



## **ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **TEMA:**

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE  
ALOJAMIENTO EN EL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título Ingeniero  
Comercial**

### **Línea de investigación:**

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS  
ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE  
LOCAL

### **Autora:**

KATHERINE GISSEL MARIÑO VELASTEGUÍ

### **Directora:**

ING. MG. ELVA AIDEE LLERENA BARRENO

Ambato- Ecuador

Diciembre, 2019

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE  
AMBATO**

**HOJA DE APROBACIÓN**

**Tema:**

**ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE  
ALOJAMIENTO EN EL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA**

**Línea de investigación:**

**ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA  
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL.**

**Autora:**

**KATHERINE GISSEL MARIÑO VELASTEGUÍ**

Elva Aidee Llerena Barreno, Ing. Mg.

f.

CALIFICADOR

Franklin Rodrigo Pacheco Rodríguez, Ing. Mg.

f.

CALIFICADOR

Edwin José Armijos Velasco, Ing. Ms.

f.

CALIFICADOR

Christian Andrés Barragán Rodríguez, Ing. Mg.

f.

**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f.

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

**Ambato – Ecuador**

**Diciembre 2019**



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

BIBLIOTECA



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

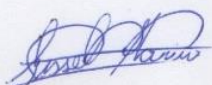
SECRETARÍA GENERAL  
PROCURADURÍA

## DECLARACIÓN DE IDENTIDAD Y AUENTICIDAD

Yo, **KATHERINE GISSEL MARIÑO VELASTEGUÍ**, con CC. 180503094-5, autora del trabajo de graduación intitulado: “**ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE ALOJAMIENTO EN EL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA**”, previa a la obtención del título profesional de **ingeniería comercial**, en la escuela de **Administración de Empresas**.

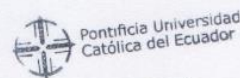
1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENECYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al sistema nacional de información de la educación superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica de Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad de Universidad.

Ambato, diciembre 2019



**KATHERINE GISSEL MARIÑO VELASTEGUÍ**

CC..180503094-5



BIBLIOTECA

## **DEDICATORIA**

Este logro, primero me lo dedico a mí por el gran esfuerzo y dedicación que he puesto para terminarlo. En segundo lugar, a toda mi familia que ha estado siempre apoyándome con sus consejos para ser mejor cada día y especialmente a mis padres y abuelitos, decirles que lo logramos.

Les amo mucho.

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias primero a Dios por permitirme culminar una etapa muy importante en mi vida el ser Ingeniera Comercial. A toda mi familia, mis padres Francisco Mariño y Margarita Velasteguí quienes han sido mi pilar fundamental para avanzar con mis estudios, inculcándome valores y principios para ser una mejor persona en la vida. A mi hermana Grace quien ha estado conmigo en las buenas y malas dándome apoyo para no rendirme y culminar con esta hermosa etapa de la vida.

A mis abuelitos, José y Enriqueta, quienes son mis segundos padres, los cuales me han enseñado el valor de la vida que es siempre ser humilde y respetuosa en todo momento y que con cada consejo que me han dado he logrado llegar hasta aquí.

A todas las personas que de una u otra manera siempre estuvieron presentes y apoyándome, a todos mis profesores queridos quienes han inculcado valores y conocimientos en todos estos semestres para poder lograr con mis objetivos y metas planteadas y como no a mi querida tutora Aidesita muchas gracias por todo el tiempo y paciencia dedicada para ser una mejor persona y profesional.

## RESUMEN

Baños de Agua Santa, es una de las potencias turísticas a nivel provincial y nacional por los muchos atractivos que posee el cantón, sin dejar de lado la exuberante vegetación natural con que cuenta esta hermosa ciudad ubicada al pie del volcán Tungurahua, colinda con los flancos externos de la cordillera oriental de los Andes entre el río Pastaza y el río Bascún; por todo esto es sin duda un lugar preferido para turistas nacionales e internacionales. La presente investigación analiza la evolución de las empresas turísticas de alojamiento en el Cantón Baños de Agua Santa en el periodo 2014-2018. Se utiliza una metodología de carácter descriptiva con un enfoque cuantitativo, basada en el instrumento de encuesta que ayuda a la recolección de datos, a través del desarrollo de las preguntas de investigación, realizadas a las empresas turísticas de alojamiento, donde se utiliza el programa Excel para realizar los diferentes cálculos que dan como resultado la T de *Student*; y un enfoque cualitativo en el análisis de entrevistas realizados a los diferentes actores especializados en el área turística, la población encuestada es de 133 empresas registradas en el Ministerio de Turismo y catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa (GADBAS). El estudio encuentra que las empresas turísticas de alojamiento en los últimos cinco años se ven afectadas por la sobre oferta de alojamientos no legales, en algunos sectores también ha contribuido la presencia de enganchadores en la decisión de los visitantes por la insistencia en el actuar de estos.

**Palabras Clave:** evolución, empresas turísticas, alojamiento.

## **ABSTRACT**

Baños de Agua Santa is one of the most popular touristic places in Ecuador because of its different attractions and natural vegetation that surround this beautiful city. It is located next to the Tungurahua volcano, bordering the external of the Andes mountains and between the Pastaza and the Bascún river. It is a favorite among national and international tourists. This study analyzes the rise of tourist accommodation companies in the city of Baños de Agua Santa during the period of 2014-2018. A descriptive methodology is used with a quantitative approach based on the survey instrument that helps with the collection of data through the development of questions made by tourist accommodation companies. The Excel program is used to analyze the different data that result in Student's T; and a qualitative approach in the analysis of interviews conducted with specialized people in the tourist area. The candidates include 133 companies registered in the Ministry of Tourism and a cadaster in the Autonomous Decentralized Government in Baños de Agua Santa (GADBAS). The study finds that tourist accommodation companies operating within the last five years have been affected by non-legal accommodation companies in which advertising has contributed to influencing people to stay.

**Key words:** evolution, tourism companies, accommodation.

**ÍNDICE DE CONTENIDO**

<b>DECLARACIÓN DE IDENTIDAD Y AUENTICIDAD</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA</b> .....	5
<b>1.1 Definición de las empresas y sus componentes asociados</b> .....	5
<b>1.2 Evolución del Turismo</b> .....	14
<b>CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	19
<b>2.1 Tipo y enfoque de investigación</b> .....	19
<b>2.2 Análisis e interpretación de datos</b> .....	21
<b>Análisis de las entrevistas</b> .....	21
<b>Análisis de las encuestas</b> .....	26
<b>CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	33
<b>CONCLUSIONES</b> .....	43
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	45
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	46
<b>ANEXOS</b> .....	49

**ÍNDICE DE CUADROS**

<b>Cuadro 1.1</b> La oferta turística .....	9
<b>Cuadro 1.2</b> Certificación del sistema de calidad .....	13
<b>Cuadro 2.1</b> Entrevista .....	222

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2.1</b> Persona encuestada .....	26
<b>Tabla 2.2</b> Documentos legales y permisos de operación vigentes del establecimiento turístico .....	26
<b>Tabla 2.3</b> Políticas o reglamentos del establecimiento .....	27
<b>Tabla 2.4</b> Estado del establecimiento turístico de mantenimiento y limpieza .....	28
<b>Tabla 2.5</b> Estado del establecimiento turístico de las instalaciones.....	28
<b>Tabla 2.6</b> Estado del establecimiento turístico de mobiliario y equipos.....	29
<b>Tabla 2.7</b> Certificación del establecimiento.....	29
<b>Tabla 2.8</b> Capacitaciones al personal.....	30
<b>Tabla 2.9</b> Años del establecimiento turístico en Baños .....	30
<b>Tabla 2.10</b> Ha variado la oferta hotelera.....	31
<b>Tabla 2.11</b> Habitaciones llenas .....	31
<b>Tabla 2.12</b> Competencia con los otros establecimientos .....	32
<b>Tabla 3.1</b> Número de personas temporada alta .....	33
<b>Tabla 3.2</b> Número de personas temporada baja .....	34
<b>Tabla 3.3</b> Comparación de años (personas hospedadas) en temporada alta y baja.....	35
<b>Tabla 3.4</b> Ventas mensuales temporada alta .....	36
<b>Tabla 3.5</b> Ventas Mensuales Temporada Baja.....	37
<b>Tabla 3.6</b> Comparación de años (ventas mensuales) en temporada alta y baja .....	38
<b>Tabla 3.7</b> Número de empleados temporada alta .....	39
<b>Tabla 3.8</b> Número de empleados temporada baja .....	39
<b>Tabla 3.9</b> Comparación de años (empleados) en temporada alta y baja .....	40

**ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

<b>Ilustración 3.1</b> CATASTRO TURÍSTICO.....	41
<b>Ilustración 3.2</b> VENTAS MENSUALES (temporada alta).....	41
<b>Ilustración 3.3</b> NÚMERO DE EMPLEADOS .....	42
<b>Ilustración 3.4</b> MESES CON MÁS AFLUENCIA TURÍSTICA .....	42

## INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo a nivel mundial ha tenido un continuo crecimiento y mucha diversificación, ayuda al desarrollo de nuevos destinos y de esta manera progresar en el sector económico, de igual forma el turismo se ha convertido en un factor clave del comercio internacional el cual apoya a la mejora de las fuentes de ingresos de muchos países en desarrollo (Organización Mundial de Turismo, s.f.).

En el 2013 aproximadamente 97 millones de turistas chinos atravesaron fronteras convirtieron al gigante asiático en uno de los principales países con un mayor número de visitantes internacionales en el mundo, los turistas chinos son los que más dinero gastan y estos se han convertido en clientes codiciados por hoteles y negocios de artículos de lujo en Europa y Estados Unidos (BBC Mundo, 2014).

Resulta oportuno mencionar que México se encuentra entre las ocho posiciones de los países latinoamericanos más competitivos del mundo, el cual se conserva como el destino turístico favorito. De esa manera se dice que el turismo representa 1 de cada 10 empleos a nivel global, así mismo la importancia del sector es de gran ayuda para el futuro de las economías latinoamericanas (BBC Mundo, 2014). Por lo que se ha considerado a México como uno de los países más visitados de América Latina con más de 32 millones de turistas extranjeros anuales, por esta razón el turismo representa el 8,6% del PIB del país.

En el Ecuador al turismo se lo ha considerado como uno de los sectores económicos principales para el desarrollo del país. Ruiz (2007) afirma que el Ecuador es conocido como uno de los 12 países con mayor diversidad en el mundo, el cual consta de muchos ecosistemas y culturas en un espacio muy pequeño, cuenta con buenos espacios que ayudan a la conectividad interna y situado estratégicamente; el país goza de entornos originales para promocionar su desarrollo turístico, y de esta manera aumentar su economía.

El turismo contribuyó a la economía ecuatoriana con 2.392 millones de dólares, por lo que es conocido como la tercera fuente de ingresos no petroleros, posteriormente al banano y al camarón, de acuerdo a evaluaciones elaboradas a partir de los datos de balanza de pagos del Banco Central del Ecuador (Ministerio de Turismo , 2019).

En Tungurahua “a más de la agricultura, ganadería, sector industrial y comercio, otro de los pilares económicos es el turismo” (El Telegrafo, 2017). Es decir, en Tungurahua, el turismo es de gran importancia para la economía gracias a las diferentes actividades que se realizan en varios cantones como promocionar la cultura, historia, gastronomía e incluso el sitio geográfico han contribuido tanto para los turistas como para los habitantes locales.

Baños de Agua Santa posee atractivos turísticos para el descanso, relajación, aventura y espiritualidad, es reconocido como un destino turístico a nivel mundial, donde tanto extranjeros como nacionales visitan a esta hermosa ciudad. El turismo de aventura es una de las principales columnas para generar grandes ingresos que ayudan a la economía de Baños de Agua Santa. Este producto se convirtió en el principal promotor económico para agencias de viajes, transportistas, restaurantes y otros negocios afines (El Comercio , 2014).

El cantón Baños, es una de las ciudades más seguras del país ideal para todo viajero que le gusta la aventura, el descanso, la espiritualidad y la diversión (Municipio Baños , 2013), donde el 92% de sus habitantes dependen directamente del turismo, los meses en los que más turistas visitan esta ciudad son: agosto, octubre con el 23 y 21% respectivamente, del total anual de visitas, por otro lado, los meses con menos turistas son: julio y noviembre con el 7 y 8% respectivamente, según las estadísticas totales del turista, el 77% corresponde a turistas nacionales y el 23% a extranjeros (Aguilar, 2015). Las actividades que se realizan conjuntamente con el sector como el desarrollo intercultural, manejo de infraestructura, generación de nuevas oportunidades y cuidado medio ambiental; al igual que los promotores turísticos, agencias, hoteles, restaurantes y otros negocios a fines, ayudarán a mejorar la economía y la generación del trabajo dentro del mismo.

A pesar de que Baños de Agua Santa, es conocido a nivel mundial, como una ciudad turística, en los últimos años ha sufrido una disminución en la afluencia de turistas al cantón, causados por las nuevas opciones que se ofrecen para viajar hacia el oriente, donde encuentran hospedajes más económico, variedad de lugares como diques, piscinas, entre otros; lo que ha generado menores ingresos en los negocios existentes en Baños, fundamentalmente en las empresas turísticas de alojamiento, hoy en día se ha podido observar que siempre hay alojamientos disponibles a pesar de estar en épocas altas donde antes eso era imposible.

