UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA VIDA

INGENIERÍA EN TURISMO

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN TURISMO

TEMA:

PROPUESTA DE UN MANUAL DE SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL CENTRO TURÍSTICO INDICHURIS, PARROQUIA POMONA PROVINCIA DE PASTAZA

AUTORES:

BARROSO CÁRDENAS EVELYN KATHERINE

MERA GAMBOA SHIRLEY KIMBERLIN

DIRECTORA:

MSC. GAMBOA RÍOS MARÍA GERMANIA

PUYO – ECUADOR

2019

AGRADECIMIENTO.

Barroso Cárdenas Evelyn Katherine.

El agradecimiento a Dios por las bendiciones dadas a lo largo de mi vida tanto Universitaria como diaria.

A mis Padres, por haberme ayudado y dedicado tiempo desde principio a fin en esta etapa y por los muchos sacrificios que han tenido que sobrellevar a lo largo de la vida por mi causa, y sobre todo por la confianza brindada.

A mis Profesores que a pesar de los inconvenientes que se ponían en el camino me enseñaron a no rendirme y ah seguir luchando por mis sueños día a día, formando poco a poco una profesional en mi persona y por supuesto recalco mi especial agradecimiento a mi tutora Msc. Gamboa Ríos María Germania, por orientarme desde principio a fin en esta investigación e incentivarme en todo momento a seguir adelante.

Y a mí Universidad por la formación académica que me dio a lo largo de estos años de estudio.

Mera Gamboa Shirley Kimberlin.

Agradezco primeramente a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, en el presente proyecto de titulación, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres y familia por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a mi directora del proyecto de titulación Msc. Gamboa Ríos María Germania quien con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en la investigación.

Agradezco a los todos docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Estatal Amazónica.

DEDICATORIA.

Barroso Cárdenas Evelyn Katherine.

Dedico mi proyecto de titulación a Dios por todas las bendiciones que me ha brindado a lo largo de mi vida y por haber guiado mí camino que ha estado lleno de retos e innumerables desafíos que he podido sobrellevar y superar.

A mis padres: Nelson Wilfrido Barroso Tirado y Mónica Janeth Cárdenas Garcés quienes han sido un apoyo incondicional en el trayecto de esta etapa, por la confianza que ellos han puesto en mí, por su motivación para que yo siga luchando para que todos mis sueños se hagan realidad y no dejarme derrumbar, hoy puedo darles las gracias por estar a mi lado en mi vida cotidiana porque sin ustedes no sería quien soy y me siento muy feliz de poder ser un ejemplo para mis hermanos. Todo lo que tengo se los debo a ustedes.

Mera Gamboa Shirley Kimberlin.

Dedico este proyecto de titulación a mis padres Pedro y Maribel quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi tutora Msc. Gamboa Ríos María Germania por su apoyo incondicional, durante todo este proceso. A toda mi familia porque con su apoyo, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona.

Finalmente quiero dedicar este proyecto a todos mis amigos, por apoyarme cuando más necesité, por extender su mano en momentos difíciles, siempre los llevaré en mi corazón.

RESUMEN.

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo proponer un manual de seguridad turística para los servicios que ofrece el centro turístico Indichuris, el cual está ubicado en el Km 16 vía a Macas, parroquia Pomona, provincia de Pastaza; para lo cual se, procedió a describir en el ámbito de seguridad los servicios turísticos del centro, identificar los riesgos en cada uno de los mismos, y finalmente, plasmar en un manual las acciones de seguridad turística a implementar. La investigación es de tipo documental, exploratoria y descriptiva, se recabó información mediante revisión bibliográfica de documentos legales y técnicos, también se aplicó entrevistas al personal operativo y administrativo; así como las matrices de identificación y reducción de riesgos. Los servicios identificados son Alojamiento, Alimentación y Guianza; el alojamiento tiene una capacidad de 78 pax; la alimentación tiene una capacidad de 100 pax; la guianza incluye caminatas diurnas, nocturnas y el salto del tarzán. Los riesgos identificados corresponden a factores de riesgos mecánicos, químicos, físicos, biológicos, psicosociales. Las acciones de seguridad con un nivel alto de prioridad de ejecución, para cada servicio, corresponde al 85% de acciones para el alojamiento, 73% para la alimentación y 75% para la guianza; finalmente, se diseñó el manual de seguridad con la finalidad de brindar mejores servicios, por lo que, es importante que los administradores del centro turístico lo pongan en práctica y posterior se realice un estudio de la percepción de la calidad del servicio.

Palabras Claves: Seguridad, Seguridad Turística, Manual de Seguridad, Factores de Riesgo, Servicios Turísticos.

ABSTRACT.

The objective of this research project is to propose a tourist safety manual for the services offered by the Indichuris tourist center, which is located at Km 16 via Macas, Pomona parish, province of Pastaza; To this end, he proceeded to describe the tourism services of the center in the field of security, identify the risks in each one of them, and finally, translate into a manual the tourism security actions to be implemented. The research is documentary, exploratory and descriptive, information was gathered through bibliographic review of legal and technical documents, interviews with operational and administrative staff were also applied; as well as the matrices of identification and reduction of risks. The identified services are Accommodation, Food and Guidance; the accommodation has a capacity of 78 pax; the feeding has a capacity of 100 pax; Guidance includes day and night walks and the Tarzán jump. The risks identified correspond to factors of mechanical, chemical, physical, biological, psychosocial risks. Security actions with a high level of execution priority, for each service, correspond to 85% of actions for accommodation, 73% for food and 75% for guidance; finally, the safety manual was designed with the aim of providing better services, so it is important that the managers of the resort put it into practice and then carry out a study of the perception of the quality of the service.

Key Words: Security, Tourist Security, Security Manual, Risk Factors, Tourist Services.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I 10

1. INTRODUCCIÓN 10

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN. 11

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 12

1.3. OBJETIVOS 13

1.3.1. OBJETIVO GENERAL 13

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 13

CAPÍTULO II 14

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA. 14

2.1. ANTECEDENTES 14

2.2. BASES TEÓRICAS. 14

2.2.1. LOS SERVICIOS TURÍSTICOS. 14

2.2.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS 16

2.2.3. LOS RIESGOS Y LA SEGURIDAD EN EL TURISMO. 16

2.2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL 20

CAPÍTULO III 23

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. 23

3.1. LOCALIZACIÓN 23

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN. 23

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN. 24

CAPÍTULO IV 25

4. RESULTADOS ESPERADOS. 25

4.1. RESULTADO 1: DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS QUE OFRECE EL CENTRO TURÍSTICO INDICHURIS EN EL ÁMBITO DE SEGURIDAD TURÍSTICA. 25

4.2. RESULTADO 2: RIESGOS IDENTIFICADOS EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFERTADOS EN EL CENTRO TURÍSTICO INDICHURIS EN EL ÁMBITO DE SEGURIDAD TURÍSTICA. 35

4.3. RESULTADO 3: DEFINIR ACCIONES DE SEGURIDAD TURÍSTICA EN LOS SERVICIOS QUE OFERTA EL CENTRO TURÍSTICO INDICHURIS MEDIANTE UN MANUAL. 41

CAPITULO V. 51

5. CONCLUSIONES. 51

5.1. RECOMENDACIONES. 52

CAPITULO VI 53

BIBLIOGRAFÍA 53

CAPÍTULO VII. 55

ANEXO 1 ENTREVISTA 1. 55

ANEXO 2 ENTREVISTA 2. 56

ANEXO 3 REGISTRO FOTOGRÁFICO. 57

ANEXO 5 MATRÍZ DE REDUCCIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES. 66

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 CAP. 4 PROCESO DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS 32

INDICE DE TABLAS

TABLA 1-2: FACTORES DE RIESGO. 18
TABLA 2-3: DISTRIBUCIÓN DE HABITACIONES, CAMAS, COLCHONES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO – INDICHURIS. 28
TABLA 3-3: SERVICIOS HIGIÉNICOS. 30
TABLA 4-4: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN ALOJAMIENTO 36
TABLA 5-4: PORCENTAJE DE FACTORES DE RIESGO EN ALOJAMIENTO 37
TABLA 6-4: MATRIZ DE RIEGOS EN LA ALIMENTACIÓN 38
TABLA 7-4: PORCENTAJE DE FACTORES DE RIESGO EN ALIMENTACIÓN 39
TABLA 8-4: MATRIZ DE IDENTIFICACION DE RIESGOS EN GUIANZA 40
TABLA 9-4: PORCENTAJE DE FACTORES DE RIESGO EN GUIANZA 41
TABLA 10-4: MATRÍZ DE RIESGOS INSTITUCIONALES EN ALOJAMIENTO 42
TABLA 11-4: PORCENTAJE DE MATRÍZ DE REDUCCIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES EN ALOJAMIENTO. 43
TABLA 12-4: MATRÍZ DE REDUCCIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES EN ALIMENTACIÓN. 43
TABLA 13-4: PORCENTAJE DE LA MATRÍZ DE REDUCCIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES EN ALIMENTACIÓN. 44
TABLA 14-4: MATRÍZ DE REDUCCIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES EN GUIANZA 45
TABLA 15-4: PORCENTAJE DE LA MATRÍZ DE REDUCCIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES EN GUIANZA. 46

INDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 LOCALIZACIÓN CENTRO TURÍSTICO INDICHURIS. 23
ILUSTRACIÓN 2 SERVICIOS HIGIÉNICOS 57
ILUSTRACIÓN 4 PROTECCIÓN 57
ILUSTRACIÓN 6 COMEDOR 57

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN.

El turismo en el Ecuador se ha venido desarrollando al pasar de los años con una riqueza natural, siendo un ente regulador de la economía, con su variedad de atractivos turísticos que se destacan por su cultura y gran biodiversidad, entre estas, los Andes, la Costa, la Amazonía y las Islas Galápagos con sus cuatro mundos, donde cada uno posee la más alta diversidad en sus ecosistemas aportando un paisaje exótico de miles de especies entre flora y fauna.

Actualmente la actividad turística se ha convertido en uno de los acontecimientos más importantes dentro del ámbito social, donde esto puede modificar de una manera rápida impactos sociales y culturales que se dan dentro de la localidad.

En la provincia de Pastaza se encuentra el centro turístico Indichuris, ubicado en la parroquia Pomona en la vía a Macas Km 16, contando con un sin número de atractivos turísticos que son parte de un turismo comunitario, se toma el desvío ubicado a la derecha de la carretera, y se ingresa en vehículo una distancia de 19 Km. hasta llegar al centro turístico Indichuris que en su idioma kichwa significa (hijos del sol).

La actividad turística que se desarrolla en este centro turístico llama la atención ya que se puede observar las diferentes manifestaciones etnográficas como la cerámica, talla de figuras en balsa y preparación de comidas típicas, entre otras actividades, se pueden realizar caminatas para observación de flora y fauna del lugar, este centro a su vez brinda el servicio de alojamiento para aquellos turistas que deseen pernoctar en el lugar.

Las nuevas búsquedas para una alternativa en el desarrollo de la seguridad turística en el centro turístico Indichuris, bajo diferentes parámetros han hecho que dentro de la actividad turística se aplique un manual de seguridad turística para mitigar los grandes riesgos negativos encontrados dentro de los servicios de alojamiento, alimentación y guianza. Frente a ello nace la posibilidad de nuevas normas de seguridad, como una vía de superación de tales riesgos.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN.

En 2018 la balanza turística creció con relación a 2017 y reflejó un saldo positivo de los ingresos frente a los egresos por 1.332,3 millones de dólares, según los datos obtenidos de la Balanza de Pagos del Banco Central del Ecuador, las cifras turísticas para Ecuador en 2018 fueron positivas. Según datos de la Coordinación General de Estadística e Investigación del Ministerio de Turismo, el ingreso de extranjeros al país creció un 11% con respecto a 2017, sin considerar el mercado venezolano. (Ministerio de Turismo, 2019).

Conforme a las estrategias del sector turístico a nivel nacional, referente a la seguridad turística, la Subsecretaría de Regulación del Ministerio de Turismo (MINTUR) indica en sus objetivos estratégicos lo siguiente: Incrementar mecanismos de prevención y atención a turistas que garanticen la seguridad y el bienestar turístico; también se hace referencia a la seguridad turística en los Reglamentos de alojamiento turístico 2016, y en el Reglamento de turismo de aventura (2014) haciendo énfasis en los requisitos de seguridad para las actividades de turismo de aventura.

La visión del turismo en el Ecuador según el Plan Estratégico de Desarrollo para el Turismo sostenible del Ecuador al año 2020 (PLANDETUR 2020) manifiesta como uno de sus aspectos el de garantizar la gestión sostenible en el desarrollo y operación turística de sus riquezas culturales y naturales; la articulación de las cadenas de valor del turismo; la seguridad y la calidad de los destinos; la innovación, el conocimiento y la tecnología aplicada; con conectividad, infraestructura y facilidades adecuadas para el turismo.

Así como también, en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2010), establece como una de las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), de crear y coordinar los Consejos de Seguridad Ciudadana Municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana.

