



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898476*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

Año: IX Número: Edición Especial. Artículo no.:118 Período: Octubre, 2021

TÍTULO: Evolución de las empresas turísticas de alojamiento caso de estudio Baños-Tungurahua.

AUTORES:

1. Ing. Katherine Gissel Mariño Velasteguí.
2. Máster. Elva Aidee Llerena Barreno.
3. Máster. Gladys Elizabeth Proaño Altamirano.

RESUMEN: El turismo contribuye a la economía ecuatoriana con 2.392 millones de dólares es la tercera fuente de ingresos no petrolero en el Ecuador según él (Ministerio de Turismo, 2019). El objetivo de esta investigación es analizar la evolución de las empresas turísticas de alojamiento en el cantón Baños de Agua Santa. La metodología que se utiliza es descriptiva con un enfoque cuantitativo y cualitativo, para lo cual se aplica una encuesta a una población de 133 empresas registradas en el catastro municipal del sector turístico. Los resultados obtenidos del estudio muestran que las empresas turísticas de alojamiento han sufrido grandes cambios en cuanto a calidad, infraestructura, además sus ingresos han disminuido por la competencia desleal y la sobreoferta de hoteles.

PALABRAS CLAVES: evolución, empresas turísticas, alojamiento.

TITLE: Evolution of the tourist lodging enterprises, case study Baños-Tungurahua.

AUTHORS:

1. Eng. Katherine Gissel Mariño Velasteguí.
2. Master. Elva Aidee Llerena Barreno.
3. Master. Gladys Elizabeth Proaño Altamirano.

ABSTRACT: Tourism contributes to the Ecuadorian economy with 2,392 million dollars, it is the third source of non-oil income in Ecuador according to him (Ministry of Tourism, 2019). The objective of this research is to analyze the evolution of tourist accommodation companies in the Baños de Agua Santa canton. The methodology used is descriptive with a quantitative and qualitative approach, for which a survey is applied to a population of 133 companies registered in the municipal registry of the tourism sector. The results obtained from the study show that tourist accommodation companies have undergone great changes in terms of quality, infrastructure, and their income has also decreased due to unfair competition and the oversupply of hotels.

KEY WORDS: evolution, tourism enterprises, lodging.

INTRODUCCIÓN.

En el Ecuador, al turismo se le ha considerado como uno de los sectores económicos principales para el desarrollo del país. Romero & Vargas (2019) afirman 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, 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, luego de las exportaciones de banano y

camarón, de acuerdo a evaluaciones elaboradas a partir de los datos de la Balanza de pagos del Banco Central del Ecuador (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2019).

Baños de Agua Santa, al poseer atractivos turísticos para el descanso, relajación, aventura y espiritualidad, es reconocido como un destino turístico a nivel mundial, donde tanto extranjeros como nacionales visitan 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 (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2021).

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 (Guevara, 2015), 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 conocida 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 pueden encontrar hospedajes más económicos, 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 el sector de alojamiento existen 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 en el Ecuador vigentes según manifiesta el Art. 12 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; debe contar 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); debe contar con un mínimo de 5 habitaciones
- c) Hostería (HT): Ofrece habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño privado, puede formar bloques independientes; cuenta con jardines, áreas verdes, zona de recreación y debe contar 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 puede tener un valor cultural, histórico, cuenta con estacionamiento y deberá contar 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 deberá contar 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, puede prestar servicios de alimentos y bebidas; su capacidad mínima es de dos y máxima de cuatro habitaciones (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015).

A la empresa turística también se la llama mercado turístico que se define como “el estado y la evolución de la oferta y demanda del sector turístico” (García & Olmos, 2016, pág. 22). Es así, como un mercado turístico cuenta con oferta y demanda que ayuda a los diferentes servicios a desarrollarse de mejor manera en el sector.

Se entiende a la oferta turística como el conjunto de servicios prestados, y entre ellos se encuentran 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, desarrollar las diferentes actividades turísticas, donde los visitantes puedan acceder (García & Olmos, 2016).

