



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
FACULTAD DE INGENIERIA MARITIMA Y CIENCIAS
DEL MAR**

LICENCIATURA EN TURISMO

**"DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE
LOS BALNEARIOS DE AGUA DULCE DE LA
PROVINCIA DE EL ORO DE LOS CANTONES PIÑAS,
ZARUMA Y PORTOVELO: DISEÑO DEL PLAN DE
CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS"**

TESIS DE GRADO

Previa la obtención del Título de:

LICENCIADA EN TURISMO

Presentada por:

**GLORIA ASTRID CORTEZ ALMINATE
MARÍA LUISA RODRÍGUEZ VILLAVICENCIO**

**Guayaquil – Ecuador
2007**



AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, por habernos permitido alcanzar nuestra meta, a cada uno de nuestros padres por el apoyo incondicional.

Para la Licenciada Samantha Ortíz, nuestra Directora de Tesis, quien a pesar de tener limitaciones de tiempo, nos impartió sus conocimientos y experiencias colaborando en la realización de este trabajo.

MUCHAS GRACIAS

Astrid Cortez
María Luisa Rodríguez V.

DEDICATORIA

Al culminar una etapa más en mi desarrollo profesional dedico el presente trabajo a mis padres, hermanos y aquellas personas que siempre me apoyaron y supieron cultivar en mí los valores y prioridades en la vida.

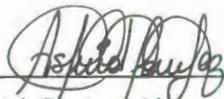
Astrid Cortez Alminate

Este trabajo lo dedico a mis padres, por su apoyo y presencia incondicionales; a Dios por ayudarme a superar todas las dificultades y darme fuerzas en los momentos más difíciles.

Ma. Luisa Rodríguez Villavicencio

DECLARACION EXPRESA

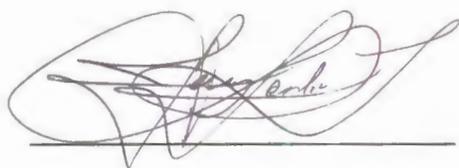
"La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestos en esta tesis, corresponden exclusivamente a su autor y el patrimonio intelectual de la Tesis de Grado corresponde a la ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL".



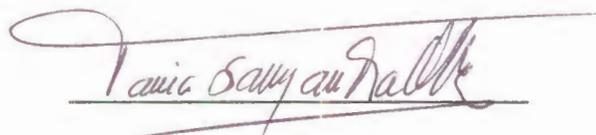
Astrid Cortez Alminate



María Luisa Rodríguez V.



Msc. Jerry Landívar
Presidente del Tribunal



Lcda. Samantha Ortíz
Director de Tesis



Biol. Mireya Pozo
Miembro Principal



Ing. Jorge Calle
Miembro Principal



ACTOR - BIBLIOTECA

RESUMEN

La finalidad del proyecto de investigación, radica principalmente en la necesidad de conocer la calidad de los servicios que se ofrecen en los balnearios de agua dulce de los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo, razón por la cual previamente se realizó un diagnóstico de los balnearios.

Para la investigación que se realizó en cada uno de los balnearios en estudio, se empleó la investigación exploratoria y descriptiva como metodología, las encuestas se tomaron en base a la muestra estratificada de los turistas. Adicionalmente se realizó entrevistas a empleados y propietarios de dichos balnearios.

En base a la información obtenida de las encuestas, entrevistas, del ciclo de vida de los balnearios, de los indicadores de funcionalización y centralidad turística, de la determinación de la capacidad de carga y del estudio del impacto ambiental tomando como normativa la agenda siglo 21; se procedió a diseñar el Plan de calidad de los servicios turísticos, el cual no solo beneficiará a los dueños de los balnearios que son objeto de estudio sino también a empresarios turísticos que tengan negocios similares o afines, pero principalmente se favorecerá a los turistas.

INDICE GENERAL

	Página
Resumen	vi
Índice General.....	vii
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Fichas.....	ix
Índice de Gráficos.....	x
Índice de Fotos.....	xi
Índice de Mapas.....	xii
Índice de Anexos.....	xiii
Introducción.....	xiv

CAPITULO I: MARCO CONCEPTUAL

1.1. Definición de Balneario.....	1
1.1.1. Tipos de Balnearios.....	2
1.2. Características generales de un Balneario.....	4
1.3. Definición de calidad en la industria de servicios turísticos.....	5
1.3.1. Proceso de la evolución de la calidad en las empresas turísticas....	8
1.3.2. Herramientas de la Calidad.....	12
1.4. Importancia de la calidad en la prestación de los servicios.....	14

1.4.1 Características que influyen en la calidad.....	16
1.5. Definición de Agenda Siglo 21.....	18

CAPITULO II

2.1. Objetivos de la investigación.....	24
2.2. Metodología de la investigación.....	24
2.2.1 Elección del enfoque de la metodología de la investigación.....	25
2.2.2 Principales fuentes de información.....	25
2.3 Nivel de Estudio.....	26
2.3.1 Investigación Exploratoria.....	26
2.3.2 Investigación Descriptiva.....	27
2.4 Diseño de Estudio.....	27
2.4.1 Sujetos del estudio.....	28
2.5 Población y Muestra.....	33
2.5.1 Población.....	33
2.5.2 Muestra.....	34
2.5.2.1 Selección del tamaño de la muestra.....	34
2.6 Procedimiento para obtener datos.....	37

2.7 Diseño de la Encuesta.....	39
2.8 Validación de los Instrumentos de Medición.....	39
2.9 Procesamiento y Análisis de los resultados.....	40
2.10 Análisis Comparativo de las encuestas y entrevistas realizadas en los balnearios de estudio.....	60

CAPITULO III

DESCRIPCION SITUACIONAL.

Generalidades geográficas, económicas de los Cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo.....	69
3.1.1 Datos geográficos y económicos del Cantón Piñas.....	69
3.1.2 Datos geográficos y económicos del Cantón Zaruma.....	72
3.1.3 Datos geográficos y económicos del Cantón Portovelo.....	74
3.2 Inventario de los Atractivos turísticos de los Cantones Piñas, Zaruma y Portovelo.....	77
3.2.1 Atractivos turísticos del Cantón Piñas.....	81
3.2.2 Atractivos turísticos del Cantón Zaruma.....	81
3.2.3 Atractivos turísticos del Cantón Portovelo.....	82

3.3. Características de los balnearios de Agua dulce de los cantones de Piñas – Zaruma - Portovelo.....	106
3.3.1 Definiciones de aguas.....	106
3.3.2 Análisis del agua.....	107
3.3.3 Balneario El Manantial.....	108
3.3.4 Balneario Selva Alegre.....	111
3.3.5 Balneario Paso Ochoa.....	114
3.3.6 Balneario de Portovelo.....	117

CAPITULO IV

ANALISIS SITUACIONAL DE LOS BALNEARIOS

4.1. Análisis del ciclo de vida de los Balnearios de Piñas, Zaruma y Portovelo.....	120
4.1.1 Etapas del proceso de desarrollo de estos balnearios.....	125
4.2. Análisis de funcionalización de los balnearios.....	129
4.2.1 Concepto de Funcionalización del espacio turístico.....	130
4.2.2 Análisis comparativo de la TFT de los cantones.....	134
4.2.3 Análisis comparativo de la TFT de los balnearios.....	136
4.3. Análisis de centralidad de los servicios turísticos.....	137
4.3.1 Concepto de índice de centralidad turística.....	137
4.3.2 Análisis Comparativo del Coeficiente de centralidad de los servicios de los cantones de la Provincia de El Oro.....	140

4.3.3 Análisis comparativo del coeficiente de centralidad de los servicios de los balnearios.....	145
4.4. Medición de la calidad en los balnearios de agua dulce.....	147
4.4.1 Determinantes de la Calidad de servicio.....	147
4.4.2 Fichas de medición de la calidad del servicio.....	155
4.5. Capacidad de Carga de los Balnearios de agua dulce de los cantones Piñas, Zaruma y Portovelo.....	157
4.5.1 Concepto de capacidad de Carga Turística.....	157
4.5.2 Aplicación de la capacidad de carga.....	157
4.5.3 Cálculo de la capacidad de carga de los balnearios.....	162
4.6. Estudio del impacto ambiental tomando como normativa la Agenda Siglo 21.....	167
4.6.1 Definición de estudio de impacto ambiental.....	167
4.6.2 Normativa de la agenda siglo 21.....	170

CAPITULO V

Diseño del Plan de calidad de los servicios turísticos

5.1 Concepto del Plan de Calidad.....	178
5.2 Actores del Turismo.....	179
5.3 Recomendaciones de las prácticas específicas del Plan de calidad....	194
5.3.1 Prácticas específicas para aplicarse en los centros turísticos: Agenda 21.....	202

Conclusiones y Recomendaciones

Bibliografía

Índice de Tablas

Nº I Resultados de Encuestas a Turistas – Balneario El Manantial.....	41
Nº II Resultados de Encuestas a Turistas – Balneario Selva Alegre.....	43
Nº III Resultados de Encuestas a Turistas – Balneario Paso Ochoa.....	45
Nº IV Resultados de Encuestas a Turistas – Balneario Portovelo.....	47
Nº V Análisis de Encuesta a Turistas – Balneario El Manantial.....	49
Nº VI Análisis de Encuesta a Turistas – Balneario Selva Alegre.....	52
Nº VII Análisis de Encuesta a Turistas – Balneario Paso Ochoa.....	55
Nº VIII Análisis de Encuesta a Turistas – Balneario Portovelo.....	58
Nº IX Análisis Comparativo de los Balnearios.....	68
Nº X Clasificación de los Atractivos Turísticos.....	80
Nº XI Identificación de servicios en los Balnearios.....	119
Nº XII Datos para el Cálculo de ingresos anuales actuales.....	128
Nº XIII Etapas del ciclo de vida de lo Balnearios.....	128
Nº XIV Ordenamiento de los cantones de la Provincia de El Oro.....	131
Nº XV Peso de Alojamiento en los Cantones.....	133
Nº XVI Índice de Funcionalidad de los cantones de la Prov. de El Oro....	134
Nº XVII Índice de Funcionalidad de los Balnearios.....	136
Nº XVIII Representación de los servicios turísticos de los cantones.....	139
Nº XIX Índice de centralidad de los servicios de Prov. de El Oro.....	140

Nº XX Coeficiente de centralidad de los balnearios.....	146
Nº XXI Ponderación de los determinantes de la calidad.....	155
Nº XXII Datos de valores utilizados en la CCF.....	162
Nº XXIII Cálculo de la Capacidad de carga física.....	162
Nº XXIV Datos de valores utilizados en la CCR.....	163
Nº XXV Cálculo de la Capacidad de carga real.....	163
Nº XXVI Cálculo de la Capacidad de manejo.....	164
Nº XXVII Comparación de la capacidad de carga de los balnearios.....	165
Nº XXVIII Ponderación de los impactos.....	173
Nº XXIX Parámetros e indicadores del balneario.....	184
Nº XXX Parámetros e indicadores del medio ambiente de trabajo.....	187
Nº XXXI Parámetros e indicadores de los empleados.....	190
Nº XXXII Parámetros e indicadores del medio ambiente en los destinos...	190

Índice de Fichas

Nº 1 Medición de la calidad.....	156
Nº 2 Medición del impacto ambiental.....	174
Nº 3 Medición de la calidad del balneario.....	185
Nº 4 Medición de la calidad del ambiente de trabajo.....	188
Nº 5 Medición de la calidad del desempeño de los empleados.....	191
Nº 6 Medición de la calidad del medio ambiente del destino.....	192

Índice de Gráficos

Nº 1 Etapas del ciclo de vida.....	129
Nº 2 Coeficiente de centralidad de los Balnearios.....	147
Nº 3 Actores del Turismo.....	180
Nº 4 Plan de calidad.....	183

Índice de Fotos

Nº 1 Vista Panorámica de El Manantial.....	112
Nº 2 Vista Panorámica de Selva Alegre.....	114
Nº 3 Vista Panorámica de Paso Ochoa.....	116
Nº 4 Balneario Portovelo.....	118

Índice de Mapas

Nº I Ubicación geográfica de los balnearios.....	29
Nº II Ubicación geográfica de los cantones - Provincia de El Oro...	69

Índice de Anexos

Nº 1 Diseño de Encuesta dirigido a Turistas.....	208
Nº 2 Instrumentos de Validación.....	215
Nº 3 Resultados de las encuestas a los turistas.....	219
Nº 4 Resultados de las entrevistas a propietarios y administradores de los balnearios.....	259
Nº 5 Fotos de los balnearios.....	273

INTRODUCCIÓN

Los balnearios de agua dulce se encuentran ubicados en la Parte Alta de la Provincia de El Oro en los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo, zona que se caracteriza por tener un clima templado, con una geomorfología accidentada e irregular. El objetivo de esta investigación fue diagnosticar la calidad de los servicios que se ofrece en los balnearios de agua dulce de los Cantones antes mencionados, proceso que nos permitió diseñar un plan de calidad para los servicios turísticos, el mismo que consentirá optimizar e incrementar el nivel de satisfacción de los turistas al momento de visitar dicho lugar.

La hipótesis planteada fue condiciones en que se ofrecen los servicios en los balnearios de agua dulce de los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo, y como inciden en el nivel de satisfacción de los turistas.

La Parte Alta de la Provincia cuenta aproximadamente con 12 balnearios de agua dulce, de los cuales se seleccionaron 4 de ellos, los mismos que debían reunir las condiciones de balneario que plantea Jorge Valencia Caro en su diccionario boletín turístico. Tomando en cuenta esta razón, los balnearios

que reúnen las condiciones son: El Manantial y Selva Alegre (pertenecientes al Cantón Piñas), Portovelo "Aguas Termales" (perteneciente al Cantón Portovelo), y Paso Ochoa (perteneciente al Cantón Zaruma).

El estudio realizado a los balnearios se ha basado principalmente en la identificación de los servicios que presta cada uno de ellos, al igual que, la calidad del servicio de los mismos, la seguridad que presta para el turista, las facilidades de acceso y la determinación de los factores del impacto ambiental.

En base a la información recopilada se procedió a diseñar el Plan de calidad de los servicios turísticos, que permitió establecer prácticas específicas de calidad en diferentes áreas de los balnearios, llegándose a elaborar de esta manera fichas de medición de calidad en diferentes aspectos, las mismas que permitan a los propietarios o administradores establecer medidas correctivas para mejorar el servicio.

CAPITULO I

MARCO CONCEPTUAL

1.1. Definición de Balneario

Balneario es un espacio recreativo, un lugar especial para personas que buscan disfrutar de baños de agua natural o tratada, como también de espacios verdes, y de un buen confort en los servicios. Los balnearios son los precursores del turismo de salud, sin embargo fueron olvidados debido a la explosión del turismo de masas, para que en la actualidad vuelvan con cierta fuerza tanto en los centros tradicionales como en los más modernos y lujosos hoteles, a tal punto de convertirlos en un destino preferido para los turistas que se dan cita en estos lugares.

Para la definición del concepto de balneario, se realizó una búsqueda apropiada que se asemeje al tipo de balneario de agua dulce, que se estudiará en la presente tesis.

VALENCIA CARO, JORGE (2004). "Instalación ubicada a la orilla del mar, lagos, lagunas y en general en espejos de agua, que disponen de facilidades mínimas para los bañistas, tales como vertieres, sanitarios, duchas y otros servicios complementarios, como kioscos y restaurantes. Instalación ubicada en lugares que poseen aguas medicinales y dotada de servicios básicos y complementarios".

KYE- SUNG (KAYE) CHAN (2001). Hoy día se utiliza esta palabra para referirse a los centros relacionados con la forma física o con la salud. Sin embargo, el significado original se refería a los lugares que tenían aguas minerales o termales. Las aguas termales se utilizaban para baños calientes, las aguas minerales se consumían por su valor medicinal" (p. 406-407).

CIBEIRA MOREIRAS, ROSA. Balneario es el conjunto de instalaciones sanitarias cercanas a un manantial de aguas mineromedicinales, que dispone de profesionales sanitarios e instalaciones adecuadas para realizar técnicas terapéuticas basadas en la aplicación de estas aguas.

Analizando estos conceptos podemos concluir que un balneario es un centro de relación social, dedicado a la relajación, meditación y ocio, donde se puede gozar de aguas medicinales, a más de disfrutar de diferentes actividades recreacionales orientadas a las necesidades de los clientes.

1.1.1 Tipos de Balnearios

En la actualidad existen balnearios que cuentan con un gran número de servicios, algunos con centros dedicados especialmente para mejorar la salud y calidad de vida, ya sea por medio de baños medicinales o aguas termales. La utilización del agua, como fuente de salud para la cura de distintas enfermedades, trae consigo beneficios importantes para la salud que se consigue a través de ciertos minerales allí encontrados. Hay dos tipos de balnearios, el balneario tradicional y el de esparcimiento.