En consecuencia, se ha planteado la siguiente idea a defender: “Con el análisis de la evolución de las empresas turística de alojamiento del cantón Baños de Agua Santa se pretende identificar y conocer los cambios que ha tenido las empresas de alojamiento en el periodo 2014-2018.” Por lo mismo se ha planteado como objetivo general, analizar la evolución de las empresas turísticas de alojamiento en el cantón Baños de Agua Santa en el período 2014 – 2018. Es necesario establecer objetivos específicos que complementen con la investigación como:

- Fundamentar teóricamente las empresas turísticas de alojamiento.
- Diagnosticar la situación actual de las empresas turísticas - sector alojamiento en el cantón Baños.
- Identificar la evolución de las empresas turísticas de alojamiento en el cantón Baños de Agua Santa en el periodo 2014- 2018.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados de la presente investigación, se ha desarrollado una metodología que se realiza mediante la combinación de métodos cualitativos, que permiten profundizar la naturaleza del problema de investigación y cuantitativos, basados en la información obtenida por fuentes primarias (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). Es importante sustentarla a través de fuentes bibliográficas enfocadas al tema de estudio, de igual manera es necesario realizar encuestas a los diferentes propietarios de los alojamientos del sector Baños, entrevistas a los diferentes actores principales especializados en el área turística, de quienes se recopiló la información, la misma

que fue analizada e interpretada para el desarrollo del análisis de la evolución de las empresas turísticas de alojamiento en el cantón Baños de Agua Santa.

Baños es un lugar conocido turísticamente a nivel provincial y nacional, dicha ciudad en los últimos años ha tenido poca afluencia de visitantes y se han visto afectado el sector turístico de alojamiento; es así que se pretende caracterizar las empresas turísticas de alojamiento del cantón Baños de Agua Santa a través de la información recabada en el periodo 2014- 2018, en la que se toma como base las siguientes variables: gestión empresarial, cumplimiento de leyes, estado de instalaciones respecto a higiene y aseo, calidad; así se obtendrá información real a través de los catastros emitidos por el Municipio del cantón Baños.

## CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

### 1.1 Definición de las empresas y sus componentes asociados

La empresa es aquella combinación que se da entre el dinero y las personas, que ayuda a producir un beneficio tanto para los propietarios que han aportado con ese dinero, como para los empleados que trabajan con ese dinero, el cual se da a través del uso de los diferentes servicios o productos que se comercializan a personas interesados en los mismos los clientes (López, 2009). También se la ha considerado como aquella “actividad industrial o del ente en donde se combinan los factores de producción o de prestación de servicios” (Ramírez, 2009, pág. 16). Es decir, la empresa realiza todas aquellas actividades de producción y prestación de servicios para mejorar el estilo de vida tanto del prestador de servicio como el comprador. Por lo tanto, la empresa es aquella combinación entre dinero, personas, factores de producción o prestación de servicios; que ayudan a producir un beneficio comercial tanto para productores como consumidores. La empresa se clasifica y denomina en función a diferentes criterios:

- a) **“Por su origen:** Empresas públicas y empresas privadas y de economía mixta. Las públicas se crean por la autoridad del Estado, las privadas se crean por voluntad de los particulares en uso del derecho natural conocido como libertad de iniciativa o libertad de empresa. Las de economía mixta cuando su administración en sus bienes participa tanto el estado como personas privadas.
- b) **Por su misión u objetivos:** Empresas industriales, comerciales y de servicios.
- c) **Por el destino de sus recursos y de sus utilidades:** Empresas con ánimo de lucro o sin ánimo de lucro.
- d) **Por el tipo de aportes, recursos y participación de sus miembros:** Sociedades de personas y sociedades de capital y combinaciones de personas y de capital.
- e) **Por su régimen jurídico:** Sociedad anónima, sociedad limitada, sociedad encomandita, sociedad de hecho.
- f) **Por su tamaño:** Empresa grande, empresa mediana, empresa pequeña y microempresa.
- g) **Por el ámbito territorial de su actividad:** empresa local, empresas regionales, empresas nacionales, empresas multinacionales, etc.”

(Ramírez, 2009)

En la clasificación de las empresas por su misión u objetivo, existen empresas industriales, comerciales y de servicio; por lo cual, las empresas de servicio son aquellas que satisfacen las necesidades de los clientes a través de sus servicios prestados.

A continuación, se describe que es empresa turística; al saber que una empresa es aquella entidad que ofrece productos o servicios para satisfacer las diferentes necesidades de los clientes; se definirá el turismo y de esa manera poder combinar las dos palabras para conocer que es una empresa turística y para qué sirve. Según la Ley del Turismo (2008) en sus artículos menciona que es el turismo y las actividades turísticas que las ejercen, es así que en el Art. 2 al turismo se le considera como aquella actividad de desplazamiento que las personas realizan de un lugar a otro que no sea de su residencia actual, sin ánimo de quedarse permanentemente allí, es decir, las personas buscan lugares de atracción para dirigirse allá con el afán de pasar unos días de vacaciones con sus familias. Por otro lado, en el capítulo II se refiere a las actividades turísticas y quien las ejerce, donde en el Art. 5 se menciona lo siguiente:

“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; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables”  
(Ley de Turismo , 2008).

Es así que, al mencionar al alojamiento como una actividad turística, el mismo cumple con la Licencia Anual de Funcionamiento, la cual cuenta con una serie de normas y reglas de cumplimiento que acreditan al servicio ofrecido.

### **Empresa turística de Alojamiento**

En el sector de alojamiento existen tanto empresas turísticas como no turísticas, las cuales son controladas por el Ministerio de Turismo y Ministerio del Interior respectivamente. A través del Ministerio de Turismo se ha establecido un reglamento de alojamiento turístico, el cual ayuda a identificar la clasificación y categorización de los establecimientos turísticos

vigentes. Es así que en el Art. 12 habla sobre la clasificación, nomenclatura y que significa cada uno; son los siguientes:

- a) Hoteles (H): servicio que cuenta con habitaciones, baños y aseo privado, tiene servicios de alimentos y bebidas en un área específica ya sea restaurante o cafetería; cuenta con un mínimo de 5 habitaciones.
- b) Hostales (HS): Tiene habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño privado, cuenta con servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo, y cena); cuenta con un mínimo de 5 habitaciones
- c) Hostería (HT): Ofrece habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño privado, forma bloques independientes; cuenta con jardines, áreas verdes, zona de recreación y cuenta con un mínimo de 5 habitaciones.
- d) Hacienda Turística (HA): ofrece habitaciones privadas con cuartos de baño privado o compartido de acuerdo a su categoría, localizada en paisajes naturales; su construcción tiene un valor cultural, histórico, cuenta con estacionamiento y contará con un mínimo de 5 habitaciones.
- e) Lodge (L): Ofrece habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño privado o compartido de acuerdo a su categoría; se encuentra en entornos naturales; sirve para realizar excursiones organizadas y contará con un mínimo de 5 habitaciones.
- f) Resort (R): es un complejo turístico que tiene habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, tiene como propósito ofrecer actividades de recreación, posee diversas instalaciones, equipamiento; tiene servicios de alimentos y bebidas en los diferentes espacios adecuados para el efecto.
- g) Refugio (RF): cuenta con habitaciones privadas o compartidas, con un cuarto de baño privado o compartido, posee un área de estar, cocina y comedor; se encuentra generalmente en las montañas y áreas naturales protegidas.
- h) Campamento Turístico (CT): en este lugar se utiliza las tiendas de campaña, dispone por lo mínimo con cuarto de baños y aseo compartidos cerca al área de campamento, ofrece actividades de recreación y descanso al aire libre.
- i) Casa de Huéspedes (CH): tiene habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado, presta servicios de alimentos y bebidas; su capacidad mínima es de dos y máxima de cuatro habitaciones (Reglamento de Alojamiento Turístico , 2016).

La empresa turística, también, ha sido considerada como mercado turístico que y se lo define como “el estado y la evolución de la oferta y demanda del sector turístico” (Olmos Juárez & García Cebrián , 2016, pág. 22). Es así que un mercado turístico cuenta con oferta y demanda que ayuda a los diferentes servicios a desarrollarse de mejor manera en el sector; por lo mismo, se identificará que es oferta y demanda turística:

### **Oferta turística**

Se entiende como oferta al ofrecimiento de bienes o servicios en un periodo determinado a un costo específico, donde se describe a la oferta turística como el conjunto de servicios prestados; entre ellos se encuentra las empresas turísticas, recursos turísticos que son los elementos principales de atracción ofrecidos, con un precio concreto y en un momento determinado, es decir es el total de productos y servicios prestados ya sea por entidades o personas que conozcan del sector y de esa manera desarrolla las diferentes actividades turísticas, donde los visitantes puedan acceder (Olmos Juárez & García Cebrián , 2016). Para poder entender más sobre la oferta turística, en el cuadro desarrollado algunos aspectos que se consideran en una empresa turística:

**Cuadro 1.1** La oferta turística

<b>EMPRESAS TURÍSTICAS</b>	<b>Oferta de empresas básicas</b>	
	<b>Alojamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimientos hoteleros</li> <li>• Apartamentos turísticos</li> <li>• Alojamientos rurales</li> <li>• Camping</li> <li>• Otros alojamientos turísticos como: albergues turísticos, viviendas vacacionales, balnearios, entro otros.</li> </ul>
	<b>Intermediación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencias de viajes</li> <li>• Centrales de reservas</li> </ul>
	<b>Transporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aéreo</li> <li>• Acuático</li> <li>• Ferrocarril</li> <li>• Carretera</li> </ul>
	<b>Oferta de empresas complementarias</b>	
	<b>Restauración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restaurantes</li> <li>• Cafeterías</li> <li>• Bares y otros</li> </ul>
	<b>Entidades de información turística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas de turismo</li> <li>• Centros de interpretación</li> <li>• Guías de turismo (locales, correo, receptivo)</li> <li>• Otras empresas (visitas en medios de transportes)</li> </ul>
	<b>Empresas de ocio y tiempo libre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turismo activo y aventura</li> <li>• Otras actividades deportivas</li> <li>• Parques temáticos y similares</li> <li>• Empresas de espectáculo</li> <li>• Animación turística</li> <li>• Actividades de salud</li> </ul>

**Fuente:** Modificado a partir de Olmos Juárez & García Cebrián (2016)

En la oferta turística uno de los principales aspectos es el alojamiento, donde existe una variedad de hostales, hoteles, hospedajes, casas de renta, entre otros, que sirven para que los turistas se alojen en lugares cómodos y disfruten de un buen servicio.

### **Demanda turística**

Es el conjunto de servicios o productos turísticos que se han adquirido o se tiene previsto comprar, también se expresa a través del número de consumidores reales o previstos, es así que la demanda turística, se la conoce como el conjunto de consumidores que se desplazan y consumen productos o servicios, motivados por diferentes intereses como el descanso, la diversión, la cultura entre otros (Olmos Juárez & García Cebrián , 2016).

El conocimiento de la clasificación y de cada uno de los establecimientos es necesario tomar en cuenta las siguientes variables, que ayudarán a sustentar de mejor manera la investigación de la evolución de dichos alojamientos, las cuales se describirán a continuación:

### **Gestión empresarial o administrativa**

El diccionario de la Real Academia Española da dos conceptos específicos a gestión: acción y efectos de gestionar, acción y efectos de administrar. Para Prieto (2011) la gestión organizacional es “cuyo proceso permite a la organización ser proactiva en la formulación de su futuro” (p.81). Es decir, que toda organización siempre cuenta con un buen servicio dentro y fuera de las empresas, de esta manera dirigir o administrar para obtener beneficios de la misma. Por otro lado, la gestión empresarial o administrativa es aquel proceso que se utiliza en las empresas para poder organizar, dirigir, controlar y coordinar estrategias y técnicas necesarias para el cumplimiento de los objetivos a largo plazo.

Por lo cual, en la investigación se analizan puntos importantes relacionados a la administración y gestión que tienen las empresas turísticas de alojamiento, como por ejemplo que tipo de persona está encargada para dirigir dichas empresas y así observar cómo ha sido la dirección de las mismas.

### **Cumplimiento de leyes, normas y regulaciones**

Ley es el principio que se adopta para dirigir la conducta realización de una acción establecida por una autoridad pública, también contribuye al existo del bien común de las personas que forman parte de una sociedad que cumple con sus deberes y derechos, si estas

leyes son incumplidas, los ciudadanos serán sancionados depende el grado de la falta cometida y así cumplir con el debido castigo que pueda evidenciar el esfuerzo realizado para enmendar la falta cometida.

Normas son reglas establecidas para mejorar el comportamiento y el orden de las personas en la sociedad, así mismo las normas son respetadas y permiten ajustar ciertas conductas y actividades. Estas también son sancionadas al infractor por haber violado las normas establecidas en la sociedad.

Las Regulaciones son intervenciones gubernamentales reguladas por una política pública, la cual es norma, ley o control de precios, cuyo objetivo es transformar la conducta de los colaboradores en una determinada actividad económica específica. La aplicación de esta regulación ayuda al aumento del bienestar social o evitar la pérdida del mismo (Hernández, s.a).

Con el análisis de los conceptos de cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, se realiza preguntas a las empresas turísticas de alojamiento para saber si cumplen con todos los requisitos necesarios y tienen todo en regla para calificar como empresa turística de alojamiento, de esa manera brindar el mejor servicio a todas las personas que visitan la ciudad de Baños de Agua Santa.

### **Estado de instalaciones respecto a higiene y aseo**

Las instalaciones para el alojamiento son lugares donde el turista dejan de ser viajeros y se convierten en huéspedes. Los turistas vienen de una amplia gama de situaciones económicas. Para construir una industria con una amplia base, es preciso instalar una gama de servicios que atraen a todas las clases o grupos que el área pretende interesar y que este dentro de sus medios económicos

La limpieza es la eliminación del material extra, es decir el polvo, tierra, detrito orgánico de la superficie inerte o viva y al momento de ser barrido esto elimina a los agentes biológicos superficiales. Los elementos más importantes para una limpieza son el agua, jabón o detergente y el secado para el proceso que se realiza al momento de limpiar (Escobar, 2010). La higiene tiene como objetivo tener las condiciones necesarias para la vida del hombre,

logran que las personas y la sociedad en general disfruten de un adecuado estado de salud. Crean las condiciones higiénicas contribuimos a garantizar un estado de bienestar físico mental y social del cliente interno y externo (Soto, s.a).