La provincia de Pastaza posee varios sitios turísticos, unos dentro de la ciudad y otros localizados en el área rural, sobre todo en comunidades indígenas; tal es el caso del centro turístico Indichuris, administrado por una comunidad Kichwa y es uno de los pioneros en el

manejo del turismo comunitario y rural (Turístico, 2019). El turismo en Indichuris comprende actividades como: observación de manifestaciones etnográficas (elaboración de artesanías en cerámica y talla de figuras en balsa); preparación de comidas típicas, senderismo, kayak, entre otras (GOECUADOR, 2019).

Actualmente, no se evidencian estudios de seguridad turística en los emprendimientos comunitarios, debido a la escasa normativa pertinente que garantice la seguridad turística, como resultado se han suscitados varios accidentes que han afectado la integridad de algunos visitantes que acudieron al Centro Turístico Indichuris causando caídas del columpio llamado el "Salto del Tarzán" .

La importancia de la seguridad turística es el conjunto de medidas a nivel social, político y económico que permiten que la actividad turística predomine en un entorno de tranquilidad y confianza esto en base al Instituto internacional de estudios en seguridad (INISEG, 2018). Por lo tanto la seguridad turística, permite que un destino turístico pueda brindar a sus visitantes la seguridad debida al realizar las diferentes actividades en sus instalaciones, al igual posicionándolo como uno de los lugares más seguros para realizar turismo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es la seguridad turística una práctica diaria en los servicios turísticos que ofrecen en Indichuris?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1.OBJETIVO GENERAL

- Proponer un manual de seguridad para los servicios turísticos que ofrece el Centro Turístico Indichuris.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los servicios turísticos que ofrece el Centro Turístico Indichuris en el ámbito de seguridad.
- Identificar los riesgos en los servicios turísticos ofertados en el Centro Turístico Indichuris.
- Definir acciones de seguridad turística en los servicios que oferta el Centro Turístico Indichuris mediante un manual.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

2.1. ANTECEDENTES.

En el centro turístico Indichuris se ha realizado un estudio titulado "Diagnóstico del impacto social y cultural de turismo en la Comunidad Indichuris, cantón y provincia de Pastaza", realizado el año 2018, donde menciona cómo las organizaciones sociales y políticas han insertado que el turismo sea una actividad económica en algunas comunidades pertenecientes a pueblos indígenas de Pastaza, en base al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Pomona (PDOT).

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.

Los Servicios Turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos según la Organización de los Estados Americanos (OEA, 1980).

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

Los Servicios Turísticos incluyen su producción, distribución, comercialización, venta y prestación y se refieren a los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico, que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje y mediante el disfrute del mismo a través de empresas intermediarias de transporte, alojamiento, organizadoras de eventos y actividades recreativas, etc.

La Ley de Turismo del Ecuador que fue aprobada en el año 2002 ya reconocía en su Art. 3, a los mismos actores, pues dentro de los principios de la actividad turística identifica la iniciativa privada como pilar fundamental del sector, la iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema participando en la prestación de servicios turísticos; mientras que el Estado mediante las gestiones de los gobiernos provinciales y cantonales deben impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización (Ley de Turismo, 2002).

En Ecuador según la (Ley de Turismo, 2002) en el art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

a. Alojamiento.
b. Servicio de alimentos y bebidas.
c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito.
d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento.
e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones.
f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

CLASIFICACIÓN:

Según el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR, 2002) en la Ley de Turismo se clasifica en:

a. Alojamiento.
b. Servicio de alimentos y bebidas.
c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito.

d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento.
e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones.
f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

2.2.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.

En el Diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2014) define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar "algo" a través de ella.

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).

La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990): 1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

De manera sintética, calidad significa calidad del producto o servicio. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

2.2.3. LOS RIESGOS Y LA SEGURIDAD EN EL TURISMO.

RIESGO.

El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la amenaza y la

vulnerabilidad según el Centro internacional para la investigación del fenómeno de el niño (CIIFEN, 2010).

El riesgo es una amenaza potencial a la salud del trabajador, proveniente de una desarmonía entre el trabajador, la actividad y las condiciones inmediatas de trabajo que pueden materializarse y actualizarse en daños ocupacionales.

Para una mayor comprensión podemos decir que riesgo es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud, derivado del trabajo, o también "la combinación de la frecuencia o probabilidad que puedan derivarse de la materialización de un peligro".

En este sentido, conviene recordar que peligro es la fuente o situación con capacidad de daño en términos de lesiones, daños a la propiedad, daños al medio ambiente o una combinación de ambos. Los riesgos pueden ser: biológicos, químicos, físicos, psicosociales, ergonómicos (Solórzano, 2014)

En resumen el riesgo es una amenaza que se produce por la vulnerabilidad que puede ocurrir en cualquier campo, donde pone en peligro a un trabajador de que contraiga alguna enfermedad por motivo del trabajo causándole daños ya sean biológicos, físicos o psicosociales.

FACTORES DE RIESGO.

Según Solórzano (2014), los factores de riesgo se clasifican de la siguiente manera en la cual se relacionó con los riesgos que posee el Centro turístico Indichuris, en donde se realizó un énfasis en tres tipos de riesgos que son los: Físicos, Biológicos y los Químicos que son los que más sobresalen dentro de los servicios que ofrece este centro al momento de brindar sus servicios al turista que visita el lugar.

Tabla 1-2: Factores de riesgo.

FACTORES	DESCRIPCIÓN
Ambientales	Los factores ambientales son todos aquellos elementos cuya interrelación condiciona la dinámica de la vida en el planeta, por ejemplo: quema de combustibles.
Físicos	Son todos aquellos elementos que se encuentran en el entorno y que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos tales como: ruido, temperaturas extremas, ventilación, iluminación, presión, radiación, vibración. Que actúan sobre las personas y que pueden producir efectos nocivos, de acuerdo con la intensidad y tiempo de exposición.
Biológicos	Se define el Riesgo Biológico como la posible exposición a microorganismos que puedan dar lugar a enfermedades, motivadas por el desarrollo de una actividad. Su transmisión puede ser por vía respiratoria, digestiva, sanguínea, piel o mucosas, por ejemplo: la gripe AH1N1
Psicológicos	Factores que se refieren a: Precariedad laboral, Trabajo estresante, Trabajo monótono, Trabajo con esfuerzo, Acoso laboral, Síndrome del trabajador quemado (burn-out).
Ergonómicos	Condiciones del entorno que determinan las exigencias físicas y mentales que la tarea impone a la persona, y que incrementan la probabilidad de que se produzca un daño físico asociado al sistema musculo esquelético, por ejemplo: sillas no adaptables a la persona
Químicos	Riesgo asociado a la producción, manipulación y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas, susceptibles de producir daños en elementos vulnerables como resultados de incendios, explosiones o escapes tóxicos, por ejemplo: exposición al cloro

Fuente: Trabajo de campo. **Elaboración:** Barroso y Mera, 2019.

SEGURIDAD.

La Seguridad posee múltiples usos. A grandes rasgos, puede afirmarse que este concepto que proviene del latín *securitas* hace foco en la característica de seguro, es decir, realiza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indudable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza (Pérez & Gardey, 2012).

La seguridad responde a las percepciones humanas que hace referencia a estar libre de preocupaciones, sentirse a salvo de cualquier daño que pueda ser infligido por otros lo cual es esencialmente subjetivo que se determina en gran medida por percepciones (Faundes, 2017).

En resumen la seguridad para los diferentes autores es un estado de protección para poder controlar cualquier tipo de accidente que puede ocurrir en los diferentes campos, es decir posee un realce donde puede sucitar un peligro o un riesgo en común.

SEGURIDAD TURÍSTICA.

La seguridad turística se define como "la protección de la vida, de la salud, de la integridad fisica, psicologíca,y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras" (OMT, 2013).

La seguridad turística es una de las condiciones fundamentales para el fortalecimiento de la competitividad del turismo donde es necesario la prioridad del turista, que permitan articular medidas prácticas para que la actividad turística consolide su reactivación, se valore su importancia socioeconómica y sobre todo se garantice su calidad (TURISMO, 2016).

La seguridad turística contempla no solo las expericias sino tambien las variables macro estructurales del destino y los requerimientos que interpelan al turista partiendo de la base que muchas veces las restricciones estatales como visas, vacunas que juegan un rol negativo en la configuracion integral del destino pero so ajena a los planificadores (Tarlow, 2014).

Para los diferentes autores la seguridad turística es un medio de protección de la vida e integridad fisica del turista donde esta tiene el deber de garantizar al visitante su bienestar al momento de hacer uso de las actividades que ofrecen en el ámbito del turismo, brindando consigo un servicio de calidad.

MANUAL.

Según Múnera (como se citó en Bermudes Quejada & Orjuela Sarabia, 2017). "Un manual es la manera en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante para aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización."

Por otra parte el autor Chuquisengo (como se citó en Delgado Gómez, Chimbolema, & Natividad), hace referencia a manual de procedimientos como:

> Un documento formal donde se agrupa información y dicha información se encuentra al alcance de todo el personal de una organización, este manual sirve como una herramienta para lograr los objetivos organizacionales. Los manuales son el pilar de una correcta organización y disciplina para la realización de actividades, (2018).

De esta manera se define manual según los autores mencionados anteriormente como una manera de gestionar los diferentes procesos dentro de una empresa, siendo estos el pilar de una correcta organización y disciplina para la realización de las diferentes actividades que ocurren dentro de una empresa.

PRODECIMIENTOS DE UN MANUAL.

Según Catacora Carpio, (1997), para la elaboración de un manual de procedimientos se necesita como primer punto delimitar los cargos y responsabilidades de las diferentes áreas que posee la empresa, en otras instancias lo primero que se hace es definir la áreas, aglomerando o apartando funciones según sea lo mas ventajoso, para lograr un posicionaiento adecuado en el mercado y por ende el cumplimiento de sus objetivos. A continuación el autor detalla el contenido típico de un manual de procesos:

- Portada.
- Indice.
- Objetivos del manual.
- Procedimientos.
- Formatos.
- Anexos.

2.2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

La investigación abarca una recopilación de información basándose en leyes, reglamentos y manuales vigentes en el Ecuador, tales como:

Ley de turismo (2002), la presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios. Turismo, Principios de la

actividad turística, la iniciativa privada como pilar fundamental del sector impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización; El fomento de la infraestructura nacional, la conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país.

Reglamento de alojamiento turístico (2016), el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.

Reglamento turístico de alimentos y bebidas, Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento.

Reglamento de operación turística de aventura (2014), entre las modalidades turísticas contempladas en el artículo 5 de la Ley de Turismo se encuentra la operación, la que por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentada en cuanto a las modalidades de aventura que ofrezca a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta modalidad, a fin de que responda a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.

Reglamento de Guianza turística, la Autoridad Nacional de Turismo le corresponde la promoción, regulación y control de las actividades y modalidades de operación turística en el marco de sus competencias, así como la expedición, de forma privativa, de los requisitos mínimos para el ejercicio de las actividades turísticas y de los niveles básicos de calidad de los servicios turísticos permitidos en la normativa vigente.

Reglamento de actividades turísticas (2002), al momento están vigentes varios decretos ejecutivos y acuerdos ministeriales relacionados con la actividad turística, que es necesario concordar y sistematizar en un solo cuerpo normativo.

Manual de buenas prácticas de manufacturas, las buenas prácticas de manufactura (BPM), son las normas establecidas oficialmente que actualmente regulan a las plantas procesadoras de alimentos en particular, en cuanto a los procedimientos de fabricación,

limpieza y desinfección, la higiene personal, la manipulación, los controles, registros, almacenamiento, que garantizan calidad y seguridad alimentaria.

Manual de normas y procedimientos de limpieza, crear y mantener un ambiente físico higiénico, seguro, confortable y agradable estéticamente.

Reglamento de uso, manejo y mantenimiento en equipo de deportes extremos indicado por el GAD Municipal Limón Indanza, los dispositivos de aventura del GADMLI fueron adquiridos para el cumplimiento de las actividades del plan operativo anual de la unidad de educación, cultural, turismo y deporte del 2012; para fomentar la práctica de los deportes extremos como alternativa para el cantón e identificar sitios apropiados donde sea factible la práctica de rappel, canyoning, espeleología, etc.