Los balnearios tradicionales: Tienen un único propósito, el de estar libres de toda distorsión⁽¹⁾ o estrés exterior. La gente acude a ellos para perder peso, mejorar la forma física, reducir el estrés, mejorar el nivel de energía y relajarse. Las piedras angulares de los balnearios son sus programas de ejercicios y dieta, pero se pone también mucho énfasis en sus servicios de belleza, terapias y relajación.

Los balnearios de esparcimiento: Son balnearios dentro de un centro de vacaciones. Tienen algunas instalaciones de balneario como clases de ejercicios, tratamientos faciales y mascarillas de hierbas, aunque se incluyen algunos tipos de dieta y de cuidado de la forma física. Ofrecen las tradicionales actividades de los centros de vacaciones de diversión y relación social. El objetivo es "sentirse bien".

Hoy en día existe una importante cultura del agua, por llamarla así, debido a que cada día las personas realizan una búsqueda constante de la naturaleza, ya que muchos encuentran a través de ella equilibrio y bienestar. Esto hace que, para atender a la demanda social, resurjan centros de balneoterapia;

⁽¹⁾ Distorsión: Deformación de imágenes, sonidos, señales.

centros instalados en entornos tranquilos, lejos de la contaminación y del estrés diario.

1.2. Características generales de un Balneario

Los balnearios a nivel general tienen su objetivo bien planteado con referencia a los turistas, la meta es lograr que ellos puedan disfrutar del descanso, de un bienestar físico, de mucha relajación, para que se olviden de la ajetreada vida citadina; teniendo presente que estos lugares son frecuentados por gente de todas las edades y que ello implica brindar siempre un servicio de calidad.

Una de las características generales de los balnearios es lograr que cada balneario sea diferente uno del otro de acuerdo a las necesidades de los turistas. Pero por lo estudiado hemos determinado y encontrado que casi todos los balnearios poseen las siguientes características:

- Áreas de recreación ubicadas sobre los sectores costeros de océanos, ríos o lagunas.
- Instalaciones destinadas a proporcionar servicios básicos: sanitarios, gastronomía, comercio, seguridad, primeros auxilios,

actividades culturales, administración, deportivas y complementarias, a través de una explotación comercial.

- La calidad de las aguas.
- La belleza de su entorno.
- Son de fácil acceso.
- Dispensario de urgencias.
- Brindan servicios de alojamiento y alimentación.

1.3. Definición de calidad en la industria de servicios

Turísticos:

Para tener mejor manejo de la definición de la calidad en la industria de servicios turísticos, es necesario conocer primero el concepto de servicios y calidad; debido a que estos dos términos serán muy utilizados a lo largo de este proyecto.

La definición de Servicio es:

UNE-EN ISO 9000:2000 Apartado 3.4.2 Nota 2. Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

(Diccionario Pequeño Larousse). Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

(Microsoft Encarta 2006). Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.

La calidad del servicio se lo define de la siguiente manera:

OMT. "La calidad total es la apuesta más segura para lograr la competitividad. Es decir, las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes que son capaces de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, mejor que los competidores. Su objetivo es claro: satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios mutuos para visitantes, empresas y residentes".

COLUNGA DÁVILA, CARLOS (2003). La calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado, y la generación de empleos.

Analizando estos conceptos podemos decir que la calidad de un producto o servicio, debe estar orientada a satisfacer las necesidades de los clientes, a un precio que ellos puedan pagar, pero al mismo tiempo estar por encima del costo del producto o servicio; además se debe mejorar el producto constantemente sin perjuicio al medio ambiente para mejorar los defectos que pueda tener y así mantenerse en el mercado a mediano o a largo plazo.

Una vez establecido el concepto de calidad nos enfocamos en la definición de calidad en la industria de servicios turísticos:

Material Didáctico: (Cátedra Administración de la calidad en el Sector Turístico – Lictur- ESPOL). La calidad en la industria de los servicios turísticos es responsabilidad de toda organización, desde la función más alta hasta la más baja, ya sea directa e indirecta la relación con los turistas ya que todos tenemos un mismo propósito, que es cumplir con las expectativas y satisfacción del mismo. La

calidad no es más que el nivel de efectividad o de desempeño con que se brinda un servicio, y como tal, constituye un atributo del propio servicio, estando este nivel de efectividad o desempeño bajo el control del proveedor del servicio.

Por lo tanto, la calidad de servicio permite medir y estar pendiente del nivel de servicios prestados, lo cual dependerá de la satisfacción y las expectativas del cliente, acciones que lograrán la fidelización en nuestro servicio.

Al momento de brindar un servicio, es de vital importancia hacerlo con mucha responsabilidad, puesto que de esto depende la seriedad y el éxito de la organización, implicando muchos factores tanto internos como externos, encontrándose entre los más relevantes: la capacitación, la constancia, la paciencia, la calidad del producto, la publicidad; cada uno de ellos es el complemento del otro para brindar un excelente servicio.

La percepción de la calidad de un producto o servicio se puede apreciar de diferentes maneras:

- Conforme con las especificaciones: Cuando el producto o servicio está de acuerdo con las normas y requisitos determinados por la misma empresa. Por ello debe quedar claramente establecido para los clientes los requerimientos del producto o servicio.

personal estarán encaminadas a este fin. Y la herramienta que se consolida para este fin es la Gestión por procesos.

La evolución histórica de la Calidad y Gestión por procesos, ha sido:

1. Control de la calidad
2. Autocontrol de la Calidad
3. Aseguramiento de la calidad.
4. Gestión de la calidad (actual).

Control de la calidad

El control de calidad son técnicas y actividades que nos ayudaran a mantener bajo control todos los procesos, para conseguir la satisfacción de los requisitos relacionados a calidad.

Autocontrol de la Calidad

Es la forma de efectuar una actividad, sobre el cual se responsabilizará a una persona por completo sobre los resultados planeados.

Aseguramiento de la calidad

El aseguramiento de la calidad es un consejo de acciones planificadas sistemáticamente en base a requisitos establecidos para garantizar la confianza adecuada de un producto o servicio satisface las necesidades del consumidor. Para que sea efectivo el aseguramiento de la calidad es conveniente realizar una evaluación constante y nos sirve como una herramienta de la gestión.

Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad es un conjunto de principios y métodos que se establecen en las empresas que desean alcanzar la calidad como una estrategia de mercado, para ello debe optimizar⁽²⁾ continuamente los recursos de la empresa en todos los niveles organizativos, con el menor costo posible.

La gestión de la calidad, es un método para administrar los procesos de una empresa, basados en el ciclo de Planear, Hacer, Verificar y Actuar, cuya relación directa se define de la siguiente manera:

⁽²⁾ Optimizar: Buscar la mejor manera de realizar una actividad.



- Planificación de la calidad: Es la parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos necesarios para cumplir los objetivos de calidad.
- Control de la calidad: Durante la prestación del servicio se utilizan técnicas y actividades operacionales para verificar que el producto o servicio cumple con los requisitos de la calidad establecidos en la planeación.
- Aseguramiento de la calidad: Involucra todos los procesos restantes del ciclo de vida del producto o servicio, de modo que se ejecuten de forma planificada y sistemática, buscando proporcionar confianza de que los requisitos de calidad se cumplirán.
- Mejora de la calidad: Una vez que el nivel de calidad deseado está asegurado, se deben emprender las acciones para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos, esto es fijar un nuevo nivel de calidad. El mejoramiento de la calidad comprende las acciones para incrementar la eficacia y eficiencia del sistema de calidad y de sus

componentes, de modo que genere beneficios agregados para la organización y para los clientes.

Tomando en cuenta estas definiciones se puede decir que planificando, controlando, asegurando y mejorando la calidad en los servicios, las empresas turísticas pueden llegar a prestar mejores servicios a sus clientes, a un menor costo y a la vez que logran la fidelización de sus clientes y ser competitivos en el mercado.

1.3.2 Herramientas de la Calidad

Estas herramientas pueden ser explicadas como "métodos para la mejora continua y la solución de problemas". Consisten en técnicas gráficas que ayudan a comprender los procesos de trabajo de las organizaciones para promover su mejoramiento. Las siete herramientas que han sido adoptadas en las actividades para mejorar la calidad en toda organización son:

1. Hoja de control (Hoja de recogida de datos)
2. Histograma
3. Diagrama de pareto
4. Diagrama de causa efecto

5. Estratificación (Análisis por Estratificación)
6. Diagrama de scadter (Diagrama de Dispersión)
7. Gráfica de control.

Hay organizaciones que se inclinan por técnicas sofisticadas y tienden a menospreciar estas siete herramientas debido a que parecen simples y fáciles, pero la realidad es que es posible resolver la mayor parte de problemas de calidad, con el uso combinado de estas herramientas en cualquier proceso de una empresa. Las siete herramientas sirven para:

- Detectar problemas
- Delimitar el área problemática
- Estimar factores que probablemente provoquen el problema
- Determinar si el efecto tomado como problema es verdadero o no
- Prevenir errores debido a omisión, rapidez o descuido
- Confirmar los efectos de mejora
- Detectar desfases.

La utilización de estas herramientas ha dado muy buenos resultados en la solución de problemas, llegando a ser capaces de resolver el 95% de los problemas en las organizaciones. En la práctica estas herramientas requieren

ser complementadas con otras técnicas cualitativas y no cuantitativas entre las más utilizadas tenemos: La lluvia de ideas (Brainstorming); La Encuesta; La Entrevista; Diagrama de Flujo; Matriz de Selección de Problemas, etc.

1.4. Importancia de la calidad en la prestación de los servicios:

El preservar la calidad en la prestación del servicio, es un aspecto de mucha importancia, ya que puede llevar al éxito o al fracaso a la empresa, para lograr el crecimiento de la empresa es necesario, la veracidad, el control de calidad, las relaciones públicas, la publicidad y sobre todo conservar la lealtad de los clientes.

El siglo XXI, es una era de avance y nuevos aportes, por ello en cuestión de mercados se destacará o más bien, se está destacando "el servicio al cliente" como el punto que marca la diferencia en ventas entre los productos y servicios idénticos; y los empresarios que consideren la calidad en el servicio a los clientes sin olvidar la calidad de sus productos o servicios como un aspecto clave en su empresa, lograrán sin duda, distinguirse en el mercado. El personal tendrá que aprender a manejar cualquier tipo de problema o

suceso que pudiera surgir en relación con sus clientes, lo cual reflejará que su empresa está completamente integrada en todas sus áreas.

De igual manera se debe tomar en cuenta la diferencia y la importancia que existe entre los deseos y las necesidades de los clientes, y si las estrategias de mercadotecnia utilizadas logran precisar la diferencia entre estos dos aspectos, sin duda estará un paso adelante.

Los aspectos más importantes en la importancia de la calidad en la prestación de los servicios, a manera de síntesis son:

- Satisfacer al cliente desde el primer momento.
- Medir objetivamente la calidad del servicio.
- Atender de forma adecuada las reclamaciones.
- Recordar que el servicio que se brinda no es repetible, es una experiencia única (cada vez distinta), cada servicio tiene su exigencia, se diferencia el uno del otro. Además que se prestan y se consumen al mismo tiempo.
- Es elemental que el servicio disfrute de una buena imagen de marca, diferenciándose de los similares, estratégicamente.

- Ser flexible y estar capacitado para asimilar cambios que se vayan produciendo en el mercado.
- El servicio es variable, dependerá de quién lo recibe; hay que tener en cuenta que, en la atención al cliente, la intención, las capacidades, conocimientos, destrezas y la improvisación del personal desempeñan un papel fundamental en un servicio de calidad.

1.4.1 Características que influyen en la calidad

Cuando se habla de calidad en el servicio, se busca seguir ciertas estrategias que las empresas líderes buscan al momento de satisfacer a sus clientes, ya sea en el producto o servicio a prestar como principal objetivo.

Algunas características particulares:

- El servicio de calidad es una tarea que nunca acaba, en que la opción más efectiva es insistir en la búsqueda de una mejor calidad cada día, cada semana, cada mes, y cada año.
- La calidad de servicio es la clave del éxito si se quiere satisfacer al consumidor. Obteniendo de esta forma la generación de beneficios.
- La calidad del servicio no es un programa; no hay soluciones rápidas, ni fórmulas mágicas, ni "píldoras de calidad" que se puedan tomar.

- La "calidad total" implica transformaciones y, sobre todo, trabajo de cada persona involucrada en la empresa y orientada hacia el consumidor.
- Usualmente sus resultados no son inmediatos. Es necesario persistir en el tiempo, para lograr el éxito esperado a través de la correcta aplicación del proceso de calidad y los estudios de retorno que medirán la satisfacción de nuestros consumidores.
- La calidad se expresa en recolección y análisis de datos, generación y discusión de ideas, entre muchos otros aspectos.
- La calidad requiere de la participación de todos sus integrantes y la satisfacción depende de muchos factores; es necesario enfrentar los problemas y el desarrollo de los procesos en equipo.
- El trabajo coordinado permitirá descubrir errores y fallas, y por ende tomar medidas correctivas para ir mejorando.
- La capacitación en el área de servicios tiende a tener un impacto mayor en las utilidades de la empresa que otra acción que la empresa podría llevar a cabo.
- Involucramiento y compromiso de todos los empleados. Todos los empleados deben sentir y conocer que su trabajo afecta la imagen que los clientes tienen de la empresa, incluso la calidad del servicio, sin importar lo alejado que crean estar de las áreas que tienen contacto directo con el cliente.

- Un buen servicio de calidad y un buen programa de información a los clientes puede restablecer la lealtad hacia la empresa, la confianza y la intención de volver.

1.5. Definición de Agenda Siglo 21

La agenda siglo 21 es un programa que esta orientado al desarrollo sustentable de áreas sensibles, el cual nos ayudará a establecer el impacto que provoca el turismo en los balnearios, la misma que se la empleará en el capitulo IV como normativa para el estudio del impacto ambiental aplicable en los balneario de estudio.

Antes de conocer la definición de agenda siglo 21, es conveniente citar la definición de turismo sostenible, establecido por El Comité de Desarrollo Sostenible del Turismo de la OMT, efectuada en Tailandia, en marzo de 2004:

"Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

El turismo sostenible pone énfasis en el equilibrio entre los aspectos ambientales, sociales y económicos del turismo, así como en la necesidad de aplicar principios de sostenibilidad en todos los sectores del turismo; por lo que es necesario un proceso continuo y un seguimiento constante de los impactos. Se debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa.

Establecida la definición de turismo sostenible es preciso citar el concepto de la Agenda siglo 21.

(Programa 21 Río de Janeiro 1992). La Agenda 21 es "Un plan de acción aplicable durante los años noventa y hasta inicios avanzados del siglo XXI, que elabora estrategias y un programa de medidas integradas para frenar los efectos de la degradación ambiental y para promover un desarrollo compatible con el medio ambiente y sostenible en todos los países".

Este documento es un plan de carácter global, que tiene como característica distintiva la intersectorialidad de su planteamiento, el cual pretende presentar la vinculación entre los temas ambientales y los correspondientes al desarrollo.

El objetivo general es preparar al mundo para enfrentar los desafíos del próximo siglo, sobre la base del consenso mundial, el compromiso político

sobre el desarrollo socioeconómico y la cooperación en la esfera del medio ambiente.

La Agenda 21 es un plan estratégico mundial, redactado en la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro en el año 1992, que pretende la transformación sostenible del planeta en sus aspectos ambientales, sociales y económicos. Consta de 40 capítulos, distribuidos en cuatro bloques:

- El primero es de ámbito socio-económicos: Está relacionado a las políticas, estrategias para combatir la pobreza y propuestas para mejorar la calidad de vida como personas.
- El segundo de carácter ambiental y de recursos: Está enfocado a la protección de la atmósfera, al respeto y conservación de todos los recursos.
- El tercero sobre los grupos sociales: Consiste en la igualdad o justicia social en las necesidades de las personas como: educación, salud, vivienda, cultura y participación ciudadana.
- El cuarto sobre los medios a utilizar para llevarlo a cabo: Son los instrumentos necesarios para la ejecución de las acciones propuestas.

Nos enfocaremos en el estudio que se encuentran dentro del segundo bloque que es de carácter ambiental y cuidado de los recursos naturales; Esto lo veremos a profundidad en el capítulo IV de la presente tesis.

Ahora las naciones que participaron en la "Agenda 21", están equipadas con una agenda global básica y una ruta común hacia el "desarrollo sustentable". La primera prioridad es el entendimiento general e identificación de los retos que hemos de afrontar y estos son:

Recursos - Los países desarrollados ocupan el 25% de la población mundial y estos consumen el 70% de los recursos naturales. En adición según los países subdesarrollados evolucionan y se desarrollan consumen más de los recursos.