Respecto al estado de las instalaciones que tienen las empresas turísticas de alojamiento se plasma preguntas sobre el mantenimiento y limpieza, instalaciones y mobiliario y equipos en las que estas se encuentran, y de esa manera analizar a nivel global en el estado que estas se encuentran.

### **Calidad de servicios**

La percepción de calidad son aquellas expectativas que un cliente tienen como consecuencia de la prestación de servicio y de lo que en realidad obtiene. Existen dos componentes; calidad interna referida a los aspectos técnicos y operativos del servicio dentro de la empresa y calidad externa es aquella evaluación que realizan los clientes sobre los servicios brindados (Castillo, 2016). Es así que en los establecimientos el tener un servicio de calidad ayuda a mantener una buena imagen del mismo y que los turistas se sientan a gusto en su lugar de descanso.

Por otra parte, para brindar una mejor calidad de servicios las empresas están en constantes capacitaciones, por lo que se obtiene certificaciones, es así que los establecimientos que han pasado por auditorias que muestre un servicio de calidad, seguridad y profesionalidad podrán obtener el sello “Q” de calidad turística, brindan a los clientes una mejor experiencia turística ya sea por parte del sector público o privado para convertir a Ecuador en Potencia Turística (Ministerio de Turismo , 2015). Por tales consideraciones, en el cuadro 2 se describe algunos aspectos relacionados a la certificación del sistema de calidad.

**Cuadro 1.2** Certificación del sistema de calidad

<b>Certificación del sistema de calidad</b>
Certifica la capacidad de una empresa o una organización, para suministrar de manera sistemática productos que cumplan con los requisitos del consumidor y/o reglamentarios aplicables.
Los criterios utilizados para certificar un sistema de la calidad se basan en normas internacionales existentes tales como ISO 9001 o criterios específicos industriales como QS 9000, AS 9000 y TL 9000.
La certificación del sistema de la calidad no implica una garantía, pero los organismos de certificación examinan las quejas recibidas de las partes demandantes y verifican las acciones correctivas tomadas por la empresa/ organización certificada sobre tales quejas.

**Fuente:** Modificado a partir de FEDEXPOR ECUADOR (2005)

Con el concepto de calidad y la certificación de la misma, en la investigación realizada se pretende obtener información sobre el tipo de certificación que tienen las empresas turísticas de alojamiento, y así identificar cuál de ellas no. Por otro lado, al conocer el concepto de empresa y sus componentes asociados; es importante y necesario mencionar cuales son las empresas no turísticas de alojamiento, donde en el Art. 3 del Acuerdo Interministerial menciona cuales son los hospedajes no turísticos controlados por el Ministerio del Interior

- a) Pensión
- b) Residencia
- c) Motel

La pensión y la residencia son aquellos lugares que cuentan con una infraestructura básica donde se da alojamiento a los huéspedes; finalmente un motel es un lugar de alojamiento de paso (Ministerio del Interior , 2017).

Por ende, estos establecimientos no se toman en cuenta al momento de escoger los turísticos.

## 1.2 Evolución del Turismo

El turismo es una actividad social y económica que al pasar los años ha evolucionado a través de todo el mundo, de esta manera permite al turista conocer lugares maravillosos donde descansan y se relajan, así mismo vivir nuevas aventuras al conocer los paisajes, cultura, gastronomía y diversión en cualquier lugar que vayan de visita. Por otro lado, Nieto, Ramón, Bonilla, & Paulova, (2016) aseguran que “se ha convertido en uno de los sectores económicos con mayor crecimiento en el mundo y su evolución, en las últimas décadas, ha sido caracterizada por su continua expansión y diversificación” (p. 129). También es de gran importancia para el progreso económico en los diferentes países a nivel mundial, así mismo, los visitantes contribuyen para el desarrollo del mismo.

Por estas razones es importante mencionar la evolución que ha tenido el turismo en el mundo, Ecuador y especialmente en el cantón Baños de Agua Santa; se entiende por turismo al viaje realizado por las personas de su lugar de origen a otros destinos de descanso, donde puedan recrearse y relajarse en un tiempo determinado; de esta manera se dio lugar al primer viaje organizado que fue en 1841 donde “Thomas Cook organizaba su primer viaje colectivo al extranjero. Pese al espíritu de empresa y aventura que caracteriza siempre a un hombre de negocios” (Llorca, s. a). Cook fue reconocido por aquel viaje realizado donde su principal objetivo era el de llevar a todas las personas que tenían problemas con el alcohol a un centro de rehabilitación, de esa manera empezó a tener acuerdos con las excursiones, viajes organizados y las vacaciones.

Desde otro punto de vista, el turismo empieza como industria a nivel mundial después de la Revolución Industrial y a finales de la II Guerra Mundial empieza a fortalecerse, tanto países como Europa y Estados Unidos gracias a los acontecimientos y huellas que dejaron la guerra se convirtió en un potencial turístico y nuevamente pudieron recuperarse económicamente.

En cuanto a América Latina y el Caribe el turismo mundial empezó a integrarse mediado del siglo XX (Meyer, 2004). Esta industria ha sido creada especialmente para satisfacer las necesidades del turista al momento de emprender un viaje, donde con el pasar del tiempo ha

crecido y mejorado, en cuanto al servicio ofrecido en las diferentes instituciones que ayudan a mejorar esta actividad en países y regiones.

El regulador más importante es la Organización Mundial del Turismo o también conocido como OMT, al ser una de los organismos más importantes tiene como objetivo respaldar la promoción turística encargada al aporte del crecimiento económico, a un desarrollo de sostenibilidad ambiental y ofrecer liderazgo y apoyo a los diferentes sectores el suficiente conocimiento de políticas turísticas.

En el mismo sentido, Ecuador a partir de la época colonial el turismo ya empezó a existir, así como en la ciudad de Quito al momento de realizar el trueque o intercambio de los productos en los mercados que venían desde el norte y sur para comercializar los mismo, de esta manera a realizado los diferentes viajes y conocido lugares del Ecuador. La existencia de la Escuela Quiteña fue otro de los aspectos importantes en la historia, gracias a las obras de artes que se realizaban en este establecimiento Quito es conocido como la cuna de los grandes artistas y así fue potencializado el turismo a través de los años.

En 1928 con el Gobierno del presidente Isidro Ayora comenzó a mejorar y promocionar el desarrollo del turismo, a través de las diferentes obras realizadas como la construcción de varias carreteras, el ferrocarril que dio paso a Quito- San Lorenzo, firmo convenios con líneas aéreas de otros países y así se pueda dar paso al correo aéreo del país. Al pasar los años en el gobierno de Galo Plaza, se dio paso a nuevas agencias de viaje, una de ellas Metropolitan Touring y la construcción de establecimientos hoteleros en Quito para el alojamiento de los visitantes, esta es considerada como pionera en realizar viajes a las Islas Galápagos y así poder ofertar las flora y fauna que tiene ese destino turístico. De esta manera, se dieron más acontecimientos importantes para mejor el desarrollo de la actividad turística y así poder promocionar y potenciar todos los lugares atractivos que tiene el Ecuador.

Las políticas estatales ecuatorianas en base al turismo tienen 2 fases primordiales: una es “el desarrollo de la actividad centrada en el turismo internacional a destinos específicos, el cual es operado por empresas, bajo un concepto de diversificación productiva del desarrollo nacional” y la otra “un importante crecimiento del turismo interno” (Prieto M. , 2011, pág. 11). Es decir, las fases de las políticas estatales ecuatorianas se centran en la promoción del turismo a personas internacionales que conozcan la diversificación que tiene el país en cuanto a los lugares atractivos y también nacionales donde se conoce tanto el mercado interno como locales.

Para la planificación del desarrollo del turismo en los años de “1973 y 1977 se crea un proyecto de planificación turística específicamente llamado Plan de Fomento Turístico. Para 1974 se crea la Dirección Nacional de Turismo DITURIS anexada al Ministerio de Industrias, Comercio, Integración y Pesca” (Buenaño, 1999, pág. 62). En el transcurso de los años de esas épocas se crearon varios ministerios que amparen al turismo, pero en la presidencia de Gustavo Novoa se declara a todos los ministerios como independientes y así el Turismo queda como única entidad en la industria turística del país.

Actualmente, el Ministerio de Turismo tiene la siguiente filosofía Institucional:

“Visión: Convertir a Ecuador en potencia turística. Un destino único que desarrolle su patrimonio natural – cultural y sea reconocido por la excelencia en la calidad de los servicios.

Misión: Ejercer la rectoría, regulación, control, planificación, gestión, promoción y difusión, a fin de posicionar al Ecuador como un destino turístico preferente por su excepcional diversidad cultural, natural y vivencial en el marco del turismo consciente como actividad generadora de desarrollo socio económico y sostenible

Productos priorizados:

Cultura: Espacios públicos, monumentos, artesanías y arte, áreas históricas, música y danza, ferias y mercados, etnografía, museos, áreas patrimoniales y medicina ancestral.

Naturaleza: paisajismo, fotografía, excursiones, flora y fauna, campamento, sistemas fluviales, montaña, sistemas lacustres, sol & playa y sistemas marinos.

Aventura: Senderismo, cicloturismo, cabalgata, canopy, escalada, tubing, rafting, andinismo, surf y buceo” (Ministerio Del Turismo , 2012).

Ecuador es uno de los países más visitados por personas tanto extranjeros como nacionales, encuentran ciudades muy atractivas y a través de sus paisajes, flora y fauna llaman la atención de los turistas para quedarse y alojarse en lugares maravillosos donde encontraran muchas actividades que realizar, de esa manera disfrutar y descansar junto a familiares y amigos. Los lugares más turísticos y visitados en el país son Galápagos como el producto estrella, Quito por su condición de ciudad patrimonial, su centro histórico y su entorno paisajístico; la provincia de Imbabura con su cultura y la vieja tradición del mercado indígena de Otavalo; Baños, Míndo y la Amazonía con el turismo de aventura; Guayaquil con sus alrededores, que en los últimos años se ha posicionado como un destino dentro de Ecuador; Cuenca y el tren con su ruta estrella a la Nariz del diablo (Tinajero, 2011). Es por eso que al contar el Ecuador con sus tres regiones Costa, Sierra y Oriente, las personas tienen más oportunidades de escoger su lugar de destino e ir a visitar y conocer todos los atractivos turísticos que se le ofrece.

Baños de Agua Santa ubicado en la provincia de Tungurahua, es conocido como “Pedacito de Cielo” ciudad maravillosa que cuenta con mucha diversidad de paisajes, cascadas, deportes extremos y especialmente lo que llama la atención a todo visitante es su grandioso volcán Tungurahua, se caracteriza por ser un lugar turístico y acogedor que trata a los visitantes con mucha amabilidad. También, es considerado como Puerta del Dorado al tener una entrada hacia la cuenca amazónica y Capital de la Aventura por los diversos deportes extremos que brinda el cantón; razón por la cual existe el paso de diversos extranjeros y visitantes nacionales quienes buscan descanso, aventura y diversión.

Se pobló en el transcurso de los años por indígenas, mestizos y españoles que realizaban la comercialización de productos desde el oriente hacia la sierra, conocida como lugar de paso donde las personas se quedaban a refrescarse en sus maravillosas aguas termales provenientes del volcán Tungurahua.

Baños ha crecido y se ha desarrollado turísticamente para ofrecer servicios de calidad que faciliten la estadía de los turistas. También existen muchas actividades y deportes que se realiza como, por ejemplo: deportes extremos, visitar y conocer lugares con flora y fauna espectacular con sus culturas y tradiciones, también cuenta con piscinas de aguas termales donde muchos de los turistas son atraídos por sus creencias, otro de los atractivos muy

importantes es la Basílica de la Virgen de Agua Santa con la que cuenta la ciudad en el cual los visitantes llegan por devoción para visitarla; por muchas razones más Baños de Agua Santa ha llegado a ser conocido a nivel provincial y nacional.

Se encuentra alojamientos con precios variados y de muy buena calidad de acuerdo a las necesidades que tengan los visitantes y gracias a todas esas maravillosas actividades Baños es la mejor ciudad que un extranjero y nacional, escoge como un lugar de descanso y diversión.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

En este capítulo se desarrolla el diseño metodológico de la investigación, el cual consta: enfoque y tipo de investigación, construcción del instrumento que se va a utilizar para la recolección de datos.

### **2.1 Tipo y enfoque de investigación**

El estudio se basa en una investigación descriptiva, con un enfoque cualitativo y cuantitativo debido a que se extraerá información de varias fuentes; pues lo que se pretende es identificar la evolución de las empresas turísticas de alojamiento durante los años 2014- 2018 en el cantón Baños de Agua Santa.

La modalidad de la investigación es de carácter descriptiva pues busca identificar características de un fenómeno y así permitirá examinar el tema de investigación, en este caso se pretende analizar la evolución de las empresas turísticas de alojamiento en el cantón Baños de Agua Santa a través de las variables empresariales como: gestión empresarial, cumplimiento de leyes, higiene y aseo, calidad; de esa manera describir la evolución y los diferentes cambios que se ha dado en el transcurso del tiempo.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, respecto a la primera dado que las variables son sujetas a parámetros de medición pues se basa en los instrumentos de encuesta que ayudará a la recolección de datos a través del desarrollo de las preguntas de investigación realizada a las empresas turísticas de alojamiento, donde se utilizará el programa Excel para realizar los diferentes cálculos que dan como resultado la T de *Student*. Mientras que la segunda se enfoca en el análisis de las entrevistas a los diferentes actores principales especializados en el área turística como: a Verónica Sanunga analista junior del Ministerio de Turismo y a la Ingeniera Verónica Silva Jefe del Departamento de Turismo del

GADBAS, por los años que han trabajado en el sector turístico permiten corroborar este estudio.