Mientras que al hablar de demanda turística comprende 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.

Tabla 1. La oferta turística.

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

Fuente: Modificado a partir de (García & Olmos, 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. Dentro de los aspectos importantes a considerar dentro las empresas turísticas están: la gestión empresarial, el cumplimiento de las leyes, el estado de las instalaciones y la calidad del servicio.

DESARROLLO.

Gestión empresarial o administrativa.

Para Bermúdez & Rodríguez (2003), la gestión empresarial “es un proceso que consiste en planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar los esfuerzos de una organización, así como utilizar los demás recursos con el fin de conseguir los objetivos”. Estos procesos ayudan a las organizaciones a tener un mejor orden al momento de realizar estrategias para el cumplimiento de los objetivos propuestos (Bermúdez & Rodríguez, 2013).

Por otro lado, Calderón & Castaño (2005) mencionan que la gestión empresarial “es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y cuya dificultad dependerá del tamaño de la misma” (p.313). Aquellas técnicas aplicadas en el negocio ayudan a que los empresarios busquen mejorar la productividad y competitividad, de esta manera ser más fuertes en el mercado. 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.

Cumplimiento de leyes, normas y regulaciones.

Las Regulaciones son intervenciones gubernamentales reguladas por una política pública, la cual puede ser 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, 2007).

Estado de instalaciones respecto a higiene y aseo.

Las instalaciones para el alojamiento son lugares donde los turistas dejan de ser viajeros y se convierten en huéspedes. Los turistas provienen de una amplia gama de situaciones económicas.

Para construir una industria con una amplia base, es preciso instalar una variedad de servicios que atraiga 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 debe realizar al momento de limpiar (Escobar, 2010).

Calidad de servicios.

La percepción de calidad está directamente relacionada con las expectativas que un cliente tiene 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 como 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, las empresas deben estar en constantes capacitaciones, por lo que se debe obtener certificaciones, es así que los establecimientos que han pasado por auditorías que muestren un servicio de calidad, seguridad y profesionalidad podrán obtener el sello “Q” de calidad turística, brindando 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 del Ecuador, 2015).

Por tales consideraciones, en el cuadro 2 se describen algunos aspectos relacionados a la certificación del sistema de calidad.

Tabla 2. Certificación del sistema de calidad.

Certificación del sistema de calidad.
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

(Federación Ecuatoriana de Exportadores, 2005).

Por otro lado, al conocer el concepto de empresa y sus componentes asociados, es importante y necesario mencionar cuáles son las empresas no turísticas de alojamiento, donde en el Art. 3 del Acuerdo Interministerial menciona cuáles son los hospedajes no turísticos controlados por el Ministerio del Interior:

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

Donde la pensión y residencia son aquellos lugares que cuentan con una infraestructura básica donde se puede dar alojamiento a los huéspedes; finalmente, un motel es un lugar de alojamiento de paso (Ministerio del Interior del Ecuador, 2017); por ende, estos establecimientos no se deben tomar en cuenta al momento de escoger los turísticos. Es por ello, por lo que el objetivo se centra en: Determinar la evolución turística de las empresas de alojamiento del cantón Baños de Agua Santa de la Provincia de Tungurahua, así mismo se pretende identificar algunos aspectos claves que ha influido en este desarrollo de estas empresas.

Evolución del Turismo.

El turismo es una actividad social y económica que con el transcurrir de los años se ha ido desarrollando a través de todo el mundo, permitiendo de esta manera conocer al turista conocer lugares maravillosos donde pueden descansar y relajarse, 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” (Nieto., et al, 2016)). 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.

En cuanto a América Latina y el Caribe, el turismo mundial empezó a mediados del siglo XX (Krumholz, 2004). Esta industria ha sido creada especialmente para satisfacer las necesidades del turista al momento de emprender un viaje, donde al pasar el tiempo ha crecido y mejorado, en cuanto al servicio que ofrecen en las diferentes instituciones.