Población - El patrón de crecimiento poblacional demuestra una población mundial de once billones para el año 2033. Por lo tanto elementos básicos como la alimentación y otras necesidades tienen que atenderse y así mantenerse a un ritmo de crecimiento que corresponda a dicho crecimiento poblacional.

Pobreza - Los países del "tercer-mundo" están desesperadamente pobres y para sobrevivir destruyen los recursos naturales de sus regiones tales como los bosques y suelo.

Contaminación - El 25% de la población mundial de los países ya desarrollados producen el 45% de los gases que crean el efecto "invernadero" ("green house", calentamiento) en nuestro planeta. La inquietud (a la vez el temor) que tanto los países desarrollados como los subdesarrollados en su ruta hacia la industrialización provocarán que la contaminación empeore en vez de mejorar, para obtener su pedazo de mercado mundial y así afrontar los problemas y por ende mejorar la situación socio económica de las diversas regiones.

Situación Ecológica - Las selvas y bosques tropicales se destruyen a razón de 40 millones de acres⁽³⁾ junto a 25 billones de toneladas de suelo y subsuelo por año. La capa de ozono se adelgaza así aumentando el potencial para el efecto "invernadero" mediante la elevación térmica de nuestro frágil planeta.

Para asistir en la presente situación global y reducir la decadencia en la

⁽³⁾ Acres: Medida inglesa de superficie equivalente a 40 áreas y 47 centiáreas.

calidad de vida, las naciones tienen que unirse en un "pacto global". Este pacto existe y consiste en nivelar el consumo de los recursos naturales o simplemente asistiendo en el "desarrollo sostenible" para el siglo 21. Dicho pacto se llama "La Agenda 21".

CAPITULO II

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivos de la investigación

- Identificar las características y servicios que se ofrecen en cada balneario.
- Identificar los requerimientos y necesidades buscadas por los turistas en los balnearios de agua dulce.
- Definir los principales niveles de satisfacción que encuentran los turistas en los balnearios de agua dulce.
- Conocer la calidad de servicio que brindan los balnearios de agua dulce a los turistas.

2.2 Metodología de la investigación

Los métodos de investigación son la guía a seguir para el desarrollo de la misma, y el análisis de los datos del diagnóstico de calidad de los servicios. Es la estructura que especificará el tipo de información necesaria y sus respectivas fuentes.

Los métodos a seguir en esta investigación son los siguientes: Investigación Exploratoria, e Investigación Descriptiva.

2.2.1 Elección del enfoque de la metodología de la investigación

El plan de investigación que dirige las fases de recolección y análisis de datos de este diagnóstico, será la investigación exploratoria, en la cual utilizaremos entrevistas a propietarios y empleados de los balnearios e información bibliográfica; y la investigación descriptiva, la cual realizaremos mediante encuestas, las mismas que tendrán por objetivo, obtener una respuesta considerable e inmediata.

2.2.2 Principales fuentes de información:

- Turistas Nacionales
- Propietarios de los Balnearios
- Personal que labora en los Balnearios

2.3 Nivel de Estudio

2.3.1 Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria es la etapa inicial o preliminar del proceso de investigación. Esta diseñada para obtener un análisis preliminar de la situación de los balnearios de agua dulce en un menor tiempo.

Se caracteriza por su sensibilidad ante lo inesperado y descubrir información previa no identificada.

Se utiliza técnicas como la entrevista en profundidad, con el fin de obtener datos actuales sobre la realidad de los balnearios y saber cuáles son las percepciones de los propietarios y conocer el ambiente de trabajo que perciben los empleados de los balnearios.

Esta investigación dará como resultado lo siguiente:

- Integridad de la información, debido a las fuentes directas, siendo estos los propietarios y empleados de los balnearios.

2.3.2 Investigación Descriptiva

Es el tipo de investigación más apropiada para la formulación de preguntas a los encuestados. Sirve para conocer específicamente, por medio de preguntas directas, las características de los balnearios esperadas por los turistas.

Esta investigación dará como resultado lo siguiente:

- Describir en forma gráfica las características esperadas por los turistas.
- Integridad de la información, proporcionada por los turistas.

2.4 Diseño de Estudio

El diseño de estudio es: "La descripción de los diversos esquemas y procedimientos para efectuar las observaciones y/o experimentos que permitirán obtener la información que demanda el estudio". Según Roberto Muñoz C (2004). "Investigación Científica Paso a Paso".

En el presente diseño se podrá encontrar de manera detallada los sujetos de estudio a los cuales se va a investigar, la muestra que se tomará para la

investigación, la descripción de la técnica, e instrumentos a emplearse para la obtención de datos.

2.4.1 Sujetos del estudio

Los balnearios que se encuentran ubicados en la zona de estudio son:

- Manantial
- Selva Alegre
- Paso Ochoa
- Balneario de Portovelo "Aguas Termales"

MAPA I.

Ubicación Geográfica de los Balnearios



Fuente: Dirección de Turismo del Municipio de Zaruma - 2006

Para una mayor comprensión detallaremos una breve reseña de cada uno de los balnearios considerados en esta tesis:

Balneario El Manantial:

Generalidades:

Este Balneario tiene capacidad para 2.000 personas aproximadamente, con un área total de infraestructura de 2 hectáreas, la atención al público es permanente todos los días del año, con un costo por entrada de \$ 2,00 para adultos y \$ 1,00 para niños. El número de clientes aproximadamente por semana es: de 163 personas.

Servicios:

- Restaurante

Este balneario ofrece a sus visitantes una variedad de frutas y platos típicos, tales como: Seco de gallina criolla, seco de pollo, arroz con tilapia frita, estas últimas si el cliente lo solicita él mismo puede pescarla. Se complementa con piqueos, tales como salchipapas, pollo brostizado, carne asada. Los precios en esta área van desde \$2,50 a \$5,00.

- Otros servicios

Los servicios que brinda el balneario son: Cabañas para hospedaje, Cabaña para eventos, Pista de baile, Piscina, Piscina de Hidromasajes, estancias de descanso junto al río, paseos a caballo, variedad de frutas y platos típicos, Canchas múltiples, Juegos recreativos, Criadero de Tilapias y una zona de esparcimiento.

Balneario Selva Alegre:

Generalidades

El Balneario Selva Alegre, tiene una capacidad para 3.000 personas, el área del terreno donde se encuentra toda la estructura es de 5 hectáreas. El horario de atención es de lunes a sábado de 9h00 – 17h00 (excepto los martes), domingos de 9h00 a 18h00; el costo de la entrada al balneario es de \$ 1,00 para adultos y \$ 0,50 para niños. El número de clientes aproximadamente por semana es de 200 personas.

Servicios:

- Restaurante

La comida que se ofrece en el balneario es típica de la región, tales como: arbejas con cuero, caldo de menudencia, acompañados por un segundo plato de carne de res, chanco y apanados. Las especialidades de esta área son el tigrillo, molloco (bolón de verde), tamales, humitas, con una taza de café típico de la parta alta. Los precios van desde \$0,75 a \$5,00.

- Otros servicios

Los servicios que se brindan son: 3 piscinas con toboganes, canchas de básquet y volleyball, 2 chorros de agua natural, juegos infantiles, hamacas y bar.

Balneario Paso Ochoa:

Generalidades

El Balneario tiene una capacidad para 7.000 personas, cuenta con un área total de 10 hectáreas, de las cuáles solo se utilizan 4.000 metros, el horario de atención es de lunes a domingo hasta las 18h00 p.m.; el costo de la entrada al balneario es de \$0,50 para adultos y \$0,25 para niños. El número de clientes aproximadamente por semana es de 150 personas.

Servicios:

- Restaurante

Los platos que se encuentran en el área de comida son: Arbejas con cuero, seco de gallina criolla, fritada, tigrillo, molloco (molido de verde). Los precios van desde \$0,50 a \$2,50.

- Otros servicios

Los servicios que se brinda en este balneario son: Alojamiento, restaurante, piscina de agua sulfurosa, ríos Salado y Bono, juegos infantiles, canchas de fútbol y volleyball, alquiler de salón para eventos y convenciones, área de camping.

Balneario de Portovelo "Aguas Termales":**Generalidades**

El balneario se encuentra bajo la responsabilidad del Municipio de Portovelo, no se tiene una fecha exacta desde cuando funciona, pero de acuerdo a la historia del cantón este balneario lo utilizaban los gringos de la antigua compañía americana que residían en 1.890 como baños sauna.

2.5.2 Muestra

Para la obtención de datos se empleará el método de muestra probabilística estratificada.

Morán, Francisco (2002), expone en su libro de metodología de investigación:

La muestra probabilística estratificada, consiste en clasificar a la población por estratos o grupos de categorías, que son micro poblaciones o subpoblaciones predeterminadas y se selecciona una muestra para cada estrato. Si existen estratos, habrá procedimientos de selección. Esta muestra nos facilita conocer y estudiar todos los estratos de la población, Los estratos como parte de una población tienen las características comunes a todos los elementos, sus propias particularidades como micro poblaciones. La muestra se toma de cada estrato al azar" (p. 201 – 202).

2.5.2.1 Selección del tamaño de la muestra:

- **Balneario el Manantial:**

De acuerdo al método de muestreo escogido (probabilística estratificada), el universo de este balneario es de 652 personas al mes, que para nosotros está representado por 242 personas.

En este caso el tamaño de la muestra se obtiene de la siguiente fórmula:

Tiene una capacidad aproximadamente para 60 personas, el área del terreno es de 8 metros cuadrados, se encuentra abierto todo el tiempo y no posee costo alguno. El número de visitantes aproximadamente por semana es de 17 personas.

Servicios:

En este balneario existe la venta de comida, la misma que es preparada por personas particulares, quienes se lucran directa y únicamente de este servicio. La comida que se puede degustar en este lugar es: seco de gallina criolla, seco de pollo, tamales y los precios van desde \$0,70 a \$3,50. A más de una especie de bares improvisados.

El principal atractivo es el agua sulfurosa y junto a el se encuentra el Río Amarillo.

2.5 Población y Muestra

2.5.1 Población:

PONCE VICENTE (2000), expone: "Población es el conjunto de sujetos u objetos para y en lo que se va a producir la investigación. Son todos los sujetos que están en un curso, en la ciudad, en la escuela, en una instituciones, etc. que van a constituir el objeto a quienes se pretende solucionar el problema."(p. 139).

$$n = \frac{PQ * N}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

$$n = \frac{0,25 * 652}{(652-1) \frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + 0,25} = \frac{163 \text{ pax}}{651 * \frac{0,0025}{3,8416} + 0,25} = 241,96 = 242 \text{ pax}$$

n = Tamaño de la muestra

PQ = Varianza media de la población (0,25)

N = Población

E = Error admisible (0,05)

K = Coeficiente de corrección de error (1,96)

Balneario Selva Alegre:

De acuerdo al método de muestreo escogido (probabilística estratificada), el universo de este balneario es de 800 personas al mes, que para nosotros está representado por 260 personas.

En este caso el tamaño de la muestra se obtiene de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{\frac{(N-1) E^2}{K^2} + PQ}$$

$$n = \frac{0,25 \cdot 800}{\frac{(800-1) (0,05)^2}{(1,96)^2} + 0,25} = \frac{200 \text{ pax}}{799 \cdot \frac{0,0025}{3,8416} + 0,25} = 259,75 = 260 \text{ pax}$$

Balneario Paso Ochoa:

De acuerdo al método de muestreo escogido (probabilística estratificada), el universo de este balneario es de 520 personas al mes, que para nosotros está representado por 221 personas.

En este caso el tamaño de la muestra se obtiene de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{\frac{(N-1) E^2}{K^2} + PQ}$$

$$n = \frac{0,25 \cdot 520}{\frac{(520-1) (0,05)^2}{(1,96)^2} + 0,25} = \frac{130 \text{ pax}}{519 \cdot \frac{0,0025}{3,8416} + 0,25} = 221,18 = 221 \text{ pax}$$

Balneario de Portovelo "Aguas Termales":

De acuerdo al método de muestreo escogido (probabilística estratificada), el universo de este balneario es de 68 personas al mes, que para nosotros está representado por 58 personas.

En este caso el tamaño de la muestra se obtiene de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ * N}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

$$n = \frac{0,25 * 68}{(68-1) \frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + 0,25} = \frac{17 \text{ pax}}{67 * \frac{0,0025}{3,8416} + 0,25} = 57,90 = 58 \text{ pax}$$

2.6 Procedimiento para obtener datos

Los procedimientos que se aplicarán a los propietarios, empleados y turistas para la obtención de datos serán los siguientes:

El método de la encuesta que se utilizará para los propietarios y empleados es la entrevista personal, a través de un cuestionario. El tipo de cuestionario que utilizaremos tiene las siguientes características:

- Administrado: dado que el encuestador realiza la entrevista en forma verbal y este debe evitar influenciar al entrevistado.
- No estructurado: porque el cuestionario no lleva un orden establecido.
- No disfrazado: ya que el entrevistado conocerá abiertamente el objetivo de nuestra investigación.
- Individual: porque este cuestionario será aplicado a una sola persona.

El procedimiento a utilizar para los turistas es la aplicación de un formulario de preguntas directas, la cual tiene las siguientes características:

- Administrado: dado que el encuestador realiza la encuesta en forma escrita y este debe evitar influenciar al encuestado.
- Estructurado: porque se lleva un formato ordenado previamente establecido.
- No Disfrazado: ya que el encuestado conocerá abiertamente el objetivo de nuestra investigación.

Su objetivo principal es la obtención de información valiosa y necesaria para el desarrollo del presente trabajo. Los instrumentos de apoyo que utilizarán los investigadores es una grabadora y formularios, la primera nos ayudará a almacenar la información proporcionada por los propietarios y empleados en las entrevistas realizadas a cada uno de ellos, y la segunda nos ayudará a recopilar la información suministrada por turistas.

2.7 Diseño de la Encuesta

El diseño de la encuesta dirigido a los turistas que visitan los balnearios de agua dulce de los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo, durante los meses de diciembre a marzo año 2006 – 2007. (Ver anexo 1).

2.8 Validación de los Instrumentos de Medición

Con la finalidad de validar las preguntas registradas se ha considerado al catedrático de la Escuela de Turismo de la ESPOL, por su alto grado de conocimientos impartidos en sus cátedras el Econ. Jaime Freire y por sus funciones laborales en la Ilustre Municipalidad de Guayaquil como es el Econ. Manuel García; en los instrumentos adjuntos, deberán seguir las recomendaciones sugeridas:

- 1.- Leer los objetivos de la investigación, matriz de operacionalización de las variables y los instrumentos.
- 2.- La matriz de sugerencias está elaborada de tal forma que pueda realizar las observaciones correspondientes en cada una de las preguntas (ver Anexos 2).

2.9 Procesamiento y Análisis de los resultados

Los datos que se presentarán a continuación en la tabla son los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a turistas de los 4 sujetos de estudio y detallaremos los resultados obtenidos en porcentaje de cada una de las preguntas planteadas en la encuesta, haciendo un breve análisis de estos resultados.