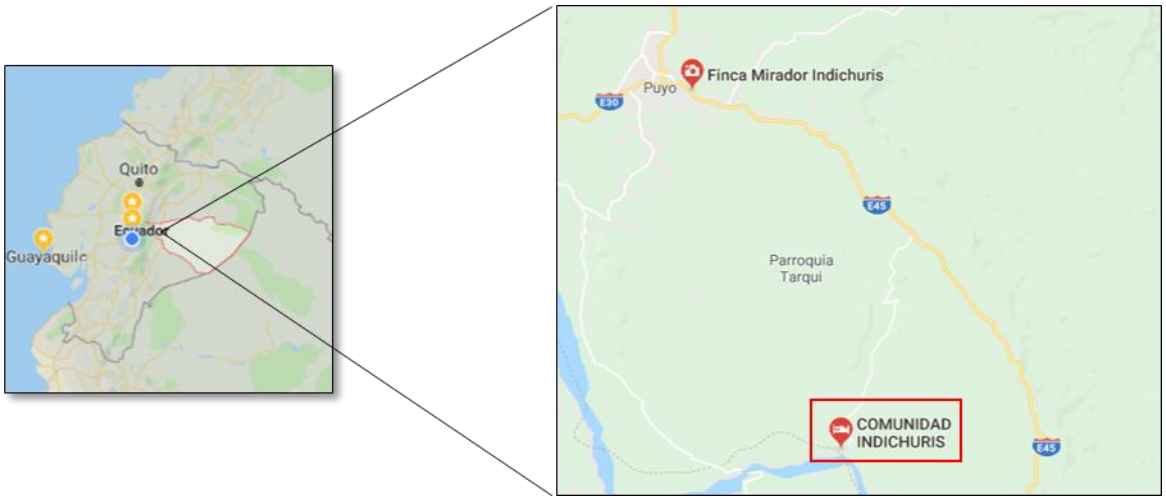
CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Localización

El centro turístico Indichuris se encuentra ubicado en la provincia de Pastaza en la parroquia Pomona en la vía a Macas Km 16 margen derecho, se toma el desvío ubicado a la derecha de la carretera, y se ingresa en vehículo una distancia de 19 Km. hasta llegar al centro turístico Indichuris.

Ilustración 1 Localización Centro Turístico Indichuris.



Fuente: Barroso y Mera 2019.

3.2. Tipo de Investigación.

El presente trabajo corresponde a los siguientes tipos de investigación:

1. Investigación documental para estudiar la seguridad turística y los servicios turísticos, a través del análisis, la crítica y la comparación de fuentes de información bibliográfica: impresa, electrónica, gráfica y audiovisual previamente seleccionadas.
2. Investigación exploratoria: la cual permitirá generar preguntas necesarias para obtener un marco de referencia general sobre seguridad turística en los servicios turísticos.
3. Investigación descriptiva: para describir los riesgos en los servicios turísticos que afectarían la integridad del turista que visita el centro turístico Indichuris.

3.3. Métodos de Investigación.

Para el cumplimiento del primer objetivo: "Describir los servicios turísticos que ofrece el Centro Turístico Indichuris en el ámbito de seguridad turística" se realizó:

- Revisión bibliográfica de documentos legales y técnicos sobre las características de los servicios turísticos presentes en el área de estudio y de seguridad turística.
- Trabajo de campo a través de: entrevistas al personal operativo y administrativo de los servicios turísticos presentes en el área de estudio, y observación directa. (ver anexos 1 y 2).
- Sistematización de la información a través de trabajo de gabinete con el uso del programa informativo Microsoft Office, 2013

Para el cumplimiento del segundo objetivo: "Identificar los riesgos en los servicios turísticos ofertados en el Centro Turístico Indichuris" se realizó:

- Revisión bibliográfica de los factores de riesgo a los cuales se expone el turista que recibe los servicios turísticos en el centro turístico Indichuris.
- Trabajo de campo a través de observación directa y la aplicación de la matríz de: identificación de riesgos del Ministerio de Relaciones Laborales (MRL) adaptada para la seguridad en los servicios turísticos.
- Sistematización de la información a través de trabajo de gabinete con el uso del programa informativo Microsoft Office, 2013.

Para el cumplimiento del tercer objetivo: "definir acciones de seguridad turística en los servicios que oferta el Centro Turístico Indichuris mediante un manual" se realizó:

- Análisis comparativo de los resultados obtenidos en el objetivo 1 y 2 a través de la matriz de reducción de riesgos institucionales de la secretaría nacional general de riesgos adaptada para la seguridad turística en los servicios para obtener las acciones que permitan disminuir los riesgos.
- Sistematización de la información a través de trabajo de gabinete plasmado en un documento que indique los pasos que han de seguirse para garantizar la práctica de la seguridad turística en los servicios que oferta centro turístico Indichuris.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS ESPERADOS.

4.1. Resultado 1: Descripción de servicios turísticos que ofrece el centro turístico Indichuris en el ámbito de seguridad turística.

El centro turístico Indichuris se encuentra ubicado en la provincia de Pastaza en la parroquia Pomona en la vía a macas Km 15 margen derecho, se toma el desvío, y se ingresa en vehículo a una distancia de 19 Km. hasta llegar al Centro Turístico Indichuris.

La actividad turística que se desarrolla en este centro turístico llama la atención ya que se puede observar las diferentes manifestaciones etnográficas como la cerámica, talla de figuras en balsa y preparación de comidas típicas, entre otras actividades se pueden realizar caminatas para observación de flora y fauna del lugar, salto del Tarzán y caminatas diurnas y nocturnas.

En relación a los servicios y actividades que Indichuris ofrece al turista para su disfrute y satisfacción, se puede mencionar al: alojamiento, alimentación y guianza, las cuales son objeto del presente estudio. La guianza es analizada desde el punto de vista del desarrollo de la actividad turística como tal; ya que, contempla: caminata diurna, caminata nocturna y el salto del Tarzán. Los servicios turísticos se describen más adelante.

Para iniciar la descripción de los servicios turísticos del centro turístico Indichuris, en el ámbito de la seguridad turística es necesario describir los servicios básicos y aspectos generales del centro como:

Agua: el suministro de agua es permanente (24 horas) en los baños y duchas, el agua es tomada de una vertiente cercana a la comunidad, sin tratamiento alguno. El agua para cocinar, lavar platos y productos, es entubada, que proviene de las vertientes cercanas a la comunidad y el agua para el consumo de los turistas es embotellada que la adquieren en el centro poblado más cercano.

Energía eléctrica: en las habitaciones y espacios en común, no existe señalética que promueva el uso eficiente de la energía eléctrica, la carga eléctrica del centro turístico tiene

un voltaje de 110 V; sin embargo, la luz que llegan a las habitaciones lo hace a través de cables sólidos tendidos en el piso y de cabaña en cabaña, sin protección alguna y ni conexión a tierra. Las instalaciones eléctricas dentro de las habitaciones son visibles y se encuentran colocados en la estructura de madera con grapas metálicas, en cada unión de boquilla el cable es cubierto con cinta aislante a vista del turista (ver anexo No.3 ilustración 5).

Saneamiento (alcantarillado): El centro turístico Indichuris carece de alcantarillado, sin embargo cuentan con zanjas para evitar inundaciones.

Disposición de desechos: carecen de un sitio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos; los desechos generados por los turistas son colocados en basureros que se encuentran alrededor de los senderos, posterior a esto son compilados en un solo contenedor que se encuentra al aire libre para luego ser trasladados a la parroquia o para ser quemada.

Los sitios de potencial generación de desechos corresponden a las habitaciones y el espacio de uso común y/o descanso, en los cuales no se observa ningún tipo de contenedor de basura. Por lo que, la mayoría de turistas al no encontrar un lugar donde desecharla, toman la decisión de dejarla en cualquier lugar.

Servicio de comunicación (telefonía e internet): el internet únicamente está disponible en el área de restaurante, el proveedor es la corporación nacional de telecomunicaciones (CNT).

Salud: El centro turístico carece de botiquines de primeros auxilios y de personal capacitado, sim embargo el poblado más cercano es la parroquia Pomona en donde se encuentra un centro de salud en donde pueden ser atendidos.

Seguridad: El centro turístico Indichuris carece de vigilancia policial, militar, etc; sin embargo en la parroquia Pomona existe una estación policial ante el llamado de alguna emergencia; así como también del servicio de recepción, conserjería , inexistencia de cámaras de seguridad; así como también un sistema de auxilio, que le permita conectarse directamente con los organismos de seguridad, se aduce que es por la falta de cobertura, sin embargo, no poseen otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato como un botiquín de primeros auxilios o personal calificado en atención a emergencias.

Accesibilidad al centro: La accesibilidad para llegar al centro turístico Indichuris se toma la vía que conecta a Puyo-Macas avanzando hasta el Km 16, se toma el desvío ubicado a la derecha de la carretera, y se ingresa una distancia de 19 Km de carretera asfaltada,

posteriormente se toma el desvío ubicado a la derecha en donde la carretera es de lastre con una distancia de 100 metros hasta llegar al centro turístico Indichuris.

Accesibilidad interna: para llegar al servicio de alojamiento, cabañas, se lo realiza a través de un sendero natural no señalizado, de un metro de ancho y con cunetas para evacuación de agua que inicia en el parqueadero. El acceso a las habitaciones se realiza por escaleras de madera que solo poseen huella y no contrahuella; las maderas de la huella, en algunos casos, tienen una leve inclinación y carecen de material antideslizante; en algunas escaleras de ingreso se observa un pasamano de madera y en otras no posee ningún tipo de apoyo o protección (ver anexo No.3 ilustración 3). El acceso a los servicios higiénicos es libre, ya que se encuentran en la parte inferior de las cabañas sin ninguna restricción; al igual que el espacio en común.

Senderos: Los senderos para realizar las caminatas no se encuentran señalizados y a su vez carecen de barandas de protección, la falta de mantenimiento hace que se pierda la visibilidad del sendero.

Señalética: no existe señalética de uso eficiente del agua, energía así como tampoco el número de servicio integrado de seguridad ECU 911. Las cabañas, habitaciones y otras instalaciones carecen de letreros que los identifiquen. Tampoco posee un horario de ingreso (check in) y salida (check out) de los turistas en un lugar visible, así como el tarifario ni la licencia de funcionamiento. Carecen de señalética en zonas de evacuación, salidas de emergencia, extintores y mangueras:

Estacionamiento: El centro turístico Indichuris posee dos estacionamientos uno en la parte principal y el otro en el área que conduce al restaurante, carecen de señalética lo que impide saber el número exacto en la capacidad máxima de estacionamiento.

Accesibilidad para personas con discapacidad: el centro carece de facilidades para personas con capacidades especiales.

Servicios turísticos del centro turístico Indichuris.

Los servicios turísticos del centro turístico Indichuris, se encuentran distribuidos en el territorio de la comunidad, cada servicio es administrado por un descendiente de la familia Vargas; es por eso que, cada servicio tiene diferentes procesos internos al momento de operar.

4.1.2. ALOJAMIENTO:

Este tipo de servicio tiene como propietario al jefe de hogar de la familia Vargas – Vargas, quien es el propietario del centro turístico Indichuris, quien desempeña el cargo de administrador de este servicio, conforme a su criterio indica que el servicio de alojamiento está integrado por 11 cabañas, 19 habitaciones y 72 camas y con una capacidad para 78 pax, como se detalla en la tabla No. 2-3; el valor de este servicio es de $ 7,00 USD dólares americanos por persona, el establecimiento del precio no contempla un análisis de costos, sin embargo se considera que es accesible para la economía de los turistas que llegan al centro turístico. El servicio de alojamiento, está integrado de lo siguiente:

Cabañas y habitaciones: Cada cabaña, está integrada por una, dos y tres habitaciones, conforme al criterio del propietario, las cabañas poseen habitaciones las cuales las denomina como: matrimoniales, cuádruples y múltiples.

Tabla 2-3: Distribución de habitaciones, camas, colchones del servicio de alojamiento – Indichuris.

Servicio de Alojamiento			**Número de camas**		**Número de Pax**
Cabañas	Habitaciones	Número de Habitación	1 1/2 Plaza (twin)	1 Plaza	
Cabaña 1	Habitación triple	1		3	3
	Habitación triple	1		3	3
Cabaña 2	Habitación múltiple	1		5	5
	Habitación múltiple	1		5	5
Cabaña 3	Habitación múltiple	1		6	6
	Habitación múltiple	1		6	6
Cabaña 4	Habitación múltiple	1		6	6
	Habitación múltiple	1		6	6
Cabaña 5	Habitación triple (matrimonial)	1	1	1	3
Cabaña 6	Habitación múltiple	1		6	6
Cabaña 7	Habitación triple	1		3	3
	Habitación triple	1		3	3
Cabaña 8	Habitación triple	1		3	3
	Habitación doble	1		2	2
Cabaña 9	Habitación doble	1	1	2	2
	Habitación triple (matrimonial)	1		1	3
Cabaña 10	Habitación múltiple	1		5	5
	Habitación múltiple	1		5	5
Cabaña 11	Habitación triple (matrimonial)	1	1	1	3
Total		**19**	**3**	**72**	**78**

Fuente: Trabajo de campo. **Elaboración:** Barroso y Mera, 2019.

Las paredes de las habitaciones son de madera, y presenta ciertas aberturas que permiten la acumulación de microorganismos, las cubiertas de las cabañas 5, 8, 9 y 11 son de paja toquilla, las restantes son de zinc.