Desde otro punto de vista, el turismo inicia como industria a nivel mundial después de la Revolución Industrial y a finales de la II Guerra Mundial y se fortalece, en Europa y Estados Unidos. En el Ecuador, a partir de la época colonial, el turismo inició 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, esto dio paso a los diferentes viajes para conocer los lugares del Ecuador. A nivel mundial, el regulador de este sector es la Organización Mundial del Turismo o también conocido como OMT, tiene como objetivo respaldar la promoción turística para generar un crecimiento económico basada en un desarrollo de sostenibilidad ambiental.

Las políticas estatales ecuatorianas basándonos en el 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, 2011); 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 puede conocer 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 (Consortio de Consejos Provinciales del Ecuador, 2011). En el transcurso de los años de esas épocas, se fueron creando varios ministerios que amparan al turismo, pero en la presidencia de Gustavo Noboa se declara a todos los ministerios como independientes y así el Turismo queda como única entidad en la industria turística del país.

Ecuador es uno de los países más visitados por personas tanto extranjeros como nacionales, pues está conformado de ciudades atractivas y con paisajes, flora y fauna que llaman la atención de los turistas para quedarse y alojarse en lugares maravillosos donde encuentran muchas actividades que realizar, para 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, Mindo 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. Es por eso por lo 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 puede ofrecer.

Baños de Agua Santa ubicada 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 al turista con mucha amabilidad. 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 fue poblando 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 que se quedaban a refrescarse en sus maravillosas aguas termales provenientes del volcán Tungurahua.

Con el pasar los años, Baños de Agua Santa crece y se desarrolla más en actividades y servicios que faciliten la estadía de los turistas en la ciudad, por ejemplo, se pueden realizar deportes extremos, visitar y conocer lugares con flora y fauna espectacular, su cultura y tradición se da a conocer a nivel mundial. El turista puede encontrar alojamientos de todo precio y calidad de acuerdo a las necesidades que tengan es por eso por lo que Baños es una ciudad preferida como un lugar de descanso y diversión para nacionales y extranjeros.

Metodología.

La investigación es de tipo descriptiva con un enfoque cualitativo y cuantitativo, la cual permite fundamentar el criterio de los autores consultados con la realidad del fenómeno objeto de estudio, identificándose la información relevante para el análisis de la evolución que ha tenido las empresas turísticas de alojamiento, identificándose la información relevante para el análisis.

Posteriormente, se desarrolla una entrevista a personajes destacados en el área de turismo del cantón que ostentan cargos públicos en dos instituciones de la ciudad: la directora del departamento de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa (GADBAS) y la Analista Junior Tres Ministerio de Turismo de Baños de Agua.

Finalmente, se aplica una encuesta a 133 empresas, las cuales se encuentran en el registro del Ministerio de Turismo y en el catastro 2018 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Baños de Agua Santa (GADBAS), representados por sus administradores o dueños de las empresas turísticas de alojamiento.

Tabla 3. Resumen de la metodología de investigación.

Tipo de investigación	Investigación Descriptiva
Enfoque de la investigación	Cualitativo y Cuantitativo
Población	133 empresas catastro Ministerio de Turismo
Muestra	133 empresas catastro Ministerio de Turismo
Instrumentos de investigación aplicados	Encuestas a las 133 empresas y Entrevistas a funcionarios del Municipio de Baños y Ministerio de Turismo

Fuente: Elaboración propia.

Procedimiento.

Se visitó a cada una de las empresas turísticas de alojamiento de la ciudad de Baños, donde se solicitó al gerente, administrador o dueño llenar la encuesta que contenía las variables empresariales como: gestión empresarial, cumplimiento de leyes, higiene y aseo, calidad, y de esa manera, describir la evolución y los diferentes cambios que se ha dado en el transcurso del tiempo.

Resultados.