Tabla I
Resultados de Encuestas a Turistas – Balneario El Manantial
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA Y CIENCIAS DEL MAR
LICENCIATURA EN TURISMO
ENCUESTA # 1

La encuesta está dirigida a los turistas que visitan los balnearios de agua dulce de los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo, durante los meses de diciembre a marzo año 2006 - 2007	
Objetivos	Identificar los requerimientos y necesidades buscadas por los turistas en los balnearios de agua dulce.
	Llegar a definir los principales niveles de satisfacción que encuentran los turistas en los balnearios de agua dulce.
	Conocer la calidad de servicio que brindan los balnearios de agua dulce a los turistas.
Instrucciones	Su opinión sobre cada pregunta la manifestará colocando una (X) en el casillero que estime conveniente

PREGUNTAS	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo	Total pax encuestadas
	1	2	3	4	5	
a.- Con respecto a la calidad del servicio:						
1 ¿Visita regularmente el balneario?	12 5,0	31 12,8	67 27,7	33 13,6	99 40,9	242 %
2 ¿Al momento de su llegada el personal le informó acerca de los servicios que posee el balneario?	42 17,4	18 7,4	28 11,6	33 13,6	121 50,0	242 %
3 ¿Durante su visita algún empleado le ofreció un excelente servicio?	51 21,1	0 0,0	41 16,9	35 14,5	115 47,5	242 %
4 ¿Cree usted que los platos ofrecidos en el área de comida son de buena calidad?	5 2,1	2 0,8	56 23,1	17 7,0	162 66,9	242 %
5 ¿Está conforme con el servicio recibido en el balneario?	18 7,4	9 3,7	25 10,3	49 20,2	141 58,3	242 %
b.- Con respecto a las instalaciones:						
6 ¿Le parece que las instalaciones del balneario son adecuadas para recibir a los turistas?	1 0,4	4 1,7	28 11,6	53 21,9	156 64,5	242 %
7 ¿Los equipos que se encuentran a su disposición están en buenas condiciones?	8 3,3	3 1,2	13 5,4	32 13,2	186 76,9	242 %
8 ¿Las áreas de juego o de recreación se encuentran en buen estado?	32 13,2	24 9,9	38 15,7	19 7,9	127 52,5	240 %

9	¿Las instalaciones del área de comida son de su agrado?	7	23	61	26	125	242
		2,9	9,5	25,2	10,7	51,7	%
10	¿Considera usted que las instalaciones del balneario contribuyen a la conservación del medio ambiente?	7	6	45	37	147	242
		2,9	2,5	18,6	15,3	60,7	%

c.- Con respecto a la calidad del agua:

11	¿A su criterio las aguas del balneario se aprecian limpias?	1	4	37	48	152	242
		0,4	1,7	15,3	19,8	62,8	%
12	¿Conoce el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario?	109	10	26	13	84	242
		45,0	4,1	10,7	5,4	34,7	%
13	¿Está conforme con los beneficios en su salud que le ofrecen las piscinas de aguas naturales, termales o sulfurosas?	5	11	15	37	174	242
		2,1	4,5	6,2	15,3	71,9	%

d.- Preguntas de opción múltiple:

14	Por lo general usted visita el balneario en:						245
	Carnaval	61	25,2 %	Semana Santa	57	23,6 %	
	Otros feriados	35	14,5 %	Fines de semana	92	38,0 %	
15	A su criterio cree usted que el espacio físico del balneario con respecto a los visitantes es:						242
	Amplio	161	66,5 %	Reducido	5	2,1 %	
	Idóneo	63	26,0 %	Sobresaturado	13	5,4 %	
16	¿Cada qué tiempo considera usted es adecuado hacer el mantenimiento de la piscina de aguas naturales, termales o sulfurosas?						242
	Semanal	151	62,4 %	Quincenal	56	23,1 %	
	Mensual	35	14,5 %	Trimestral	12	5,0 %	
17	¿Según su criterio qué aspecto le gustaría que mejore el balneario para que pueda disfrutar más de su visita?						248
	Atención y servicios	117	48,3 %	Instalaciones	64	26,4 %	
	Equipos	38	15,7 %	Alimentación	29	12,0 %	
18	¿Por qué usted asiste al balneario?						242
	Salud	77	31,8 %	Relajación	121	50,0 %	
	Costumbre	37	15,3 %	Atención	7	2,9 %	
19	¿Qué servicios le gustaría que tuviera el balneario?						242
	Recreación	89	36,8 %	Primeros Auxilios	115	47,5 %	
	Otros (especifique)	38	15,7 %	SAUNA, JUEGOS INFANTILES, OTRA PISCINA, MAS CABAÑAS,			
20	¿Cómo encuentra usted el agua del balneario?						242
	Limpia	219	90,5 %	Turbia	22	9,1 %	
	Otros (especifique)	1	0,4 %	Sucia	0	0,0 %	

Tabla II
Resultados de Encuestas a Turistas – Balneario Selva Alegre

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	
FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA Y CIENCIAS DEL MAR	
LICENCIATURA EN TURISMO	
ENCUESTA # 1	
La encuesta está dirigida a los turistas que visitan los balnearios de agua dulce de los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo, durante los meses de diciembre a marzo año 2006 - 2007	
Objetivos	Identificar los requerimientos y necesidades buscadas por los turistas en los balnearios de agua dulce.
	Llegar a definir los principales niveles de satisfacción que encuentran los turistas en los balnearios de agua dulce.
	Conocer la calidad de servicio que brindan los balnearios de agua dulce a los turistas.
Instrucciones	Su opinión sobre cada pregunta la manifestará colocando una (X) en el casillero que estime conveniente

PREGUNTAS	Total	Parcial	Intermedio	Parcial	Total	Total pax
	1	2	3	4	5	
a.- Con respecto a la calidad del servicio:						
1 ¿Visita regularmente el balneario?	21	32	130	2	75	260
	8,1	12,3	50,0	0,8	28,8	%
2 ¿Al momento de su llegada el personal le informó acerca de los servicios que posee el balneario?	152	22	43	37	6	260
	58,5	8,5	16,5	14,2	2,3	%
3 ¿Durante su visita algún empleado le ofreció un excelente servicio?	109	22	40	52	37	260
	41,9	8,5	15,4	20,0	14,2	%
4 ¿Cree usted que los platos ofrecidos en el área de comida son de buena calidad?	23	2	44	46	145	260
	8,8	0,8	16,9	17,7	55,8	%
5 ¿Está conforme con el servicio recibido en el balneario?	31	25	119	3	82	260
	11,9	9,6	45,8	1,2	31,5	%
b.- Con respecto a las instalaciones:						
6 ¿Le parece que las instalaciones del balneario son adecuadas para recibir a los turistas?	25	47	80	71	37	260
	9,6	18,1	30,8	27,3	14,2	%
7 ¿Los equipos que se encuentran a su disposición están en buenas condiciones?	11	24	63	59	103	260
	4,2	9,2	24,2	22,7	39,6	%
8 ¿Las áreas de juego o de recreación se encuentran en buen estado?	14	24	76	9	137	260
	5,4	9,2	29,2	3,5	52,7	%
9 ¿Las instalaciones del área de comida son de su agrado?	12	0	61	47	139	259
	4,6	0,0	23,5	18,1	53,5	%

10	¿Considera usted que las instalaciones del balneario contribuyen a la conservación del medio ambiente?	35	0	48	38	139	260
		13,5	0,0	18,5	14,6	53,5	%

c.- Con respecto a la calidad del agua:

11	¿A su criterio las aguas del balneario se aprecian limpias?	39	35	21	37	128	260
		15,0	13,5	8,1	14,2	49,2	%

12	¿Conoce el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario?	199	10	28	8	15	260
		76,5	3,8	10,8	3,1	5,8	%

13	¿Está conforme con los beneficios en su salud que le ofrecen las piscinas de aguas naturales, termales o sulfurosas?	11	27	12	24	186	260
		4,2	10,4	4,6	9,2	71,5	%

d.- Preguntas de opción múltiple:

14	Por lo general usted visita el balneario en:						262
	Carnaval	67	25,8 %	Semana Santa	8	3,1 %	
	Otros feriados	74	28,5 %	Fines de semana	113	43,5 %	

15	A su criterio cree usted que el espacio físico del balneario con respecto a los visitantes es:						260
	Amplio	164	63,1 %	Reducido	19	7,3 %	
	Idóneo	74	28,5 %	Sobresaturad	3	1,2 %	

16	¿Cada qué tiempo considera usted es adecuado hacer el mantenimiento de la piscina de aguas naturales, termales o sulfurosas?						260
	Semanal	185	71,2 %	Quincenal	74	28,5 %	
	Mensual	2	0,8 %	Trimestral	1	0,4 %	

17	¿Según su criterio qué aspecto le gustaría que mejore el balneario para que pueda disfrutar más de su visita?						277
	Atención y servicios	141	54,2 %	Instalaciones	25	9,6 %	
	Equipos	98	37,7 %	Alimentación	13	5,0 %	

18	¿Por qué usted asiste al balneario?						260
	Salud	44	16,9 %	Relajación	140	53,8 %	
	Costumbre	54	20,8 %	Atención	22	8,5 %	

19	¿Qué servicios le gustaría que tuviera el balneario?						266
	Recreación	34	13,1 %	Primeros	182	70,0 %	
	Otros (especifique)	50	19,2 %	Jacuzzi, piscina, cabañas para hospedaje, sauna, spa, baño de fango, pesca, juegos infantiles			

20	¿Cómo encuentra usted el agua del balneario?						260
	Limpia	118	45,4 %	Turbia	121	46,5 %	
	Otros (especifique)	13	5,0 %	Sucia	8	3,1 %	



TABLA III
Resultados de Encuestas a Turistas – Balneario Paso Ochoa

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA Y CIENCIAS DEL MAR LICENCIATURA EN TURISMO ENCUESTA # 1	
La encuesta está dirigida a los turistas que visitan los balnearios de agua dulce de los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo, durante los meses de diciembre a marzo año 2006 - 2007	
Objetivos	Identificar los requerimientos y necesidades buscadas por los turistas en los balnearios de agua dulce.
	Llegar a definir los principales niveles de satisfacción que encuentran los turistas en los balnearios de agua dulce.
	Conocer la calidad de servicio que brindan los balnearios de agua dulce a los turistas.
Instrucciones	Su opinión sobre cada pregunta la manifestará colocando una (X) en el casillero que estime conveniente

PREGUNTAS	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo	Total pax encuestada
	1	2	3	4	5	
a.- Con respecto a la calidad del servicio:						
1 ¿Visita regularmente el balneario?	2	12	65	36	106	221
	0,9	5,4	29,4	16,3	48,0	%
2 ¿Al momento de su llegada el personal le informo acerca de los servicios que posee el balneario?	98	1	109	2	11	221
	44,3	0,5	49,3	0,9	5,0	%
3 ¿Durante su visita algún empleado le ofreció un excelente servicio?	81	5	96	14	25	221
	36,7	2,3	43,4	6,3	11,3	%
4 ¿Cree usted que los platos ofrecidos en el área de comida son de buena calidad?	17	4	31	62	107	221
	7,7	1,8	14,0	28,1	48,4	%
5 ¿Está conforme con el servicio recibido en el balneario?	6	28	35	21	131	221
	2,7	12,7	15,8	9,5	59,3	%
b.- Con respecto a las instalaciones:						
6 ¿Le parece que las instalaciones del balneario son adecuadas para recibir a los turistas?	0	2	48	95	76	221
	0,0	0,9	21,7	43,0	34,4	%
7 ¿Los equipos que se encuentran a su disposición están en buenas condiciones?	1	0	16	122	82	221
	0,5	0,0	7,2	55,2	37,1	%
8 ¿Las áreas de juego o de recreación se encuentran en buen estado?	45	3	94	34	45	221
	20,4	1,4	42,5	15,4	20,4	%
9 ¿Las instalaciones del área de comida son de su agrado?	7	17	46	36	115	221
	3,2	7,7	20,8	16,3	52,0	%

10	¿Considera usted que las instalaciones del balneario contribuyen a la conservación del medio ambiente?	0	21	18	70	112	221
		0,0	9,5	8,1	31,7	50,7	%

c.- Con respecto a la calidad del agua:

11	¿A su criterio las aguas del balneario se aprecian limpias?	1	0	8	39	173	221
		0,5	0,0	3,6	17,6	78,3	%

12	¿Conoce el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario?	110	26	62	0	23	221
		49,8	11,8	28,1	0,0	10,4	%

13	¿Está conforme con los beneficios en su salud que le ofrecen las piscinas de aguas naturales, termales o sulfurosas?	0	0	10	42	169	221
		0,0	0,0	4,5	19,0	76,5	%

d.- Preguntas de opción múltiple:

14	Por lo general usted visita el balneario en:						221
	Carnaval	75	33,9 %	Semana Santa	7	3,2 %	
	Otros feriados	45	20,4 %	Fines de semana	94	42,5 %	

15	A su criterio cree usted que el espacio físico del balneario con respecto a los visitantes es:						221
	Amplio	197	89,1 %	Reducido	1	0,5 %	
	Idóneo	23	10,4 %	Sobresaturado	0	0,0 %	

16	¿Cada qué tiempo considera usted es adecuado hacer el mantenimiento de la piscina de aguas naturales, termales o sulfurosas?						221
	Semanal	128	57,9 %	Quincenal	85	38,5 %	
	Mensual	8	3,6 %	Trimestral	0	0,0 %	

17	¿Según su criterio qué aspecto le gustaría que mejore el balneario para que pueda disfrutar más de su visita?						221
	Atención y servicios	74	33,5 %	Instalaciones	87	39,4 %	
	Equipos	56	25,3 %	Alimentación	4	1,8 %	

18	¿Por qué usted asiste al balneario?						221
	Salud	124	56,1 %	Relajación	43	19,5 %	
	Costumbre	52	23,5 %	Atención	2	0,9 %	

19	¿Qué servicios le gustaría que tuviera el balneario?						227
	Recreación	129	58,4 %	Primeros	76	34,4 %	
	Otros (especifique)	22	10,0 %	JUEGOS INFANTILES, SAUNA, OTRA PISCINA			

20	¿Cómo encuentra usted el agua del balneario?						221
	Limpia	211	95,5 %	Turbia	8	3,6 %	
	Otros (especifique)	2	0,9 %	Sucia	0	0,0 %	

Tabla IV
Resultados de Encuestas a Turistas – Balneario Portovelo

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA Y CIENCIAS DEL MAR LICENCIATURA EN TURISMO ENCUESTA # 1	
La encuesta está dirigida a los turistas que visitan los balnearios de agua dulce de los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo, durante los meses de diciembre a marzo año 2006 - 2007	
Objetivos	Identificar los requerimientos y necesidades buscadas por los turistas en los balnearios de agua dulce.
	Llegar a definir los principales niveles de satisfacción que encuentran los turistas en los balnearios de agua dulce.
	Conocer la calidad de servicio que brindan los balnearios de agua dulce a los turistas.
Instrucciones	Su opinión sobre cada pregunta la manifestará colocando una (X) en el casillero que estime conveniente

PREGUNTAS	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo	Total pax encuestada
	1	2	3	4	5	
a.- Con respecto a la calidad del servicio:						
1 ¿Visita regularmente el balneario?	0	0	21	3	34	58
	0,0	0,0	36,2	5,2	58,6	%
2 ¿Al momento de su llegada el personal le informó acerca de los servicios que posee el balneario?	55	3	0	0	0	58
	94,8	5,2	0,0	0,0	0,0	%
3 ¿Durante su visita algún empleado le ofreció un excelente servicio?	56	2	0	0	0	58
	96,6	3,4	0,0	0,0	0,0	%
4 ¿Cree usted que los platos ofrecidos en el área de comida son de buena calidad?	39	5	14	0	0	58
	67,2	8,6	24,1	0,0	0,0	%
5 ¿Está conforme con el servicio recibido en el balneario?	51	7	0	0	0	58
	87,9	12,1	0,0	0,0	0,0	%
b.- Con respecto a las instalaciones:						
6 ¿Le parece que las instalaciones del balneario son adecuadas para recibir a los turistas?	58	0	0	0	0	58
	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	%
7 ¿Los equipos que se encuentran a su disposición están en buenas condiciones?	58	0	0	0	0	58
	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	%
8 ¿Las áreas de juego o de recreación se encuentran en buen estado?	58	0	0	0	0	58
	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	%
9 ¿Las instalaciones del área de comida son de su agrado?	34	7	17	0	0	58
	58,6	12,1	29,3	0,0	0,0	%

10	¿Considera usted que las instalaciones del balneario contribuyen a la conservación del medio ambiente?	43	7	8	0	0	58
		74,1	12,1	13,8	0,0	0,0	%

c. Con respecto a la calidad del agua:

11	¿A su criterio las aguas del balneario se aprecian limpias?	0	4	13	6	35	58
		0,0	6,9	22,4	10,3	60,3	%

12	¿Conoce el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario?	58	0	0	0	0	58
		100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	%

13	¿Está conforme con los beneficios en su salud que le ofrecen las piscinas de aguas naturales, termales o sulfurosas?	0	0	0	2	56	58
		0,0	0,0	0,0	3,4	96,6	%

d. Preguntas de opción múltiple:

14	Por lo general usted visita el balneario en:						58
	Carnaval	7	12,1 %	Semana Santa	0	0,0 %	
	Otros feriados	20	34,5 %	Fines de semana	31	53,4 %	

15	A su criterio cree usted que el espacio físico del balneario con respecto a los visitantes es:						58
	Amplio	0	0,0 %	Reducido	38	65,5 %	
	Idóneo	20	34,5 %	Sobresaturado	0	0,0 %	

16	¿Cada qué tiempo considera usted es adecuado hacer el mantenimiento de la piscina de aguas naturales, termales o sulfurosas?						58
	Semanal	38	65,5 %	Quincenal	17	29,3 %	
	Mensual	3	5,2 %	Trimestral	0	0,0 %	

17	¿Según su criterio qué aspecto le gustaría que mejore el balneario para que pueda disfrutar más de su visita?						67
	Atención y servicios	21	36,2 %	Instalaciones	28	48,3 %	
	Equipos	12	20,7 %	Alimentación	6	10,3 %	

18	¿Por qué usted asiste al balneario?						58
	Salud	30	51,7 %	Relajación	13	22,4 %	
	Costumbre	15	25,9 %	Atención	0	0,0 %	

