanimación cardiopulmonar (RCP)?	Explicación del facilitador.
¿Cómo atender un calambre?	Preparación de voluntarios.
¿Cómo atender una crisis convulsiva?	Lluvia de ideas.
¿Cómo atender una persona desmayada?	Identificación de escenarios de emergencia.
¿Cómo detener una hemorragia leve?	Preguntas y respuestas.
¿Cómo curar una herida?	Conversatorio grupal.
¿Cómo atender una quemadura?	
¿Cómo realizar un vendaje?	
¿Cómo colocar una férula (entablillar)?	

Metodología para el desarrollo de la actividad:

- Bienvenida por parte del maestrante y explicación de la metodología que se va a utilizar para el desarrollo del taller de capacitación.
- Posteriormente, el facilitador continúa con el desarrollo de los contenidos conforme a las diapositivas presentadas.
- Durante la exposición se permiten interrogantes de los participantes.

Evaluación:

- Ejercicios demostrativos de toma de signos vitales.
- Ronda de preguntas básicas hacia los participantes por parte del facilitador.
- Ejercicios de nivel de conocimientos y aptitudes mediante pictografías.
- Cuestionario de preguntas.

Tabla 22

Contenidos del segundo taller práctico sobre primeros auxilios básicos

Tema: Taller práctico sobre primeros auxilios básicos.

Dirigido a: Personal operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

Facilitador: Sgto. Byron Martínez del Cuerpo de Bomberos de Urcuquí.

Hora: 08:00 a 10:00.

Contenidos	Actividades
¿Cómo atender un atragantamiento? ¿Cómo realizar la maniobra de ventilación de salvamiento boca-boca? ¿Cómo realizar la reanimación cardiopulmonar (RCP)? ¿Cómo atender una persona desmayada? ¿Cómo curar una herida? ¿Cómo atender una quemadura? ¿Cómo realizar un vendaje? ¿Cómo colocar una férula (entablillar)?	Presentación de dispositivos Explicación del facilitador. Preparación de voluntarios. Lluvia de ideas. Identificación de escenarios de emergencia. Preguntas y respuestas. Conversatorio grupal.

Metodología para el desarrollo de la actividad:

- Bienvenida por parte del maestrante y explicación de la metodología que se va a utilizar para el desarrollo del taller de capacitación práctico.
- Posteriormente, el facilitador muestra a los participantes los equipos que utilizarán en la práctica, con el objetivo de que los manipulen y se familiaricen.
- El facilitador desarrolla los contenidos con la participación de todos los asistentes ejecutando prácticas personalizadas para cada uno.

Evaluación:

- Ejercicios demostrativos de toma de signos vitales.
- Ronda de preguntas básicas hacia los participantes por parte del facilitador.
- Ejercicios de nivel de conocimientos y aptitudes mediante pictografías.
- Cuestionario de preguntas.

CONTENIDOS PARA LA CAPACITACIÓN SOBRE SALVAMENTO ACUÁTICO EN PISCINAS

El taller se dividió en dos fases, la primera fase estrictamente teórica, con una duración de 2 horas y la segunda fase estrictamente práctica, con una duración de 2 horas. De igual manera, miembros del Cuerpo de Bomberos de Urcuquí fueron quienes se encargaron de esta capacitación, debidamente autorizados por el Crnel. René Subía Jefe de dicha institución.

Tabla 23

Contenido del taller teórico sobre salvamento acuático en piscinas

Tema: Taller teórico sobre salvamento acuático en piscinas.

Dirigido a: Personal operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

Facilitador: Sbte. Santiago Recalde del Cuerpo de Bomberos de Urcuquí.

Hora: 08:00 a 10:00.

Contenidos	Actividades
Conceptos relacionados con salvamento acuático.	Presentación de dispositivas
Consideraciones al realizar un rescate.	Explicación del facilitador.
Elementos del salvamento acuático.	Preparación de voluntarios.
Rescate acuático.	Lluvia de ideas.
Material utilizado en salvamento acuático.	Identificación de escenarios de emergencia.
Primero auxilios después del rescate.	Preguntas y respuestas.
	Conversatorio grupal.

Metodología para el desarrollo de la actividad:

- Bienvenida por parte del maestrante y explicación de la metodología que se va a utilizar para el desarrollo del taller de capacitación.
 - Posteriormente, el facilitador continúa con el desarrollo de los contenidos conforme a las diapositivas presentadas.
 - Durante la exposición se permiten interrogantes de los participantes.
-

Evaluación:

- Ejercicios demostrativos de toma de signos vitales.
 - Ronda de preguntas básicas hacia los participantes por parte del facilitador.
 - Ejercicios de nivel de conocimientos y aptitudes mediante pictografías.
 - Cuestionario de preguntas.
-

Tabla 24

Contenido del taller práctico sobre salvamento acuático en piscinas

Tema: Taller práctico sobre salvamento acuático en piscinas.

Dirigido a: Personal operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

Facilitador: Sbte. Santiago Recalde del Cuerpo de Bomberos de Urcuquí.

Hora: 08:00 a 10:00.

Contenidos	Actividades
Manipulación de equipos para salvamento acuático. Rescate acuático con la utilización del aro salvavidas. Técnicas de extracción de personas en piscinas	Presentación de dispositivos Explicación del facilitador. Preparación de voluntarios. Lluvia de ideas. Identificación de escenarios de emergencia. Preguntas y respuestas. Conversatorio grupal.

Metodología para el desarrollo de la actividad:

- Bienvenida por parte del maestrante y explicación de la metodología que se va a utilizar para el desarrollo del taller de capacitación práctico.
 - Posteriormente, el facilitador muestra a los participantes los equipos que utilizarán en la práctica, con el objetivo de que los manipulen y se familiaricen.
 - El facilitador desarrolla los contenidos con la participación de todos los asistentes ejecutando prácticas personalizadas para cada uno.
-

Evaluación:

- Ejercicios demostrativos de toma de signos vitales.
 - Ronda de preguntas básicas hacia los participantes por parte del facilitador.
 - Ejercicios de nivel de conocimientos y aptitudes mediante pictografías.
 - Cuestionario de preguntas.
-

MATERIALES Y EQUIPOS PARA LAS CAPACITACIONES

En razón de la modalidad del curso, a continuación se detallan los materiales y equipos utilizados en el desarrollo de los talleres teórico-prácticos.

Tabla 25
Materiales y equipos

Temas de capacitación	Modalidad	Materiales	Equipos
Primeros Auxilios Básicos PAB	Teórico	Diapositivas, Marcadores, Papelotes, hojas, lápiz o esferográficos.	Computadora, proyector, toma corriente, parlantes.
Primeros Auxilios Básicos PAB	Práctico	Papelotes, hojas, lápiz o esferográficos.	Botiquín de primeros auxilios, maniquí para prácticas, inmovilizador, camilla, collarín ajustable.
Salvamento Acuático en Piscinas	Teórico	Diapositivas, Marcadores, Papelotes, hojas, lápiz o esferográficos.	Computadora, proyector, toma corriente, parlantes.
Salvamento Acuático en Piscinas	Práctico	Papelotes, hojas, lápiz o esferográficos.	Aro salvavidas, chaleco flotador salvavidas.