El tratamiento estadístico se presenta en tres partes, la primera y segunda parte corresponde al análisis descriptivo de la información recolectada en las encuestas incluyendo el análisis de los valores de las medias aritméticas (M), las desviaciones estándar (DE) de los resultados de la información recabada, y finalmente, en la tercera parte se realiza una síntesis de los aspectos relevantes expuestos en las entrevistas.

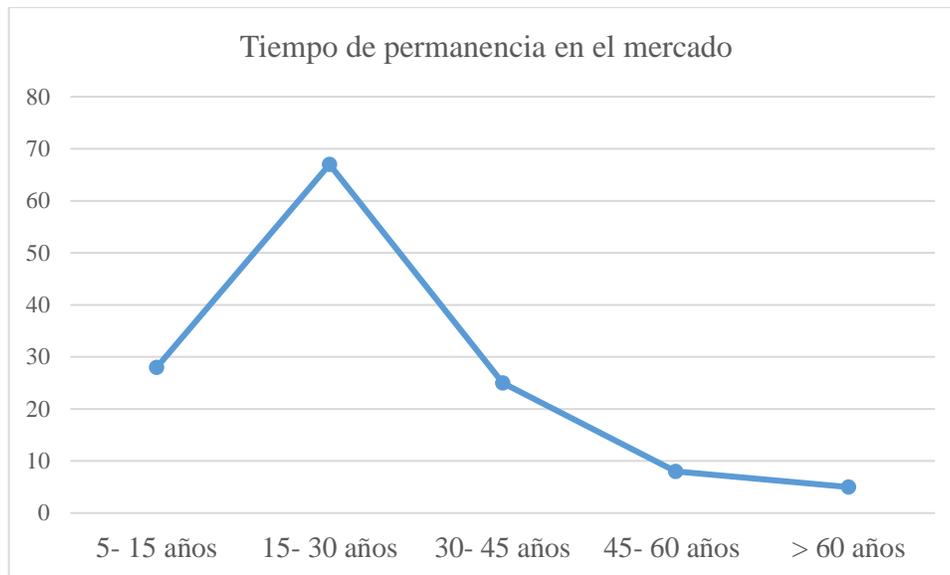


Figura 1. Tiempo de permanencia en el mercado.

La mayor cantidad de empresas que fueron consultadas tienen una permanencia en el mercado entre quince y treinta años; llama la atención el que existen alrededor de cinco empresas que tienen más de sesenta años en el mercado, y en estos casos, son empresas en las que habido una transición de alrededor de dos generaciones; resulta necesario que alrededor de veinticinco empresas son relativamente nuevas, están en el mercado entre cinco y quince años.

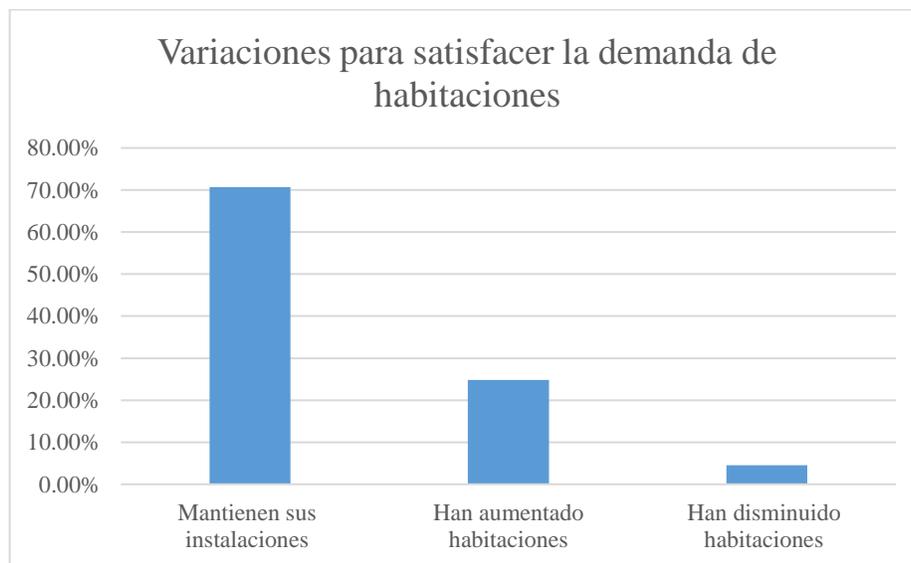


Figura 2. Variaciones para satisfacer la demanda de habitaciones.