19	¿Qué servicios le gustaría que tuviera el balneario?						58
	Recreación	33	56,9 %	Primeros	18	31,0 %	
	Otros (especifique)	7	12,1 %	DE TODO LO INDISPENSABLE			

20	¿Cómo encuentra usted el agua del balneario?						58
	Limpia	39	67,2 %	Turbia	17	29,3 %	
	Otros (especifique)	0	0,0 %	Sucia	2	3,4 %	

Tabla V

Análisis de Encuesta a Turistas – Balneario El Manantial

PREGUNTAS	ANÁLISIS DE RESULTADOS
1. ¿Visita regularmente el balneario?	Totalmente de acuerdo 40%, intermedio 28%, y parcial acuerdo 14%; es decir que la mayoría indica que asiste al balneario regularmente.
2. ¿Al momento de su llegada el personal le informó acerca de los servicios que posee el balneario?	Los resultados que se obtuvieron en ésta pregunta fue que al turista si se le informó de los servicios que se ofrecían, ya que el 50% está totalmente de acuerdo, total desacuerdo 17% y parcial desacuerdo 14%.
3. ¿Durante su visita algún empleado le ofreció un excelente servicio?	El 47% de los turistas está totalmente de acuerdo, el 21% está en total desacuerdo y el 17% imparcial; al analizar estos resultados notamos que la mayoría de los turistas consideran que si recibieron una buena atención por parte de los empleados.
4. ¿Cree usted que los platos ofrecidos en el área de comida son de buena calidad?	El 67% se encuentra en total acuerdo, 23% imparcial, y el 7% en parcial acuerdo; considerando estos resultados se deduce que la mayoría de los turistas opina que los platos ofrecidos son de buena calidad.
5. ¿Está conforme con el servicio recibido en el balneario?	Los resultados que se obtuvieron fue que el turista está conforme con el servicio recibido, ya que el 59% se encuentra totalmente de acuerdo, 20% está parcialmente de acuerdo y 10% se muestra imparcial.
6. ¿Le parece que las instalaciones del balneario son adecuadas para recibir a los turistas?	El 64% se encuentra totalmente de acuerdo, 22% se muestra parcialmente de acuerdo y 12% tiene una opinión imparcial; dando como resultado que los turistas consideran que la mayoría de las instalaciones son las adecuadas.
7. ¿Los equipos que se encuentran a su disposición están en buenas condiciones?	Se pudo comprobar que a criterio de los turistas los equipos si se encuentran en buenas condiciones para su uso, debido a que el 78% de los encuestados se encuentra en total acuerdo, 13% en parcial acuerdo, y un 5% prefiere ser imparcial.
8. ¿Las áreas de juego o de recreación se encuentran en buen estado?	El 53% de los turistas están en total acuerdo, 16% se muestran imparciales, 13% total desacuerdo. De acuerdo a los datos presentados se demuestra que los encuestados opinaron que las áreas de recreación están en perfectas condiciones y que pueden hacer uso de ellas en cualquier instante.
9. ¿Las instalaciones del área de comida son de su agrado?	El 51% está totalmente de acuerdo, 25% intermedio y 11% parcialmente de acuerdo; al analizar estos resultados vemos que la mayoría de los turistas está conforme con las instalaciones que posee el balneario.

10. ¿Considera usted que las instalaciones del balneario contribuyen a la conservación del medio ambiente?	Los encuestados opinaron de la siguiente manera: 60% totalmente de acuerdo, 19% intermedio y 15% parcialmente de acuerdo; lo que nos refleja que el turista considera que las instalaciones que posee el balneario si ayudan a la conservación del medio ambiente.
11. ¿A su criterio las aguas del balneario se aprecian limpias?	El 63% está totalmente de acuerdo, 20% parcialmente de acuerdo y 15% intermedio; con estos resultados se muestra que a criterio de los turistas las aguas del balneario se aprecian limpias.
12. ¿Conoce el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario?	El 45% se encuentra en total desacuerdo, 35% en total acuerdo, y 11% imparcial; considerando estos resultados se manifiesta que los turistas desconocen el tratamiento de las aguas que se utiliza en el balneario.
13. ¿Está conforme con los beneficios en su salud que le ofrecen las piscinas de aguas naturales, termales o sulfurosas?	El 72% se encuentra total acuerdo, 15% parcial acuerdo, y 6% imparcial; teniendo como resultado del análisis que los turistas están completamente satisfechos con los beneficios que reciben de las aguas naturales y sulfurosas.
14. Por lo general usted visita el balneario en:	Algunos encuestados contestaron más de una de las alternativas dadas, como resultado se obtuvo que el 38% visita el balneario los fines de semana, 25% asiste en carnaval y 23% acude en Semana Santa; estos datos reflejan que algunos turistas visitan el balneario en varias ocasiones especialmente para carnaval y Semana Santa.
15. A su criterio cree usted que el espacio físico del balneario con respecto a los visitantes es:	El 67% de los encuestados considera que el balneario es amplio de acuerdo al número de visitantes, el 26% indicó que es idóneo, y un 5% que es sobresaturado; de acuerdo a estos resultados se observa que para los turistas el balneario cuenta con suficiente espacio físico y es muy cómodo para desplazarse dentro de él.
16. ¿Cada qué tiempo considera usted es adecuado hacer el mantenimiento de la piscina de aguas naturales, termales o sulfurosas?	El 59% de los turistas considera que se debería dar mantenimiento al agua semanalmente, 22% cree adecuado que sea quincenal, y 14% mensual; analizando estos resultados se aprecia que la mayoría piensa que se debe dar un mantenimiento semanal, aunque existe una minoría que considera que cada mes se debe cambiar completamente el agua de la piscina.
17. ¿Según su criterio que aspecto le gustaría que mejore el balneario para que pueda disfrutar más su visita?	Los encuestados marcaron más de una alternativa: 47% prefiere que se mejore la atención y servicios, 26% le gustaría más instalaciones, 15% implementación de equipos para disfrutar más de su visita, 12% le gustaría que mejore la alimentación ya que quisieran que tengan más variedad de platos.

18. ¿Por qué usted asiste al balneario?	El 50% acude por relajación, 32% por salud y 15% por costumbre; analizando estos resultados se aprecia que los turistas visitan el balneario para pasar un tiempo relajado y libre de las preocupaciones diarias.
19. ¿Qué servicios le gustaría que tuviera el balneario?	Los resultados que se pudieron obtener de la siguiente pregunta es que a un 47% le gustaría la implementación de un departamento que brinde el servicio de primeros auxilios, el 37% preferiría que existan más juegos de recreación, y un 16% señaló la opción otros, indicando que entre los servicios que desearían que se implementen son: baño sauna y otra piscina.
20. ¿Cómo encuentra Ud. el agua del balneario?	El 91% considera que el agua del balneario es limpia, para el 9% el agua está turbia; estos datos revelan que si bien para la mayoría de los turistas la calidad del agua es la correcta, existe una minoría que la considera turbia porque debido a la gran cantidad de afluencia al final del día se aprecia el agua en este estado.

Tabla VI
Análisis de Encuesta a Turistas – Balneario Selva Alegre

PREGUNTAS	ANÁLISIS DE RESULTADOS
1. ¿Visita regularmente el balneario?	El 50% optó por intermedio, 29% está en total acuerdo, 12% parcial desacuerdo; analizando estos resultados tenemos que la mayoría de los encuestados visitan el balneario habitualmente.
2. ¿Al momento de su llegada el personal le informó acerca de los servicios que posee el balneario?	El 58% está en total desacuerdo, 17% tiene una posición intermedio, 14% está en parcial acuerdo; al analizar estos resultados vemos que la mayoría de los turistas no recibieron información acerca de los servicios que ofrece el balneario.
3. ¿Durante su visita algún empleado le ofreció un excelente servicio?	El 42% de los encuestados se encuentran en total desacuerdo, 20% en parcial acuerdo, 15% intermedio; analizando los resultados se observa que la mayoría de los turistas no recibieron un excelente servicio por parte de los empleados.
4. ¿Cree usted que los platos ofrecidos en el área de comida son de buena calidad?	El 55% está totalmente de acuerdo, 18% está parcialmente de acuerdo, 17% intermedio; estos resultados indican que los platos que se ofrecen en el balneario son del total agrado para los turistas, ya que además de tener un buen sabor y una buena presentación hay una gran variedad de platos.
5. ¿Está conforme con el servicio recibido en el balneario?	El 45% optó por intermedio, 32% total de acuerdo y 12% total desacuerdo; demostrándonos que los encuestados no están del todo conformes con el servicio recibido en el balneario, debido a que la mayoría de los visitantes argumentaron que había muchos insectos (mosquitos) en el lugar, por lo cual no podían disfrutar satisfactoriamente su visita.
6. ¿Le parece que las instalaciones del balneario son adecuadas para recibir a los turistas?	Un 31% optó por intermedio, 27% parcial acuerdo, y 18% parcial desacuerdo; teniendo como resultado que los encuestados no están muy de acuerdo con las instalaciones del balneario, debido a que no tienen un buen mantenimiento, por el contrario se aprecia que están descuidados.
7. ¿Los equipos que se encuentran a su disposición están en buenas condiciones?	Los resultados muestran que el 40% está total de acuerdo, 24% intermedio, y 23% parcial de acuerdo; analizando estos resultados se demuestra que los equipos que se utilizan en el balneario se encuentran en buenas condiciones.
8. ¿Las áreas de juego o de recreación se encuentran en buen estado?	Un 53% se encuentra en total acuerdo, 29% intermedio y 9% parcial desacuerdo; con lo que se refleja que las áreas de juego o recreación están en buenas condiciones.

9. ¿Las instalaciones del área de comida son de su agrado?	El 53% está en total acuerdo, 24% intermedio y 18% parcial acuerdo; al analizar estos resultados vemos que las instalaciones del área de comida si son del agrado de los turistas que visitan el balneario, ya que las mantienen limpias y ordenadas.
10. ¿Considera usted que las instalaciones del balneario contribuyen a la conservación del medio ambiente?	Un 54% está en total acuerdo, 18% intermedio, y 15% parcial acuerdo; estos resultados reflejan que las instalaciones del balneario si contribuyen a la conservación del medio ambiente.
11. ¿A su criterio las aguas del balneario se aprecian limpias?	El 49% de los encuestados está en total acuerdo, 15% total desacuerdo, 14% parcial acuerdo, y 14% parcial desacuerdo; basándonos en estos porcentajes se observa que para la mayoría de los turistas las aguas del balneario se aprecian limpias.
12. ¿Conoce el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario?	Un 76% se encuentra en total desacuerdo, 11% intermedio, y 6% total acuerdo; lo que nos indica que la mayoría de los encuestados no tiene conocimiento acerca del tratamiento que utiliza el balneario para conservar el agua limpia.
13. ¿Está conforme con los beneficios en su salud que le ofrecen las piscinas de aguas naturales, termales o sulfurosas?	El 72% de los turistas está totalmente de acuerdo, 10% parcial desacuerdo, y 9% parcialmente de acuerdo; en base al análisis realizado se demuestra que la mayoría de los encuestados están totalmente concientes de los beneficios en su salud que recibe de las aguas naturales.
14. Por lo general usted visita el balneario en:	En esta pregunta algunos de los encuestados marcaron más de una alternativa, como resultado se obtuvo que el 43% visita el balneario los fines de semana, 28% en otros feriados, y 26% en Carnaval.
15. A su criterio cree usted que el espacio físico del balneario con respecto a los visitantes es:	El 64% de los encuestados consideran que el balneario es amplio, 28% piensa que es idóneo, y 7% que es reducido; con estos resultados se muestra que la mayor parte de los turistas opinó que el espacio físico del balneario en relación a los visitantes es amplio.
16. ¿Cada qué tiempo considera usted es adecuado hacer el mantenimiento de la piscina de aguas naturales, termales o sulfurosas?	Un 71% de los encuestados considera que se debe realizar el mantenimiento de la piscina cada semana, 28% que debe ser quincenal, y 1% que debe ser mensual; a criterio de la mayoría de las personas se debe filtrar el agua de la piscina cada semana para evitar enfermedades, mientras que para algunos se debe realizar una limpieza total de la piscina cada quince días, es decir vaciar totalmente el agua, limpiar muy bien la piscina y llenarla nuevamente con agua nueva.
17. ¿Según su criterio que aspecto le gustaría que mejore el balneario para que	Los encuestados marcaron varias opciones en esta pregunta: 51% le gustaría que mejore la atención y los servicios, 35% le gustaría la mejora de equipos, y 9% en las

pueda disfrutar más su visita?	instalaciones; la mayoría de los visitantes indicaron que se debería ubicar a un camarero que esté a su disposición para realizar pedidos de comida y bebidas al restaurante y que les lleve al lugar donde ellos se encuentran para su comodidad.
18. ¿Por qué Ud. asiste al balneario?	Un 53% acude al balneario por relajación, 21% acude por costumbre, y 17% acude por salud; demostrando una vez más que los encuestados necesitan más de lugares como éstos, para poder disfrutar de un ambiente sano y sentirse bien consigo mismo.
19. ¿Qué servicios le gustaría que tuviere el balneario?	Algunos de los encuestados contestaron más de una alternativa: 68% le gustaría la implementación de primeros auxilios, 19% le gustaría otros servicios como cabañas para hospedarse y la implementación de más baños, y 13% le gustaría el servicio de recreación.
20. ¿Cómo encuentra Ud. el agua del balneario?	La gran mayoría el 47% de los encuestados encuentra el agua del balneario turbia, el 45% encuentra el agua del balneario limpia, y 5% sucia debido a que hay basura como las hojas de los árboles que caen por el viento.

Tabla VII

Análisis de Encuesta a Turistas – Balneario Paso Ochoa

PREGUNTAS	ANÁLISIS DE RESULTADOS
1. ¿Visita regularmente el balneario?	El 49% está totalmente de acuerdo, 29% intermedio y 16% está parcialmente de acuerdo; teniendo como resultado que la mayoría de los encuestados visita el balneario regularmente.
2. ¿Al momento de su llegada el personal le informó acerca de los servicios que posee el balneario?	El 49% de los encuestados tiene una opinión intermedia, 44% está en total desacuerdo y 5% en total acuerdo; obteniendo como resultado que los turistas tienen opiniones divididas en sus resultados pero la gran mayoría señalaron que no se les informó de los servicios que ofrece el balneario.
3. ¿Durante su visita algún empleado le ofreció un excelente servicio?	El 44% está intermedio, 37% total desacuerdo y 11% total acuerdo; al analizar estos resultados reflejan que la mayoría de los encuestados no está a gusto con el servicio recibido por parte de los empleados.
4. ¿Cree usted que los platos ofrecidos en el área de comida son de buena calidad?	El 48% de los encuestados están totalmente de acuerdo, 28% parcialmente de acuerdo y 14% intermedia; estos datos demuestran que los turistas están de acuerdo con la comida que se brinda en el balneario y consideran que es de buena calidad.
5. ¿Está conforme con el servicio recibido en el balneario?	El 58% está totalmente de acuerdo, 16% intermedio y 13% parcial desacuerdo; es decir que la mayoría de los encuestados están conformes con el servicio que recibe en el balneario.
6. ¿Le parece que las instalaciones del balneario son adecuadas para recibir a los turistas?	El 43% de los encuestados está parcialmente de acuerdo, el 34% está totalmente de acuerdo y un 22% opta por el intermedio, al analizar estos resultados vemos que la mayoría de los turistas están satisfechos con las instalaciones que posee el balneario para recibir a los turistas.
7. ¿Los equipos que se encuentran a su disposición están en buenas condiciones?	El 55% está en parcial acuerdo, 37% total acuerdo y 7% intermedio; obteniendo como resultado del análisis que los equipos que están a disposición del turista se encuentran en buenas condiciones.
8. ¿Las áreas de juego o de recreación se encuentran en buen estado?	El 43% posee una opinión intermedia, 21% total desacuerdo y 20% total acuerdo; los resultados presentados nos señalan que gran parte de las áreas de recreación no se encuentran en perfectas condiciones, por lo que hay que tomar medidas de control en esta área y solucionar el problema.