Cada habitación cuenta con el siguiente menaje de habitaciones: un solo velador de madera, dentro de las habitaciones las camas de madera cuentan con su respectiva mosquetera para protección de insectos (ver anexo N°.3 ilustración 4), y el correspondiente colchón, en relación a las camas y colchones se distribuye de la siguiente forma:

- Habitaciones dobles son: 2 cada habitación cuenta con dos camas individuales de 1 plaza (80x190 cm) su colchón es de esponja (ver anexo N°.3 ilustración 1).
- Habitaciones triples denominadas matrimoniales son: 3 las cuales están constituidas por: 1 cama de 1 plaza (80x190 cm) con un colchón de espuma de 10 cm de alto; y otra cama de 1 ½ plaza (twin) (105x190 cm) con un colchón de espuma de 15 cm de alto. El número de habitaciones triples que se ofertan son tres.
- Habitaciones triples: cada habitación posee una litera de madera de 1 plaza (80x190 cm) y una cama de madera de 1 plaza (80x190 cm), cada uno con sus respectivos colchones y mosqueteros (toldo). El número de habitaciones triples son cinco.
- Habitaciones múltiples para 5 pax: en el Centro existen 9 habitaciones con capacidad para 5 personas cada una, la habitación posee 2 literas de madera de 1 plaza (80x190 cm) y una cama individual de 1 plaza (80x190 cm), cada una con su mosquetero y colchón correspondiente.
- Habitaciones múltiples para 6 pax son: 5 en total, cada habitación posee tres literas de madera de 1 plaza (80x190 cm) con sus respectivos colchones.

Baños y duchas: los baños están diferenciados para hombres y mujeres, con su respectiva identificación. Únicamente existen cuatro cuartos de baño distribuidos de la siguiente tabla No 3:

Tabla 3-3: Servicios higiénicos.

Cabañas	Inodoros	Lavamanos	Duchas
1, 2 y 3	1 (unisex)	1	0
4 y 5	1 para hombre 1 para mujer	1	1
6 y 7	1 para hombre 1 para mujer	1	1
8, 9, 10 y 11	1 para hombre 1 para mujer	1	2
TOTAL	**7 inodoros**	**4**	**4**

Fuente: Trabajo de campo. **Elaboración:** Barroso y Mera, 2019.

Los baños están constituidos por un inodoro con asiento y tapa; dentro de una instalación de cemento, junto a este se encuentra un basurero sin protección (funda plástica) y sin tapa, el suministro de papel se lo realiza directamente sin el uso de un dispensador y solamente cuando llegan grupos organizados de turistas (ver anexo N°.3 ilustración 2).

El lavamanos se encuentra en el exterior y se distribuye uno por cada dos inodoros, sobre cada lavamanos se encuentra un espejo, carece de tomacorrientes, dispensadores de jabón, secador de manos o dispensador de toallas, y gel; los baños no poseen energía eléctrica ni una cartilla de control de limpieza.

Las paredes de los baños son de cemento, sin embargo, existe una abertura en la parte superior que facilita la acumulación de polvo y microorganismos en su interior, las duchas son al aire libre, carecen de cubierta, de puerta o de cortina de baño.

Servicio de recepción, conserjería y/o guardianía: el alojamiento carece de recepción y servicio de custodia de equipaje, para tener información del centro, los turistas deben ingresar por un sendero desde el parqueadero a la cabaña principal; cuando se trata de turistas que llegan por paquete, el propietario del servicio se encuentra atento a su llegada para darles la bienvenida respectiva; pero, cuando los turistas llegan en forma eventual una de las personas de la comunidad lo reciben únicamente para cobrar el ingreso e impartir breves indicaciones del lugar.

Espacio en común y/o descanso: en el servicio de alojamiento se encontró un espacio abierto, cubierto de techo de zinc, en donde los turistas pueden descansar, leer o admirar el paisaje acostado en una de sus hamacas, además posee barandas de seguridad; ya que, es un espacio elevado.

Área de fumadores: no existe área de fumadores, ya que las cabañas se encuentran en un lugar abierto.

Bodega: la lencería, menaje y equipamiento de las habitaciones que no son utilizadas por los turistas se procede a almacenar en una sola habitación con el propósito de evitar daños por encontrarse a la intemperie. Las herramientas y materiales de limpieza y mantenimiento, lo guardan en otra bodega, sin ningún tipo de señalización o separación de materiales inflamables.

Proceso de recepción y atención al turista: El recibimiento de los turistas es un proceso simple en la cual se hace una pequeña bienvenida al turista y posteriormente comienza la asignación de las habitaciones en dependencia del grupo que llegue, existen habitaciones dobles, habitaciones triples denominadas matrimoniales, habitaciones triples y habitaciones múltiples (5 o 6 pax).

Cabe mencionar que el personal carece de capacitación y a su vez la inexistencia de un plan de contingencia ni de emergencia.

4.1.2. ALIMENTACIÓN:

El servicio de alimentación se encuentra administrado por un hijo de la familia Vargas – Vargas con su respectivo clan, quien prepara los alimentos para los diferentes turistas que visitan el centro turístico Indichuris, el restaurante atiende todos los días y ofrece platos a la carta como también desayunos, almuerzos y meriendas, el lugar tiene una capacidad para 100 personas, los menús son variados según el tipo de cliente, el plato tradicional del centro es la tilapia frita acompañada de arroz, patacones y ensalada.

La cocina, como el comedor, se encuentra en una sola cabaña de madera, con techo de zinc, cada espacio se encuentra separado por una pared de madera. Los baños se encuentran fuera de la cabaña. Los baños están constituidos por un inodoro con asiento y tapa; dentro de una instalación de cemento, junto a este se encuentra un basurero sin protección (funda plástica) y sin tapa, el suministro de papel se lo realiza directamente sin el uso de un dispensador y solamente cuando llegan grupos organizados de turistas.

En relación a la cocina, se observa un solo mesón grande de cemento, en el cual se encuentra el lavaplatos con su respectivo grifo de agua, además poseen un fogón. En relación a los equipos posee una cocina industrial a gas de cuatro quemadores, el tanque de gas se encuentra junto a la cocina, una refrigeradora, una licuadora, un kit básico de utensilios para

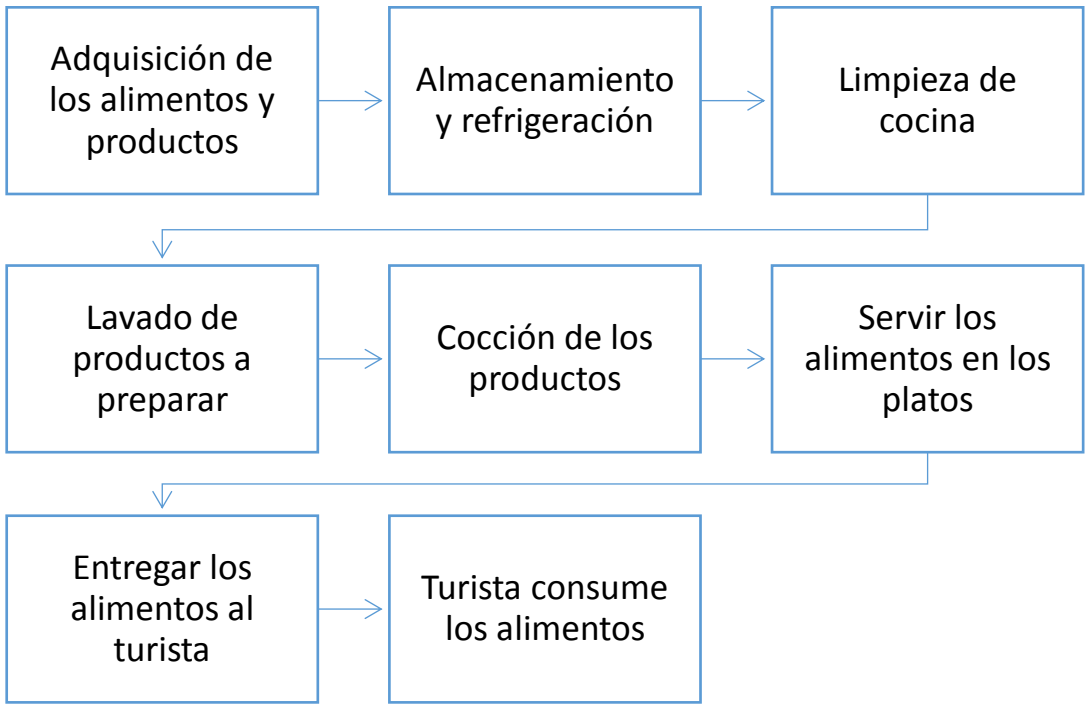
la cocina (cuchillos, tabla de picar, cubiertos, cucharas, cucharones, ollas, sartenes, bowls), cristalería y vajilla se encuentran ubicados en alacenas empotradas en la pared. Para ingresar a la cocina deben pasar por el comedor.

El comedor, posee cuatro mesas grandes de madera con capacidad para 20 pax, acompañada de dos bancos grandes de madera (ver anexo N°.1 ilustración 6), adicional una mesa pequeña de madera modelo de tronco de árbol, con capacidad para 8 pax. Dentro del espacio del comedor se encuentra la caja se distingue por tener una barra y dos freezer en donde colocan las bebidas alcohólicas y no alcohólicas; también poseen un pequeño mostrador de snacks. En la caja también poseen un parlante para eventos sociales. En las noches y por pedido de los turistas se convierte en salón de baile.

Los baños, se encuentran en la parte exterior de la cabaña, poseen paredes de cemento y techo de zinc, distribuidos en dos servicios higiénicos, uno destinado para hombres y el otro para mujeres debidamente señalizados. En cada servicio higiénico se encuentra un inodoro y un lavamanos, en el exterior se encuentra un lavamanos adicional.

Proceso de preparación de alimentos.

Figura 1-4: Proceso de preparación de alimentos



Fuente: Trabajo de campo. **Elaborado por:** Barroso y Mera, 2019.

Adquisición de los alimentos y productos, los adquieren en la ciudad de Puyo.

Almacenamiento y refrigeración, los productos son clasificados en: vegetales que son refrigerados y cárnicos que son respectivamente congelados.

Limpieza de cocina, lo realizan cada vez que van a ocupar las instalaciones y a su vez a la hora de finalizar dejan completamente limpio; sin embargo, este proceso no está ajustado a la normas correspondientes.

Lavado de productos a preparar, antes de la preparación, estos alimentos son lavados y desinfectados correctamente para evitar posibles intoxicaciones.

Cocción de los productos, después del lavado de los alimentos se procede a la cocción.

Servir los alimentos en los platos, se procede al montaje del plato, sin ningún diseño en especial.

Entregar los alimentos al turista, se lleva los alimentos a la mesa en donde se encuentra el turista, no se realiza el mise en place correspondiente

Finalmente, **el Turista consume los alimentos.**

Higiene y manipulación de alimentos: Para conocer los debidos procedimientos de la manipulación y preparación de alimentos, es necesario entender su importancia. En la actualidad, muchas veces se cree que quienes preparan y manipulan los alimentos son únicamente los chefs y cocineros, pero la verdad es que hay muchas otras personas que contribuyen diariamente a que los alimentos que consumimos sean seguros. Cabe recalcar que si no se lleva una adecuada higiene y manipulación de alimentos esto podría desencadenar una serie de problemas en la salud en los visitantes.

Proceso de atención al cliente: el turista es atendido por el personal que labora quien toma su orden para posteriormente realizar la cocción de los alimentos. Cabe mencionar que el personal no está capacitado en cuanto al servicio al cliente, de igual manera se pudo evidenciar que hay un trato diferente con turistas que llegan mediante agencias, y con aquellos que llegan por su propia cuenta, dando a notar preferencias entre turistas. En caso de una emergencia el centro de salud más cercano se encuentra en la parroquia Pomona en la cual podrán ser atendidos.

4.1.3. GUIANZA.

Dentro del personal que labora en el centro turístico Indichuris tres personas cuentan con una licencia de guías locales, y a su vez estos guías se encuentran enseñando a otras personas que pertenecen a la familia, lo que les permite desempeñarse en este servicio.

Actividades de guianza:

1. Caminata diurna: esta actividad es administrada por un miembro de la familia, el recorrido empieza desde un sendero rodeado de árboles como: heliconias y bromelias donde el trayecto dura aproximadamente unos 30 minutos, la actividad llama mucho la atención ya que se puede observar las diferentes manifestaciones etnográficas como el tallado de figuras en balsa, también en el trayecto se puede apreciar la variedad de flora y fauna del lugar como son: boas, peces, aves, caimanes, monos, tortugas y plantas medicinales propias del centro turístico.

2. Caminata nocturna: dicha actividad se diferencia ya que es realizada en la noche, donde el turista hace un recorrido de aproximadamente 1 hora, con el fin de observar la vida de los insectos y animales propios de la zona de una forma científica.

3. Salto de Tarzán: es administrado por otro miembro de la familia, esta actividad como parte del servicio de guianza es la más visitada, tanto por el mirador, donde se aprecia el río Pastaza, como por el columpio que está atado en un árbol grande de canelo y por medio del cual los "arriesgados" turistas se lanzan.

Procedimiento del servicio de guianza: El desempeño de los guías de Indichuris es diferenciado en base a la organización del viaje, y al número de turistas que integran un grupo, realizándose de la siguiente forma:

- Cuando se trata de grupos organizados de turistas (agencias de viajes); los guías de Indichuris, tienen una planificación establecida y se esfuerzan por cumplirla a cabalidad. El grupo recibe la debida bienvenida y presentación, introducción, indicaciones de seguridad, explicación correspondiente a la actividad a realizar y el acompañamiento 100% del guía.

- Cuando se trata de grupos de menos de 5 personas que organizaron su viaje por cuenta propia, el guía local, que generalmente no posee la licencia correspondiente, únicamente saluda e indica por donde debe dirigirse el turista; sin realizar el debido acompañamiento ni

recomendaciones de seguridad; en ciertos casos no se acercan sino hasta cuando el turista es por salir del centro.