Al consultarles si sus instalaciones se han realizado adecuaciones o transformación con el tiempo, los resultados indican que el setenta por ciento de ellas han mantenido el mismo número de habitaciones.

Tabla 4. Número de personas temporada alta.

Años	Promedio Temporada Alta	Desviación Temporada Alta	Estimador Más	Estimador Menos
2014	48	22	$48 + 22 = 70$	$48 - 22 = 26$
2015	48	22	$48 + 22 = 70$	$48 - 22 = 26$
2016	38	20	$38 + 20 = 58$	$38 - 20 = 18$
2017	41	19	$41 + 19 = 60$	$41 - 19 = 22$
2018	38	20	$38 + 20 = 58$	$38 - 20 = 18$

Fuente: Elaboración propia.

Las empresas turísticas de alojamiento en cuanto a la capacidad del uso de habitaciones (número de personas hospedadas) respondieron que en temporada alta en un solo día de feriado se ha obtenido el promedio y la desviación estándar utilizando 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 ido fluctuando 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 ido fluctuando 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 ido fluctuando en esos límites, pero con un promedio de 41 personas en todo el año.

Tabla 5. Número de personas temporada baja.

Años	Promedio Temporada Baja	Desviación Temporada Baja	Estimador Más	Estimador Menos
2014	24	4	$24 + 4 = 28$	$24 - 4 = 20$
2015	24	4	$24 + 4 = 28$	$24 - 4 = 20$
2016	23	4	$23 + 4 = 27$	$23 - 4 = 19$
2017	23	4	$23 + 4 = 27$	$23 - 4 = 19$
2018	23	4	$23 + 4 = 27$	$23 - 4 = 19$

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 utilizando unos estimadores de variables con intervalos de 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 ido fluctuando 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 ido fluctuando en esos límites, pero con un promedio de 23 personas en todo el año.

Tabla 6. Comparación de años (personas hospedadas) en temporada alta y baja.

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

Fuente: Elaboración propia.

En todos los años excepto en el año 2015 – 2016, la T calculada fue menor a la T crítica, lo que indica que en días de temporada alta o no 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 específicamente en el año 2015- 2016 la T calculado mayor a T crítica lo que indica que los turistas alojados no se sintieron satisfechos, tal vez no tuvieron la mejor atención, hubo problemas en cuanto a seguridad, calidad y esto pudo haber sido por la sobreoferta hotelera, mucha competencia desleal, sobre todo la existencia de enganchadores en la parte del terminal terrestre de la ciudad.

Tabla 7. Entrevista.

Pregunta	Respuesta: directora del departamento de Turismo del GADBAS	Respuesta: Analista Junior tres Ministerio de Turismo
¿Cómo ha ido evolucionando el turismo en Baños especialmente con el sector turístico de alojamiento?	El alojamiento turístico ha tenido cambios radicales tanto en infraestructura como en servicio. Además, se ha incrementado el catastro, se ha pasado de 60 en el 2005 a 200 en la actualidad	En los últimos años se ha registrado un incremento del 10% de establecimientos de alojamiento cada año.
¿Qué factores apoyan el crecimiento del sector turístico en el cantón Baños de Agua Santa, específicamente los servicios de alojamiento?	La bondad del destino como tal y al ser un destino apetecido por turistas nacionales y extranjeros hace que Baños sea una tierra de oportunidades para el inversionista.	La preparación de los prestadores de servicios turísticos, el apoyo de las instituciones públicas y privadas.
¿Qué factores impiden el crecimiento del sector turístico en el cantón Baños de Agua Santa, específicamente los servicios de alojamiento?	No se habla de un obstáculo del crecimiento, sino reconocer la materia turística donde se encuentra ubicados Baños en un punto estratégico de transición con la Sierra y con la Amazonia, lugares que poseen grandes potenciales turísticos, y que deben diversificar la oferta y generar 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 comisaría 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.