9. ¿Las instalaciones del área de comida son de su agrado?	El 52% de los encuestados está en total acuerdo, 21% intermedia y 16% parcial acuerdo; estableciendo de esta manera que las instalaciones del área de comida si son del agrado de los turistas.
10. ¿Considera usted que las instalaciones del balneario contribuyen a la conservación del medio ambiente?	El 50% está en total acuerdo, 32% parcial acuerdo y 10% está parcial desacuerdo; es decir que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con las instalaciones del balneario, ya que a criterio de ellos si ayudan a la conservación del medio ambiente.
11. ¿A su criterio las aguas del balneario se aprecian limpias?	El 77% están totalmente de acuerdo, 18% parcialmente de acuerdo y 4% intermedio; al analizar estos resultados se demuestra que los turistas si se consideran totalmente limpia el agua de la piscina del balneario.
12. ¿Conoce el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario?	El 50% está en total desacuerdo, 28% intermedio y 12% parcial desacuerdo; lo que nos da como resultado que la mayoría de los encuestados desconoce el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario, pero a algunos les gustaría tener conocimiento acerca de ello.
13. ¿Está conforme con los beneficios en su salud que le ofrecen las piscinas de aguas naturales, termales o sulfurosas?	El 76% de los turistas está totalmente de acuerdo, 19% parcialmente de acuerdo y 5% intermedia; obteniendo como resultado que los encuestados están consientes de los beneficios que reciben de las aguas del balneario para mejorar su salud.
14. Por lo general usted visita el balneario en:	Algunos turistas optaron por más de una alternativa: el 43% visitan el balneario los fines de semana, el 34% en carnaval y 20% en otros feriados.
15. A su criterio cree usted que el espacio físico del balneario con respecto a los visitantes es:	Un 89% considera que el espacio físico del balneario es amplio, 10% considera que es idóneo, y 1% considera que es reducido.
16. ¿Cada qué tiempo considera usted es adecuado hacer el mantenimiento de la piscina de aguas naturales, termales o sulfurosas?	El 55% de los encuestados opinaron que se debe realizar el mantenimiento cada semana, 37% que se debe realizar cada quince días y 5% que se debería cambiar trimestralmente el agua en su totalidad.
17. ¿Según su criterio que aspecto le gustaría que mejore el balneario para que pueda disfrutar más su visita?	El 39% de los encuestados le gustaría que mejore el balneario en instalaciones, 34% que mejore en atención y servicios y 25% que mejore su aspecto en relación a los equipos, 2% prefiere que mejore en la alimentación; es decir que le ofrezca una mayor variedad de platos.
18. ¿Por qué Ud. asiste al balneario?	El 55% de los encuestados asiste al balneario por salud, 24% acuden por costumbre, y 20% va por relajación; analizando estos datos percibimos que la mayoría de los turistas acuden al balneario por mejorar su salud,

	recomendando el lugar a sus familiares y amigos.
19. ¿Qué servicios le gustaría que tuviere el balneario?	El 57% de los encuestados manifestó que el servicio que le gustaría que tenga el balneario es el de la recreación, 33% le gustaría la implementación de un departamento de primeros auxilios y 10% señaló la opción otros, entre ellos que se habilite la piscina, que existiera una pantalla grande de televisión y un baño sauna.
20. ¿Cómo encuentra Ud. el agua del balneario?	El 95% de los encuestados encuentra el agua del balneario limpia, 4% que el agua está turbia, y 1% que el agua de la piscina está con basura; estos datos nos reflejan que aunque para la mayoría el agua del balneario es limpia, existen turistas que consideran que debido al viento la piscina se encuentra sucia pero igual hacen uso de ella.

Tabla VIII
Análisis de Encuesta a Turistas – Balneario Portovelo

PREGUNTAS	ANÁLISIS DE RESULTADOS
1. ¿Visita regularmente el balneario?	El 59% está en total acuerdo, 36% intermedio, y 5% en parcial acuerdo. Estableciendo que el balneario tiene una muy buena afluencia de turistas a pesar de las condiciones en que se encuentra.
2. ¿Al momento de su llegada el personal le informó acerca de los servicios que posee el balneario?	Un 95% está en total desacuerdo porque no existe ninguna persona que los informe de los servicios que se ofrecen; esto se debe a que no existe infraestructura dentro del balneario.
3. ¿Durante su visita algún empleado le ofreció un excelente servicio?	Un 97% está en total desacuerdo, y 3% está en parcial desacuerdo; debido a que no hay ningún empleado que les ofrezca servicio alguno.
4. ¿Cree usted que los platos ofrecidos en el área de comida son de buena calidad?	El 67% de los encuestados se encuentra en total desacuerdo con los platos ofrecidos en el área de comida, 24% imparcial y 9% en parcial desacuerdo; esto se debe a que el servicio de comida lo ofrece una persona de la zona, independientemente de la administración del balneario y por lo tanto no existe un control de la calidad de la comida.
5. ¿Está conforme con el servicio recibido en el balneario?	El 88% está en total desacuerdo con el servicio recibido en el balneario, y 12% está en parcial desacuerdo; porque no han recibido servicios.
6. ¿Le parece que las instalaciones del balneario son adecuadas para recibir a los turistas?	El 100% de los encuestados están en total desacuerdo con las instalaciones del balneario, debido a que no existen las instalaciones mínimas que brinden facilidades a los turistas.
7. ¿Los equipos que se encuentran a su disposición están en buenas condiciones?	El 100% de los turistas encuestados se encuentran en total desacuerdo con los equipos del balneario; esto se debe a que no hay equipos en el balneario que se encuentren a disposición de los turistas.
8. ¿Las áreas de juego o de recreación se encuentran en buen estado?	El 100% de los encuestados se encuentran en total desacuerdo con que las áreas de juego estén en buenas; esto se debe a que en el balneario no hay un área de juegos ni para los niños ni para los adultos.
9. ¿Las instalaciones del área de comida son de su agrado?	El 59% está en total desacuerdo con las instalaciones del área de comida, 29% tiene una opinión imparcial y 12% se encuentra en parcial desacuerdo; estos datos reflejan el descontento por las instalaciones del área de comida, ya que no son cómodas, no se aprecia un adecuado aseo por parte de las personas que brindan este servicio.

10. ¿Considera usted que las instalaciones del balneario contribuyen a la conservación del medio ambiente?	El 74% están en total desacuerdo con que las instalaciones del balneario porque no contribuyen con la conservación del medio ambiente, 14% tiene una opinión imparcial y 12% en parcial desacuerdo; se debe a que no existe un correcto tratamiento con los residuos sólidos y los animales que habitan en la zona pueden acceder fácilmente al área del río y el barro que son utilizados por los turistas.
11. ¿A su criterio las aguas del balneario se aprecian limpias?	El 61% está en total acuerdo que las aguas del balneario se aprecian limpias, 22% imparcial, y 10% parcial acuerdo.
12. ¿Conoce el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario?	El 100% de los encuestados está en total desacuerdo, es decir que no poseen ningún conocimiento sobre el tratamiento de las aguas sulfurosas; esto nos reflejan que los turistas confían en que el agua es natural y les brinda beneficios para su salud, sin tomar en cuenta que éstas aguas y la piscina en la cual se encuentran sean tratadas adecuadamente.
13. ¿Está conforme con los beneficios en su salud que le ofrecen las piscinas de aguas naturales, termales o sulfurosas?	El 97% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo con los beneficios que en su salud le ha brindado las aguas sulfurosas, y un 3% está parcialmente de acuerdo con los beneficios recibidos; estos resultados nos indican que todos los turistas que acuden a éste balneario están conformes con los beneficios que en su salud les ofrecen éstas aguas.
14. Por lo general usted visita el balneario en:	El 53% asiste al balneario los fines de semana, 35% acude en otros feriados y 12% en carnaval; estos datos nos indican que los encuestados prefieren visitar al balneario los fines de semana, debido a que está cerca de su lugar de residencia habitual y no tiene costo de entrada; además durante los feriados prefieren ir a lugares que cuenten con instalaciones y equipamiento adecuado para su comodidad.
15. A su criterio cree usted que el espacio físico del balneario con respecto a los visitantes es:	El 65% cree que el espacio físico es muy reducido en relación a los visitantes, y 35% contestó que el espacio físico es idóneo; esta diferencia se debe a que el lugar es pequeño si se considera una cantidad mayor de turistas que lo visitan en un mismo tiempo, ya que si desean hacer uso del agua, tendrían que sacar el agua de la piscina en un recipiente para hacer uso de ella.
16. ¿Cada qué tiempo considera usted es adecuado hacer el mantenimiento de la piscina de aguas naturales, termales o sulfurosas?	Un 66% considera que se debe realizar el mantenimiento de la piscina cada semana, 29% que debería ser cada quince días y 5% considera que debería ser mensual; esto nos indica que para la mayoría de los turistas es importante el mantenimiento adecuado de la piscina, ya que un tratamiento inadecuado de la piscina no les brindaría los mismos beneficios que actualmente reciben en su salud.

17. ¿Según su criterio que aspecto le gustaría que mejore el balneario para que pueda disfrutar más su visita?	Los encuestados señalaron más de una alternativa: al 42% le gustaría la implementación de instalaciones para poder gozar mejor del balneario, 31% prefiere la atención y servicios y 18% opta por la implementación de equipos en el balneario; es decir que la falta de instalaciones, equipamiento y servicios incita a los turistas a desear comodidades para disfrutar adecuadamente del lugar.
18. ¿Por qué Ud. asiste al balneario?	El 52% acude al balneario por salud, 26% por costumbre y 22% por relajación; analizando estos datos se aprecia que la mayoría de los turistas busca mejorar su salud.
19. ¿Qué servicios le gustaría que tuviere el balneario?	Los encuestados señalaron más de una alternativa: 57% le gustaría que exista juegos de recreación, 31% le gustaría el servicio de primeros auxilios y 12% le gustaría que exista un verdadero restaurante, la ampliación de la piscina y servicios sanitarios individuales para hombres y mujeres.
20. ¿Cómo encuentra Ud. el agua del balneario?	El 68% de los turistas encuentra el agua limpia, 29% la encuentra turbia, y 3% considera que está sucia; al analizar estos resultados los encuestados opinaron que el agua es totalmente limpia porque brota directamente de la tierra, mientras que para una minoría el agua está sucia ya que presenta hojas y ramas que caen de los árboles, además al no haber una persona encargada del lugar algunos visitantes arrojan desechos dentro del área de la piscina y nadie les llama la atención.

2.10 ANALISIS COMPARATIVO DE LAS ENCUESTAS Y ENTREVISTAS REALIZADAS EN LOS BALNEARIOS DE ESTUDIO

Manantial: Su personal está muy pendiente de todo lo que pasa en el balneario, de ver que se les ofrece a los turistas de revisar las instalaciones, cuando uno va ingresar al balneario hay una persona que

recibe a los turistas y luego de que se hayan acomodado si el turista desea se les da un recorrido enseñándoles las instalaciones y comentándoles de los nuevos servicios y de la implementación que realiza el balneario esto es una manera de promocionarlo.

Los baños, lavamanos y vestidores se encuentran en buen estado, por lo general siempre pasan limpios y se les da un buen mantenimiento, la piscina también se encuentra en perfectas condiciones su limpieza es cada semana, todos los días se le da mantenimiento al balneario. Cabe recalcar que las áreas de indor y volleyball están descuidadas pero en unos meses serán acondicionadas.

En los feriados se realizan show en vivo con artistas nacionales y los fines de semana hacen una presentación con un artista local; es decir siempre está buscando la forma de atraer al turista; esto en gran parte se debe a que el administrador se especializó en marketing y tiene la visión de que la mejor publicidad proviene del mismo turista que visita el balneario y está tratando de crear una fidelización del turista con respecto al balneario, enfocado especialmente en 3 áreas: implementación de nuevas instalaciones, una buena atención al turista y nuevos servicios.

Selva Alegre: El personal cumple con las funciones designadas a cada uno, pero no va más allá por atender a los turistas, es decir que no prestan atención a los requerimientos de los turistas. A pesar de que es uno de los primeros balnearios que abrió la atención al público en esta zona, en la actualidad sus instalaciones a nivel general se encuentran descuidadas, tal es el caso de los lavamanos; las áreas externas de las piscinas se aprecian sucias y sin pintar; de la misma forma encontramos el área donde están los chorros de agua natural, la cual se debería pintar y limpiar constantemente, ya que debido al continuo desfogue del agua de la montaña sus paredes se encuentran cubiertas de moho; por lo tanto los dueños deberían poner más atención y preocuparse un poco más con respecto a sus instalaciones y de la limpieza en general. También la mayoría de los turistas encuestados se quejaban de que habían muchos mosquitos por lo cual les gustaría que fumiguen más seguido.

Una gran ventaja del balneario es que las personas acuden a este lugar especialmente para comer, debido a la variedad de su comida y además que es muy rica. En este balneario también se realizan shows en vivo pero lo hacen solamente durante los feriados de carnaval y algunos feriados locales; todos estos shows han tenido una buena acogida por parte de los turistas.

La situación que se da en este balneario se debe a que los dueños tienen la visión de que como están posicionados en el mercado, no deben hacer promociones puesto que los turistas que acuden al balneario van porque les gusta, porque poseen instalaciones más grandes, tampoco hacen esfuerzos por atraer nuevos turistas; en un futuro se tiene planificado aumentar y mejorar las instalaciones, pero hasta la fecha no se lo ha podido hacer debido a la falta de recursos económicos.

Un reflejo de esto se da especialmente con los empleados, ya que a pesar de identificarse con el balneario debido a los años que llevan trabajando se sienten desmotivados por las remuneraciones, percibimos esto basado en la entrevistas realizadas ya que solo ofrecen los requerimientos mínimos que le solicita el turista; es decir que si el turista se lo pide le da información, o le ayuda con lo que requiere solo en ese momento y no está atento a sus necesidades.

Paso Ochoa: El personal es muy dinámico y siempre está atento a las necesidades de los turistas, ya que constantemente les preguntan si desean alguna cosa; la mayoría son jóvenes y son bachilleres. Las instalaciones se las mantienen limpias especialmente el agua de la piscina, ya que tiene un desfogue constante; las áreas de los baños, vestidores y lavamanos se encuentran en buen estado. El área de restaurante funciona también como

salón de eventos, ya que debido al paisaje y amplitud del lugar se pueden realizar este tipo de actividades. También el área de hospedaje está en buenas condiciones y ofrece comodidad al huésped, ya que cada cuarto tiene su propio baño con agua caliente, aquí se han hospedado el personal de varias empresas a realizar convenciones.

El propietario a pesar de poseer solo educación primaria recibe personalmente a los turistas y siempre está atento a sus sugerencias y las lleva a la práctica para mejorar los servicios e instalaciones; esto provoca que el turista se sienta integrado y crea un ambiente de fidelización, también si el turista lo requiere pueden maniobrar ellos mismos el trapiche para extraer el jugo de la caña. Además su familia está involucrada en el trabajo del balneario, ya junto con su yerno está pendiente de recibir a los turistas y su hija está atenta de que la comida que se prepara sea de buena calidad y del gusto de los turistas. En la actualidad está realizando mejoras, y está avanzando con la construcción de 2 piscinas adicionales, ya que la que funciona en estos momentos es muy pequeña cuando el flujo de turistas aumenta en feriados, pero por el momento se ayuda con el río para que los turistas puedan disfrutar de su estancia.

Portovelo: Este balneario no tiene personal que atienda a los turistas, y prácticamente no existen instalaciones para que el turista se sienta cómodo y disfrute de las propiedades del agua sulfurosa que emana de la orilla del río. El turista solo puede hacer uso de un área de comida, la misma que se encuentra en la casa más próxima del río, este es el único lugar donde los turistas pueden adquirir un plato de comida, pero la calidad de la comida no es muy buena, y la higiene en este lugar es regular. La situación de este balneario es especial con respecto a los otros balnearios que forman parte del estudio, ya que su administración corresponde al municipio, y se encuentra muy descuidado y abonado por parte del mismo, alegan que tienen varios proyectos pero que no se llevan a la práctica por la falta de recursos; sin embargo han recibido propuestas de varias empresas privadas que quieren hacerse cargo de la administración pero las han rechazado porque quieren asegurarse que no se sobreexplotará el lugar, sino que se trabajará enfocado en su conservación.

Debido a estas circunstancias las personas no colaboran con el aseo del lugar, se aprecia que la mayoría de las personas que acuden al balneario no tienen conciencia del recurso que está a su alcance sin costo y no botan basura, además un pedido común que tienen es que se construya una piscina, ya que actualmente el municipio ha construido una especie de pozo que separa el agua sulfurosa con el agua del río pero el material utilizado

(cemento) debido a las propiedades del agua sulfurosa y a la falta de mantenimiento se aprecia muy antihigiénico, además piden colocar basureros y realizar las instalaciones necesarias para que el turista se sienta más cómodo.