CRONOGRAMA DE LOS TALLERES DE CAPACITACIÓN

A continuación se detalla el cronograma para el desarrollo de las capacitaciones, en el cual se especifica el día, hora y lugar, como también los contenidos de cada uno de los talleres teórico-prácticos.

Tabla 26

Cronograma de los talleres de capacitación (primeros auxilios básicos y salvamento acuático en piscinas)

Primer día		Lunes, 06 de noviembre de 2017	
Taller	Contenidos	Hora	Lugar
Primeros Auxilios Básicos	¿Que son los primeros auxilios básicos?, prioridades antes de la atención de una persona, principales entornos de emergencia y crisis, ¿Qué hacer y no en caso de que una persona requiera de primeros auxilios?, pasos a seguir en la atención a una persona.	08h00	Sala de eventos del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”
	Signos vitales, ¿Cómo tomar el pulso?, ¿Cuáles son los puntos corporales donde se puede tomar la temperatura?, ¿Cómo determinar la frecuencia respiratoria?, botiquín de primeros auxilios y sus elementos, bioseguridad.		
	Ronda de preguntas básicas hacia los participantes por parte del facilitador. Cuestionario.	09h30	Sala de eventos del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”

Segundo día	Miércoles 08 de noviembre de 2017	
Primeros Auxilios Básicos (taller práctico)	Toma de signos vitales, ¿Cómo tomar el pulso?, ¿Cuáles son los puntos corporales donde se puede tomar la temperatura?, ¿Cómo tomar la temperatura?, ¿Cómo determinar la frecuencia respiratoria?	08h00 Sala de eventos del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”
	Ejercicios prácticos en parejas. Identificación de imágenes en plenaria.	09h30 Sala de eventos del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”
Tercer día	Lunes, 13 de noviembre de 2017	
Primeros Auxilios Básicos	¿Cómo atender una alergia?, ¿Cómo atender un atragantamiento?, ¿Cómo realizar la maniobra de ventilación de salvamento?, ¿Cómo realizar la maniobra de ventilación de salvamiento boca-boca?, ¿Cómo realizar la reanimación cardiopulmonar (RCP)?, ¿Cómo atender un calambre?, ¿Cómo atender una crisis convulsiva?, ¿Cómo atender una persona desmayada?, ¿Cómo detener una hemorragia leve?, ¿Cómo curar una herida?, ¿Cómo atender una quemadura?, ¿Cómo realizar un vendaje?, ¿Cómo colocar una férula (entablillar)?	08h00 Instalaciones del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”

	Ronda de preguntas básicas hacia los participantes por parte del facilitador. Cuestionario.	09h30	Sala de eventos del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”
Cuarto día	Miércoles, 15 de noviembre de 2017		
Primeros Auxilios Básicos (taller práctico)	¿Cómo atender un atragantamiento?, ¿Cómo realizar la maniobra de ventilación de salvamento boca-boca?, ¿Cómo realizar la reanimación cardiopulmonar (RCP)?, ¿Cómo atender una persona desmayada?, ¿Cómo curar una herida?, ¿Cómo atender una quemadura? ¿Cómo realizar un vendaje?, ¿Cómo colocar una férula (entablillar)?	08h00	Instalaciones del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”
	Ejercicios prácticos en parejas. Identificación de imágenes en plenaria.	09h30	Sala de eventos del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”
Quinto día	Lunes, 27 de noviembre de 2017		
Taller de capacitación teórico sobre Salvamento Acuático en Piscinas	Conceptos relacionados con salvamento acuático, consideraciones al realizar un rescate, elementos del salvamento acuático, rescate acuático, material utilizado en salvamento acuático, primero auxilios después del rescate.	08h00	Sala de eventos del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”

	Ronda de preguntas básicas hacia los participantes por parte del facilitador y Cuestionario.	09h30	Sala de eventos del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”
Sexto día	Miércoles, 29 de noviembre de 2017		
Taller de capacitación práctico sobre Salvamento Acuático en Piscinas	Manipulación de equipos para salvamento acuático, rescate acuático con la utilización del aro salvavidas, técnicas de extracción de personas en piscinas.	08h00	Instalaciones del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”
	Ejercicios prácticos en parejas.	09h30	Sala de eventos del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

El Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” como empresa ejecutora del turismo, oferta productos y servicios turísticos que tiene como fortaleza las aguas termales muy tradicionales de la zona de Chachimbiro. Se desenvuelve en un mercado competitivo, definido por la variedad de empresas que ofrecen similares productos; es así que, actualmente el valor agregado que se le da a la oferta turística, es el que permite mantenerse competitivo para un mercado cada vez más creciente.

Mantener a una empresa competitiva en el mercado es un reto, el cual exige trabajo comprometido desde todos los niveles administrativos y operativos; en ese sentido, desarrollar nuevas prácticas para fortalecer la oferta turística, es de vital importancia ya que a corto o mediano plazo lleva a alcanzar niveles de calidad que satisface a cualquier segmento del mercado turístico local.

El análisis de las condiciones de seguridad y la identificación de riesgos en el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, permitió mantener una visión amplia y clara de las debilidades y amenazas que presentaba la empresa en su momento, las cuales contribuyeron al desarrollo de las directrices para el fortalecimiento institucional en cuanto a seguridad turística y al fortalecimiento de capacidades del personal.

El personal administrativo y operativo del complejo objeto de estudio, conocen muy bien las actividades que ejercen en cada puesto de trabajo, como en todos los procesos que se realizan internamente en el complejo. Sin embargo, se pudo constatar que existía un limitado conocimiento en cuanto a parámetros de seguridad turística en el complejo, esta situación llevo a ejecutar el programa de capacitación para fortalecer los conocimientos y capacidades del personal.

La aplicación del programa de capacitación dirigido al personal operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, se desarrolló tomando en cuenta las

consideraciones de mejora continua y fortalecimiento institucional que el propietario mantiene con su empresa, pensado siempre en mejorar la oferta turística y satisfacer de mejor manera a los visitantes.

La intervención de las diferentes instituciones asentadas en territorio, como son: Gobierno Municipal del cantón San Miguel de Urcuquí y el Cuerpo de Bomberos de Urcuquí, fortalece estos procesos ya que garantiza un trabajo mancomunado que a partir de las experiencias de cada uno, enriquecen las acciones que paulatinamente se ejecutan. De igual manera, las capacitaciones en temas específicos como: primeros auxilios básicos y salvamento acuático en piscinas, se realizaron con el personal calificado del Cuerpo de Bomberos, quienes fueron los encargados de ejecutar estos talleres.