Es necesario sustentar la información a través de investigación documental enfocada al tema de estudio; libros, documentos académicos, páginas web y tesis que ayuden a obtener información actualizada y confiable que sirvan para el avance del mismo.

De igual manera se utiliza una investigación de campo al extraer datos e información directamente del sitio de estudio, donde se visitará a los dueños de las empresas para la recolección de datos y serán quienes proporcionen información verdadera.

Por las consideraciones anteriores, es necesario determinar la población y muestra para cumplir con la investigación, por lo que se ha solicitado al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Baños de Agua Santa (GADBAS) el catastro 2018 actualizado de las empresas turísticas de alojamiento, el cual cuenta con una población de 133 empresas las cuales se encuentran en el registro del Ministerio de Turismo.

Por el número de la población, la investigación se realiza con todas las empresas turísticas de alojamiento, sin la necesidad de extraer un muestreo, al ser accesible y factible la participación de todos los establecimientos.

Para la recolección de datos se va a construir un instrumento de encuesta y entrevista los cuales son validados por dos docentes de la Universidad, para posteriormente aplicar a las empresas turísticas de alojamiento. Para la aprobación de los instrumentos se realizó a través de la evaluación de los expertos, quienes con sus conocimientos realizaron las correcciones respectivas tanto para las preguntas de las encuestas como para las entrevistas; dichas aprobaciones de los instrumentos se encuentran adjuntadas en anexos.

De igual manera, se utiliza como técnica la encuesta realizada a las empresas turísticas de alojamiento con el instrumento de cuestionario; donde se realiza una encuesta mixta con preguntas cerradas y abiertas, las preguntas cerradas consisten en seleccionar una o varias alternativas planteadas y a la vez estas se clasifican en preguntas dicotómicas de si o no, y preguntas de elección múltiple. Por otro lado, las preguntas abiertas ayudan a las personas encuestadas del sector turístico de alojamiento responder con sus propias palabras las ideas u opiniones que deseen expresa (Aznar, Gallego Roji, & Medianero Sánchez, 2015).

## **2.2 Análisis e interpretación de datos**

### **Análisis de las entrevistas**

En el cuadro tres se extraen los principales aspectos señalados en las entrevistas realizadas a la Directora del Departamento de Turismo del GADBAS y la Analista Junior Tres Ministerio de Turismo de Baños de Agua Santa y en los anexos se encuentran las entrevistas con sus respuestas originales.

Cuadro 2.1 Entrevista

	<p align="center"><b>Entrevista 1</b></p> <p><b>Entrevistada:</b> Ing. Verónica Silva  <b>Cargo:</b> Directora del departamento de Turismo del GADBAS</p>	<p align="center"><b>Entrevista 2</b></p> <p><b>Entrevistado (a):</b> Verónica Sanunga  <b>Cargo:</b> Analista Junior tres Ministerio de Turismo</p>
<p><b>1. ¿Cómo ha ido evolucionando el turismo en Baños especialmente con el sector turístico de alojamiento?</b></p>	<p>El alojamiento turístico ha tenido cambios radicales tanto en infraestructura como en servicio antes y después de la erupción del volcán Tungurahua, es así que antes de la evacuación se contaba con un catastro turístico de aproximadamente unos 60 establecimientos de alojamiento, pero posterior a la erupción se pudo visualizar en la localidad la inversión extranjera, quienes ayudaron a mejorar los establecimientos de alojamiento, muestra de ello es que varios de los establecimientos que fueron emprendidos después de la evacuación fueron registrados como servicios turísticos, también otro aspecto después de la evacuación habido un incremento notorio en la planta turística de alojamiento.</p> <p><b>Habido cambios significativos en el período (2014-2018). ¿Cuáles?</b></p> <p>El catastro turístico de establecimientos de alojamiento hasta el año 2005 aproximadamente mantenía un número que bordeaban los 80- 100 establecimientos, pero actualmente la oferta de alojamiento</p>	<p>En los últimos años se ha registrado en incremento un 10% de establecimientos de alojamiento cada año, donde los cambios se han reflejado al obedecer las nuevas categorías que se establecen e en reglamento de alojamiento, como son los hoteles, los hostales, casa de huéspedes.</p>

	en general tiene más o menos alrededor de unos 200 establecimientos.	
<b>2. ¿Qué factores apoyan el crecimiento del sector turístico en el cantón Baños de Agua Santa, específicamente los servicios de alojamiento?</b>	La bondad del destino como tal y al ser un destino apetecido por turistas nacionales, extranjeros hace que Baños sea una tierra de oportunidades para el inversionista, donde gracias a los recursos con los cuales cuenta la ciudad para ser posicionado como un destino turístico importante a nivel nacional.	El primer factor sería la preparación de los prestadores de servicios turísticos, el apoyo de las instituciones y como Ministerio de Turismo se apoya a través de la promoción y difusión turística; también para generar seguridad turística se manejan con un protocolo de emergencia que dan asistencia a los turistas extranjeros en casos de alguna eventualidad negativa que ellos tengan y así fomentar la seguridad.
<b>3. ¿Qué factores impiden el crecimiento del sector turístico en el cantón Baños de Agua Santa, específicamente los servicios de alojamiento?</b>	No se habla de un obstáculo del crecimiento, sino reconocer la materia turística donde se encuentra ubicado Baños en un punto estratégico de transición con la Sierra y con la Amazonia, lugares que poseen grandes potenciales turísticos, entonces en ese sentido la población a nivel nacional está trata de diversificar la oferta y por ende Baños generaría políticas que le permita al empresario seguir invirtiendo en servicios que innoven calidad para los visitantes.	La falta de control de los organismos tanto como el Municipio y la comisaria Nacional, que ayuden a regular a los establecimientos que no están registrados o no son legales y trabajan sin permisos, ofertando sus habitaciones a precios demasiados bajos y así generar la competencia desleal.
<b>4. ¿Existe alguna normativa especial que regule al sector de alojamiento turístico en Baños? ¿Cual?</b>	El Ministerio de Turismo es el encargado de establecer y promulgar los reglamentos, en este sentido se ha promulgado en el año 2015 el reglamento de alojamiento turístico, actualmente Baños cuenta con un catastro actualizado con un 95% a este	El Ministerio cuenta con un reglamento general de actividades turísticas donde obviamente ahí están incluidas todas las actividades que se desarrollan dentro del sector turístico que esta alojamiento, alimentos y bebidas; pero, específicamente

	<p>reglamento, pero debido a las exigencias del reglamento, existen alrededor de 200 establecimientos de alojamiento, pero apenas 133 de estos son calificados como servicios turísticos porque debido a las nuevas disposiciones estos han cumplido con lo que tiene que ver en parámetros en cuanto a infraestructura y servicio; el resto de establecimientos de alojamiento aproximadamente de unos 70 son regulados por la intendencia de policía, es decir no cumplen con los parámetros mínimos establecidos por lo autoría nacional de turismo para funcionar como servicio turístico.</p>	<p>para alojamiento tenemos el reglamento general de alojamiento turístico que describe todas las categorías con sus respectivos requisitos, como son los hoteles, hostales, hosterías, resort, lodge, casa de huéspedes, refugio y el campamento turístico.</p>
<p><b>5. ¿De qué manera el sector de alojamiento aporta al crecimiento turístico del cantón Baños?</b></p>	<p>Para poder determinar si están por buen camino como destino o como empresa se remiten a las cifras de alojamiento, medidos en el nivel de ocupación, cuántas plazas se ha logrado llenar como establecimiento de alojamiento, Baños si bien es cierto en la planta turística instalada soporta los flujos de turismo interno y receptivo que tiene durante el año, excepto los flujos que se multiplican notablemente en temporadas altas.</p>	<p>Baños no es una ciudad de paso, sino es una ciudad donde la gente se queda y encuentran una gran variedad de precios y calidad en los establecimientos de alojamiento, pero específicamente los que están registrados en el catastro respetan los estándares dispuestos por la ley.</p>
<p><b>6. La oferta hotelera ha variado en estos años (2014-2018) ¿en qué ha cambiado?</b></p>	<p>La oferta hotelera ha variado a partir del año 2015 donde se establecen parámetros básicos y mínimos en cuanto a calidad, infraestructura y servicio es así que los establecimientos de alojamiento han sido</p>	<p>Desde el 2015 que salió el nuevo reglamento la oferta hotelera ha variado al acatar con los nuevos requisitos para el sector de alojamiento turístico entonces ahí por ejemplo antes se categorizaba como</p>

	calificados en base a ese nuevo reglamento da un giro total a su servicio, implementaciones de su infraestructura con la finalidad de ser parte de la oferta turística; cuentan con un catastro actualizado a la fecha en el que ya se verifica que la mayoría en un 95% ya están sujetos a estas disposiciones.	residenciales las pensiones, en cambio eso ya salió y ahora ya solo existen las categorías nombradas anteriormente y así generar servicios de calidad.
--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia

## Análisis de las encuestas

A continuación, se analiza el instrumento encuesta realizado a las 133 empresas turísticas de alojamiento de la ciudad Baños de Agua Santa, en las cuales después de la tabulación surgen los siguientes resultados de cada pregunta.

### 1. Persona Encuestada

**Tabla 2.1** Persona encuestada

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Propietario	78	58,56%
Gerente	2	1,5%
Persona Encargada	53	39,85%
Total	133	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

De acuerdo con la respuesta de las 133 personas encuestadas, se determina que el 58,56% quienes respondieron fueron propietarios de las empresas turísticas de alojamiento, el 1,5% corresponden gerentes y el 39,85% corresponde a las personas encargadas con el cargo de recepcionistas.

### 2. ¿Qué documentos legales y permisos de operación mantiene vigente el establecimiento turístico?

**Tabla 2.2** Documentos legales y permisos de operación vigentes del establecimiento turístico

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Pagos de impuestos	0	0%
Patentes de operación	0	0%
Planillas laborales	0	0%
Licencia Única Anual de Funcionamiento	0	0%
Todos	133	100%
Otros	0	0%
Total	133	100%

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo con la respuesta de las 133 empresas, se determina que los 133 establecimientos turísticos de alojamiento cumplen con todos los documentos legales y permisos de operación (pagos de impuestos, patentes de operación, permisos ambientales y turísticos, planillas laborales, Licencia Única Anual de Funcionamiento) caso contrario serían sancionados y no calificarían para ser un establecimiento turístico.

**3. Existen políticas o reglamentos que estén descritas en un manual o algún documento oficial de la empresa, dado a conocer a sus empleados, clientes y/o proveedores en los siguientes aspectos; si la respuesta es SI indique cuál:**

**Tabla 2.3** Políticas o reglamentos del establecimiento

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sociales	130	97,74%
Ambientales	3	2,26%
Total	133	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Las empresas turísticas de alojamiento de acuerdo a sus respuestas, se determina que el 97,74% son sociales y el 2,26% son ambientales, las cuales corresponden a políticas internas de los establecimientos que son visualizados en carteleras para los turistas, por ejemplo: hora de entrada y salida de los turistas, no se hacen responsables de las cosas que se pierdan si no dejan en recepción y la limpieza de las habitaciones.

**4. Con respecto a los siguientes aspectos del establecimiento turístico en qué estado se encuentran:**

**Tabla 2.4** Estado del establecimiento turístico de mantenimiento y limpieza

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Perfecto estado	80	60,15%
Buen estado	44	33,08%
Regular	5	3,76%
Mal estado	4	3,01%
Total	133	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Las respuestas de las empresas turísticas de alojamiento determinan que respecto al mantenimiento y limpieza se encuentran: el 60,15% perfecto estado, el 33,08% en buen estado, el 3,76% regular y el 3,01% mal estado; es decir que la mayor parte de empresas turísticas se preocupan por tener una mejor imagen frente a los turistas que se alojen en los mismos.

**Tabla 2.5** Estado del establecimiento turístico de las instalaciones

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Perfecto estado	72	54,14%
Buen estado	52	39,10%
Regular	7	5,26%
Mal estado	2	1,50%
Total	133	100%

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo con la respuesta de las 133 empresas turísticas de alojamiento, se determina que respecto a las instalaciones: el 54,14% perfecto estado, el 39,10% en buen estado, el 5,26% regular y el 1,50% mal estado; es decir que la mayor parte de empresas turísticas se han encargado de que las instalaciones se encuentren en perfecto y buen estado para la comodidad de los turistas.

**Tabla 2.6** Estado del establecimiento turístico de mobiliario y equipos

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Perfecto estado	32	24,06%
Buen estado	92	69,17%
Regular	7	5,26%
Mal estado	2	1,50%
Total	133	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Las empresas turísticas de alojamiento de acuerdo a las respuestas, se determina que respecto al mobiliario y equipo: el 24,06% perfecto estado, el 69,17% en buen estado, el 5,26% regular y el 1,50% mal estado; es decir, el mobiliario y equipo de la mayor parte de empresas turísticas se encuentren en buen estado para la comodidad del turista.

**5. ¿El establecimiento turístico cuenta con algún tipo de certificación? Si la respuesta es SI indique cuál:**

**Tabla 2.7** Certificación del establecimiento

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	7	5,26%
No	126	94,74%
Total	133	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Las empresas turísticas de alojamiento determinan que el 5,26% si cuentan con una certificación Internacional denominada *TourCenter Check* y a más de esta uno de los establecimientos también cuenta con Calidad Ecuador *Quality*, y el 94,74% no cuenta con ningún tipo de certificación, por lo que es necesario recibir capacitaciones, estos certificados le ayudan a mejorar su el servicio prestado de su establecimiento a los turistas.