- Cuando se trata de grupos de más de cinco personas que organizaron su viaje por cuenta propia; se les ofrece el servicio de un guía quien cumple sus funciones de acompañamiento y relata unas breves explicaciones.

Mantenimiento de senderos y equipamiento: El mantenimiento de los senderos se lo realiza cada 3 meses verificando los pasamanos y a su vez retirando la maleza, El salto del Tarzán tiene 30 metros de altura, el columpio (un asiento de madera) está amarrado a una soga de 80 metros de longitud, la reposición de la soga lo realizan cada 8 meses, con un control previo del estado de la soga cada 5 meses. Como medio de seguridad, existe una segunda soga amarrada al asiento de madera, la cual se amarra a la cintura del turista con la ayuda de un mosquetón, no se registra inspecciones del estado de los equipos antes mencionados para esta actividad, además la comunidad carece de equipos de seguridad para el turista como cascos, guantes, arnés de seguridad y mosquetones. Los grupos organizados por agencia de viajes, traen sus propios equipos de seguridad.

4.2. Resultado 2: Riesgos identificados en los servicios turísticos ofertados en el centro turístico Indichuris en el ámbito de seguridad turística.

Los riesgos identificados en los servicios turísticos se describen por factores de riesgo conforme la siguiente tabla.

4.2.1. SERVICIO DE ALOJAMIENTO:

En el servicio de alojamiento se han identificado 13 factores de riesgo, de un total de 61 factores que la matríz de identificación de riesgos del ministerio de relaciones laborales indica.

Tabla 4-4: Matriz de identificación de riesgos en alojamiento

MATRIZ DE IDENTIFICACION DE RIESGOS			
DATOS DE LA EMPRESA			
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Centro Turístico Indichuris	**SERVICIO TURISTICO:**	Alojamiento
Descripción de actividades principales que se desarrolla en el servicio turístico			
El servicio de alojamiento tiene como finalidad brindar a los turistas una satisfacción única con el ambiente en el que se encuentra rodeado este centro turístico Indichuris.			

FACTORES DE RIESGO	No	FACTOR DE RIESGO	SITUACIONES O ACCIONES QUE PERMITEN LA EXISTENCIA DE FACTORES DE RIESGO
RIESGO MECANICO	5	**Caída de personas al mismo nivel**	En los senderos y caminos a la habitación, en el piso de las habitaciones y comedor
	6	**Trabajo en Alturas**	En las cabañas por las gradas, columpio
	9	**Choque contra objetos inmóviles**	Clavos mal colocados en las paredes de las habitaciones y cabañas
	14	**Desplome derrumbamiento**	Deslizamientos de tierra debido a las condiciones climáticas.
	16	**Superficies irregulares**	Lesiones a consecuencias de superficies irregulares
	18	**Manejo de productos inflamables**	Incendios en las cabañas
	22	**Inmersión en líquidos o material particulado**	Falta de barandas de protección en las lagunas, piscinas de peces.
RIESGO QUÍMICO	34	**Exposición a químicos**	Exposición de material químico inflamable en el mantenimiento de habitaciones
RIESGO BIOLÓGIC	35	**Contaminantes biológicos**	Contaminación en las lencerías y colchones
RIESGO PSICOSOCIAL	52	**Déficit en la comunicación**	Falta de comunicación entre el personal de trabajo
	53	**Inadecuada supervisión**	Falta de supervisión a cargo de los trabajadores
	55	**Desmotivación**	Falta de la calidad en los servicios a brindar
	59	**Amenaza delincuencial**	Robos por parte de personas aledañas

Fuente: Trabajo de campo **Elaborado por:** Barroso y Mera, 2019

Tabla 5-4: Porcentaje de factores de riesgo en alojamiento

Factor de riesgo	Número de factores	Porcentaje
Riesgo Mecánico	7	54%
Riesgo Químico	1	8%
Riesgo Biológico	1	8%
Riesgo Psicosocial	4	31%
Total	13	100%

Fuente: Trabajo de campo. **Elaborado por:** Barroso y Mera, 2019.

El 100% de los factores de riesgo que están presentes en el servicio de alojamiento; lo que corresponde a 13 factores de un total de 61 que indica la matríz de identificación del ministerio de relaciones laborales.

En el caso de los factores mecánicos, se observa el 54% los cuáles son: caída de personas al mismo nivel, trabajo en alturas, choque contra objetos inmóviles, desplome derrumbamiento, superficies irregulares, manejo de productos inflamables, inmersión en líquidos o material particulado; el 8% en factores químicos los cuáles son: exposición a químicos; el 8% en factores biológicos las cuáles son: contaminantes biológicos y un 31% en factores psicosociales los cuáles son: déficit en la comunicación, inadecuada supervisión, desmotivación, amenaza delincuencial.

4.2.2.SERVICIO DE ALIMENTACIÓN:

En el servicio de alimentación se han identificado 11 factores de riesgo, de un total de 61 factores que la matríz de identificación de riesgos del ministerio de relaciones laborales indica.

Tabla 6-4: Matriz de Riegos en la Alimentación

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
DATOS DE LA EMPRESA			
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Centro Turístico Indichuris	**SERVICIO TURÍSTICO:**	Alimentación
Descripción de actividades principales que se desarrolla en el servicio turístico			
El servicio de alimentación ofrece a los turistas una gran variedad de platos típicos de la zona para el deguste y satisfacción del cliente.			

FACTORES DE RIESGO	No	FACTOR DE RIESGO	SITUACIONES O ACCIONES QUE PERMITEN LA EXISTENCIA DE FACTORES DE RIESGO
RIESGO MECANICO	12	**Contactos eléctricos directos**	Mala conexión de cables provocando circuitos eléctricos
	14	**Desplome derrumbamiento**	Deslizamiento de la infraestructura a causa de los desastres naturales a consecuencia de las condiciones climáticas.
	18	**Manejo de productos inflamables**	Inadecuada colocación de objetos inflamables en el interior de la cocina (tanque de gas).
	23	**Manejo de herramientas corto punzantes**	Accidentes por el inadecuado manejo de herramientas corto punzantes.
RIESGO FÍSICO	24	**Contactos térmicos extremos**	Exposición a sustancias calientes en el proceso de preparación de alimentos.
	26	**Exposición a temperaturas extremas**	Exposición a calor provocado por cocina industrial.
RIESGO BIOLÓGICO	35	**Contaminantes biológicos**	Carencia de uniformes: guantes, cofia, mallas, zapatos inadecuados.
	36	**Accidentes causados por seres vivos**	Inexistencia de protectores de ventanas.
RIESGO PSICOSOCIAL	52	**Déficit en la comunicación**	Falta de aprendizaje en idiomas con turistas extranjeros.
	53	**Inadecuada supervisión**	Falta de supervisión en el mantenimiento.
	58	**Trato con clientes y usuarios**	Falta de cordialidad con el turista.

Fuente: Trabajo de campo **Elaborado por:** Barroso y Mera, 2019

Tabla 7-4: Porcentaje de factores de riesgo en alimentación

Factor de riesgo	Número de factores	Porcentaje
Riesgo Mecánico	4	36%
Riesgo Físico	2	18%
Riesgo Biológico	2	18%
Riesgo Psicosocial	3	27%
Total	11	100%

Fuente: Trabajo de campo. **Elaborado por:** Barroso y Mera, 2019.

El 100% de los factores de riesgo que están presentes en el servicio de alimentación; lo que corresponde a 11 factores de un total de 61 que indica la matríz de identificación del ministerio de relaciones laborales.

En el caso de los factores mecánicos, se observa el 36% los cuáles son: contactos eléctricos directos, desplome derrumbamiento, manejo de productos inflamables, manejo de herramientas corto punzantes; el 18% en factores físicos los cuáles son: contactos térmicos extremos, exposición a temperaturas extremas; el 18% en factores biológicos las cuáles son: contaminantes biológicos, accidentes causados por seres vivos y un 27% en factores psicosociales los cuáles son: déficit en la comunicación, inadecuada supervisión, trato con clientes y usuarios.

4.2.3.SERVICIO DE GUIANZA:

En el servicio de guianza se han identificado 12 factores de riesgo, de un total de 61 factores que la matríz de identificación de riesgos del ministerio de relaciones laborales indica.

Tabla 8-4: Matriz de identificacion de riesgos en guianza

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
DATOS DE LA EMPRESA			
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Centro Turístico Indichuris	**SERVICIO TURÍSTICO:**	Guianza
Descripción de actividades principales que se desarrolla en el servicio turístico			
El servicio de guianza brinda a los turistas caminatas diurnas, caminatas nocturnas, y el salto de Tarzán que es el servicio más sobresaliente de la actividad que consiste en un columpio en donde se puede observar el río Pastaza.			

FACTORES DE RIESGO	No	FACTOR DE RIESGO	SITUACIONES O ACCIONES QUE PERMITEN LA EXISTENCIA DE FACTORES DE RIESGO
RIESGO MECANICO	2	**Atrapamiento por o entre objetos**	Atrapamiento en los columpios, en las lianas.
	5	**Caída de personas al mismo nivel**	Falta de señalética de aproximación.
	6	**Trabajo en Alturas**	Accidentes por falta de seguridad en equipamiento en la actividad a realizar.
	9	**Choque contra objetos inmóviles**	Falta de señalética en senderos para evitar incidentes.
	16	**Superficies irregulares**	Lesiones a consecuencias de superficies irregulares.
RIESGO FÍSICO	25	**Exposición a radiación solar**	Provocación de insolación debido a exposición solar.
	31	**Temperatura Ambiente**	Fatiga a causa de la propia actividad.
RIESGO BIOLOGICO	36	**Accidentes causados por seres vivos**	Accidentes causados por animales propios de la zona.
RIESGO PSICOSOCIALES	45	**Trabajo nocturno**	Carencia de calidad de servicio en la guianza.
	47	**Alta responsabilidad**	Falta de cultura turística.
	52	**Déficit en la comunicación**	Falta de comunicación entre el personal y el turista.
	53	**Inadecuada supervisión**	Falta de supervisión al momento de realizar la guianza.

Fuente: Trabajo de campo **Elaborado por:** Barroso y Mera, 2019

Tabla 9-4: Porcentaje de factores de riesgo en guianza

Factor de riesgo	Número de factores	Porcentaje
Riesgo Mecánico	5	42%
Riesgo Físico	2	17%
Riesgo Biológico	1	8%
Riesgo Psicosocial	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Trabajo de campo. **Elaborado por:** Barroso y Mera, 2019.

El 100% de los factores de riesgo que están presentes en el servicio de guianza; lo que corresponde a 12 factores de un total de 61 que indica la matríz de identificación del ministerio de relaciones laborales.

En el caso de los factores mecánicos, se observa el 42% los cuáles son: atrapamiento por o entre objetos, caída de personas al mismo nivel, trabajo en alturas, choque contra objetos inmóviles, superficies irregulares; el 17% en factores físicos los cuáles son: exposición a radiación solar, temperatura ambiente; el 8% en factores biológicos las cuáles son: accidentes causados por seres vivos y un 33% en factores psicosociales los cuáles son: trabajo nocturno, alta responsabilidad, déficit en la comunicación, inadecuada supervisión.

4.3. Resultado 3: Definir acciones de seguridad turística en los servicios que oferta el centro turístico Indichuris mediante un manual.

Tomando en cuenta la identificación de riesgos, escritos en el capítulo anterior y con la descripción de los servicios turísticos realizados en el primer resultado, se procede a establecer acciones que permite la reducción de los factores de riesgo y generan seguridad en los servicios turísticos la misma que, según Grünewald (2010), permite la protección del turista durante el desplazamientos por los distintos establecimientos de los servicios turísticos y recreativos.

4.3.1. ACCIONES DE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO.

Tabla 10-4: Matríz de riesgos institucionales en alojamiento

Matríz de Reducción de Riesgos Institucionales.				
NOMBRE DE A INSTITUCIÓN:		Centro Turístico Indichuris		
SERVICIO TURÍSTICO		Alojamiento		
N	**RIESGO IDENTIFICADO EN EL SERVICIO (Breve descripción)**	**PRINCIPALES ELEMENTOS DE VULNERABILIDAD IDENTIFICADOS PARA QUE SE PRESENTE "A"**	**ACCIONES / ACTIVIDADES INSTITUCIONALES QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD E INCREMENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL.**	**NIVEL DE PRIORIDAD PARA LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN PROPUESTA EN "C": (ALTO - MEDIO - BAJO)**
1	Caída de personas al mismo nivel	Inestabilidad del suelo	Estabilizar el suelo	Alto
2	Trabajo en Alturas	Inadecuada construcción de escaleras	Adecuar correctamente las escaleras	Alto
3	Choque contra objetos inmóviles	Clavos mal colocados en las paredes de las habitaciones y cabañas	Remover y reemplazar los clavos de manera adecuada.	Alto
4	Desplome derrumbamiento	Deslizamientos de tierra debido a las condiciones climáticas	Construir muros de seguridad en los barrancos	Alto
5	Superficies irregulares	Lesiones a consecuencia de superficies irregulares	Colocar letreros de precaución	Alto
6	Manejo de productos inflamables	Incendio en las cabañas	Almacenar en un lugar apartado de las cabañas	Alto
7	Inmersión en líquidos o material particulado	Casi ahogamiento	Colocar barandas de protección en lagunas y piscinas	Alto
8	Exposición a químicos	Contaminantes químicos que pueden afectar al trabajador y/o visitante	Almacenarlos en una bodega	Alto
9	Contaminantes bilógicos	Contaminantes por microorganismos presente en textiles	Esterilizar la lencería correctamente y los colchones	Alto
10	Déficit en la comunicación	Inadecuado servicio para el turista	El personal deberá mantener una buena comunicación entre ellos	Medio
11	Inadecuada supervisión	Falta de supervisión	Contar con personal para supervisión	Alto
12	Desmotivación	Visitantes desmotivados	Falta de calidad en los servicios a brindar	Medio
13	Amenaza Delincuencial	Robos en las instalaciones	Establecer personal de seguridad	Alto

Fuente: Trabajo de campo. **Elaboración:** Barroso y Mera, 2019.