El compromiso de todos quienes participaron en todo este proceso, permitió desarrollar las actividades con normalidad y apegados al cronograma establecido, sin dejar a un lado, aspectos que durante la ejecución se venían generando.

6.2. RECOMENDACIONES

El propietario del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” debe implementar un proceso de capacitaciones periódicas, en temas relacionados al ejercicio de las actividades turísticas que oferta el complejo, enfatizando en aquellos temas que merecen consideraciones en virtud de las necesidades y exigencias de los turistas.

Los procesos de capacitación deben realizarse con un enfoque participativo, a través de la ejecución de actividades prácticas dentro de los ciclos de formación, a fin de garantizar el aprendizaje y la recepción adecuada de los conocimientos por parte del personal que trabaja en el complejo.

Se recomienda al propietario del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris” ejecutar procesos que permitan dar mantenimiento periódico a los equipos y accesorios de seguridad instalados en la empresa turística y de igual manera, implementar o sustituir los que se encuentren deteriorados.

Destinar un presupuesto para que la atención de los temas en seguridad turística, tanto en infraestructura turística como en fortalecimiento de capacidades, sea oportuna y garantice la atención segura a los visitantes.

Socializar los resultados obtenidos en esta investigación al GAD Municipal de San Miguel de Urucuí, para que la Unidad de Turismo de dicha institución, replique este proceso en los demás destinos turísticos ubicados en la zona de Chachimbiro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas, VE: Editorial Episteme.
- Cabrera, R. J. A. (2009). ¿Por qué es importante la capacitación?. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Caldera, M. R. (2004). Planeación estratégica de recursos humanos: conceptos y teoría. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Curione K., Fraga S., Plachot G. y Cardozo D. (2011). Aulas Integrales: ¿renovación de las prácticas docentes?. Montevideo, Uruguay.
- Delisle, M., & Jolin, L. (2011). ¿Es posible otro turismo? Ética, protagonistas, conceptos, dificultades, buenas prácticas, recursos. Vol. 1. San José, CR: D - FLACSO.
- Espinosa, C. M. (2007). Tendencias de investigación turística a principios del siglo XXI. México, D.F., MX: Instituto Politécnico Nacional.
- Ferreira, J., Hernández, H., y Alvarino, C. (2016). Sistema de Gestión de la innovación en el subsector hotelero: una herramienta para el mejoramiento continuo. Una aproximación al tema. *Journal Of Engineering & Technology*, 5(1), 62-70.
- García, M. (1993). El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación. Madrid, España: Alianza Universidad
- Ghedin, L. M., Alves, D. S. M., & Duarte, S. C. D. (2011). SIG-Tur: una herramienta para la planificación, gestión y control de los destinos turísticos. *Revista Geográfica de América Central*. Vol. 2 No. 47E (2011). San José, CR: Red Universidad Nacional de Costa Rica.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Urcuquí. (2016). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, PDyOT.

- Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Tumbabiro. (2015). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, PDyOT.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed.). Distrito Federal, MÉXICO: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2013). Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO3864-1:2013. Símbolos gráficos, colores de seguridad y señales de seguridad.
- Izaguirre, M. (2014). Gestión y marketing de servicios turísticos y hoteleros (2a. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Jigash, T., & Núñez, G. (2016). La seguridad turística y su relación con la responsabilidad social de las entidades del sector turismo en el centro histórico de Arequipa (tesis de pregrado). Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.
- Martínez, A. (2013). Desarrollo y definición de un modelo de gestión como paso previo para la innovación empresarial. *Q Innovación*, 42-46.
- Mejía R. (2013). Identificación de riesgos (1ra. ed.). Medellín, Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2016). Plan Estratégico de Seguridad Turística. <http://www.mincit.gov.co/>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2013). Elaboración e implementación de Protocolos de Seguridad turística en los destinos de San Agustín (Huila), Paisaje Cultural Cafetero (Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle), Nuquí (Chocó) y Caño Cristales (Meta), mejorando su competitividad y las condiciones de seguridad de los turistas durante su permanencia o desplazamiento. <http://www.mincit.gov.co/>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2015). Proyecto: Programa Nacional Para La Excelencia Turística. <http://www.turismo.gob.ec/>

- Organización Mundial de Turismo. (2001). Manual de calidad, higiene e inocuidad alimentaria en el sector del turismo.
- Organización Mundial de Turismo. (2001). Código Ético Mundial para el Turismo – Por un Turismo Responsable. Recuperado de <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. (1ª reimpresión). Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- PLANDETUR 2020. (2007). Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador. Quito, Ecuador.
- Ponce H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales en Contribuciones a la Economía.
- Parra, L. E., & Calero, G. F. (2006). Gestión y dirección de empresas turísticas. Madrid, ES: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Pozo, A. J. F. D. (2012). Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: promoción turística local e información al visitante (UF0049). Málaga, ES: IC Editorial.
- Rivas, E. (1994). Metodología de la investigación bibliográfica. (2ª ed.). Trujillo, Perú. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Rivas, G. J. (2012). Organización, gestión y creación de empresas turísticas. Oviedo, España. Septem Ediciones, S.L.
- Rojas, S. R. (2009). Guía para realizar investigaciones sociales. México, D.F.: Instituto Politécnico Nacional. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Universidad de Guadalajara. Unidad Interna de Protección Civil - Centro Universitario de Ciencias de la Salud. Manual Básico de Primeros Auxilios, 2017. Guadalajara, México.

Villalba, M. (2016). Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1.

Certificado de autorización suscrito por el propietario del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, para la ejecución del trabajo investigativo.



San Miguel de Urcuquí, 06 de julio de 2017

CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN

Yo, Sr. Byron Armas Benavides, portador de la cédula de ciudadanía 040051515-1, en mi calidad de propietario del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, autorizo al Ing. Juan Pablo Guancha Venegas, maestrante de la Universidad Técnica del Norte, para que realice su trabajo de investigación denominado: “Aplicación de un programa de seguridad turística en instalaciones y área recreativas del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, cantón San Miguel de Urcuquí”, en las instalaciones de mi empresa turística.

El interesado puede hacer uso de este certificado para fines académicos en su trabajo de investigación.

Atentamente,

Sr. Byron Armas Benavides
C.C. 040051515-1
Tlf. 0958929262

“SUMÉRGETE EN LA NATURALEZA”

Anexo 2.