## 6. ¿Realiza capacitaciones a su personal sobre principios, valores y buen trato al cliente?

**Tabla 2.8** Capacitaciones al personal

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	20	15,04%
Casi Siempre	37	27,82%
A veces	54	40,60%
Casi Nunca	6	4,51%
Nunca	16	12,03%
Total	133	100%

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo con la respuesta de las empresas turísticas de alojamiento, se determina que el 40,60% a veces realizan capacitaciones a su personal sobre los principios, valores y buen trato al cliente y el 27,82% casi siempre realiza las capacitaciones para mejorar el servicio y la calidad brindada a los turistas.

## 7. ¿Cuántos años tiene su establecimiento turístico en Baños?

---

**Tabla 2.9** Años del establecimiento turístico en Baños

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
5- 15 años	28	21,05%
15- 30 años	67	50,38%
30- 45 años	25	18,80%
45- 60 años	8	6,02%
> 60 años	5	3,76%
Total	133	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Las empresas turísticas de alojamiento respondieron que el 50,38% indican el número promedio de años establecidos en Baños, los cuales se encuentran en el rango de 15- 30 años, el 21,05% son empresas nuevas que están dentro de los 5- 15 años en el mercado y el 18,80% son los que se encuentran con sus establecimientos más años en el mercado y están entre los 45 a 60 años.

## 8. ¿La oferta hotelera ha variado en estos años? ¿En qué ha cambiado?

**Tabla 2.10** Ha variado la oferta hotelera

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Se mantiene	94	70,68%
Han aumentado habitaciones	33	24,81%
Han disminuido habitaciones	6	4,51%
Total	133	100%

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo con las respuestas de las 133 empresas turísticas de alojamiento, el 70,68% indican que se mantiene la oferta hotelera, el 24,81 % dicen que se ha aumentado habitaciones y el 4,52% ha tenido que disminuir habitaciones. Es decir, la oferta hotelera ha mejorado para algunos establecimientos por la alta afluencia turística que se recibe en Baños y otros han tenido que disminuir habitaciones por la competencia de los demás establecimientos de alojamiento.

## 9. Se ha encontrado con situaciones que le ha faltado habitaciones ¿en qué meses del año?

**Tabla 2.11** Habitaciones llenas

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Feridos	133	100%
Total	133	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Las 133 empresas turísticas de alojamiento corresponden al 100%, donde coincidieron que las situaciones donde les ha faltado habitaciones son en los feriados especialmente en carnaval, semana santa, navidad y en los meses de febrero, abril, agosto, octubre y diciembre.

**10. En este establecimiento con respecto a la competencia existente con los otros establecimientos de alojamiento se ha:**

**Tabla 2.12** Competencia con los otros establecimientos

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Incrementado	133	100%
Disminuido	0	0%
Total	133	100%

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo con las respuestas, las 133 empresas turísticas de alojamiento corresponden al 100% donde se ha notado de manera incomparable la sobreoferta de hoteles en comparación con el número de las visitas de turistas, la competencia desleal por parte de aquellas personas que hacen de sus casas lugares de hospedajes con precios más bajos, lo que esto significa que los establecimientos turísticos de alojamiento tienen que muchas de las veces rebajar los precios y es perjudicial, ellos si pagan sus impuestos, otro de los aspectos en los que se han visto afectados es en la parte de enganchadores, aquellas personas no dejan pasar a los turistas y solo les llevan al alojamiento donde ellos trabajan y es así donde los demás establecimientos se quedan con las habitaciones vacías sin ningún turista.

### CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

**Tema:** Análisis de la evolución de las empresas turísticas de alojamiento en el cantón Baños de Agua Santa en el período 2014 – 2018

Para el análisis de la evolución que ha tenido el sector turístico de alojamiento en Baños de Agua Santa, se recolectó información a través de la encuesta, donde se analiza los diferentes datos en cuanto al número de personas, ventas diarias y número de trabajadores en temporadas altas y bajas que ha tenido los establecimientos turísticos de alojamiento en los últimos 5 años.

A continuación, para la elaboración de las tablas se utilizó el programa Excel en donde se realiza las siguientes operaciones: promedio, desviación estándar, intervalos más-menos tanto para temporadas altas como temporadas bajas y se obtuvo como resultado la T de *Student*.

#### 1. Al hablar de la capacidad del uso de habitaciones/ servicios como considera la evolución:

**Tabla 3.1** Número de personas temporada alta

<b>Años</b>	<b>Promedio Temporada Alta</b>	<b>Desviación Temporada Alta</b>	<b>Estimador Alto</b>	<b>Estimador Bajo</b>
<b>2014</b>	48	22	70	26
<b>2015</b>	48	22	70	26
<b>2016</b>	38	20	58	18
<b>2017</b>	41	19	60	22
<b>2018</b>	38	20	58	18

**Fuente:** Elaboración propia

Las empresas turísticas de alojamiento en cuanto a la capacidad del uso de habitaciones (número de personas hospedadas) respondieron que para temporada alta se ha obtenido el promedio y la desviación estándar utilizan unos estimadores de variables con intervalos más-menos por cada año; donde para los años 2014 y 2015 se tuvo como máximo 70 personas hospedadas y como mínimo 26 personas que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de 48 personas en todo el año; en cambio para los años 2016 y 2018 se tuvo como máximo 58 personas hospedadas y como mínimo 18 personas que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de 38 personas en todo el año; y para el año 2017 se tuvo como máximo 60 personas hospedadas y como mínimo 22 personas que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de 41 personas en todo el año.

**Tabla 3.2** Número de personas temporada baja

<b>Años</b>	<b>Promedio Temporada Baja</b>	<b>Desviación Temporada Baja</b>	<b>Estimador Alto</b>	<b>Estimador Bajo</b>
<b>2014</b>	24	4	28	20
<b>2015</b>	24	4	28	20
<b>2016</b>	23	4	27	19
<b>2017</b>	23	4	27	19
<b>2018</b>	23	4	27	19

**Fuente:** Elaboración propia

En cuanto a la capacidad del uso de habitaciones (número de personas hospedadas) por temporada baja por día de las 133 empresas turísticas de alojamiento se ha obtenido el promedio y la desviación estándar utilizan unos estimadores de variables con intervalos más-menos por cada año; donde para los años 2014 y 2015 se tuvo como máximo 28 personas hospedadas y como mínimo 20 personas que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de 24 personas en todo el año; en cambio para los años 2016, 2017 y 2018 se tuvo como máximo 27 personas hospedadas y como mínimo 19 personas que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de 23 personas en todo el año.

**Tabla 3.3** Comparación de años (personas hospedadas) en temporada alta y baja

<b>Años</b>	<b>T Calculada</b>	<b>T Crítica</b>
<b>2014 – 2015</b>	0,084	1,969
<b>2015 – 2016</b>	3,671	1,969
<b>2016 – 2017</b>	-1,410	1,969
<b>2017 – 2018</b>	1,503	1,969

**Fuente:** Elaboración propia

El periodo 2016 - 2017 se evidencia una mejor aceptación por parte de los turistas porque al obtener los resultados de la T crítica fue mayor a la T calculada lo que significa que en días tanto para temporada alta como temporada baja los turistas hospedados en los diferentes alojamientos los preferían por la comodidad de servicio, buena atención al cliente, calidad, seguridad, buen estado de sus muebles y enseres brindada por el sector turístico de alojamiento; mientras que en el periodo 2015- 2016 la T crítica fue menor que la T calculada lo que indica que los turistas alojados no se sintieron satisfechos, tal vez no tuvieron la mejor atención, hubieron problemas en cuanto a seguridad, calidad y esto pudo haber sido por la sobreoferta hotelera, mucha competencia desleal y la existencia de enganchadores en la parte del terminal terrestre de la ciudad, es decir que la existencia de estas personas en dicho sector no dejan a los visitantes tomar una decisión sobre donde alojarse por la insistencia en su actuar.

## 2. ¿Cuál es el promedio de ventas mensual que existe en su empresa?

**Tabla 3.4** Ventas mensuales temporada alta

<b>Años</b>	<b>Promedio Temporada Alta</b>	<b>Desviación Temporada Baja</b>	<b>Estimador Alto</b>	<b>Estimador Bajo</b>
<b>2014</b>	\$ 716	328	\$1044	\$388
<b>2015</b>	\$ 713	327	\$1040	\$386
<b>2016</b>	\$ 762	398	\$1160	\$364
<b>2017</b>	\$ 829	377	\$1206	\$452
<b>2018</b>	\$ 757	403	\$1160	\$354

**Fuente:** Elaboración propia

Para todas las empresas turísticas de alojamiento en cuanto a las ventas mensuales por temporada alta se ha obtenido el promedio y la desviación estándar utilizan unos estimadores de variables con intervalos más-menos por cada año; donde para el año 2014 se obtiene como máximo una recaudación de \$1044 y como mínimo \$388 que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de \$716 en general del sector turístico de alojamiento en todo el año; para el año 2015, se obtiene como máximo una recaudación de \$1040 y como mínimo \$386 que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de \$713 en general del sector turístico de alojamiento en todo el año; para el año 2016, se obtiene como máximo una recaudación de \$1160 y como mínimo \$364 que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de \$762 en general del sector turístico de alojamiento en todo el año; para el año 2017 se obtiene como máximo una recaudación de \$1206 y como mínimo \$452 que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de \$829 en general del sector turístico de alojamiento en todo el año y para el año 2018 se obtiene como máximo una recaudación de \$1160 y como mínimo \$354 que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de \$757 en general del sector turístico de alojamiento en todo el año.

**Tabla 3.5** Ventas Mensuales Temporada Baja

<b>Años</b>	<b>Promedio Temporada Baja</b>	<b>Desviación Temporada Baja</b>	<b>Estimador Alto</b>	<b>Estimador Bajo</b>
<b>2014</b>	\$ 141	62	\$203	\$79
<b>2015</b>	\$ 140	61	\$201	\$79
<b>2016</b>	\$ 153	80	\$233	\$73
<b>2017</b>	\$ 163	74	\$237	\$89
<b>2018</b>	\$ 149	75	\$224	\$74

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo con las respuestas de las 133 empresas turísticas de alojamiento en cuanto a las ventas mensuales por temporada alta se ha obtenido el promedio y la desviación estándar utilizan unos estimadores de variables con intervalos de más-menos por cada año; donde para el año 2014 se obtiene como máximo una recaudación de \$203 y como mínimo \$79 que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de \$141 en general del sector turístico de alojamiento en todo el año; para el año 2015 se obtiene como máximo una recaudación de \$201 y como mínimo \$80 que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de \$140 en general del sector turístico de alojamiento en todo el año; para el año 2016 se obtiene como máximo una recaudación de \$233 y como mínimo \$73 que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de \$153 en general del sector turístico de alojamiento en todo el año; para el año 2017 se obtiene como máximo una recaudación de \$237 y como mínimo \$89 que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de \$163 en general del sector turístico de alojamiento en todo el año y para el año 2018 se obtiene como máximo una recaudación de \$224 y como mínimo \$74 que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de \$149 en general del sector turístico de alojamiento en todo el año.

**Tabla 3.6** Comparación de años (ventas mensuales) en temporada alta y baja

<b>Años</b>	<b>T Calculada</b>	<b>T Crítica</b>
<b>2014 – 2015</b>	0,084	1,969
<b>2015 – 2016</b>	3,671	1,969
<b>2016 – 2017</b>	-1,410	1,969
<b>2017 – 2018</b>	1,503	1,969

**Fuente:** Elaboración propia

Esta pregunta está relacionada con la Tabla 15, donde explica el número de personas hospedadas, es así que al tener más hospedados hay mayores ingresos y menos hospedados menores ingresos, por eso se concluye que el periodo 2016 - 2017 se evidencia una mejor aceptación por parte de los turistas porque al obtener los resultados de la T crítica fue mayor a la T calculada lo que significa que en días tanto para temporada alta como temporada baja las personas alojadas en las diferentes empresas turísticas preferían pagar por su comodidad de servicio, buena atención al cliente, calidad, seguridad, buen estado de sus muebles y enseres brindada por el sector turístico de alojamiento, por lo que aumentaron las ventas; en cambio para periodo 2015- 2016 la T crítica fue menor que la T calculada se dice que en el sector de alojamiento turístico se ha visto afectado la economía por la sobreoferta hotelera, mucha competencia desleal y en algunos casos la existencia de enganchadores en la parte del terminal terrestre de la ciudad; es decir que la existencia de estas personas en dicho sector no dejan a los visitantes tomar una decisión sobre donde alojarse por la insistencia en su actuar; es así que se han visto obligados los diferentes alojamientos a bajar los precios del hospedaje, por lo que disminuyeron las ventas.

### 3. ¿El número de empleados ha aumentado o disminuido en estos últimos tiempos?

**Tabla 3.7** Número de empleados temporada alta

<b>Años</b>	<b>Promedio Temporada Alta</b>	<b>Desviación Temporada Alta</b>	<b>Estimador Alto</b>	<b>Estimador Bajo</b>
<b>2014</b>	3	1	4	2
<b>2015</b>	3	1	4	2
<b>2016</b>	3	1	4	2
<b>2017</b>	3	1	4	2
<b>2018</b>	3	1	4	2

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo con las respuestas de las empresas turísticas de alojamiento, en cuanto al número de empleados por temporada alta se ha obtenido el promedio y la desviación estándar utilizan unos estimadores de variables con intervalos más-menos por cada año; donde para los cinco años establecidos se tuvo como máximo 4 empleados y como mínimo 2 que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de 3 empleados en general del sector turístico de alojamiento en todo el año.