Tabla 11-4: Porcentaje de matríz de reducción de riesgos institucionales en alojamiento.

Alojamiento		
Nivel de Prioridad	**Número de nivel de prioridad**	**Porcentaje**
Alto	11	85%
Medio	2	15%
Bajo		0%
Total	13	100%

Fuente: Trabajo de campo. **Elaboración:** Barroso y Mera, 2019.

Conforme la tabla N° 4-4, se establecieron las siguientes acciones de seguridad para los 13 riesgos identificados, los cuales el 85% tienen un nivel de prioridad alto para la ejecución de las acciones propuestas y apenas el 15% tienen un nivel de prioridad medio.

4.3.2. ACCIONES DE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.

Tabla 12-4: Matríz de reducción de riesgos institucionales en alimentación.

Matriz de Reducción de Riesgos Institucionales.				
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:		**Centro Turístico Indichuris**		
SERVICIO TURÍSTICO		Alimentación		
N	**RIESGO IDENTIFICADO EN EL SERVICIO (Breve descripción)**	**PRINCIPALES ELEMENTOS DE VULNERABILIDAD IDENTIFICADOS PARA QUE SE PRESENTE "A"**	**ACCIONES / ACTIVIDADES INSTITUCIONALES QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD E INCREMENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL.**	**NIVEL DE PRIORIDAD PARA LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN PROPUESTA EN "C": (ALTO - MEDIO - BAJO)**
1	Contactos eléctricos directos	Mala conexión de cables provocando circuitos eléctricos	Adecuada colocación de cables para evitar circuitos eléctricos	Alto
2	Desplome derrumbamiento	Deslizamiento de la infraestructura a causa de los desastres naturales a consecuencia de las condiciones climáticas.	Construcción de una infraestructura de cemento	Alto
3	Manejo de productos inflamables	Inadecuada colocación de objetos inflamables en el interior de la cocina (tanque de gas)	Adecuada colocación de objetos inflamables en la cocina	Medio
4	Manejo de herramientas corto punzantes	Accidentes por el inadecuado manejo de	Adecuada utilización de herramientas corto punzantes	Alto

		herramientas corto punzantes		
5	Contactos térmicos extremos	Exposición a sustancias calientes en el proceso de preparación de alimentos	Utilizar con cuidado los implementos de cocina en la preparación de alimentos	Alto
6	Exposición a temperaturas extremas	Exposición a calor provocado por cocina industrial	Remover o cambiar la cocina industrial	Medio
7	Contaminantes biológicos	Carencia de uniformes: guantes, cofia, mallas, zapatos inadecuados	Incrementar los uniformes en la cocina	Alto
8	Accidentes causados por seres vivos	Inexistencia de protectores de ventanas.	Colocar protectores en las ventanas	Medio
9	Déficit en la comunicación	Falta de aprendizaje en idiomas con turistas extranjeros	Capacitación a los administradores en idiomas extranjeros	Alto
10	Inadecuada supervisión	Falta de supervisión en el mantenimiento	Incremento de supervisión en el mantenimiento	Alto
11	Trato con clientes y usuarios	Falta de cordialidad con el turista	Capacitación en la atención al cliente	Alto

Fuente: Trabajo de campo. **Elaboración:** Barroso y Mera, 2019.

Tabla 13-4: Porcentaje de la matríz de reducción de riesgos institucionales en alimentación.

Alimentación		
Nivel de Prioridad	**Número de nivel de prioridad**	**Porcentaje**
Alto	8	73%
Medio	3	27%
Bajo		0%
Total	11	100%

Fuente: Trabajo de campo. **Elaboración:** Barroso y Mera, 2019.

Conforme la tabla N° 6-4, se establecieron las siguientes acciones de seguridad para los 11 riesgos identificados, los cuales el 73% tienen un nivel de prioridad alto para la ejecución de las acciones propuestas y apenas el 27% tienen un nivel de prioridad medio.

4.3.3. ACCIONES DE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL SERVICIO DE GUIANZA.

Tabla 14-4: Matríz de reducción de riesgos institucionales en guianza

Matriz de Reducción de Riesgos Institucionales.				
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:			**Centro Turístico Indichuris**	
SERVICIO TURÍSTICO			Guianza.	
N	**RIESGO IDENTIFICADO EN EL SERVICIO (Breve descripción)**	**PRINCIPALES ELEMENTOS DE VULNERABILIDAD IDENTIFICADOS PARA QUE SE PRESENTE "A"**	**ACCIONES / ACTIVIDADES INSTITUCIONALES QUE PERMITAN LA REDUCCIÓN DE LA VULNERABILIDAD E INCREMENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL.**	**NIVEL DE PRIORIDAD PARA LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN PROPUESTA EN "C": (ALTO - MEDIO - BAJO)**
1	Atrapamiento por o entre objetos	Atrapamiento en los columpios, en las lianas	Realización de actividades con el adecuado procedimiento	Alto
2	Caída de personas al mismo nivel	Falta de señalética de aproximación	Colocación de señaléticas	Alto
3	Trabajo en Alturas	Accidentes por falta de seguridad en equipamiento en la actividad a realizar	Implementar el equipamiento en las diferentes actividades	Alto
4	Choque contra objetos inmóviles	Falta de señalética en senderos para evitar incidentes	Colocación de señaléticas	Alto
5	Superficies irregulares	Lesiones a consecuencias de superficies irregulares	Utilización de calzado adecuado para las caminatas	Alto
6	Exposición a radiación solar	Provocación de insolación debido a exposición solar	Utilizar el equipamiento necesario para la exposición solar	Medio
7	Temperatura Ambiente	Fatiga a causa de la propia actividad	Tomar descansos al realizar la actividad	Medio
8	Accidentes causados por seres vivos	Accidentes causados por animales propios de la zona	Tener cuidado al realizar las diferentes caminatas	Alto
9	Trabajo nocturno	Carencia de calidad de servicio en la guianza	Capacitación en la atención al cliente	Alto
10	Alta responsabilidad	Falta de cultura turística	Capacitación sobre temas de guianza	Alto
11	Déficit en la comunicación	Falta de comunicación entre el personal y el turista	Generar una comunicación entre el personal y el turista	Medio

12	Inadecuada supervisión	Falta de supervisión al momento de realizar la guianza	Adecuada supervisión en la realización de la guianza	Alto

Fuente: Trabajo de campo. **Elaboración:** Barroso y Mera, 2019.

Tabla 15-4: Porcentaje de la matríz de reducción de riesgos institucionales en guianza.

Guianza		
Nivel de Prioridad	**Número de nivel de prioridad**	**Porcentaje**
Alto	9	75%
Medio	3	25%
Bajo		0%
Total	12	100%

Fuente: Trabajo de campo. **Elaboración:** Barroso y Mera, 2019.

Conforme la tabla N° 8-4, se establecieron las siguientes acciones de seguridad para los 12 riesgos identificados, los cuales el 75% tienen un nivel de prioridad alto para la ejecución de las acciones propuestas y apenas el 25% tienen un nivel de prioridad medio.

Manual de seguridad turística en el centro turístico Indichuris.

Conforme a las acciones de seguridad establecidas anteriormente se procede a plasmar un manual el cual tiene el siguiente alcance: Este manual está diseñado como un instrumento de buenas prácticas de seguridad turísticas las cuales deben ser aplicadas por el propietario del centro turístico Indichuris, para el cuidado y protección de la integridad de los turistas.

Objetivo del manual.

Contribuir con las buenas prácticas de seguridad turística para el Centro Turístico Indichuris en los servicios de: Alojamiento, Alimentación y Guianza para garantizar la integridad de los turistas y la calidad de los servicios.

Contenido del manual.

Estará dividido por acciones conforme a los servicios turísticos analizados, inicialmente constará con una portada, créditos y tabla de contenidos, en la parte final se detalla un glosario, bibliografía y la contra portada.

El presente Manual ha sido concebido con el apoyo de la siguiente normativa: Ley de turismo, Reglamento de alojamiento turístico, Reglamento turístico de alimentos y bebidas, Reglamento de operación turística de aventura, Reglamento de Guianza turística, Reglamento de actividades turísticas, Manual de buenas prácticas de manufacturas, Manual

de normas y procedimientos de limpieza, Reglamento de uso, manejo y mantenimiento en equipo de deportes extremos indicado por el GAD Municipal Limón Indanza.

- **PORTADA.**



- **PRESENTACIÓN.**

El presente Manual ha sido concebido con el apoyo de la siguiente normativa: Ley de turismo, Reglamento de alojamiento turístico, Reglamento turístico de alimentos y bebidas, Reglamento de operación turística de aventura, Reglamento de Guianza turística, Reglamento de actividades turísticas, Manual de buenas prácticas de manufacturas, Manual de normas y procedimientos de limpieza, Reglamento de uso, manejo y mantenimiento en equipo de deportes extremos indicado por el GAD Municipal Limón Indanza.

El manual ha sido diseñado con el fin de Contribuir con las buenas prácticas de seguridad turística para el Centro Turístico Indichuris en los servicios de: Alojamiento, Alimentación y Guianza para garantizar la integridad de los turistas y la calidad de los servicios.

- **ACCIONES DE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO.**

Es importante que tú como propietario mantengas las instalaciones, en las mejores condiciones de limpieza y funcionamiento, toma en cuenta las siguientes acciones:

EN LOS INGRESOS:

Para evitar caídas, tropiezos y golpes:

1) El suelo debe estar libre de basura, baches, piedras y tener letreros que indiquen precaución en lugares de peligro; las gradas deben estar inmóviles y tener pasamanos.
2) Recuerda también que en los bordes de las piscinas y las lagunas deberás colocar barandas de protección y letreros.
3) Como tus construcciones son de madera ten cuidado de dejar clavos mal colocados, es preferible retirarlos o colocarlos correctamente; de esta forma evitarás que tus turistas se lastimen.
4) Recuerda almacenar los productos inflamables en una bodega apartada de las cabañas, así como también los productos de limpieza.
5) Debes almacenar la lencería como: sábanas, almohadas, colchones, toallas de baño, entre otros en un lugar seco y libre de contaminantes como productos de limpieza

En relación al personal te recomendamos:

6) Mantener una buena comunicación con el personal así como contar con personal de supervisión basándose en la calidad de los servicios a brindar, por lo que debes prepararlos con capacitaciones especializadas.

- **ACCIONES DE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.**

Al igual que en el alojamiento es importante que tú como propietario mantengas las instalaciones, en las mejores condiciones de limpieza y funcionamiento, toma en cuenta las siguientes acciones:

1) Debes tener en cuenta que la construcción debe ser adecuada al servicio así como:
   - Conexiones eléctricas adecuadas para evitar posibles descargas.
   - Protección de ventanas para evitar el ingreso de animales peligrosos.
   - Adecuado almacenamiento de objetos inflamables en cocina.
2) Recuerda tener cuidado con la exposición a temperaturas extremas.
3) El orden y la limpieza deben ser prioridad en la cocina por ejemplo: la herramientas corto punzantes deben estar en un sitio adecuado y cuando los uses tener mucho cuidado.

4) Si tienes limpios y ordenados los utensilios de cocina evitaras posibles contaminaciones.
5) Tus empleados y trabajadores deben usar un uniforme adecuado para la cocina y para el servicio.
6) Debes capacitarlos en atención al cliente e idiomas extranjeros.
7) Es necesario que tengas una persona que se encargue de supervisar el servicio.

- **ACCIONES DE SEGURIDAD TURISTÍCA PARA El SERVICIO DE GUIANZA.**

Es importante que tú como propietario brindes la adecuada seguridad en este servicio tomando en cuenta las siguientes acciones:

De los equipos de seguridad:

1) Como propietario debes contar con todo el equipamiento de seguridad requerida tales como: arnés, cascos y guantes;
2) A cada turista debes solicitar use el equipo de seguridad antes de realizar la actividad
3) Debes supervisar que el casco este ajustado a la cabeza del turista, el arnés ajustado a su cuerpo y los guantes que se acoplen al tamaño de sus manos.
4) Estos equipos deben recibir el mantenimiento adecuado, para lo cual debes contactarte con el proveedor para que te enseñe como lo deberás realizar.