Modelo de la guía de observación utilizada para la recopilación de datos de las áreas del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

	INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA DEL COMPLEJO TERMAS CHACHIMBIRO “ARCO IRIS”														
	INSTALACIONES Y ÁREAS RECREATIVAS														
SITUACIÓN ACTUAL DE LA INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	Conectividad y circulación interna		Rutas de acceso y evacuación		Señalizaciones de seguridad, advertencia e informativas		Equipos y accesorios de seguridad dentro de las instalaciones			Elementos estructurales acorde a la actividad turística		Manejo de residuos sólidos		Mantenimiento integral de instalaciones físicas	
ÁREAS INTERNAS DEL COMPLEJO	Bueno	Malo	Adecuada	Inadecuada	Adecuada	Insuficiente	Adecuada	Insuficiente	Ninguno	Adecuada	Inadecuada	Si	No	Si	No
Oficina administrativa															
Cocina															
Comedor															
Piscinas															
Bloque de baños y vestidores															
Bodega															
Sala de eventos															
Canchas deportivas															
Áreas verdes															
Cuarto de maquinas															
Parqueadero															

Anexo 3.

Modelo de la entrevista dirigida al propietario del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE INSTITUTO DE POSTGRADO MAESTRÍA EN ECOTURISMO EN ÁREAS PROTEGIDAS	
<p>Entrevistado:</p> <p>Señor Byron Armas Benavides PROPIETARIO DEL COMPLEJO TERMAS CHACHIMBIRO “ARCO IRIS”</p> <ol style="list-style-type: none">1) ¿El Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, cuenta con un modelo de gestión institucional que integre parámetros de seguridad en las actividades y servicios turísticos que oferta?2) ¿Cree usted que es necesario disponer de un programa de capacitación periódico que incluya temas enfocados en la mejora continua y calidad de los servicios? ¿Por qué?3) ¿En qué temáticas ha capacitado al personal que trabaja en su empresa turística?4) ¿Cuál cree que sería el impacto que genere en los visitantes si usted mejora, fortalece e implementa elementos de seguridad en las diferentes dependencias del complejo? ¿Por qué?5) ¿Cree usted que los turistas se sienten seguros si saben que el personal que trabaja en el complejo está debidamente capacitado para ejercer sus actividades de manera correcta? ¿Por qué?		

Anexo 4.

Esquema de los temas abordados en las reuniones de trabajo con el personal operativo del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, para la elaboración de la matriz FODA.

REUNIÓN DE TRABAJO CON EL PERSONAL OPERATIVO DEL COMPLEJO TERMAS CHACHIMBIRO “ARCO IRIS”		
Duración	Tema	Responsable
5 min.	Presentación preliminar del trabajo de investigación y metodología de a seguir en la reunión.	Maestrante Juan Pablo Guancha Venegas
15 min.	Seguridad en las actividades y servicios ofertados en un destino turístico.	Técnico de turismo GAD Municipal San Miguel de Urcuquí Ing. Santiago Jara
15 min.	Importancia de la implementación de parámetros de seguridad en las actividades y servicios de un destino turístico.	Técnico de turismo GAD Municipal San Miguel de Urcuquí Ing. Santiago Jara
15 min.	Diagnostico actual del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”, a través del análisis FODA.	Maestrante Juan Pablo Guancha Venegas
30 min.	Diseño de la matriz FODA mediante un trabajo interactivo y participativo.	Maestrante Juan Pablo Guancha Venegas
10 min.	Discusiones finales sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.	Maestrante Juan Pablo Guancha Venegas

Anexo 5.

Registro fotográfico de las instalaciones del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.



Figura 17. Piscina de agua termal



Figura 18. Piscina de agua termal



Figura 19. Piscina de agua termal



Figura 20. Áreas verdes



Figura 21. Áreas de asados



Figura 22. Canchas deportivas

Anexo 6.

Papelotes realizados en el seminario taller con el personal del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.

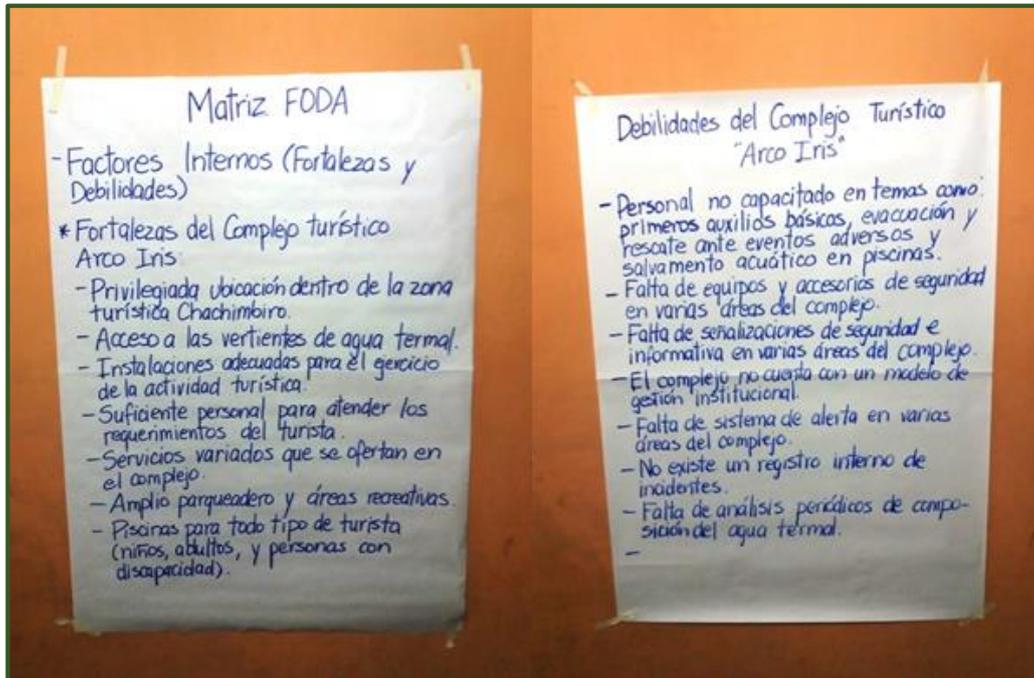


Figura 23. Papelotes de los factores interno (fortalezas y debilidades)