**Tabla 3.8** Número de empleados temporada baja

<b>Años</b>	<b>Promedio Temporada Baja</b>	<b>Desviación Temporada Baja</b>	<b>Estimador Alto</b>	<b>Estimador Bajo</b>
<b>2014</b>	3	1	4	2
<b>2015</b>	3	1	4	2
<b>2016</b>	2	1	3	1
<b>2017</b>	2	1	3	1
<b>2018</b>	2	1	3	1

**Fuente:** Elaboración propia

Para las empresas turísticas de alojamiento en cuanto al número de empleados por temporada baja se ha obtenido el promedio y la desviación estándar, utilizan unos estimadores de

variables con intervalos más-menos por cada año; donde para los años 2014 y 2015 se tuvo como máximo 4 empleados y como mínimo 2 que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de 3 empleados en general del sector turístico de alojamiento en todo el año; en cambio para los años 2016, 2017 y 2018 se tuvo como máximo 3 personas empleados y como mínimo 1 personas que han fluctuado en esos límites, pero con un promedio de 2 empleados en general del sector turístico de alojamiento en todo el año.

**Tabla 3.9** Comparación de años (empleados) en temporada alta y baja

<b>Años</b>	<b>T Calculada</b>	<b>T Crítica</b>
<b>2014 – 2015</b>	0,000	1,969
<b>2015 – 2016</b>	0,762	1,969
<b>2016 – 2017</b>	1,578	1,969
<b>2017 – 2018</b>	0,341	1,969

**Fuente:** Elaboración propia

En el periodo 2015- 2016 la T crítica fue mayor que la T calculada lo que significa que se mantuvo el número de empleados incluso en temporadas se llegó a contratar personal ocasional; en cambio para el periodo 2016 - 2017 se evidencia que la T crítica es casi igual T calculada lo que significa que si hubo despido de empleados porque las ventas del periodo 2015-2016 de la tabla 18 evidencian que hubo una disminución de ventas por la cual afecta al siguiente en la disminución de empleados.

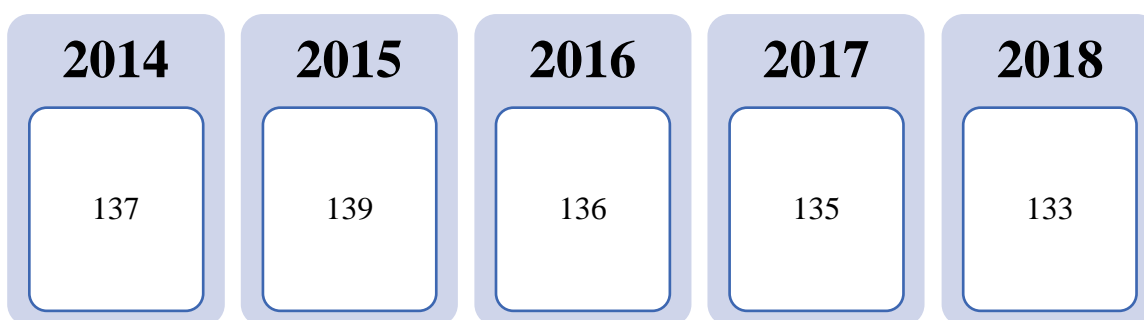
Según los resultados obtenidos en las tablas 15, 18 y 21 relacionadas a la comparación de temporadas altas y bajas que se ha dado paulatinamente en los cinco años analizados, donde se observa que el periodo más afectado ha sido el 2015-2016, por la sobreoferta hotelera, competencia desleal por parte de otros servicios, en algunos sectores también ha contribuido la presencia de enganchadores para la toma de decisiones de los visitantes por la insistencia en el actuar de estos, por lo que ha disminuido la afluencia turística en el cantón Baños de Agua Santa y es así que por dichas causas mencionadas se han visto obligados los diferentes alojamientos a bajar los precios del hospedaje.

## CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR TURISTICO DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA PEÍODO 2014 – 2018

A continuación, se presentan las siguientes ilustraciones como un resumen de los resultados obtenidos en la investigación con relación a los siguientes aspectos: catastro turístico, ventas (temporada alta), número de empleados y meses con más afluencia turística.

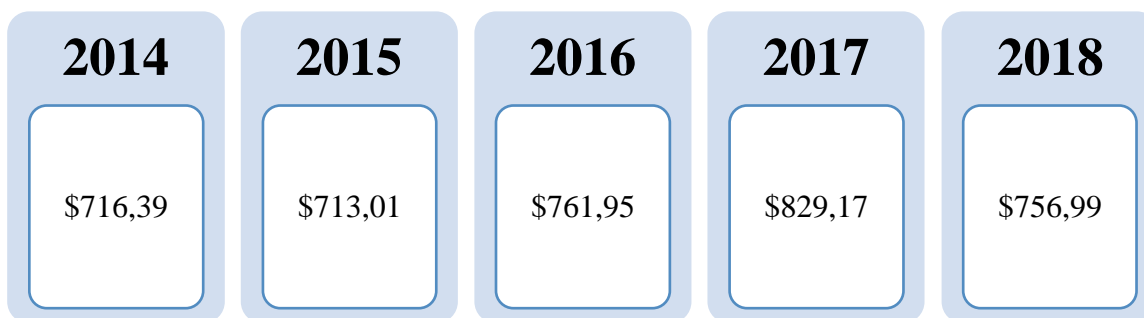
Los años obtenidos del periodo 2014-2018 ha sido a través de la recolección de datos de los catastros turísticos de alojamiento brindados por el GADBAS y la información analizada de las encuestas, mediante las cuales se identifica los diferentes cambios que han tenido año tras año; los mismo que se han reducido el número de alojamientos turísticos por no cumplir con los requisitos para calificar con el mismo.

**Ilustración 3.1 CATASTRO TURÍSTICO**



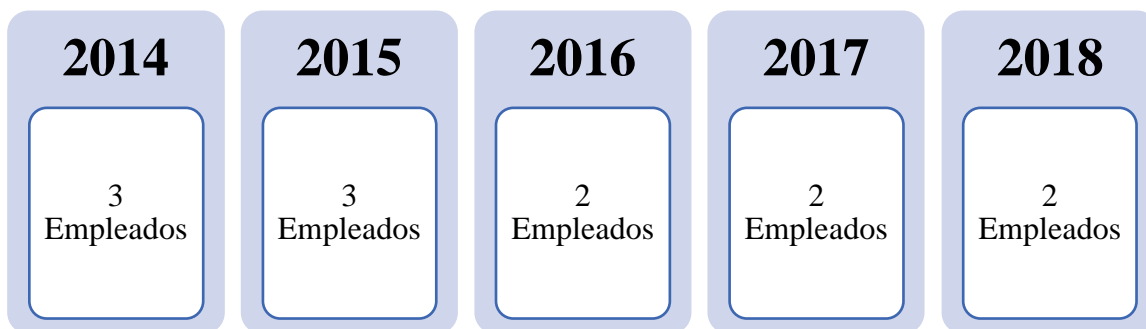
**Fuente:** Elaboración propia

**Ilustración 3.2 VENTAS MENSUALES (temporada alta)**



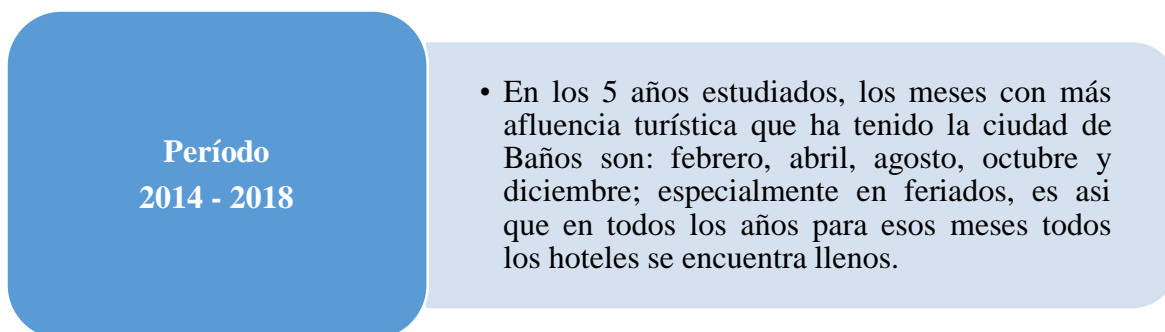
**Fuente:** Elaboración propia

### Ilustración 3.3 NÚMERO DE EMPLEADOS



**Fuente:** Elaboración propia

### Ilustración 3.4 MESES CON MÁS AFLUENCIA TURÍSTICA



**Fuente:** Elaboración propia

Con la caracterización realizada a los alojamientos turísticos en el periodo 2014 – 2018, se observa los cambios evolutivos que ha tenido dicho sector en los aspectos mencionados anteriormente.

## CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica de las empresas turísticas de alojamiento en Baños de Agua Santa, permiten determinar porque es uno de los lugares más atractivos, puesto que cuenta con una serie de empresas turísticas de alojamiento para que las personas descansen y disfruten de momentos gratos en esa hermosa ciudad, durante cualquier época del año.
- El diagnóstico de la situación actual de las empresas turísticas - sector alojamiento en el cantón Baños, demuestra como a través de los años las empresas turísticas de alojamiento han sufrido una evolución en cuanto a cambios de representantes legales, por lo cual muchos han considerado la posibilidad de arrendar o vender y en otros casos han pasado de generación en generación, es por esto que varios propietarios de los alojamientos turísticos no tienen un considerable conocimiento sobre el mercado.
- La identificación de la evolución de las empresas turísticas de alojamiento en el cantón Baños de Agua Santa en el periodo 2014- 2018, ha sido influida por la globalización, lo que ha permitido que Baños forme parte de la economía y consumo colaborativo, es así que las empresas turísticas de alojamiento se han visto afectadas por las diferentes aplicaciones que a nivel mundial se utiliza por ejemplo una de ellas es el AIRBNB es una empresa que a través de una plataforma de software ofrece servicios de alojamiento; lo cual sirve para crear nuevas formas de hacer negocios donde se aplica el uso de internet o no; y esto frente a dichas empresas no son leales, puesto que para ser catalogadas como un servicio turístico pasan por una serie de requisitos.

- En los últimos cinco años se ha incrementado la demanda turística y se ha visto afectada en el sector de alojamiento, sobre oferta hotelera, casas en renta, competencia desleal; por lo que tanto hoteles como hostales no se han llenado el 100% y se han visto en la necesidad de bajar precios para poder cumplir con la meta de ingresos planteados para cada mes. En el análisis evolutivo de la capacidad de uso de habitaciones y ventas mensuales las empresas turísticas de alojamiento en todos los años excepto en el periodo 2016-2017 los turistas las preferían por su comodidad, buen servicio de calidad, buena atención al cliente, con unos muebles y enseres en buen estado; en cambio para el periodo 2015-2016 la demanda hotelera disminuyó lo que ocasionó que muchos hoteles tengan habitaciones libres, lo que generó bajos ingresos; entre las causas detectadas están la existencia de enganchadores y sobre oferta hotelera.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario que el Departamento de Turismo del GADBAS trabaje conjuntamente con el Ministerio de Turismo de la ciudad de Baños para que realicen más controles dentro de la misma y de esa manera poder regularizar a estas nuevas formas de negocio (ejemplo AIRBNB) en el sector de alojamiento que trabajan de una manera desleal, sin permisos y principalmente no están registrados en el catastro turístico, de esa evitar problemas futuros con los establecimientos registrados y que si cumplen con todos los requisitos, leyes y normativas establecidas.
- Es recomendable que el Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa, dicte cursos y talleres para obtener un Certificado de Calidad, solo un 5,26% equivalente a 7 empresas turísticas de alojamiento lo tienen, y de esa manera las mismas puedan brindar un mejor servicio a todos los visitantes y actualizar conocimientos en cuanto al manejo de alojamiento.
- Se recomienda para una futura investigación se tome en cuenta estos datos que servirán como base a la administración del Municipio de Baños de Agua Santa y el Ministerio de Turismo con la finalidad de mejorar el sector turístico de alojamiento.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, L. V. (Octubre de 2015). *http://repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec>:  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20081/1/TESIS%20VERONICA%20AGUILAR.pdf?fbclid=IwAR29NXsy3HtrWZh0a6yMldQ582Vkovd7cBn2ubewxuvAVqqdw0d668PN4o8>
- Aznar, J. A., Gallego Roji, M. L., & Medianero Sánchez, M. V. (2015). *Investigación y recogida de información de mercados*. Madrid: CEP S. L.
- BBC Mundo. (9 de Enero de 2014). *BBC*. Obtenido de [https://www.bbc.com/mundo/noticias/2014/01/140109\\_china\\_turismo\\_am](https://www.bbc.com/mundo/noticias/2014/01/140109_china_turismo_am)
- BBC Mundo. (9 de Enero de 2014). *Turistas chinos: los más numerosos y los que más gastan*. Obtenido de [BBC Mundo: https://www.bbc.com/mundo/noticias/2014/01/140109\\_china\\_turismo\\_am](https://www.bbc.com/mundo/noticias/2014/01/140109_china_turismo_am)
- Buenaño, M. (1999). *EL TURISMO Y LA SEGURIDAD PARA EL SIGLO XXI*. Quito: Instituto de Altos Estudios Nacionales.
- Castillo, C. R. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Madrid: EDITORIAL CEP.
- El Comercio. (7 de Abril de 2014). <https://www.elcomercio.com>. Obtenido de <https://www.elcomercio.com>:  
<https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/banos-descansa-del-flujo-turistico.html>
- El Telegrafo. (26 de Mayo de 2017). *El turismo es un pilar en la economía local*. Obtenido de El Telégrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/el-turismo-es-un-pilar-en-la-economia-local>
- Escobar, E. F. (Septiembre de 2010). *LA LIMPIEZA COMO UNA IMPORTANTE DIMENSIÓN DE CALIDAD EN LA HOTELERÍA*. Obtenido de <http://www.eumed.net>: <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/efea.htm>