De la señalética:

5) Es importante que coloques señaléticas a lo largo del recorrido y en puestos de descanso, los letreros deben tener información relevante como: distancia, normas de comportamiento, prohibiciones y explicaciones.

De los Guías:

6) Tus empleados y trabajadores deberán utilizar ropa y calzado adecuado para la realización de los recorridos, también deberán recomendar a los turistas el cuidado a la exposición solar.
7) Tus guías deberán tener conocimientos en la calidad del servicio en la guianza, a su vez deberás realizar capacitaciones de cultura turística.
8) Debes capacitarlos en el manejo y mantenimiento del equipo de seguridad.

- **GLOSARIO.**

Manual: Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia.

Acciones: Son efectos que un agente tiene sobre una determinada cosa, del desarrollo de un conjunto de determinados movimientos y gestos o de una sucesión de hechos o circunstancias.

Reglamento: Conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por la autoridad competente para la ejecución de una ley, para el funcionamiento de una corporación, de un servicio o de cualquier actividad.

Buenas prácticas: hace referencia a todas aquellas experiencias que se guían por principios, objetivos y procedimientos apropiados o por pautas aconsejables que se adecuan a una normativa determinada.

Cultura turística: es el conjunto de conocimientos y valores que adquieren tanto turistas como anfitriones del destino y que mediante su práctica, más una serie de actitudes y costumbres, se favorece el fomento y el crecimiento de la actividad turística.

Barandas: es un tipo de parapeto formado de balaustres que constituye un elemento de protección para balcones, escaleras, puentes u otros.

Lencería: Conjunto de prendas de tela de hilo, algodón u otras materias, usualmente sin teñir, que se emplean para vestir camas y mesas.

Supervisión: Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

Arnés: Correaje resistente que se ajusta al tronco y las piernas de una persona y que, ligado a algo (un paracaídas, una cuerda, etc.) sirve como mecanismo de seguridad en deportes como el parapente, el montañismo o el ala delta.

CAPITULO V.

5. CONCLUSIONES.

- En base al primer objetivo se obtuvo que el centro turístico Indichuris ofrece al turista el servicio de: alojamiento, el cual está integrado por 11 cabañas, 19 habitaciones y 72 camas, con una capacidad para 78 pax; así como también el servicio de alimentación en donde se destaca por la demostración y preparación de platos típicos de la zona y finalmente el servicio de guianza, en donde se puede observar manifestaciones etnográficas, caminatas diurnas y nocturnas, observación de flora, fauna y la realización de la actividad denominada "Salto de Tarzán" la misma que consiste en saltar de un columpio del que se puede observar, desde lo más alto el majestuoso río Pastaza.
- Mediante la aplicación de la Matriz de identificación de riesgos del Ministerio de Relaciones Laborales (MRL) y la observación directa, se identificó 13 factores de riesgos en el servicio de alojamiento, de los cuales, el 54% corresponden a factores mecánicos, el 8% a factores químicos, 8% a factores bilógicos, y el 31% en factores psicosociales, en el servicio de alojamiento. En el servicio de alimentación se identificó 11 factores de riesgos, distribuidos de la siguiente forma: 36% de factores mecánicos, 18% de factores físicos, 18% de factores biológicos y un 27% de factores psicosociales. En el servicio de guianza se identificó 12 factores de riesgos de los cuales el 42% son factores mecánicos, el 17% factores físicos, el 8% factores biológicos y un 33% factores psicosociales, estos factores se presentan por la falta de cultura turística y el incumplimiento de Leyes, Reglamentos y Normas para el debido funcionamiento del lugar y que pueden ocasionar daño a la seguridad del turista en la prestación del servicio de alojamiento.
- Finalmente se propone un Manual de seguridad turística en el Centro Turístico Indichuris, en el se plasman las acciones de seguridad para cada servicio, en el alojamiento se identifica al 85% de acciones con un alto nivel de prioridad en el cumplimiento y el 15% tiene un nivel de prioridad medio; en el servicio de alimentación se identifican 73% de acciones con un nivel de prioridad alto de cumplimiento y el 27% de acciones con un nivel de prioridad medio para la ejecución de las acciones propuestas; para el servicio de guianza se estableció que el 75% de acciones poseen un nivel alto de prioridad y el 25% tiene un nivel medio de prioridad para el cumplimiento de las mismas.

5.1. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda que se haga un estudio de la percepción de la calidad del servicio.
- Se recomienda colocar señalización, cumplir con la limpieza y mantenimiento de las cabañas para evitar el deterioro, capacitar al personal en cultura turística para mejorar la calidad de los servicios.
- Se recomienda solicitar apoyo de instituciones públicas (Gobierno Provincial, Cantonal, Parroquial), para el funcionamiento legal en actividades turísticas del Centro Turístico Indichuris.
- Se recomienda diseñar un plan de emergencia para asegurar la seguridad del visitante.
- Se recomienda aplicar el uso de este manual de seguridad turística en el centro turístico Indichuris de la parroquia Pomona provincia de Pastaza.

CAPITULO VI

BIBLIOGRAFÍA

Bermudes Quejada, E. D. E. R., & Orjuela Sarabia, O. S. (2017). *Diseño de un manual didáctico de redacción periodística para los estudiantes de comunicación social de la Universidad Francisco De Paula Santander Seccional Ocaña* (Doctoral Dissertation)

Catacora Carpio, F. (1997). Sistemas y procedimientos contables. *Editada por McGraw-Hill Interamericana de Venezuela SA*

CIIFEN. (2010). *Definicion de Riesgo* .

De Actividades Turísticas, R. G. (2002). Reglamento general de actividades turísticas.

De Alojamiento Turístico, R. (2016). Reglamento de Alojamiento Turístico. *Quito, Ecuador: Ministerio De Turismo. Recuperado de http://www. turismo. gob. ec/wp-content/uploads/2016/07/18-02-2016-Reformas-al-Reglamento-de-Alojamiento. pdf*.

Delgado Gómez, F. L., Chimbolema, S., & Natividad, J. (2018). *Diseño de un manual de procedimiento para el departamento de operaciones de la empresa Rocersa SA* (Bachelor's thesis, Universidada de Guayaquil Facutad de Ciencias Administrativas).

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

Ecuador, C. T. (2014). Reglamento para la Operación Turística de Aventura.

Ecuador, R. (2010). Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD. *Quito: Asamblea Nacional*.

Faundes, C. (2017). Evolución del concepto seguridad en los libros blancos de defensa de Chile. *Papel Político, 22*(1), 185-219.

GOECUADOR. (2019). *GOECUADOR*. Recuperado de GOECUDOR: https://goecuador.net/go/Centro-de-Turismo-Comunitario-Indichuris-turismo-ecuador

Grunewald, L. (2010). Municipio, Turismo y seguridad. Editorial OEA-Universidad Nacional de Quilmes, Programas de seguridad y turismo, 19-25.

INISEG. (2018). *Instituto Internacional de Estudios en Seguridad Global*. Obtenido de Seguridad turística: su importancia y proyección:

https://www.iniseg.es/blog/seguridad/seguridad-turistica-su-importancia-y-proyeccion/

Ishikawa, K. (1986). *Que es el control total de calidad?* (No. 658.56/I79wE).

Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.

Ley de Turismo. (2002). *Ministerio de Turismo.* Recuperado de Ministerio de Turismo: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/LEY-DE-TURISMO.pdf

Ministerio de Turismo. (04 de 02 de 2019). *Ministerio de Turismo*. Recuperado de Ministerio de Turismo: https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/

MINTUR. (2002). *Ley de Turismo.* Obtenido de Ley de Turismo: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf

OEA. (1980). *Servicios Turísticos.* Obtenido de Servicios Turísticos: https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st

OMT. (2013). *II Comferencia de Seuridad Turistica* . Pánama: 0EA.

Pérez, J., & Gardey, A. (2012). *Definicion.De*. Recuperado de Concepto de Seguridad: https://definicion.de/seguridad/

RAE. (2014). *RAE*. Obtenido de RAE: https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z

Rivera, J. M., Bassotti, G., Chías, J., García, F., Quirola, D., Garcés, S., & Wiedemann, L. (2007). Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020".

Tarlow, P. (2014). *Seguridad Y terrorismo en un Mundo Global.* Argentina.

TURISMO, M. I. (2016). *Plan Estrategico de Seguridad Turistica* . Colombia.

Turístico, E. (2019). *Ecuador Turístico*. Obtenido de Ecuador Turístico: https://www.ecuador-turistico.com/2011/12/pastaza-pastaza-indichuris-trismo-en.html

Solórzano, O. (2014). Manual de conceptos de riesgos y factores de riesgo para análisis de peligrosidad. *Costa Rica. Recuperado el*, *21*.

CAPÍTULO VII.

ANEXO 1 ENTREVISTA 1.

Entrevista 1

Nombre del Entrevistado: _____

Fecha de la Entrevista: _____

Lugar de la Entrevista: _____

Objetivo: Conocer las características generales del Centro Turístico Indichuris como base de la seguridad

Cuestionario

1. ¿Cómo está construido el centro turístico Indichuris?
2. ¿Hace cuantos años inicio en él turismo?
3. ¿Qué servicios turísticos ofrece?
4. ¿De dónde proviene el agua para el consumo humano?
5. ¿De dónde se provee de energía eléctrica?
6. ¿Existe alcantarillado o pozo séptico?
7. ¿Cuál es la disposición final de los desechos?
8. ¿Existe botiquín de primeros auxilios y/o personal que sepa de primeros auxilios?
9. ¿En caso de emergencia, cómo actúan?
10. ¿Cómo se establecieron los senderos?

Gracias

ANEXO 2 ENTREVISTA 2.

Entrevista 2

Nombre del Entrevistado: _____

Fecha de la Entrevista: _____

Lugar de la Entrevista: _____

Objetivo: Describir el servicio de Alojamiento, Alimentación y Guianza del Centro Turístico Indichuris, en el ámbito de seguridad

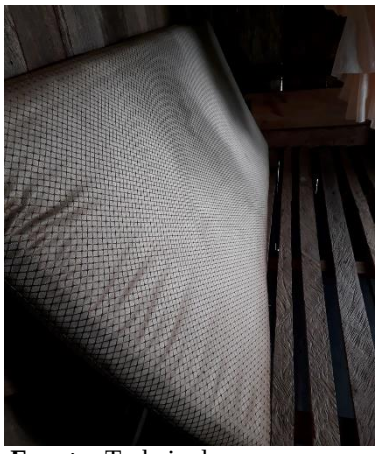
Cuestionario

1. ¿Cómo está constituido el servicio?
2. ¿Cómo realiza el mantenimiento y limpieza de las infraestructuras del servicio?
3. ¿Cuál es el proceso que realiza en caso de alguna emergencia en el servicio?
4. ¿Cómo atiende al turista que llega a utilizar el servicio?
5. ¿De qué forma realiza la adquisición de materia prima para ofrecer el servicio?
6. ¿El personal que labora en el servicio, posee capacitación en turismo y en seguridad?
7. ¿Existe normativa interna relacionada al desempeño del personal?
8. ¿En el caso de la preparación de alimentos cual es el proceso?

Gracias

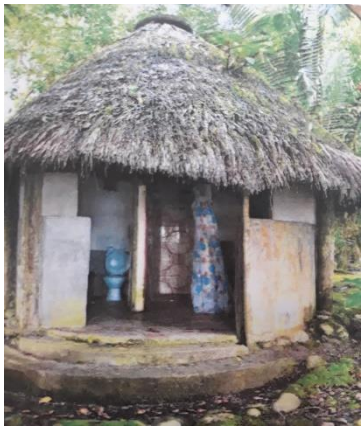
ANEXO 3 REGISTRO FOTOGRÁFICO.

Ilustración 1 Alojamiento



Fuente: Trabajo de campo
Elaboración: Barroso y Mera,

Ilustración 2 Servicios Higiénicos



Fuente: Trabajo de campo
Elaboración: Barroso y Mera,

Ilustración 3 Accesibilidad



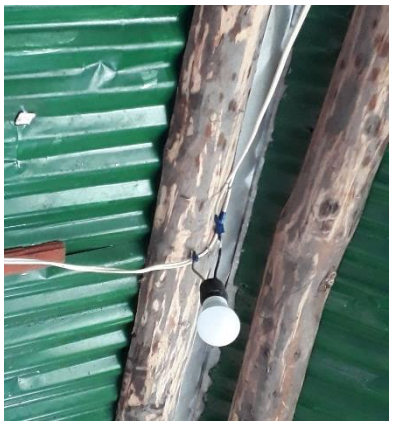
Fuente: Trabajo de campo
Elaboración: Barroso y

Ilustración 3 Protección



Fuente: Trabajo de campo
Elaboración: Barroso y

Ilustración 5 Instalación Eléctrica



Fuente: Trabajo de campo
Elaboración: Barroso y

Ilustración 4 Comedor



Fuente: Trabajo de campo
Elaboración: Barroso y

ANEXO 4 MATRÍZ DE RIESGOS LABORALES.