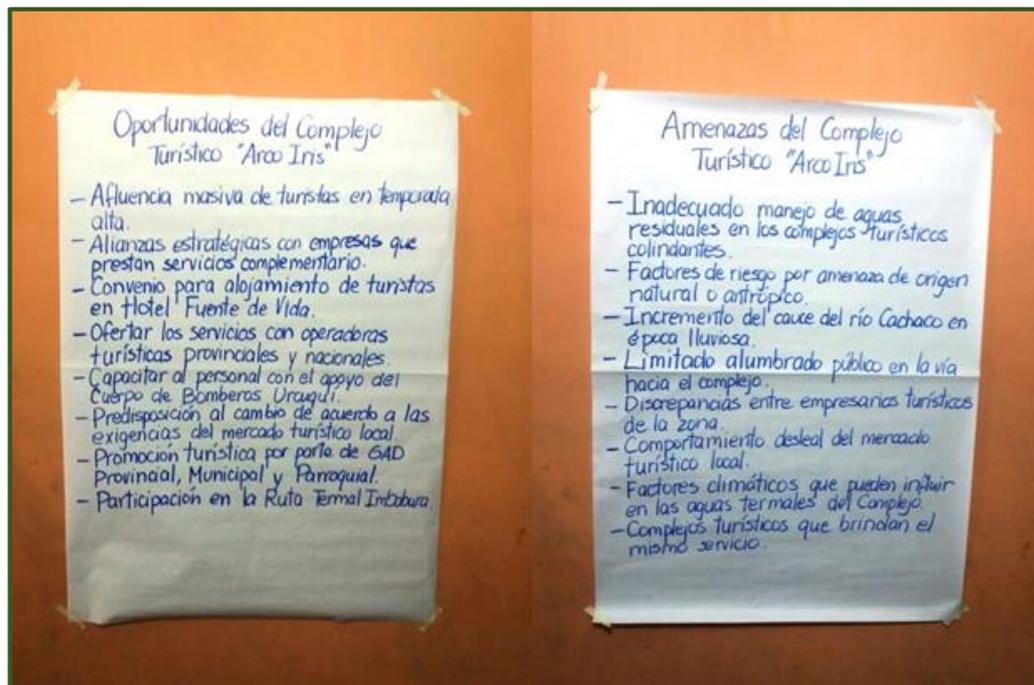


Figura 24. Papelotes de los factores externos (oportunidades y amenazas)

Anexo 7.

Equipos, accesorios y señalizaciones de seguridad instalados en el Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.



Figura 25. Normas internas del establecimiento



Figura 26. Señalizaciones de seguridad



Figura 27. Señalizaciones de seguridad



Figura 28. Aro salvavidas junto a las piscinas



Figura 29. Superficie antideslizante en camineras



Figura 30. Señalizaciones de seguridad

Anexo 8.

Registro fotográfico del proceso de capacitación



Figura 31. Capacitación en primeros auxilios básicos



Figura 32. Capacitación en primeros auxilios básicos



Figura 33. Capacitación en primeros auxilios básicos

Anexo 9.

Formato de los certificados de asistencia a los talleres de capacitación sobre Primeros Auxilios Básicos.



Anexo 10.

Formato de los certificados de asistencia a los talleres de capacitación sobre Primeros Auxilios Básicos y Salvamento Acuático en Piscinas.



Anexo 11.

Mapa de ubicación del Complejo Termas Chachimbiro “Arco Iris”.



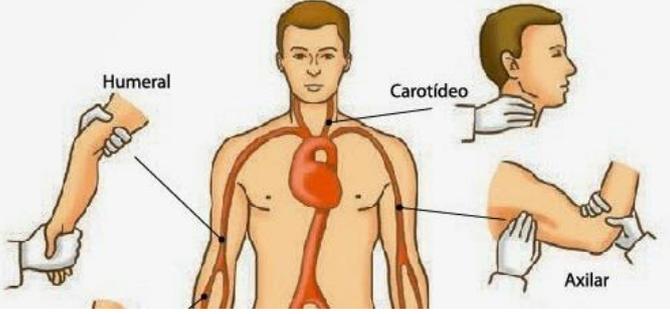
Anexo 12.

Las temáticas detalladas a continuación, fueron extraídas del Manual Básico de Primeros Auxilios de la Unidad Interna de Protección Civil - Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara y, de igual manera, se observaron contenidos que forman parte de Manual de Primeros Auxilios Básicos de la Cruz Roja Ecuatoriana.

CADENA DE SUPERVIVENCIA	La cadena de supervivencia consiste en una serie de actuaciones encaminadas a conseguir la reanimación cardiopulmonar (RCP) de una persona, con la finalidad de que tenga mayor probabilidad de sobrevivir y presentar el mínimo de secuelas, siempre y cuando se realice adecuadamente (Ponce, 2007).
PRIORIDADES ANTES DE LA ATENCION DE UNA PERSONA	<p>Para brindar una adecuada atención a la persona que requiera de los primeros auxilios, es necesario que el lugar donde se vaya a realizar dicha intervención esté libre de peligros tanto para la persona como para nosotros mismos. De ahí que sea de gran relevancia tomar en cuenta las TRES REGLAS DE SEGURIDAD BÁSICAS (SSS): Seguridad, Situación y Escena.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Evaluación de la escena: Consiste en una revisión general de lo ocurrido, identificando de posibles peligros en el lugar tales como vidrios cercanos, inmobiliario que pueda caerse, etc.2. Seguridad: Una vez detectado algún factor de riesgo que ponga en peligro la integridad de nosotros o de la víctima, hay que asegurar la zona colocando alguna señalética y evitando el paso de terceros (a menos de que se necesario).3. Evaluación de la situación: Asegurada la

	<p>escena se deben de cuestionar:</p> <p>¿Cuál fue la situación preexistente? ¿Existen aún esas condiciones? Posterior a ello, se procede a la valoración primaria de la persona.</p>
<p>¿QUE HACER Y NO HACER, EN CASO DE QUE UNA PERSONA REQUIERA PRIMEROS AUXILIOS?</p>	<p>Que se debe hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener la calma. ✓ Proteger nuestra seguridad y la del accidentado. ✓ Comprobar que la escena donde se encuentra la persona es segura. ✓ Solicitar ayuda. <p>Que no se debe hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener una visión de túnel, focalizando la atención en aspectos irrelevantes. ✓ Actuar si no se está seguro o claro lo que se va a hacer. ✓ Poner en riesgo tu seguridad personal.
<p>ATENCIÓN PRIMARIA</p>	<p>Consiste en el reconocimiento o detección en el mínimo de tiempo de aquellas lesiones que puedan conducir a la muerte del paciente y que ocurre en el ámbito pre hospitalario. Su finalidad es la realización de una revisión global del estado de salud de la víctima (Muñoz, & Silva, 2006).</p>  <p>Debe caracterizarse por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rapidez ✓ Eficiencia ✓ Comienzo inmediato de la reanimación

	<p>✓ Traslado sin demora a un centro de salud</p>
<p>SIGNOS VITALES</p>	<p>Los signos vitales son indicadores que reflejan el estado fisiológico de los órganos vitales y que pueden ser cuantificados. Los cuatro signos vitales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pulso ✓ Temperatura corporal ✓ Frecuencia respiratoria ✓ Presión arterial <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>▼ PULSO.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>▼ RESPIRACIÓN.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>▼ TEMPERATURA CORPORAL.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>▼ TENSIÓN ARTERIAL.</p> </div> </div>
<p>¿COMO TOMAR EL PULSO?</p>	<p>Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyar los dedos índices y mayor sobre el punto determinado, presionando suavemente. ✓ Para determinar que el pulso es normal es necesario contar el número de latidos por minuto. <p>Cantidad de pulsaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 60 a 120 min. adultos. • 70 a 110 por min. en niños <div style="text-align: center;">  </div>