Conclusión del Análisis Comparativo de los Balnearios

Se determina de los cuatro balnearios estudiados, el que se encuentra en mejores condiciones es el balneario Manantial a pesar que lleva poco tiempo prestando sus servicios, luego se ha considerado el balneario Paso Ochoa, seguido por el balneario Selva Alegre, quien lleva más tiempo en el mercado pero se encuentra estancado, es decir no ha creado otras formas de resaltar la riqueza natural de este lugar; por último el balneario de Portovelo no posee las condiciones necesarias y adecuadas para recomendar a los turistas que visiten este lugar, pero su único y principal recurso es la riqueza natural del agua sulfurosa. Cabe señalar que la vía para llegar a los balnearios de Portovelo y Paso Ochoa en época de invierno es un poco peligrosa porque existen deslizamientos de tierra debido a las fuertes lluvias que se ocasionan por estas partes y que las carreteras son de tierra; es decir que son vías secundarias. Podemos decir que los tres balnearios tienen en común que sus empleados no están preparados para tratar a los turistas puesto que tienen un nivel de educación bajo (sólo primaria en la mayoría de los casos y sólo

pocos son bachilleres). Además como recomendación es que si tienen animales dentro del balneario, deberían tener un lugar específico para ellos (este es el caso del Manantial, Paso Ochoa y Portovelo), en especial cuando hay turistas, ya que el estar rondando por todo el balneario da una mala imagen para el lugar. También se debería colocar la señalización adecuada para las instalaciones.

En el balneario de Paso Ochoa se le recomienda al propietario que debería poner un piso más adecuado para el área de los baños y vestidores, ya que cuando se moja el piso se pone muy resbaloso, así se podría evitar accidentes; además le hace falta poner más atención en la decoración del balneario, ya que a pesar de tener un buen mantenimiento falla en la pintura de algunas áreas, como el comedor y el área de niños.

En la siguiente tabla se realizará un resumen del análisis comparativo de los balnearios con sus respectivas áreas.

Tabla IX.
Análisis Comparativo de los Balnearios

BALNEARIOS/ AREAS	Manantial	Selva Alegre	Paso Ochoa	Portovelo
Ambiente de trabajo	Estable	Desmotivado	Bueno	-----
Calidad del agua	Limpia	Turbia	Limpia	Limpia
Comida	Buena Falta variedad	Es muy buena	Buena	Buena Higiene regular
Entorno	Control de animales domésticos	Fumigación	Control de animales domésticos	Control de animales domésticos
Facilidades de acceso	Bueno Carretera asfaltada	Bueno Carretera asfaltada	Regular Carretera de tierra (deslizamiento de tierra en invierno)	Regular Carretera de tierra (deslizamiento de tierra en invierno)
Instalaciones	Limpias	Falta mantenimiento	Limpias	-----
Marketing	Presentaciones en vivo todo el año	Presentaciones en vivo sólo en feriados y temporadas alta	Presentaciones en vivo en feriados Alquiler para eventos	-----
Perfil del Turista	Familias con niños, familias con hijos jóvenes.	Familias con niños, familias con hijos jóvenes.	Turista que acuden por salud (todas las edades), familias con hijos.	Turista que acuden por salud (todas las edades)
Personal	Atentos Nivel de educación bajo	Cumple con sus funciones. Nivel de educación bajo	Dinámicos Nivel de educación básico	-----

Fuente: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

CAPITULO III

DESCRIPCION SITUACIONAL

3.1 Generalidades geográficas y económicas de los Cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo.

Mapa II.

Ubicación de los Cantones - Provincia de El Oro



Fuente: www.orenses.com

3.1.1 Datos geográficos y económicos del Cantón Piñas.

El cantón Piñas se encuentra ubicado en la Parte Alta de la Provincia de El Oro, a 93 Km., de la ciudad de Machala, ocupando las estribaciones occidentales de la cadena montañosa andina, específicamente en el Nudo Guagrahuma (Hoya de Zaruma), al suroeste de la cordillera de Chilla y

Dumarí, desprendiéndose de ésta última los ramales⁽⁴⁾ de Chilchiles en cuyas estribaciones se asienta la cabecera Cantonal.

Geomorfología:

Su geomorfología es fuertemente accidentada y se caracteriza por tener montañas como las de Capiro, Monos y valles de producción abundante, como el de Piñas, Moromoro y San Roque, su altitud varía entre 350msnm⁽⁵⁾ y 1300msnm, en la cual la población de Piñas está a 1.014 msnm.

Clima:

La altitud de una región como la Provincia de El Oro, determina la delimitación de los pisos térmicos; es decir que a mayor altitud con respecto al nivel del mar, menor temperatura. Además, si aumentamos la altitud cada 180 m la temperatura (T°) descenderá 1 $^{\circ}\text{C}$.

En la zona intertropical existen 4 pisos térmicos:

- 1. Macrotérmico (0 a 1 km):** su temperatura varía entre los 20 y 29 $^{\circ}\text{C}$. Presenta una lluviosidad variable.

⁽⁴⁾ Ramales: Parte que arranca de otra principal: de una cordillera.

⁽⁵⁾ msnm: metros sobre el nivel del mar.

2. **Mesotérmico** (1 a 3 km): presenta una temperatura entre los 10 y 20 °C, su clima es montañoso.
3. **Microtérmico** (3 a 4,7 km): su temperatura varía entre los 0 y 10 °C. Presenta un tipo de clima de Páramo.
4. **Gélido** (más de 4,7 km): su temperatura es menor de -0 °C y le corresponde un clima de nieve de alta montaña.

El clima de Piñas es mesotérmico; es decir que es templado - húmedo, abrigado, agradable y un tanto saludable, con la pequeña desventaja de que por las tardes, especialmente en época de verano, se suceden fuertes neblinas, arrojando todo el valle donde se halla la población.

La temperatura promedio es de 22° C a distancias menores existen cambios de temperatura, entre 2 Km., por tal razón hay microclimas ⁽⁶⁾ por lo que produce cambios de vegetación. A lo largo de 12 Km., podemos observar tres clases de microclimas que van de lo frío a lo templado, humedad relativa entre el 75% y el 85%; los inviernos son lluviosos, sus promedios anuales son inferiores a los 2.000mm. Las precipitaciones se hacen presentes durante todo el año, el período de mayor pluviosidad es de diciembre a mayo y los meses de menor precipitación son julio y agosto.

⁽⁶⁾ Microclimas: Clima local de características distintas a las de la zona en que se encuentra.

Hidrografía:

Su principal sistema hidrográfico lo conforman los ríos de Piñas, Moromoro, Naranjos y Panupali.

Límites:

Al norte: Cantón Santa Rosa y Atahualpa, al sur con la Provincia de Loja, al este se encuentran los cantones Portovelo y Zaruma y al oeste con los cantones Balsas, Marcabelí y Arenillas.

Superficie:

El cantón Piñas obtiene una superficie de 571.00 Km².

Parroquias:

Forman parte de las parroquias del cantón Piñas, la parroquia urbana La Susana y las rurales: Saracay, Moromoro, San Roque, Piedras, La Bocana y Capiro.

Población:

Este cantón cuenta con una población de 30,000 habitantes aproximadamente.

Economía:

La economía local se sustenta en gran parte por la producción agropecuaria, ganadería, un activo comercio y una pequeña parte está enfocada a la actividad turística. A manera de mosaico productivo que evidencia un estatus de vida digna y si bien es cierto la pobreza, no llega a estratos de miseria, no existen tugurios y si se observa mendicidad, ésta es limitada y foránea.

3.1.2 Datos geográficos y económicos del Cantón Zaruma.

El Cantón Zaruma se encuentra ubicado al sureste del Ecuador, y al noroeste de la Provincia de El Oro, extremo oriental, a 3°41' latitud Sur y 79°36' longitud Occidental, se asienta en las faldas de la cordillera de Vizcaya, ramal desprendido de la Cordillera de Chilla, en la Hoya de Zaruma. Tiene una altura que varia de 900msnm a 3500 msnm.

Geomorfología:

En cuanto a su topografía su terreno es accidentado, muy irregular.

Clima:

El clima de Zaruma es temperado mesotérmico, la temperatura oscila de 10°C a 24°C. En los meses de mayo a noviembre es considerado verano y los meses de noviembre hasta abril es considerado como invierno.

Hidrografía:

Su principal sistema hidrográfico lo conforman los ríos: Amarillo, Luis, Calera, Guando, Andro, Salado, Elvira, Daule, forman la cuenca alta del Puyango – Tumbes.

Límites:

Al norte: Provincia del Azuay, al sur: cantón Portovelo, al este se encuentran la provincia de Loja y al oeste con los cantones Piñas, Atahualpa, Chilla y Pasaje.

Superficie:

El cantón Zaruma tiene una superficie de 643,50 Km².

Parroquias:

Forman parte de las parroquias del cantón Zaruma las siguientes a detallar

como parroquia urbana: Zaruma y parroquias rurales: Malvas, Arcapamba, Muluncay, Huertas, Sinsao, Salvias, Güizhagüiña, Guanazán, Abañín.

Población:

La población del Cantón Zaruma oscila entre unos 23.418 habitantes aproximadamente, debido a las emigraciones por parte de los habitantes de este Cantón hacia el extranjero y hacia otros lugares del Ecuador.

Economía:

La economía local se sustenta en ganadería, agricultura (caña de azúcar, árboles frutales, pequeños huertos, café, maní y maíz), comercio, minería y turismo son las principales actividades económicas de este cantón; siendo el turismo una de las actividades que dejan buenos réditos económicos.

3.1.3 Datos geográficos y económicos del Cantón Portovelo.

El cantón Portovelo se encuentra ubicado en las estribaciones de la cordillera occidental de los andes, al pie de la cordillera de Vizcaya bañada por el río Amarillo, esta situada al sur este de la provincia de El Oro, a 105

Km. de su capital Machala. Tiene una altura que varía desde 600msnm a 3600msnm.

Geomorfología:

Portovelo cuenta con un relieve completamente irregular, se encuentra rodeado por las cordilleras de Vizcaya al norte y la cordillera de Ambocas al sur y este.

Clima:

El clima de Portovelo tiene dos estaciones bien definidas: El verano que cubre los meses de junio a noviembre con una temperatura de 5°C a 15°C; y el invierno que se da en los meses de diciembre a mayo con una temperatura que oscila entre los 21°C a 28°C.

Hidrografía:

El cantón Portovelo está bañado por varios ríos que son: El Calera, El Amarillo, El San Luís, Salatí y Ambocas. Los ríos Ambocas, Salatí y San Luís conforman el río El Pindo.

Límites:

Al norte: Cantón Zaruma, al sur: Provincia de Loja y el cantón Chaguarpamba, al este: Loja y Saraguro, y al oeste: el cantón Piñas.

Superficie:

Portovelo cuenta con una extensión territorial de 286,20 Km².

Parroquias:

Forman las parroquias del cantón Portovelo las siguientes a detallar como parroquia urbana: Portovelo y como parroquias rurales: Curtincapac, Salatí y Morales.

Población:

Portovelo cuenta con una población de 11.800 habitantes aproximadamente.

Economía:

La economía de este cantón se basa fundamentalmente en la minería, el comercio, la agricultura, ganadería, piscicultura y turismo; pero en los últimos años se está dando más importancia al turismo.

3.2 Inventario de los Atractivos turísticos de los Cantones Piñas - Zaruma y Portovelo.

Para la elaboración del inventario de los atractivos turísticos de los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo se obtuvo el modelo de ficha de inventario del material didáctico de la cátedra Planificación Turística (2002).

Es conveniente citar la definición de inventario turístico y de atractivos turísticos:

VALENCIA-2004. Inventario turístico es: "Conjunto de atractivos naturales, bienes culturales, etnografía y realizaciones técnicas contemporáneas que forman parte del patrimonio de una nación, región o localidad que deben ser registrados, ordenados y jerarquizados para su puesta en valor".

Se ha considerado que la realización del inventario turístico se sustenta en la clasificación de los atractivos turísticos, trabajo de campo y recopilación de información.

Jordi Montaner Montejano, Jordi Antich y Ramón Arcarons definen así los Atractivos Turísticos: Es un recurso turístico (monumento, paisaje, gastronomía, actividad cultural, deportiva, etc.) que constituye la motivación básica desencadenante del movimiento o demanda turística hacia un lugar. Los atractivos turísticos pueden ser propios del lugar u originados a raíz de algún acontecimiento específico y singular.

Breve análisis del modelo de la ficha de Inventario:

En la elaboración de la ficha de inventario de los atractivos turísticos intervienen los siguientes elementos:

Categoría del Atractivo: Es la que define los atributos que tiene el atractivo y que motiva al turista a visitarlo, depende de la naturaleza del atractivo y se lo clasifica en dos grupos:

Tipo: Son los elementos de características similares en una categoría, que permite clasificar con mayor precisión los elementos pertenecientes, a cada categoría.

Subtipo: Son elementos que caracterizan a los tipos.

Jerarquización: Consiste en el análisis individual de cada uno de los atractivos con el fin de calificarlo en función de la información y las variables seleccionadas: calidad, apoyo y significado.

Niveles de Jerarquía: Los atractivos de acuerdo a la jerarquización que se les ha asignado, deberán responder aproximadamente a la siguiente descripción:

- **Jerarquía 3:** Características con rasgos excepcionales en un país, capaz de motivar una corriente actual o potencial de visitantes del mercado interno, y en menor porcentaje el internacional, ya sea por si solo o en conjunto con otros atractivos contiguos.
- **Jerarquía 2:** Atractivo con algún rasgo llamativo, capaz de interesar a visitantes de larga distancia, ya sea del mercado interno, y receptivo que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas, o de motivar corrientes turísticas actuales o potenciales, y atraer al turismo fronterizo de esparcimiento.
- **Jerarquía 1:** Atractivos sin méritos suficientes para considerarlos a nivel de jerarquías anteriores, pero que igualmente forman parte del patrimonio turístico como elementos que pueden complementar a otros de mayor jerarquía en el desarrollo y funcionamiento de cualquiera de las unidades que integran el espacio turístico.

Tabla X.

CLASIFICACIÓN DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS

CATEGORÍA	TIPO	SUBTIPO
1. Sitios naturales	1.1 Montaña	Cerros
		Colinas
		Chorro
	1.2 Ríos	Ríos
	1.3 Lugares de observación de flora y fauna	Reserva ecológica
2. Manifestaciones culturales	2.1 Históricas	Minas antiguas
	2.2 Obras de arte y técnica	Arquitectura civil
		Escultura
	2.3 Museos	Historia
Arqueológico, Paleontología y Numismático		
	2.4 Lugares históricos	Casas antiguas
3. Folklore	3.1 Manifestaciones religiosas, creencias populares	Uma
	3.2 Arquitectura popular espontánea	Expresiones religiosas o paganas
4. Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas	4.1 Obras de arte y técnica	Escultura
	4.2 Centros científicos y técnicos	Botánicos
5. Acontecimientos programados	5.1 Otros	Ferias y exposiciones
		Parques de recreación

Fuente: Material didáctico de la cátedra Planificación Turística

El Modelo de la ficha de Inventario de los atractivos turísticos que se presentará a continuación fue suministrada mediante la cátedra Planificación Turística.

3.2.1. Atractivos turísticos del Cantón Piñas

- Orquidearío "Oasis Ecológico"
- Museo del Lic. Rubén Torres
- Urna de Buenaventura
- Reserva Ecológica Jocotoco
- Estatua Virgen de la Merced
- Chorro Viringo
- Cerro de Cristo
- Sala de Exposiciones

3.2.2. Atractivos turísticos del Cantón Zaruma

- Museo Municipal
- Cerro y Mirador El Calvario
- Centro Histórico
- Santuario de la Virgen del Carmen
- Cerro Zaruma Urcu
- Mirador Piscina Municipal Batea Rumi.
- Planta de Agua Potable (vista panorámica)
- Complejo turístico mina El Sexmo (Empresa Bira).
- Minas Vizcaya, Miranda

- Parque recreacional

3.2.3. Atractivos turísticos del Cantón Portovelo

- Museo Mineralógico Magner Turner.
- Río Amarillo.
- Monumento al Minero
- Casa antigua de los gerentes de la SADCO
- Mirador de la iglesia San José

El siguiente inventario de los atractivos turísticos se refiere a los que se encuentran dentro del área de influencia más próxima a las cabeceras cantonales y balnearios del estudio.

Ficha de Inventario de los Atractivos Turísticos

Cantón Piñas Provincia de El Oro

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Orquideario Oasis Ecológico	Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporánea	Centro científico y técnicos	Botánicas	1

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Horario de atención de 8am – 5 p.m.
- No posee costo alguno.
- La duración del recorrido es de 1:30 minutos
- No posee servicios de alimentación
- Falta de servicios de higiene.

Ubicación: Piñas, calle Sucre

Medios de Acceso: Cooperativa TAC y ciudad de Piñas

Visitantes: Mayoría locales y de los cantones vecinos, pocos nacionales y extranjeros.

Características: Existen 450 especies de orquídeas aproximadamente.

- Las orquídeas se dan de acuerdo a la época del año.
- Encontramos plantas medicinales como la insulina, romero, sábila, guabiduca, entre otras.