Ministerio de Relaciones Laborales	**MATRÍZ DE RIESGOS LABORALES (Adaptada para la seguridad turística en los servicios del sitio en estudio)**					
DATOS DE LA EMPRESA						
NOMBRE DE LA EMPRESA:				**SERVICIO TURISTICO:**		
RESPONSABLE:				**TECNICO:**		
Descripción de actividades principales que se desarrolla en el servicio turístico						
FACTORES DE RIESGO		**FACTOR DE RIESGO**		**EXISTENCIA**		**Situaciones o acciones que permiten la existencia de factores de riesgo**
				SI	**NO**	
RIESGO MECÁNICO	**1**	**Atrapamiento en instalaciones**	Los empleados y/o visitantes podrían quedar atrapados dentro de las instalaciones			
	2	**Atrapamiento por o entre objetos**	El cuerpo o alguna de sus partes quedan atrapadas por: Piezas que engranan. Un objeto móvil y otro inmóvil. Dos o más objetos móviles que no engranan.			
	3	**Atrapamiento por vuelco de máquinas o carga**	El trabajador y/o visitante queda atrapado por el vuelco de tractores, carretillas, vehículos o máquinas.			
	4	**Atropello o golpe con vehículo**	Comprende los atropellos de trabajadores y/o visitantes por vehículos que circulen por el área en la que se encuentre			
	5	**Caída de personas al mismo nivel**	Caída en un lugar de paso o una superficie de trabajo y/o de visita Caída sobre o contra objetos. Tipo de suelo inestable o deslizante.			
	6	**Trabajo en Alturas**	Comprende caída de trabajadores y/o visitantes desde alturas superiores a 1,80 metros: De andamios, pasarelas, plataformas, etc. De escaleras, fijas o portátiles. A pozos, excavaciones, aberturas del suelo, etc.			

	7	**Caídas manipulación de objetos**	Considera riesgos de accidentes por caídas de materiales, herramientas, aparatos, etc., que se estén manejando o transportando manualmente o con ayudas mecánicas, siempre que el accidentado sea el trabajador y/o el visitante que este manipulando el objeto que cae.			
	8	**Espacios confinados**	Calidad de aire deficiente: puede haber una cantidad insuficiente de oxígeno para que el trabajador y/o visitante pueda respirar.La atmósfera puede contener alguna sustancia venenosa que haga que el trabajador y/o visitante se enferme o que incluso le provoque pérdida de conocimiento.Las exposiciones químicas debido a contacto con la piel o por ingestión así como inhalación de "aire de baja calidad"Riesgo de incendios: pueden haber atmósferas inflamables/explosivas debido a líquidos inflamables y gases y polvos combustibles que si se encienden pueden llevar a un incendio o a una explosión.Procesos relacionados con riesgos tales como residuos químicos, liberación de contenidos de una línea de suministro.			
	9	**Choque contra objetos inmóviles**	Interviene el trabajador y/o visitante como parte dinámica y choca, golpea, roza o raspa sobre un objeto inmóvil. Áreas de trabajo y/o de visita no delimitada, no señalizada y con visibilidad insuficiente.			
	10	**Choque contra objetos móviles**	Falta de diferenciación entre los pasillos definidos para el tráfico de personas y los destinados al paso de vehículos.			
	11	**Choques de objetos desprendidos**	Considera el riesgo de accidente por caídas de herramientas, objetos, aparatos o materiales sobre el trabajador y/o visitante que no los está manipulando. Falta de resistencia en estanterías y estructuras de apoyo para almacenamiento. Inestabilidad de los apilamientos de materiales.			
	12	**Contactos eléctricos directos**	Aquellos en los que la persona entra en contacto con algún elemento que no forma parte del circuito eléctrico y que, en condiciones normales, no debería tener tensión, pero que			

			la adquirido accidentalmente (envolvente, órganos de mando, etc.)			
	13	**Contactos eléctricos indirectos**	Aquellos en los que la persona entra en contacto con algún elemento que no forma parte del circuito eléctrico y que, en condiciones normales, no debería tener tensión, pero que la adquirido accidentalmente (envolvente, órganos de mando, etc.)			
	14	**Desplome derrumbamiento**	Comprende los desplomes, total o parcial, de edificios, muros, andamios, escaleras, materiales apilados, etc. y los derrumbamientos de masas de tierra, rocas, aludes, etc.			
	15		Inestabilidad de los apilamientos de materiales.			
	16	**Superficies irregulares**	Los empleados y/o visitante podrían tener afecciones osteomusculares (lesión dolorosa) por distención de varios ligamentos en las articulaciones de las extremidades inferiores por efecto a caminar o transitar por superficies irregulares			
	17	**Manejo de Explosivos**	Liberación brusca de una gran cantidad de energía que produce un incremento violento y rápido de la presión, con desprendimiento de calor, luz y gases, pudiendo tener su origen en distintas formas de transformación.			
	18	**Manejo de productos inflamables**	Accidentes producidos por los efectos del fuego o sus consecuencias. Falta de señalización de advertencia, prohibición, obligación, salvamento o socorro o de lucha contra incendios.			
	19	**Proyección de partículas**	Circunstancia que se puede manifestar en lesiones producidas por piezas, fragmentos o pequeñas partículas de material, proyectadas por una máquina, herramientas o materia prima a conformar.			
	20	**Punzamiento extremidades inferiores**	Incluye los accidentes que son consecuencia de pisadas sobre objetos cortantes o punzantes (clavos, chinchetas, chapas, etc.) pero que no originan caídas.			
	21	**Inmersión en líquidos o**	Muerte por sofocación posterior a inmersión en reservorios de agua, silos.			

	22	**material particulado**	Casi ahogamiento. Lesión de suficiente severidad para requerir atención médica, puede condicionar morbilidad y muerte, tiene una supervivencia mayor a 24 horas, tras asfixia por líquidos.			
	23	**Manejo de herramientas cortopunzantes**	Comprende los cortes y punzamientos que el trabajador y/o visitante recibe por acción de un objeto o herramienta, siempre que sobre estos actúen otras fuerzas diferentes a la gravedad, se incluye martillazos, cortes con tijeras, cuchillos, filos y punzamientos con: agujas, cepillos, púas, otros			
RIESGO FÍSICO	**24**	**Contactos térmicos extremos**	El accidente se produce cuando el trabajador y/o visitante entra en contacto directo con: Objetos o sustancias calientes. Objetos o sustancias frías.			
	25	**Exposición a radiación solar**	Posibilidad de lesión o afección por la acción de los rayos solares			
	26	**Exposición a temperaturas extremas**	El trabajador y/o visitante sufre alteraciones fisiológicas por encontrarse expuesto a ambientes específicos de: Calor extremo (atmosférico o ambiental). Frío extremo (atmosférico o ambiental).			
	27	**Iluminación**	Según el tipo de trabajo o visita a realizar se necesita un determinado nivel de iluminación. Un bajo nivel de iluminación, además de causar daño a la visión, contribuye a aumentar el riesgo de accidentes. Un elevado nivel de iluminación crea molestias y cansancio visual. Iluminación del puesto de trabajo y/o de visita no adecuada a las características de trabajo u operación.			
	28	**Radiación ionizante**	Son aquellas radiaciones electromagnéticas que al atravesar la materia son capaces de producir la ionización de la misma. Se presentan en: Gammagrafía industrial. Diagnosis radiológica. Radioterapia. Centrales nucleares. Análisis químico mineral. Investigación con isótopos radioactivos.			

	29	**Radiación no ionizante**	Son radiaciones electromagnéticas que no producen ionización. Se presentan en: Hornos microondas. Secaderos industriales. Emisiones de radiofrecuencia. Soldadura. Salas de esterilización. Fusión de metales. Aplicación del láser.			
	30	**Ruido**	El ruido es un contaminante físico que se transmite por el aire mediante un movimiento ondulatorio.Se genera ruido en:Motores eléctricos o de combustión interna.Escapes de aire comprimido.Rozamientos o impactos de partes metálicas.Máquinas.			
	31	**Temperatura Ambiente**	Las actividades del puesto de trabajo son realizadas al aire libre y en áreas calurosas o frías que puede dar lugar a fatiga y aun deterioro o falta de productividad del trabajo realizado.			
	32	**Vibraciones**	La exposición a vibraciones se produce cuando se transmite a alguna parte del cuerpo el movimiento oscilante de una estructura. La vibración puede causar disconfort, pérdida de precisión al ejecutar movimientos, pérdida de rendimiento debido a la fatiga, hasta alteraciones graves de la salud			
	33	**Presiones anormales**	Condición bajo la cual la presión atmosférica del lugar de trabajo y/o visita es diferente a la presión atmosférica del ambiente en general			
RIESGO QUÍMICO	**34**	**Exposición a químicos**	Los contaminantes químicos son sustancias de naturaleza química en forma sólida, líquida o gaseosa que penetran en el cuerpo del trabajador y/o visitante por vía dérmica, digestiva, respiratoria o parenteral. El riesgo viene definido por la dosis que a su vez se define en función del tiempo de exposición y de la concentración de dicha sustancia en el ambiente de trabajo.			
RIESGO BIOLÓGICO	**35**	**Contaminantes biológicos**	Son contaminantes constituidos por seres vivos. Son los microorganismos patógenos para el hombre. Estos microorganismos pueden estar presentes en puestos de trabajo de			

			laboratorios de microbiología y hematología, primeras manipulaciones textiles de lana, contacto con animales o personas portadoras de enfermedades infecciosas, etc.			
	36	**Accidentes causados por seres vivos**	Se incluyen los accidentes causados directamente por animales e insectos			
RIESGO ERGONÓMICO	**37**	**Sobreesfuerzo**	Riesgos originados por el manejo de cargas pesadas o por movimientos mal realizados: Al levantar objetos. Al estirar o empujar objetos. Al manejar o lanzar objetos			
	38	**Manipulación de cargas**	La carga física del trabajo y/o visita se produce como consecuencia de las actividades físicas que se realizan para la consecución de dicha actividad. Consecuencia directa de una carga física excesiva será la fatiga muscular, que se traducirá en patología osteomuscular, aumento del riesgo de accidente, disminución de la productividad y calidad del trabajo y/o visita, en un aumento de la insatisfacción personal o en inconfort.			
	39	**Calidad de aire interior**	Niveles de concentración de dióxido de carbono (CO2) en oficinas superiores a 1000 ppm genera molestias y cansancio			
	40	**Posiciones forzadas**	La carga física del trabajo y/o visita se produce como consecuencia de las actividades físicas que se realizan para la consecución de dicha tarea. Consecuencia directa de una carga física excesiva será la fatiga muscular, que se traducirá en patología osteomuscular, aumento del riesgo de accidente, disminución de la productividad y calidad del trabajo y/o visita, en un aumento de la insatisfacción personal o en inconfort. La fatiga física se estudia en cuanto a trabajos y/o visitas estáticas y dinámicas. En cuanto a la posición, clasificaremos los trabajos y/o visitas en cuanto a que se realicen de pie, sentado o de forma alternativa.			

	41	**Puesto de trabajo con Pantalla de Visualización de Datos (PVD)**	Se ha producido una revolución tecnológica cuyo exponente más importante sea quizá el uso del ordenador (pantalla de visualización de datos PVD). Se revisarán los aspectos referentes a las condiciones de trabajo y/o visita que deben reunir la sala, la pantalla, el teclado, la impresora, la mesa, la silla, así como otras cuestiones colaterales como la luz, instalación eléctrica, fatiga visual o fatiga postural.			
	42	**Confort térmico**	El confort térmico depende del calor producido por el cuerpo y de los intercambios entre éste y el medio ambiente.			
	43	**Movimientos Repetitivos**	Grupo de movimientos continuos, mantenidos durante un trabajo que implica al mismo conjunto ósteo muscular provocando en el mismo fatiga muscular, sobrecarga, dolor y por último lesión			
FACTORES PSICOSOCIALES	**44**	**Turnos rotativos**				
	45	**Trabajo nocturno**				
	46	**Trabajo a presión**				
	47	**Alta responsabilidad**				
	48	**Sobrecarga mental**				
	49	**Minuciosidad de la tarea**				
	50	**Trabajo monótono**				
	51	**Inestabilidad en el empleo**				
	52	**Déficit en la comunicación**				
	53	**Inadecuada supervisión**				
	54	**Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas**				
	55	**Desmotivación**				
	56	**Desarraigo familiar**				

	57	**Agresión o maltrato (palabra y obra)**				
	58	**Trato con clientes y usuarios**				
	59	**Amenaza delincuencial**				
	60	**Inestabilidad emocional**				
	61	**Manifestaciones psicosomáticas**				

ANEXO 5 MATRÍZ DE REDUCCIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES.

Matriz de Reducción de Riesgos Institucionales.

NOMBRE DE A INSTITUCIÓN:

No.	A	B	C	D	E	F	G
	Riesgo identificado en la institución (breve descripción)	Principales elementos de vulnerabilidad identificados para que se presente "a"	Acciones / actividades institucionales que permitan la reducción de la vulnerabilidad e incremento de la capacidad institucional.	Unidad / dirección / departamento responsable en la institución de la ejecución de la acción propuesta en "c"	Nivel de prioridad para la ejecución de la acción propuesta en "c": (alto - medio - bajo)	Cronograma: plazo para la ejecución de la acción propuesta en "c"	Costo presupuesto en usd
						TOTAL USD	