<p>¿DONDE SE PUEDE TOMAR EL PULSO?</p>	
<p>¿CUÁLES SON LOS PUNTOS CORPORALES DONDE SE PUEDE TOMAR LA TEMPERATURA?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Boca ✓ Axila ✓ Recto ✓ Timpanal 
<p>¿CÓMO DETERMINAR LA FRECUENCIA RESPIRATORIA?</p>	<p>La frecuencia se mide por lo general cuando una persona está en reposo y consiste simplemente en contar la cantidad de respiraciones durante un minuto cada vez que se eleva el pecho.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>La frecuencia respiratoria normal de un adulto que esté en reposo oscila entre 12 y 16 respiraciones por minuto.</p> </div> 
<p>BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS</p>	<p>Un botiquín puede ser cualquier armario, caja o maleta que pueda contener los medicamentos y el material sanitario necesario para poder atender y</p>

	<p>aliviar pequeñas molestias, síntomas leves o trastornos menores, en las condiciones necesarias.</p> <p>Independientemente del contenedor es necesario que esté debidamente marcado con la señalización de una cruz.</p> 
<p>ELEMENTOS DEL BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS Y DESCRIPCIÓN GENERAL</p>	<p>Medicamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alcohol ✓ Agua oxigenada ✓ Analgésicos y antitérmicos ✓ Laxantes ✓ Antidiarreicos ✓ Antiácidos ✓ Antialérgicos ✓ Antitusígenos ✓ Mucolíticos y expectorantes ✓ Solución antiséptica (Tintura de yodo/povidona yodada) ✓ Cicatrizantes. <p>Material sanitario</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Algodón hidrófilo ✓ Compresas de gasa (estéril) ✓ Vendas de gasa (de diferentes tamaños) ✓ Venda elástica ✓ Espadrapos (tela, papel e hipoalérgico)

- ✓ Tiritas cicatrizantes
- ✓ Tijeras de punta redonda
- ✓ Pinzas
- ✓ Termómetro
- ✓ Apósitos



Descripción general:

Gasas: Permiten la realización de apósitos para cubrir las heridas luego de lavados y desinfectados. Al ser estériles siempre deben de permanecer cerrados. Las gasas pueden ser: estériles en sobres individuales (se usan para cubrir heridas o quemaduras); gasas orilladas (con las que se realiza taponamiento nasal) y gasas impregnadas de vaselina o tul graso (que se emplea para evitar la adherencia de las heridas o quemaduras).

Algodón: Es utilizado para aplicar desinfectante en la curación de heridas y/o detener hemorragias nasales.

Agua oxigenada, alcohol pura y el yodo: Son desinfectantes que se utilizan en la curación de heridas. Se recomienda utilizar en mayor medida el agua oxigenada ya que genera menor ardor en el paciente.

Jabón germicida: Con él se realiza la primera higiene de una herida.

Férulas o tablillas: Permiten la inmovilización de fracturas, esguinces, luxaciones o para realizar

	<p>torniquetes.</p> <p>Tela adhesiva: Permite el pegue de los apósitos o gasas en la piel.</p> <p>Apósitos adheribles o “curitas”: Permite cubrir las heridas de menor gravedad.</p> <p>Guantes de látex o vinilo desechables: Actúan como una barrera entre la persona que aplica los primeros auxilios y el herido. Se utilizan para evitar el contacto directo con la sangre y otros fluidos corporales, previniendo así la contaminación.</p> <p>Antiséptico: Se emplean para prevenir la infección de heridas y el crecimiento bacteriano. Los tipos de antisépticos más utilizados son:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Povidona yodada que actúa frente a los gérmenes, pero puede generar alergia a personas que son sensibles a este material. Asimismo su abuso puede retrasar la cicatrización de las heridas.✓ La clorhexidina es eficaz para las bacterias y se utiliza en solución jabonosa para lavar las heridas antes de la aplicación de otro antiséptico. El alcohol del 70° se emplea para desinfectar material de uso clínico como tijeras, pinzas, etc. Es importante destacar que debe de evitar utilizarse en las heridas ya que destruye el tejido. <p>Apósitos: Se utilizan para cubrir heridas, tiene una capa de gasa o hilo en contacto con la herida y se pegan mediante una capa adhesiva.</p> <p>Vendas: Se utilizan para inmovilizar lesiones osteomusculares o cubrir heridas o para heridas o quemaduras.</p>
--	---

	<p>Espadrapos: Son útiles para fijar las gasas o vendaje,</p>
<p>¿COMO ATENDER UNA ALERGIA?</p>	<p>Según la OMS (2015), la alergia es una reacción exagerada del organismo al tomar contacto con sustancias que provienen del exterior. Dependiendo de la fuente serán la reacción o síntomas presentes.</p> <p>¿Qué se debe hacer?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar signos vitales. ✓ No administrar medicamentos sin la indicación previa. ✓ En la medida de las posibilidades se debe de identificar la fuente de la alergia y se debe de alejar de la misma. ✓ Si la reacción alérgica es severa se observara: piel fría y húmeda, color pálido, latidos de corazón débiles o rápidos, dificultad para respirar y pérdida de conocimiento.
<p>¿COMO ATENDER UN ATRAGANTAMIENTO?</p>	<p>El signo universal de atragantamiento es colocarse las manos alrededor del cuello.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>¿Qué se debe de hacer en caso de un atragantamiento parcial?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar autorización de la persona para ayudarla. 2. Mencionarle que siga tosiendo fuertemente y esforzándose en respirar hasta que el objeto o lo que haya obstruido la vía aérea salga.