- FEDEXPOR ECUADOR . (2005). *Gestión de la Calidad de Exportación* . Quito: Eyewire, Getty Images.
- Hernández, F. R. (s.a). *La política de competencia y el proceso de regulación en México, 1993 - 1999*. México D.F.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Gran Hill Education.
- Ley de Turismo . (6 de Mayo de 2008). *www.turismo.gob.ec*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>
- Llorca, C. (s. a). Primer centenario del viaje colectivo de Thomas Cook al extranjero. *Dialnet* , 105- 106.
- López, F. (2009). *La empresa, explicada de forma sencilla* . España: Libros de Cabecera S. L.
- Meyer, D. (2004). *Economía turística en América Latina y el Caribe*. Universidad Externado de Colombia.
- Ministerio de Turismo . (26 de Mayo de 2015). *turismo.gob.ec*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/mintur-entrega-el-distintivo-q-de-calidad-a-establecimientos-turisticos/>
- Ministerio de Turismo . (2019). *Turismo aportó con más de 2.300 millones a la economía ecuatoriana en 2018*. Quito .
- Ministerio del Interior . (4 de Septiembre de 2017). *Acuerdo Interministerial* . Obtenido de [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/Acuerdo-Ministerial-2017-025\\_04\\_sep\\_2017.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/Acuerdo-Ministerial-2017-025_04_sep_2017.pdf)
- Ministerio Del Turismo . (27 de 10 de 2012). *Valores / Misión / Visión*. Obtenido de Ministerio de Turismo (EC): <https://www.turismo.gob.ec/valores-mision-vision/>

- Municipio Baños . (24 de Septiembre de 2013). *municipiobanos.gob.ec*. Obtenido de *municipiobanos.gob.ec*:  
<https://municipiobanos.gob.ec/banos/index.php/es/features/historia>
- Nieto , J. L., Ramón , I., Bonilla , D., & Paulova, N. (2016). EL TURISMO A NIVEL MUNDIAL . *Dialnet* , 129.
- Olmos Juárez, L., & García Cebrián , R. (2016). *Estructura del Mercado Turístico*. Madrid, España: COPYRIGHT.
- Organización Mundial de Turismo. (s.f.). *UNWTO*. Obtenido de <https://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- Prieto, J. (2011). *Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Prieto, M. (2011). *Espacio en disputa: el turismo en Ecuador*. Quito- Ecuador : FLASCO.
- Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de Administración*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Reglamento de Alojamiento Turístico . (18 de Febrero de 2016). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ruiz, E. (2007). *Turismo comunitario en Ecuador: desarrollo y sostenibilidad social*. Quito, Ecuador: Ediciones Abya Yala.
- Soto, M. d. (s.a). *La limpieza y el confort higiénico en los hoteles*. Obtenido de <http://ama.redciencia.cu/articulos/21.05.pdf>
- Tinajero, M. B. (01 de 04 de 2011). *EVOLUCIÓN DEL TURISMO ECUATORIANO EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS*. Obtenido de Solo Turismo : <http://soloturismo.com.ec/index.php/2011/04/01/evolucion-del-turismo-ecuatoriano-en-los-ultimos-10-anos-2/>

## ANEXOS

## Catastro de las empresas turísticas de alojamiento 2018



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal  
**Cantón Baños de Agua Santa**

N°	HOTELES	
1	DESTINY	
2	SARAHÍ	
3	CASA BLANCA	
4	PUERTA DE ALCALA	
5	LA POSADA	
6	HOTEL ELVITA SPA	
7	AMBATEÑITO	
8	VILLA SANTA CLARA	
9	SANGAY	
10	FLOR DE ORIENTE	
11	LA CHIMENEA CASA DE PIEDAD	
12	PUERTA DEL SOL	
13	HOTEL ELVITA 3	
14	PARAISO DE MI FAMILIA	
<b>HOSTALES</b>		
15	HOSTAL ELVITA	
16	LOS RIOS	
17	HOSTAL QUILOTOA	
18	HOSTAL ISRAEL	
19	HOSTAL JARDIN DE MARIANE	
20	HOSTAL EL COLIBRI DE BAÑOS	

21	HOSTAL ISLA DE BAÑOS	
22	HOSTAL LAS ROCAS	
23	HOSTAL SOLEIL	
24	HOSTAL ROSY	
25	ALISAMAY	
26	LA FLORESTA	
27	COLIBRI DE BAÑOS N°2	
28	HOSTAL EL ORO	
29	HOSTAL MARQUITOS	
30	HOSTAL GRAN RIO	
31	HOSTAL PLANTAS Y BLANCOS	
32	HOSTAL JULIANDS	
33	HOSTAL EL JARDIN DE BAÑOS	
34	HOSTAL MONTE REAL	
35	HOSTAL REAL	
36	HOSTAL SAVOY	
37	HOSTAL LOS NEVADOS	
38	HOSTAL SANTIAGO	
39	HOSTAL SANTA MARIA 1	
40	HOSTAL LE PETIT AUBERGE	
41	HOSTAL VOLCANO	
42	CAÑALIMEÑA	
43	LA CORDILLERA	
44	DONDE IVAN	
45	EL CHAMAQUITO	
46	HOSTAL EL QUINDE	
47	LA CASACADA	
48	SANTA CRUZ BACPAKERS	
49	ANAIS	
50	CARLOS PALATE	

51	CORDILLERA DE LOS ANDES	
52	CASA REAL & SPA	
53	CASTILLO	
54	AMAZONIA Y SOL	
55	ACAPULCO	
56	TODOS VUELVEN	
57	GREAT HOSTELS BACKPAKERS	
58	KAMELOT	
59	LA VILLA DEL PEÑON	
60	CASA VERDE ECO HOSTEL	
61	HOSTAL D' ANTHONY	
62	HOSTAL BRYANA	
63	TRANSILVANIA	
64	CHARVIC	
65	PRINCESA MARÍA	
66	VALVERDES	
67	MARIA JOSE	
68	LAS VEGAS	
69	COLONIAL	
70	EL EDEN	
71	VERITO	
72	EL PEDRON	
73	CASA MATILDE	
74	VERDE VIDA	
75	TIMARA	
76	ALCAZAR	
77	HOSTAL EL CHAMAQUITO	
78	CLUB EJECUTIVO HOSTAL	
79	BALCON DEL TUNGURAHUA	
80	SAN MARTIN INN	

81	CANELA Y MIEL	
82	NAPOLITANO APART	
83	D' MATHIAS	
84	GALA INN	
85	LOS ANDES	
86	HOSTAL LEON	
87	HOSTAL LA CASA DE ADALUZ	
88	HOSTAL GRAN NAPOLEON	
89	HOSTAL LUCY	
90	HOSTAL ISRAEL 2	
91	HOSTAL TERESITA	
92	HOSTAL POSADA J	
93	HOSTAL DONDE MARCELO ME TOO	
94	HUILLACUNA CASA ARTE	
95	LA SIESTA	
96	EL BELEN	
97	LA CASCADA	
98	ROSS	
99	PARAISO	
100	ANGELLY	
101	HOSTAL DON DIEGO	
102	SAID ADVENTURE	
103	HOSTAL RAINFOREST	
104	HOSTAL LLANGANATES DEL TESORO	
105	HOSTAL RINCON BANEÑO	
106	HOSTAL D'MATHIAS	
107	HOSTAL MARIA ISABEL	
108	EMPERATRIZ	
109	TIVI	

110	MONICK'S	
111	ROSS	
112	BAÑOS	
113	LA ESQUINA DEL QUIJOTE	
114	DINASTIA	
115	HOSPEDAJE ANITA	
116	ACHUPALLAS	
117	GUADALUPE	
118	MONTOYA	
119	MAGDALENA	
<b>HOSTERIA</b>		
120	CASA DE CAMPO LAS ORQUIDEAS	
121	MONTE SELVA	
122	MIRAMELINDO	
123	RIO VERDE	
124	FINCACHAMANA PAMBA	
125	LLANO VIENTOS	
126	VRINDAVAN JARDIN ECOLOGICO	
127	AGOYAN	
128	SAMARI SPA RESORT	
129	LUNA RUNTUN	
130	CASA GIRALDA	
131	JARDINES DE CHAMANA SPA	
132	HOSTERIA AGOYAN	
133	EL ENCANTO DE ANITA	

## Encuesta para los propietarios de las empresas turísticas de alojamiento



Estimado propietario, la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación académico realizado en la “Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato”

**Objetivo:** Analizar la situación actual y la evolución de las empresas turísticas de alojamiento en el cantón Baños de Agua Santa en el período 2014 – 2018.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada pregunta y marque su respuesta según corresponda.

### 4. Persona encuestada

Propietario ( )

Gerente ( )

Persona encargada ( ) ¿cuál es su cargo? \_\_\_\_\_

### 5. ¿Qué documentos legales y permisos de operación mantiene vigente el establecimiento turístico?

Pagos de impuesto ( )

Patentes de operación ( )

Permisos ambientales y turísticos ( )

Planillas laborales ( )

Licencia Única Anual de Funcionamiento ( )

Todos ( )

Otros \_\_\_\_\_

### 6. Existen políticas o reglamentos que estén descritas en un manual o algún documento oficial de la empresa, dado a conocer a sus empleados, clientes y/o proveedores en los siguientes aspectos; si la respuesta es SI indique cuál:

a) Sociales

- Si ( ) \_\_\_\_\_ No ( )
- b) Culturales**
- Si ( ) \_\_\_\_\_ No ( )
- c) Económicos**
- Si ( ) \_\_\_\_\_ No ( )
- d) Ambientales**
- Si ( ) \_\_\_\_\_ No ( )

**7. Con respecto a los siguientes aspectos del establecimiento turístico en qué estado se encuentran:**

**a) Mantenimiento y limpieza**

- Perfecto estado ( )
- Buen estado ( )
- Regular ( )
- Mal estado ( )

**b) Las instalaciones**

- Perfecto estado ( )
- Buen estado ( )
- Regular ( )
- Mal estado ( )

**c) Mobiliario y equipos**

- Perfecto estado ( )
- Buen estado ( )
- Regular ( )
- Mal estado ( )

**8. ¿El establecimiento turístico cuenta con algún tipo de certificación? Si la respuesta es SI indique cuál:**

- Si ( ) \_\_\_\_\_
- No ( )

**9. ¿Realiza capacitaciones a su personal sobre principios, valores y buen trato al cliente?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

A veces ( )

Casi nunca ( )

Nunca ( )

**10. ¿Cuántos años tiene su establecimiento turístico en Baños?**

---

**11. ¿La oferta hotelera ha variado en estos años? ¿En qué ha cambiado?**

---



---



---

**12. Al hablar de la capacidad del uso de habitaciones/ servicios como considera la evolución:**

<b>Años</b>	<b>Temporada alta (# personas hospedadas)</b>	<b>Temporada baja (# personas hospedadas)</b>
2014		
2015		
2016		

2017		
2018		

**13. ¿Cuál es el promedio de ventas diarias que existe en su empresa?**

<b>Años</b>	<b>Temporada alta</b>	<b>Temporada baja</b>
2014		
2015		
2016		

2017		
2018		

**14. ¿El número de empleados ha aumentado o disminuido en estos últimos tiempos?**

<b>Años</b>	<b>Temporada alta</b>	<b>Temporada baja</b>
2014		
2015		
2016		
2017		
2018		

**¿De qué país proceden sus empleados?**

---

---

**15. Se ha encontrado con situaciones que le ha faltado habitaciones ¿en qué meses del año?**

---

---

**16. En este establecimiento con respecto a la competencia existente con los otros establecimientos de alojamiento se ha:**

Incrementado ( )

Disminuido ( )

**¿De qué manera le ha afectado esto?**

---

---

**¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!**

## Entrevista



**Objetivo:** Analizar la evolución de las empresas turísticas de alojamiento en el cantón Baños de Agua Santa en el período 2014 – 2018.

1. ¿Cómo ha ido evolucionando el turismo en Baños especialmente con el sector turístico de alojamiento?
  - a. Habido cambios significativos en el período (2014-2018). ¿Cuáles?
7. ¿Qué factores apoyan el crecimiento del sector turístico en el cantón Baños de Agua Santa, específicamente los servicios de alojamiento?
8. ¿Qué factores impiden el crecimiento del sector turístico en el cantón Baños de Agua Santa, específicamente los servicios de alojamiento?
9. ¿Existe alguna normativa especial que regule al sector de alojamiento turístico en Baños? ¿Cual?
10. ¿De qué manera el sector de alojamiento aporta al crecimiento turístico del cantón Baños?
11. La oferta hotelera ha variado en estos años (2014-2018) ¿en qué ha cambiado?

## Entrevista 1



**Objetivo:** Analizar la evolución de las empresas turísticas de alojamiento en el cantón Baños de Agua Santa en el período 2014 – 2018.