<p>4. ¿Existe alguna normativa especial que regule al sector de alojamiento turístico en Baños? ¿Cuál?</p>	<p>El Ministerio de Turismo ha promulgado en el año 2015 el reglamento de alojamiento turístico, actualmente Baños cuenta con un catastro actualizado con un 95% a este 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 debido a las nuevas disposiciones estos han cumplido y aproximadamente 70 son regulados por la intendencia de policía, es decir no cumplen con los parámetros mínimos establecidos por la autoría nacional de turismo para funcionar como servicio turístico</p>	<p>El Ministerio cuenta con un reglamento general de actividades turísticas donde están incluidas todas las actividades que se desarrollan dentro del sector turístico que está alojamiento, alimentos y bebidas, pero específicamente para alojamiento existe 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>La oferta hotelera ha variado en estos años (2014-2018) ¿en qué ha cambiado?</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 calificados con base en 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.</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 residenciales las pensiones.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Discusión de resultados.

El sector turístico del país ha ido cambiando a lo largo del tiempo por las nuevas tendencias de consumidor y las exigencias gubernamentales, como lo es el reglamento de alojamiento turístico publicado según registro oficial el 26 de marzo de 2015 donde se analiza los siguientes ámbitos jurídicos que son: Capítulo I: Ámbito General, Capítulo II: Procedimiento de registro, inspección e

identificación, Capítulo III: Clasificación, categorización de los establecimientos de alojamiento turístico, Capítulo IV: Requisitos obligatorios de categorización y distintivos, Capítulo V: De la comercialización.

El trabajo realizado advierte como apenas cinco de las empresas estudiadas han permanecido en el tiempo por más de sesenta años, siendo la mayoría empresas relativamente jóvenes que han pasado entre quince y treinta años en el mercado. En cuanto a la infraestructura, el 70% han mantenido sus instalaciones, y apenas el 30% ha realizado modificaciones para aumentar o disminuir las habitaciones.

El Ecuador ha transitado por un proceso de cambio político y social, fundamentado en el marco legal vigente, tomando como base la Constitución (Bravo., et al., 2018); de la información analizada, se identifica que todas las empresas turísticas de alojamiento del cantón baños de Agua Santa cumplen con las normativas exigidas para el funcionamiento de estos negocios; gran parte de estas empresas año a año reciben el mantenimiento requerido para lograr que sus clientes estén satisfechos, además orientan a su personal a brindar un buen trato a sus clientes; sin embargo, esto no es suficiente, ya que en los últimos años este tipo de negocios del cantón Baños se han visto afectados por nuevas ofertas que ellos consideran desleales, ya que ofrecen alojamiento sin tener un registro en el gobierno local, ni pagar los respectivos impuestos que si lo hacen los negocios registrados como turísticos de alojamiento; una de estas amenazas para estos negocios se ofertan a través de aplicaciones web, un ejemplo de estas es AIRBNB, así pone de manifiesto (Carrera, 2020) el efecto negativo que la actividad de estas plataformas, particularmente Airbnb ejercen sobre el sector hotelero tradicional.

CONCLUSIONES.

Baños de Agua Santa, al ser uno de los lugares más atractivos a nivel mundial, 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.

Este sector, a partir del año 2015, tiene una normativa que establece parámetros mínimos en cuanto a calidad, infraestructura y servicio, lo que ha contribuido a que este sector de un giro de mejora, lo que sin duda ha significado también mayor inversión de los propietarios o accionistas de estas empresas.