	<p>3. Vigilar que la persona realice lo anterior y de pasar un minuto, sin resultado favorable es preciso activar un sistema de emergencia.</p> <p>¿Qué hacer en caso de un atragantamiento total?</p> <p>Es necesario hacer uso de la maniobra de Heimlich, la cual consiste en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Colocarse detrás de la persona, de manera que su cuerpo quede de lado en relación con la espalda del atragantado. Sus pies deben estar abiertos aprox. Al ancho de sus hombros y se coloca uno en medio de los de la persona. Lo anterior para tener más estabilidad corporal. 2. Rodear con sus brazos la cintura del atragantado. Con una mano se localizara el ombligo; dos dedos arriba de este se colocaran el puño, procurando que el dedo gordo quede arriba de la línea media del abdomen por arriba del ombligo. 3. Apretar el puño con la otra mano, presionando fuertemente hacia el abdomen de adentro y hacia arriba. Se debe de repetir esta acción hasta que la persona arroje el objeto que está obstruyendo su vía aérea.
<p>¿CÓMO REALIZAR LA MANIOBRA DE VENTILACIÓN SALVAMENTO?</p>	<p>El ser humano no posee la capacidad de almacenar oxígeno, de ahí que la falta de este puede generar la muerte en una persona en pocos minutos. Después de un paro respiratorio, tanto los pulmones como el corazón siguen oxigenando la sangre por algunos minutos.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar la vía aérea con el control de columna. Sin no hay evidencia de golpe en la cabeza o el cuello se debe de utilizar la técnica de inclinación de la cabeza y elevación del mentón para liberar la vía aérea de la víctima. 2. Colocar la mano sobre la frente de la víctima y aplicar fuerza sobre ella, de manera que la cabeza se incline hacia atrás. Con la otra mano, coloque sus dedos índice y medios sobre la mandíbula y levante la barbilla 3. Posteriormente debemos de evaluar la respiración siguiendo estos pasos: <ol style="list-style-type: none"> a) Manteniendo la vía aérea abierta. b) Ver el tórax subir y bajar. c) Escuchar el aire de la exhalación 4. Si el tórax no se levanta ni baja o no se escucha la respiración, implica una señal de que la persona no está respirando y se debe de proceder a la técnica de salvamento respiración boca-boca (esto es si el paciente no respira pero tiene pulso carotideo).
<p>¿CÓMO REALIZAR LA MANIOBRA DE VENTILACION DE SALVAMENTO DE BOCA-BOCA?</p>	<p>Es importante que se realice solo en caso de que la persona no respire.</p>

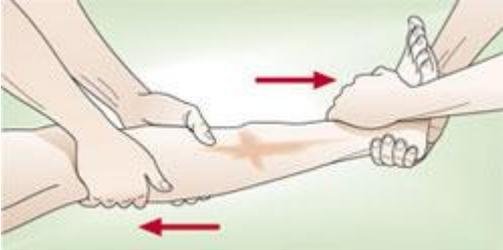


1. Mantener la vía aérea abierta, coloque su mano sobre la frente de la persona y cierre las fosas nasales con sus dedos índices y pulgar. Se debe de mantener la cabeza inclinada hacia atrás
2. Coloque su boca sobre la de la víctima y séllela.
3. Administre dos ventilaciones lentas y profundas de 1 a 2 segundos cada una.
4. Para corroborar que está dando una ventilación adecuada, observe que el pecho de la persona se levanta y cae con cada respiración y escuche cada exhalación.
5. Al apartar su boca, permita que la víctima exhale pasivamente.
6. Si durante el primer intento no pasa aire a los pulmones se reposiciona la cabeza de la persona, se reabre la vía aérea mediante la técnica de tracción mandibular. Es necesario entonces que tome aire e insufle de nuevo. Si la persona tiene pulso pero aun no respira, insufle una vez cada 4 o 5 segundo, con un ritmo de 10 a 12 insuflaciones por minuto.
7. Una vez terminado el ciclo de insuflaciones se debe de reevaluar el pulso y la respiración.
8. Si la persona respira de manera espontánea se le coloca en una posición de seguridad. ¿Pero si la persona no reacciona aun? En caso de que el paciente tenga pulso pero continúe en paro

	<p>respiratorio se deberá continuar sin detenerse la técnica de respiración de salvamento.</p>
<p>¿CÓMO REALIZAR LA REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR (RCP)?</p>	<p>Implica dos acciones: proporcionar ventilación asistida y bombear sangre de manera artificial al cuerpo por medio de compresiones cardiacas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ventilación asistida. Abrir la vía aérea. 2. Tapar la nariz de la persona con el dedo índice y pulgar. Se coloca escudo facial o mascarilla y filtro. En caso de no contar con ello se realiza boca-boca. 3. Hacer una inspiración profunda, colocando sus labios sobre los de la persona, asegurando que se sellen. 4. Insuflar lentamente y observar el tórax de la persona mismo que deberá de elevarse como en una respiración normal. De no ocurrir este reposicione la vía aérea como en el caso de obstrucción. 5. Compresiones torácicas Consisten en aplicar compresiones rítmicas en la mitad del pecho. 6. El rescatador deberá de permanecer hincado a un costado de la persona. 7. Colocar los dedos sobre el borde de las costillas, deslizando los dedos índice y medio de la mano más próxima a los pies de la persona hasta donde las costillas se unen con el esternón, en el centro del pecho. 8. Poner el talón de la mano en el esternón, tras los dedos índices y medio de la primera mano. Al liberar esta, entrelace los dedos de arriba para que queden paralelas. Debe tener cuidado de no aplicar presión sobre las costillas ni sobre el

	<p>estómago ni en la punta del esternón para evitar fracturas o lesiones.</p> <p>9. Extienda los brazos de manera que sus hombros queden alineados con sus manos para poder presionar hacia abajo del pecho.</p> 
<p>COMO ATENDER UN CALAMBRE</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En caso de que se realice durante una actividad es necesario interrumpirla. 2. Masajear el músculo afectado o apretarlo con fuerza. 3. Tratar de estirar el músculo con las manos. 
<p>¿CÓMO ATENDER UNA CRISIS CONVULSIVA?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se debe de quitar los objetos con los que la persona pueda lastimarse tal es el caso de sillas, mesas, etc. 2. Posicionar a la persona de lado para evitar que aspiración de contenido gástrico (vomitó). 3. No se deben detener los movimientos. Ni introducir objetos en la boca. 4. Mantener la vía aérea permeable. 5. Una vez que se detuvo la crisis deberá de

	<p>colocarse a la persona en posición lateral de seguridad.</p> <p>6. Deberá de llevarse a la persona con un especialista.</p> 
<p>¿CÓMO ATENDER UNA PERSONA DESMAYADA?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acostar a la persona afectada. 2. Aflojar la ropa. 3. Colocar los pies sobre una almohada, mochila, libros, etc. 4. Se puede refrescar la cara con paño de agua fría. 
<p>¿CÓMO ATENDER UN ESGUINCE?</p>	<p>Es la separación momentánea de dos superficies articulares.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reposo 2. Elevar la zona afectada 3. Aplicar frío local 4. Inmovilizar la zona afectada

	
<p>¿CÓMO ATENDER UNA FRACTURA?</p>	<p>Tipos de fractura:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fisura: se rompe el hueso sin que los bordes estén separados. Fractura simple: el hueso no rompe la piel. Fractura expuesta: el hueso rompe la piel y musculo y es de suma gravedad. <p>¿Cómo inmovilizar una fractura?</p> <ol style="list-style-type: none"> Respetando la posición en que se encuentre la fractura, se detendrán con una férula las dos articulaciones más próximas a la esta. Se colocara la férula por debajo y otra por arriba de la fractura. No se debe de apretar demasiado para evitar la correcta circulación. 
<p>¿COMO DETENER UNA HEMORRAGIA LEVE?</p>	<p>Ante un golpe o corte con algún objeto, que afecte los vasos sanguíneos, es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo de hemorragia: externa (donde la sangre sale al exterior) e interna (no hay salida de sangre).