**Entrevistado/a:** Ing. Verónica Silva

**Cargo:** Directora del departamento de Turismo del GADBAS

### 1. ¿Cómo ha ido evolucionando el turismo en Baños especialmente con el sector turístico de alojamiento?

Bueno el tema de alojamiento turístico tanto en infraestructura como en servicio ha tenido un cambio radical muy bien marcado podríamos decirlo antes y después de la evacuación, en donde antes de la evacuación contábamos con un catastro turístico de aproximadamente unos 60 establecimientos de alojamiento, más sin embargo posterior a la erupción del volcán Tungurahua el proceso de evacuación se pudo visualizar ya aquí en la localidad incluso la inversión extranjera, existieron muchos extranjeros provenientes de Estados Unidos de América, Europa; que vieron como tierra de su jubilación, como destino de su jubilación Baños, invirtieron en Baños y es más invirtieron en el sector turístico muestra de ello es de que varios de los establecimientos de alojamientos que fueron emprendidos después de la evacuación fueron registrados como servicios turísticos, marcando también una gran pauta porque fueron o son establecimientos que marcan una diferenciación muy clara en el tema de servicios, tenemos el auge de las hosterías como tal, el servicio de piscinas, el servicio de spa, entonces en ese sentido la infraestructura y el servicio en el tema de alojamiento ha tenido una marcada diferencia antes de la evacuación y después de la evacuación; teniendo en cuenta también que después de la evacuación e incluso después de la reactivación económica a la cual ha sido un proceso, incluso ha habido un incremento notorio en la planta turística de alojamiento.

**a. Habido cambios significativos en el período (2014-2018). ¿Cuáles?**

Primero si es que nosotros nos volteamos a ver el catastro turístico de alojamientos hasta el año 2005 aproximadamente el catastro mantenía un número de establecimientos de alojamiento que bordeaban los 80- 100 establecimientos de alojamiento, pero si actualmente nosotros revisamos la oferta de alojamiento, hablemos de la oferta de alojamiento en general, nosotros tenemos más o menos alrededor de unos 200 establecimientos de alojamiento, pero de estos en virtud de la promulgación de nuevas leyes y reglamentos que promulga la autoría nacional de turismo ya vamos a ver cuál es el comportamiento de esta planta hotelera.

**2. ¿Qué factores apoyan el crecimiento del sector turístico en el cantón Baños de Agua Santa, específicamente los servicios de alojamiento?**

Bueno en realidad la bondad mismo del destino como tal, el hecho de que seamos un destino apetecido por turistas nacionales, por turistas extranjeros hace de que Baños sea una tierra de oportunidades entonces básicamente la motivación principal para el inversionista es justamente la oportunidad que la tierra les ofrece gracias a los recursos con los cuales cuenta la ciudad para ser posicionado como un destino turístico importante a nivel nacional.

**3. ¿Qué factores impiden el crecimiento del sector turístico en el cantón Baños de Agua Santa, específicamente los servicios de alojamiento?**

Bueno en realidad no podemos hablar del tema de limitaciones en el tema del desarrollo turístico como tal, sino más bien lo podríamos indicar de que es un tema que va asociado desde la parte privada a la inventiva del empresario del inversionista y desde la parte pública también generar políticas que le permitan a la persona decidir invertir en esta ciudad, más sin embargo desde mi óptica o desde mi punto de vista no podríamos hablar de un obstáculo del crecimiento, sino también de la diversificación de la oferta a nivel nacional, a nivel provincial, a nivel regional; tenemos que también reconocer como buenos prestadores de servicios, como buenos baneños concedores

de la materia turística de que estamos ubicados en un punto estratégico de transición con la Sierra y con la Amazonia, entonces estamos a una hora de una zona potencialmente turística como es la amazonia desde la parte de Pastaza y también el sector de Sierra- Centro que también poseen grandes potenciales turísticos, entonces en ese sentido más bien no le vería como un impedimento sino más bien hablaríamos de que la población a nivel nacional está tratando de diversificar la oferta, por ende en ese sentido Baños lo que generaría o está trabajando es en generar políticas que le permita al empresario seguir invirtiendo pero en servicios que innoven, que innoven calidad y servicio para los visitantes.

#### **4. ¿Existe alguna normativa especial que regule al sector de alojamiento turístico en Baños? ¿Cual?**

Bueno el tema tendríamos que establecer de que la autoridad nacional de turismo es la entidad, en este caso el Ministerio de Turismo la encargada de establecer, de promulgar los reglamentos, es decir la columna vertebral desde la cual se van a desarrollar y regular los servicios por el resto de estamentos o de estancias gubernamentales a nivel provincial y local, en ese sentido el Ministerio de Turismo cuenta o a promulgado en el año 2015 el reglamento de alojamiento turístico, este reglamento de alojamiento turístico ya está siendo aplicado con muchos inconvenientes, pero a fin de cuentas nosotros contamos como Baños con un catastro actualizado con un 95% a este reglamento, pero cual es la situación aquí de que debido a las exigencias de este reglamento de alojamiento turístico, si bien es cierto tenemos alrededor de 200 establecimientos de alojamiento, pero apenas 130 de estos son calificados como servicios turísticos porque debido a las nuevas disposiciones estos han cumplido con lo que tiene que ver en parámetros en cuanto a infraestructura y servicio y han sido calificados como tal, el resto de establecimientos de alojamiento, estamos hablando aproximadamente de unos 70 establecimientos están a órdenes de la intendencia, son regulados por la intendencia de policía, es decir no cumplen con los parámetros mínimos establecidos por lo autoría nacional de turismo para funcionar como servicio turístico, pero esto no significa que dejan de ser parte del servicio de alojamiento o de la oferta general de alojamiento del cantón.

**5. ¿De qué manera el sector de alojamiento aporta al crecimiento turístico del cantón Baños?**

Bueno realmente nosotros para poder determinar si estamos por buen camino como destino, como empresa, siempre tenemos que remitimos a las cifras no y las cifras en alojamiento básicamente la medimos en el nivel de ocupación que tenemos, cuántas plazas hemos logrado llenar como ciudad, como establecimiento de alojamiento, en ese sentido consideramos que Baños si bien es cierto la planta turística instalada soporta los flujos de turismo interno, turismo receptivo que tenemos durante el año, excepto los flujos que se multiplican notablemente en feriados y temporadas altas, hablemos en feriados específicamente actualmente nosotros contamos con plazas al redor tenemos una capacidad de cubrir 8000 plazas por día en el sector de alojamiento, más sin embargo esta es una cifra como le explico en feriados es una cifra que no abastece, más sin embargo el inversionista que apunta justamente en invertir en el sector de alojamiento siempre tratará y procurará ponerle un valor agregado a los servicios porque si nos damos cuenta la competencia aquí es muy amplia ha crecido, no sabemos si en realidad como inversionistas les es favorable invertir en Baños en este sector, consideraríamos que si porque no hemos tenido un catastro que demuestre la reducción del servicio en la ciudad, más sin embargo consideramos de que el sector de alojamiento agregado a servicios complementarios en que se reflejen la inventiva del inversionista podría generar un recurso que atraiga justamente la fluencia de más turistas hacia el destino.

**6. La oferta hotelera ha variado en estos años (2014-2018) ¿en qué ha cambiado?**

La oferta hotelera ha variado radicalmente justo en el periodo que señala 2014-2018 porque razón, porque como le había indicado el ministerio de turismo lanzo su reglamento justamente en el año 2015 en donde ya se establecen parámetros básicos y mínimos en cuanto a calidad infraestructura y servicio en ese sentido quiere decir que los establecimientos de alojamiento que han sido calificados en base a este nuevo reglamento le han dado un giro total a su servicio a las implementaciones de su

infraestructura con la finalidad de ser parte de la oferta turística, entonces en ese esto es producto de una evaluación real en territorio para señalar cuales fueron las condiciones anteriores de los establecimientos antes del reglamento y después del reglamento; y tendríamos que señalar de que con muchas dificultades, con muchas dificultades, con muchos tropiezos pero el reglamento contempla aspectos muy interesantes que tienen que ver a información, seguridad, orientación y sobre todo al tema de inclusión de personas con capacidades diferentes o con discapacidades, entonces en ese sentido consideramos de que si bien es cierto la oferta de alojamiento en el ámbito turístico ha reducido porque como le explicaba ya no contamos con un catastro de 200 establecimientos ahora contamos con un catastro de 130 y esto obedece a las disposiciones del Ministerio de Turismo, pero también podríamos señalar de que tenemos también un gran número de establecimientos que no siendo turísticos forman parte de la oferta de nuestra ciudad, en ese sentido consideramos que la oferta ha variado notable, contamos con un catastro actualizado a la fecha en el que ya se verifica que la mayoría un 95% ya están sujetos a estas disposiciones, están registrados por la autoridad nacional de turismo en base a la nueva clasificación y categorías, y esperamos de que se promuevan nuevas políticas en el sector turístico con la finalidad de atraer a estos establecimientos que se quedaron rezagados de la calificación turística para que justamente con el propósito de mejorar puedan ser incluidos en el catastro turístico y eso va a requerir lógicamente que este grupo de servidores procuren esfuerzos en función de cumplir con los requerimientos mínimos.

## Entrevista 2



**Objetivo:** Analizar la evolución de las empresas turísticas de alojamiento en el cantón Baños de Agua Santa en el período 2014 – 2018.

**Entrevistado (a):** Verónica Sanunga

**Cargo:** Analista Junior tres Ministerio de Turismo

**1. ¿Cómo ha ido evolucionando el turismo en Baños especialmente con el sector turístico de alojamiento?**

Habido un cambio bastante significativo pienso yo, porque en los últimos años si se han registrado un número bastante alto se podría decir los establecimientos, más o menos un 10% de establecimientos nuevos por cada año y obviamente estos cambios se han reflejado en el sentido de que han obedecido las nuevas categorías, como son los hoteles, los hostales, casa de huéspedes; pero más aquí en Baños como que las categorías que más predominan para prestar el servicio de alojamiento es hoteles, hostales y hosterías y obviamente con el nuevo reglamento es como que más se ajustaron de lo que es hoteles y hostales.

**a. Habido cambios significativos en el período (2014-2018). ¿Cuáles?**

**2. ¿Qué factores apoyan el crecimiento del sector turístico en el cantón Baños de Agua Santa, específicamente los servicios de alojamiento?**

Yo pienso que el primer factor sería la preparación de los prestadores de servicios turísticos que tengan en cuanto a este segmento específicamente, de ahí sería también el apoyo de las instituciones, que obviamente como Ministerio de Turismo podríamos apoyar en el sentido de promoción y difusión turística, también nosotros de alguna forma para generar seguridad turística y que obviamente lleguen acá estas personas nos manejamos con un protocolo de emergencia que damos asistencia a los turistas

extranjeros en casos de alguna eventualidad negativa que ellos tengan, entonces como un factor que también ayuda al crecimiento del sector turístico y que obviamente apoya al servicio de alojamiento sería fomentar la seguridad, aparte de primero la capacitación en los prestadores de servicios que den una buena atención, una mejor atención; esto de generar seguridad turística y otra cuestión como ministerio también de igual forma más promoción y difusión turística para los prestadores de servicio de alojamiento y la constante capacitación de todos no solo de alojamiento sino de los otros prestadores de servicios también.

**3. ¿Qué factores impiden el crecimiento del sector turístico en el cantón Baños de Agua Santa, específicamente los servicios de alojamiento?**

Pienso que sería la falta de control de los organismos que obviamente son dueños o propietarios del territorio que en este caso sería el Municipio y la comisaria Nacional; para obviamente regular a los establecimientos que digamos no están registrados, no son legales que están trabajando sin permisos, ósea esto sería que obviamente los que están registrados no tengan una competencia leal por decirlo así sino más bien desleal porque hay lugares que por ejemplo ofertan sus habitaciones a precios demasiados bajos y los que están registrados pagan sus impuestos se sienten en situación de desventaja más que todo para los que están, entonces eso ha impedido el desarrollo justo para los prestadores de servicios turísticos aquí y la falta de control; creo que desde nosotros también como Ministerio de Turismo hay que reconocer ósea somos solamente dos personas para un catastro turístico de 130 solo en alojamiento, pero hablando de todo el catastro tenemos como 400 establecimientos entre alimentos y bebidas, alojamiento, operación e intermediación; entonces es bastante para poder controlar y si falta más control de parte de las instituciones, eso sería un factor que impide.

**4. ¿Existe alguna normativa especial que regule al sector de alojamiento turístico en Baños? ¿Cual?**

Si tenemos ahorita en el Ministerio el reglamento general de actividades turísticas donde obviamente ahí están incluidas todas las actividades que se desarrollan dentro

del sector turístico que esta alojamiento, alimentos y bebidas, guianza turística y transporte terrestre turístico; y específicamente para alojamiento tenemos el reglamento general de alojamiento turístico que ahí obviamente esta o que describe todas las categorías que nosotros manejamos con sus respectivos requisitos, pero ahí están lo que es los hoteles, hostales, hosterías, resort, lodge, casa de huéspedes, refugio y el campamento turístico esas son las actividades que están reconocidas dentro del sector de alojamiento con este reglamento ese es el que regula básicamente todo.

**5. ¿De qué manera el sector de alojamiento aporta al crecimiento turístico del cantón Baños?**

Bastante porque obviamente Baños no es una ciudad de paso, sino es una ciudad que la gente viene pernocta aquí se queda, hay una gran variedad, ósea de todo precio de toda calidad, pero obviamente los que están registrados aquí se rigen o respetan todos los servicios y calidad de servicio que el ministerio les exige de alguna forma y eso es bueno, eso es positivo porque si no hubiera un estándar de calidad que alguna institución les exija por decirlo así entonces el servicio no estaría asegurado por ningún lado.

**6. La oferta hotelera ha variado en estos años (2014-2018) ¿en qué ha cambiado?**

Desde el 2015 que salió este reglamento la oferta hotelera ha variado al acatar con los nuevos requisitos, el cambio significativo al salir el reglamento se aplicó los nuevos requisitos para el sector de alojamiento turístico entonces ahí por ejemplo antes se categorizaba como residenciales las pensiones, en cambio eso ya salió de este reglamento y ahora ya solo nos quedamos con las categorías nombradas anteriormente, entonces ahí se estableció más requisitos para generar la calidad en los servicios.