Aproximadamente, un 65% de las empresas turísticas de alojamiento evaluadas han permanecido en el mercado entre 15 y 30 años; esto se ha debido en gran parte a que en muchos casos dichas empresas han cambiado de representante legal, pues muchos han considerado la posibilidad de arrendar o vender y en menor proporción han pasado de generación en generación.

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 2015- 2016, 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 para las empresas turísticas de alojamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Aguilar Lucero, V. D. C. (2015). Los recursos informativos empleados para la orientación turística nacional y extranjera por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Baños de Agua Santa (Bachelor's thesis). Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20081/1/TESIS%20VERONICA%20AGUILAR.pdf>
2. Bermúdez, L. T., & Rodríguez, L. F. (2013). Investigación en la gestión empresarial. México: Ecoe Ediciones. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DMC4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Gesti%C3%B3n+empresarial+o+administrativa&ots=Orb7ejla7a&sig=C4->

[EMqNIvpg83QlrmYezaZxPE_4#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20empresarial%20o%20administrativa&f=false](https://www.repositorio.cepa.gov/handle/document/1195/1218)

3. Bravo, L. L., Alemán, A. A., & Pérez, M. P. (2018). La actividad turística en el Ecuador: ¿Turismo consciente o turismo tradicional? ECA Sinergia, 9(1), 97-108.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1195/1218>
4. Calderón Hernández, G., & Castaño Duque, G. A. (2005). Investigación en administración en América Latina: evolución y resultados. Colombia: Departamento de Administración.
https://books.google.com.ec/books?id=N1I2My4B7h8C&pg=PA313&lpg=PA313&dq=es+un+t%C3%A9rmino+que+abarca+un+conjunto+de+t%C3%A9cnicas+que+se+aplican+a+la+administraci%C3%B3n+de+una+empresa+y+cuya+dificultad+depender%C3%A1+del+tama%C3%B1o+de+la+misma&source=bl&ots=KQt4IePscq&sig=ACfU3U1Cp67qMfzFphr1OtHNbeMOEISdRw&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjOIYiKuevyAhV_QjABHVIXDw8Q6AF6BAgkEAM#v=onepage&q&f=false
5. Carrera, O. M. (2020). La incidencia de AirBnB en el sector turístico extremeño. Almenara: revista extremeña de ciencias sociales, (12), 51-69.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7517254.pdf>
6. Castillo, C. R. (2016). Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio. Madrid: CEP, SL.
7. Consorcio de Consejo Provinciales del Ecuador. (2011). Fomento turístico provincial: diagnóstico competencial, experiencias diagnóstico competencial, experiencias exitosas y propuesta de fortalecimiento exitosas y propuesta de fortalecimiento institucional. Quito: Consorcio de Consejo Provinciales del Ecuador. <http://www.congope.gob.ec/wp-content/uploads/2014/08/Fomento-Turistico-Provincial.pdf>