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gravedad de la herida. ✓ Objeto con el que se realizó la herida <p>En caso de una hemorragia nasal ¿Qué se debe hacer?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La persona deberá de sentarse. 2. Comprimir su nariz (hacer presión sobre los dos lados con los dedos pulgar e índice justo debajo del hueso). 3. La cabeza deberá de permanecer hacia abajo hasta que la hemorragia pare. Lo que indicara que se ha formado ya el coagulo. 4. De contar con un botiquín, es necesario colocar le un algodón embebido en agua oxigenada en la fosa nasal sangrante. 5. Colocar paños fríos en las zonas cercanas a la nariz. <div style="text-align: center;">  </div>
<p>¿COMO CURAR UNA HERIDA?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lavarnos las manos con agua abundante. 2. Detener la hemorragia mediante compresiones con gasas estériles en la herida hasta que deje de sangrar. 3. Antes de atender la herida, de ser necesario, se debe de extraer cualquier objeto que se encuentre en ella tal es el caso de vidrios, metales, etc. 4. Se debe de limpiar la herida, desde los bordes hacia afuera evitando tocarla con el algodón.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Se deben de utilizar gasas o algodón nuevo cada que este se pasa por la piel. 6. Lavar la herida con jabón, agua y antiséptico al finalizar. 7. Una vez que se ha determinado la gravedad de la herida en base a ello procedernos a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si es una herida leve, será mejor dejarla descubierta para que se cicatrice con mayor facilidad. ✓ Si los borde de la herida se pueden abrir, se puede utilizar una cinta adhesiva. ✓ Si la herida tiene más de 1 cm de largo, se debe de aplicar un vendaje compresivo y recurrirá al médico para las respectivas puntadas. 
<p>¿QUÉ HACER EN CASO DE UNA PICADURA DE ABEJA O AVISPA?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar signos vitales. 2. Es necesario alejar a las personas que puedan ser también afectadas por más picaduras. 3. Identificar el área afectada. 4. No presionar el saco venoso que está pegado al aguijón. 5. Retirar el aguijón con mucho cuidado, haciendo presión alrededor de la picadura. 6. Una vez extraído el aguijón es importante evitar exprimir la zona de la lesión. 7. Lavar el área con agua y jabón. 8. Aplicar compresas de agua fría. 9. Evitar que la persona se rasque la lesión.

	<p>10. En caso de que sea más de una abeja la que pica a la persona se deberá de observar la presencia de reacciones alérgicas y en caso de aparecer, llevarlo a atención médica.</p> 
<p>¿CÓMO ATENDER UNA QUEMADURA?</p>	<p>Antes de atender se debe de valorar el grado de la quemadura que observamos. Existen pues quemaduras de primero, segundo y tercer grado, las cuales se describen a continuación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las quemaduras de primer grado dañan la parte más superficial de la piel. <p>¿Qué se debe hacer para atender una quemadura de primer grado?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar crema hidratante o loción de calamina. 2. Colocar un vendaje con gasas para protegerla del polvo o roce. 3. Enfriar la parte afectada mediante compresas frías o hielo o sumergirla en Agua <p>Las quemaduras de segundo grado destruyen las células de la epidermis y se forman ampollas vesículas.</p> <p>¿Qué se debe hacer para atender una quemadura de segundo grado?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lavar la piel con abundante agua y colocar un antiséptico.

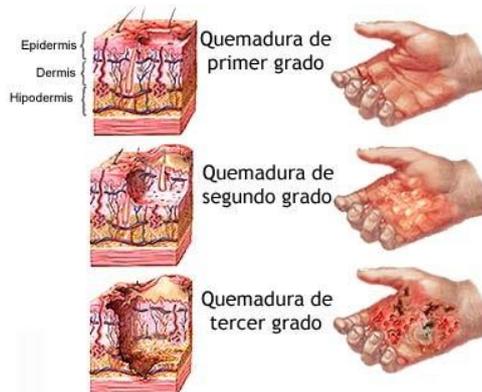
2. Aplicar una pomada especial.
3. Vendar con una grasa esterilizada.
4. Cambiar el vendaje junto con la pomada cada 2 o tres días.

Las quemaduras de tercer grado destruyen todos los tejidos de la piel y en algunos casos, la lesión llega hasta el tejido muscular.

¿Qué se debe hacer para atender una quemadura de tercer grado?

Solicitar atención médica. En caso de quemadura por incendio:

1. No quitar la ropa al accidentado.
2. No cubrir con algodón y gasas.
3. No aplicar cremas.
4. Retirar cinturones, zapatos, pulseras o aquello que ajuste el cuerpo de la víctima.
5. En caso de que la parte afectada sea extensa, se debe de cubrir con una toalla o una sábana limpia empapada en agua fría.
6. Cuando se tapa la quemadura con una manta se evita dolor al estar en contacto la lesión con el aire.
7. Se debe administrar líquidos a la persona afectada.



¿CÓMO REALIZAR UN VENDAJE?

Un vendaje es permite realizar todas las maniobras mediante el uso de un trozo de tela o venda que se fija en una zona lesionada con fines curativos.

Funciones de los vendajes

1. Cubrir
2. Sostener
3. Soportar
4. Comprimir
5. Inmovilizar

Los vendajes pueden ser de algodón y elástico, gasa, manta, yeso.

¿Cómo se aplica un vendaje?

1. Preparar la zona donde se colocará el vendaje, secar y limpiar bien la piel, así mismo el vendaje debe de ser limpio.
2. La extremidad estará en posición anatómica.
3. Desde el extremo distal al proximal.
4. Iniciar y terminar con un candado.
5. Aseguremos los candados mediante tiras adhesivas.
6. Iniciar de derecha a izquierda con la venda enrollada de adentro hacia fuera.
7. No debe de estar muy apretado.
8. Debe cubrir la región afectada y sostener apósitos.
9. Para retirar el vendaje utilizaremos tijeras sin punta, y el corte es por los lados.



¿CÓMO COLOCAR UNA FÉRULA?

La férula implica cualquier material que sirve para inmovilizar un miembro afectado (Diccionario Médico Clínica Universidad de Navarra, 2013).

1. Utilizar el material adecuado y a la medida necesaria.
2. Inmovilizar las dos articulaciones más próximas a la lesión.
3. Colocar la férula por debajo de la lesión.
4. No apretar mucho para no detener la circulación.
5. Fijar la férula con vendas, cordones, cintas, corbatas, etc.