8. Escobar, E. (2010). La limpieza como una importante dimensión de calidad en la hotelería. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local*, 3(8),1-8.
9. Federación Ecuatoriana de Exportadores. (2005). *Gestión de la Calidad de Exportación*. Quito: Federación Ecuatoriana de Exportadores.
10. García Cebrián, R., & Olmos Juárez. (2016). *Estructura del mercado turístico 2*. España: Ediciones Paraninfo, SA.
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mfj_CwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=15.%09Olmos+Ju%C3%A1rez,+L.,+%26+Garc%C3%ADa+Cebri%C3%A1n,+R.+\(2016\).+Estructura+del+Mercado+Tur%C3%ADstico.+Madrid&ots=0b-wHyvvIF&sig=JqEqEWpTMM46XkRUTiNj_TvPds#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mfj_CwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=15.%09Olmos+Ju%C3%A1rez,+L.,+%26+Garc%C3%ADa+Cebri%C3%A1n,+R.+(2016).+Estructura+del+Mercado+Tur%C3%ADstico.+Madrid&ots=0b-wHyvvIF&sig=JqEqEWpTMM46XkRUTiNj_TvPds#v=onepage&q&f=false)
11. Guevara Marlon. (2015). Baños el cantón preferido por los turistas nacionales y extranjeros. (sitio web). Asociación de Municipalidades del Ecuador. <https://ame.gob.ec/banos-el-canton-preferido-por-los-turistas-nacionales-y-extranjeros/>
12. Hernández, F. R. (2007). *La política de competencia y el proceso de regulación en México, 1993 - 1999*. México D.F. Universidad Nacional Autónoma de México.
<https://books.google.es/books?id=LsA1wwyHwj8C&lpg=PA189&ots=BRSy8fD1PL&dq=LA%20POL%C3%8DTICA%20DE%20COMPETENCIA%20Y%20EL%20PROCESO%20DE%20REGULACI%C3%93N%20EN%20M%C3%89XICO%2C%201993%20-%201999&lr&hl=es&pg=PA180#v=onepage&q=LA%20POL%C3%8DTICA%20DE%20COMPETENCIA%20Y%20EL%20PROCESO%20DE%20REGULACI%C3%93N%20EN%20M%C3%89XICO,%201993%20-%201999&f=false>
13. Krumholz, D. M. (2004). *Economía turística en América Latina y el Caribe*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

14. Ministerio de Turismo del Ecuador. (2015). Reglamento de Alojamiento Turístico. Registro Oficial Suplemento. N. 465. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
15. Ministerio de Turismo del Ecuador. (2019). Turismo aportó con más de 2.300 millones a la economía ecuatoriana en 2018. Quito: Ministerio de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec/turismo-aporto-con-mas-de-2-300-millones-a-la-economia-ecuatoriana-en-2018/>
16. Ministerio de Turismo del Ecuador. (2021). Baños un carismático y tranquilo lugar al pie de un volcán. Baños: Ministerio de Turismo del Ecuador. <https://www.turismo.gob.ec/banos-un-carismatico-y-tranquilo-lugar-al-pie-de-un-volcan/>.
17. Ministerio del Interior del Ecuador. (2017). Acuerdo Interministerial 2017-025. Quito: Ministerio del Interior del Ecuador. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/Acuerdo-Ministerial-2017-025_04_sep_2017.pdf
18. Nieto, J. L., Román, I. M., Bonillo, D., & Paulova, N. (2016). El turismo a nivel mundial. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 2(1), 129-144. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5665915.pdf>
19. Prieto, M. (2011). Los estudios sobre turismo en Ecuador. *Espacios en disputa: el turismo en Ecuador*, 9-28. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DQi3YSel7vkC&oi=fnd&pg=PA9&dq=50+Lugares+tur%C3%ADsticos+de+Ecuador&ots=BJsstWfmUt&sig=riT9nIyIVSzWzKB-F9U9Zwmqy0g#v=onepage&q=50%20Lugares%20tur%C3%ADsticos%20de%20Ecuador&f=false>

20. Romero, E. D. C. M., & Vargas, M. R. P. (2019). La diversidad cultural y su impacto en el turismo comunitario de la Región Andina. Siembra, 6(1), 85-92.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6997154.pdf>

DATOS DE LOS AUTORES.

- 1. Katherine Gissel Mariño Velasteguí.** Ingeniera Comercial. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. PUCE-Ambato, Ecuador E-mail: giss.velastegui@gmail.com
- 2. Elva Aidee Llerena Barreno.** Magíster en Tributación y Derecho Empresarial. Profesora de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. PUCE-Ambato, Ecuador E-mail: ellerena@pucesa.edu.ec
- 3. Gladys Elizabeth Proaño Altamirano.** Magíster en Administración de Empresas Mención Planeación. Diplomado en Tributación. Coordinadora de Carrera del Instituto Tecnológico Superior Universitario España. E-mail: elypa6@gmail.com

RECIBIDO: 1 de septiembre del 2021.

APROBADO: 24 de septiembre del 2021.