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Cerro de Cristo	Sitios Naturales	Montañas	Cerro	1

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Es un lugar abierto al público
- Se pueden realizar camping
- No posee ningún tipo de servicios, ni instalaciones

Ubicación: Sur de la ciudad de Piñas

Medios de Acceso: Vía terrestre: Bicicleta, caminatas, moto y automóviles.

Visitantes: Locales y nacionales

Características: El sendero forma un zigzag hasta llegar a la cima.

- A lo largo del sendero están representadas las 14 estaciones de Jesucristo, culminando con una cruz y una pequeña capilla en la cima del cerro.
- Se puede observar el paisaje urbano de Piñas.
- Se divisan también los cantones de Zaruma y Atahualpa y los sectores agrícolas de la zona.

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Museo Particular Rubén Torres	Museos y Manifestaciones Culturales	Museos	Arqueológico, Paleontología y Numismático	2

Foto o Gráfico



Observaciones:

- No tiene un horario establecido, con solo realizar una llamada puede ser atendido.
- Su entrada es libre.
- Su espacio es muy reducido
- Falta un correcto orden en las piezas expuestas

Ubicación: Piñas avenida Ocho de Noviembre y calle Rubén Torres

Medios de Acceso: Transportes Terrestre: TAC, Piñas, carro propio o fletado y se puede ir caminando.

Visitantes: Nacionales y extranjeros en su mayoría

Características: Son 18 colecciones que se encuentran en el museo entre ellas: colección de planchas antiguas, Finoteca, colección de medallas, estampillas, billetes y monedas de todo el mundo, paleontología.

- Animales disecados.
- Realiza el arte natural

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Urna de Buenaventura	Folklore	Manifestaciones religiosas creencias populares	Urna	1

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Instalaciones en malas condiciones.
- Entrada Libre

Ubicación: Sitio Buenaventura a 10 minutos del cantón Piñas.

Medios de Acceso: Vía terrestre: Transp. TAC y Piñas, carro particular.

Visitantes: Locales y nacionales

Características:

- Se encuentra la imagen de la virgen de El Cisne patrona de los choferes de Piñas, todos los años se realiza romerías en honor a la virgen.
- A manera de un altar encontramos la imagen del Divino Niño que se encuentra al frente, en la carretera donde está la Virgen del Cisne.
- Cuenta con un paisaje natural

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Reserva Ecológica Jocotoco	Sitios Naturales	Lugares de observación de flora y fauna	Reserva Ecológica	2

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Posee instalaciones para alojamiento su costo es de \$ 96,00 por persona
- Es ideal para realizar investigaciones científicas.
- El área de la reserva es de 1.300 Km².
- Horario de atención: todos los días

Ubicación: Se encuentra en el sitio Buenaventura vía Zaracay – Piñas.

Medios de Acceso: Vía Terrestre: caminando

Visitantes: Extranjeros en su mayoría

Características:

- Posee aproximadamente 360 especies de aves.
- 35 especies de reptiles, anfibios y falsos anfibios; existe una rana de la cual científicos alemanes extraen su veneno, ya que han descubierto 2 enzimas, las cuales posiblemente sean una cura para enfermedades como el cáncer, alzheimer.
- Se encuentra gran variedad de orquídeas.
- Se observa al pájaro jocotoco, el mismo que se encuentra en peligro de extinción.

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Estatua Virgen de la Merced	Realizaciones técnicas científicas o artísticas contemporáneas	Obra de arte y Técnica	Escultura	1

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Falta mejorar la vía de acceso.
- Falta mantenimiento a la estructura de la Virgen.
- No posee instalaciones
- Falta señalización.
- Falta guías especializados

Ubicación: Al norte de la ciudad de Piñas en el Barrio Lourdes

Medios de Acceso: Vehículo propio o alquilar y si desea hacer ejercicio puede caminar

Visitantes: En su mayoría locales, nacionales.

Características:

- Su estructura es de 12 metros.
- Es construida con fibra de vidrio.
- Posee una excelente ubicación donde se puede ver Zaruma, Portovelo, Paccha y observar los diferentes paisajes que tiene el cantón Piñas.

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Sala de Exposiciones	Acontecimientos programados	Otros	Ferias y exposiciones	1

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Falta de promoción
- La instalación muy reducida
- Entrada libre.

Ubicación: Centro de la ciudad de Piñas - Instalaciones del Municipio

Medios de Acceso: Caminando

Visitantes: Locales, nacionales

Características: Muestra la historia del cantón Piñas en fotos.

- Exposición de cuadros de diferentes pintores de la ciudad.
- Posee fotos de las diferentes orquídeas que se dan en el cantón.

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Chorro Viringo	Sitios Naturales	Montaña	Chorro	1

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Su ingreso es gratuito
- Falta de instalaciones

Ubicación: Se encuentra ubicado al pie de la vía Zaracay – Piñas en el sitio Buenaventura.

Medios de Acceso: Vía terrestre Transp. TAC, Piñas, Loja, carros privados.

Visitantes: Locales y nacionales

Características:

- Posee un chorro natural que baja directo de la montaña.
- Las aguas naturales son relajantes y las personas se sienten renovados.

Ficha de Inventario de los Atractivos Turísticos

Cantón Zaruma Provincia de El Oro

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Museo Municipal	Museos y Manifestaciones Culturales	Museos	Historia	2

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Su horario es de lunes a viernes: 08h00 - 17h00pm. Sábado: 09h00 - 16h00pm. Domingos y feriados 09h00 - 12h30.
- Su entrada es gratuita.
- Se puede disfrutar de varios servicios

Ubicación: Centro de la ciudad de Zaruma, en la Plaza de la independencia, junto al municipio.

Medios de Acceso: Vía terrestre y las coop. que van a Zaruma: TAC y Piñas, y su acceso al museo es caminando.

Visitantes: En su mayoría son locales y en pequeña cantidad turistas extranjeros.

Características: Cuenta aproximadamente con 2.000 piezas.

- Brinda información sobre la historia del Ecuador y la provincia durante el periodo de la colonia y principios de la república.
- Arte religioso.
- Arqueología, piedra, cerámica y metal.
- Etnografía, vestidos típicos que se utilizaban en las regiones de la sierra.
- Madera petrificada del Bosque de Puyango.
- Posee elementos utilizados en los inicios de la minería.

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Cerro y Mirador El Calvario	Sitios Naturales	Montañas	Cerro	1
<p>Foto o Gráfico</p> 				
<p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No posee costo alguno. • No posee servicios de alimentación • El cerro es afectado por los deslizamientos de tierra. • El acceso al cerro no se encuentra en buen estado. 				
<p>Ubicación: Se encuentra a 10 minutos del centro de Zaruma</p> <p>Medios de Acceso: Calle Rogelio Romero. Se va caminando y en carro</p> <p>Visitantes: Mayoría locales</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene una excelente vista panorámica del cantón. • En semana Santa las personas suben haciendo peregrinación. • Al llegar a la cima se encuentra un Cristo crucificado. 				

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Centro Histórico	Museos y manifestaciones culturales	Lugares históricos	Casas antiguas	3

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Es un lugar abierto al público
- Se puede caminar tranquilo
- Se encuentra todo tipo de servicio a su alrededor.

Ubicación: Plaza de la Independencia de la ciudad de Zaruma, calles Bolívar y 9 de Octubre.

Medios de Acceso: Vía terrestre: automóviles, caminando.

Visitantes: Locales, nacionales y extranjeros.

Características:

- Se puede disfrutar de un ambiente agradable.
- Se puede observar las casas antiguas, las cuales fueron decoradas por los artesanos de Zaruma.
- Las calles son adoquinadas.

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Santuario de la Virgen del Carmen	Folklore	Arquitectura popular espontánea	Expresiones religiosas paganas	2

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Su horario de visita es de: 3:30 – 8:30 pm.
- Su entrada es gratuita.
- En los sectores aledaños existen diferentes servicios.

Ubicación: Centro de la ciudad de Zaruma.

Medios de Acceso: Vía Terrestre y las coop. Que lo llevan a Zaruma: TAC y Piñas, y su acceso al santuario es caminando.

Visitantes: En su mayoría son locales y en pequeña cantidad turistas extranjeros.

Características: Conserva el auténtico tipo colonial.

- Su estructura es 90% de madera.
- Su altar contiene un hermoso trabajo hecho con pan de oro de 24 Kilates en el que se encuentra la imagen de la virgen del Carmen patrona del Cantón.
- Su torre y altar tallado en madera son de estilo gótico, los arcos y pilares de estilo arabesco, la riqueza de elementos que presenta el santuario interiormente (63 pinturas y óleos) en la arquería, la ubica dentro del estilo barroco, para complementar sus puertas son de madera con tallados de mucho valor identificadas con el estilo rococó.

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Cerro Zaruma Urcu	Sitios Naturales	Montañas	Colina	2

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Mejoramiento de senderos
- Es necesario pedir autorización ya que es privado.
- No existen servicios

Ubicación: Zaruma Urcu – vía a Malvas a tan solo a 10 minutos de la ciudad.

Medios de Acceso: Terrestre. Coop. Paccha o transporte particular.

Visitantes: Nacionales

Características:

- Tiene una vista increíble donde se puede ver los cantones de Zaruma y Portovelo.
- Se puede ingresar con vehículo pero debido a la falta de mantenimiento es imposible su acceso.

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Mirador Piscina Municipal Batea Rumi	Sitio Natural	Montaña	Colina	1

Foto o Gráfico



Observaciones:

- La piscina no cuenta con un buen mantenimiento.
- Su entorno no es adecuado, falta de cuidado.
- Su horario es de 10h00 a 18h00 todos los días.
- El uso de la piscina tiene un costo de \$0,50

Ubicación: En la calle Pichincha.

Medios de Acceso: Terrestre: Se puede ir en bus o en automóvil

Visitantes: Nacionales

Características:

- Cuenta con un mirador donde se puede observar Zaruma.
- Posee una altura de 300 metros.
- Posee una piscina y cuenta con servicio de restaurante y bar.

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Mirador de la Planta de agua Potable	Sitios Naturales	Montaña	Cerro	1

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Hay que pedir autorización para poder ingresar a la planta
- El horario es de 06h00 – 18h00
- No tiene costo

Ubicación: Se encuentra en el barrio La Colina al norte de la ciudad de Zaruma

Medios de Acceso: Se toma la vía hacia El Bosque, se puede ir en bus o camioneta.

Visitantes: Nacionales

Características:

- Las instalaciones se encuentran descuidadas.
- Se puede observar aves como el pájaro hoyero o chilalo.
- Se puede observar un excelente paisaje natural y la ciudad de Zaruma.
- Además se puede conocer el funcionamiento de la planta de agua potable de Zaruma.

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Mina Vizcaya	Manifestaciones Culturales	Historia	Minas antiguas	3

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Se está destruyendo por las fuertes detonaciones que se producen para seguir abriendo caminos.
- Es recomendable contratar un guía.
- Para ingresar a la mina es necesario seguir ciertas recomendaciones como utilizar casco, botas, linterna, protector auditivo y guantes.

Ubicación: Se encuentra a 15 minutos del centro de Zaruma.

Medios de Acceso: Terrestre: Coop. Paccha, camionetas fletadas

Visitantes: Nacionales

Características:

- Esta mina posee un gran valor histórico porque gracias a ellas los reyes de España tuvieron un gran poder económico.
- Cuenta con personal capacitado para dar la guía y las debidas precauciones antes de entrar a la mina.
- En la actualidad se continúa extrayendo el mineral aunque en pocas cantidades.
- La mina tiene una longitud de 1.100 metros.

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Parque Recreacional	Acontecimientos programados	Otros	Parques de recreación	1

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Su entrada es libre.
- Sus instalaciones se encuentran en buen estado
- Tiene alumbrado eléctrico.

Ubicación: Calle Alberto Hidalgo junto a las villas del Banco de la Vivienda - Zaruma

Medios de Acceso: Transportes Terrestre: TAC, Piñas, carro propio o fletado y se puede ir caminando.

Visitantes: Locales y nacionales

Características: Cuenta con un lindo paisaje.

- Posee juegos infantiles para niños.
- Posee áreas verdes.
- Cuenta con sillas ubicadas a su alrededor y tarros de basura.

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Mina Turística El Sexmo	Manifestaciones Culturales	Historia	Minas antiguas	2

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Se está destruyendo por las fuertes detonaciones que se producen para seguir abriendo caminos.
- Es recomendable contratar un guía.
- Para tener acceso a la mina se pide autorización a la empresa Bira.
- Posee bares, restaurante.

Ubicación: En la ciudad Zaruma, barrio el Sexmo, calle el Sexmo.

Medios de Acceso: Terrestre: Coop. TAC, Piñas, Paccha, camionetas fletadas.

Visitantes: Nacionales – Internacionales.

Características:

- Esta mina está orientada al turista.
- Posee varias etapas entre ellas tenemos: La primera es el centro de convenciones donde se muestra un video sobre la minería desde el siglo XVI; segundo es el recorrido por las nuevas instalaciones de la mina donde se puede observar las artesanías, recuerdos y por último se equipa a los turistas con la vestimenta adecuada para el recorrido por dentro de la mina.

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Ficha de Inventario de los Atractivos Turísticos

Cantón Portovelo Provincia de El Oro

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Río Amarillo	Sitios Naturales	Ríos	Río	2

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Posee varias vías de acceso.
- Su entrada es libre.
- No cuenta con instalaciones

Ubicación: Se encuentra de la ciudad de Portovelo

Medios de Acceso: Caminando

Visitantes: Locales y nacionales

Características:

- Es muy correntoso.
- El río se encuentra muy contaminado por la industria minera.
- A pesar de la contaminación las personas hacen uso del río.

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Monumento al minero	Museos y Manifestaciones Culturales	Obra de arte y técnica	Arquitectura Civil	2

Foto o Gráfico**Observaciones:**

- Falta de promoción.
- Sirve como un redondel en la ciudad.
- Las esculturas se mantienen bien conservadas.

Ubicación: Plazoleta Central de Portovelo.

Medios de Acceso: Terrestre: Coop. TAC, Piñas, vehículos privados, caminando.

Visitantes: Locales, nacionales

Características:

- Representa a todos los mineros con todo su equipo de trabajo y vestimenta que utilizan.
- Son 3 esculturas que fueron elaboradas con armazón de hierro y revestidas con fibra de vidrio y tiene una altura de 3 metros.

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Museo Mineralógico Magner Turner	Museos y manifestaciones culturales	Museos	Arqueológico, Paleontología y Numismático	2

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Falta de ordenamiento en las piezas expuestas
- La instalación muy reducida
- Falta de planificación y zonificación del espacio.

Ubicación: Se encuentra en la ciudad de Portovelo a 7 Km. de Zaruma

Medios de Acceso: Transporte terrestre: coop. TAC, Piñas, Loja, se contrata taxis para que lo lleven al museo

Visitantes: Nacionales en su mayoría y pocos extranjeros.

Características:

- El área del museo es de 400 m², cuenta con tres secciones como sala central, un patio y 3 minas piloto.
- Posee aproximadamente 7.000 muestras de rocas ígneas y sedimentarias recolectadas en todo el mundo, pero 550 son piedras preciosas y semipreciosas.
- Muestra de antigüedades e instrumentos de minería.
- Posee una mina didáctica.

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Casas de los gerentes de la SADCO	Manifestaciones Culturales	Obras de arte y técnica	Arquitectura Civil	2

Foto o Gráfico



Observaciones:

- Estas instalaciones solo se las puede observar de la parte de afuera.
- No todas las casas se encuentran en buen estado.

Ubicación: Se encuentra en Portovelo campamento Americano calle A.W. Tweedy

Medios de Acceso: Terrestre: camionetas, taxis o si desea caminar por la Av. del Ejército.

Visitantes: Nacionales.

Características:

- Es una edificación de madera tanto el piso como las paredes, y su cubierta es de zinc.
- Se construyeron para que sean ocupadas por el personal extranjero.
- En la actualidad se encuentra habitada.

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo	Jerarquía
Mirador de la Iglesia San José	Sitios Naturales	Montaña	Cerro	1

Foto o Gráfico**Observaciones:**

- Se está produciendo asentamientos de tierra por las explotaciones mineras que se produjeron.
- Es recomendable contratar un guía.
- Mejorar los senderos.

Ubicación: Se encuentra en el cantón Portovelo se toma la vía a Loja.

Medios de Acceso: Terrestre: camionetas fletadas, o si prefiere ir caminando

Visitantes: Locales y Nacionales.

Características:

- Puede gozar de una excelente vista donde se observa Zaruma, Portovelo los cerros El Calvario y Zaruma Urcu.
- En este cerro se realizan sembríos.
- Se realiza el vía cruzis en Semana Santa. O simplemente las personas suben por deporte.

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

3.3 Características de los balnearios de Agua dulce de los cantones Piñas – Zaruma – Portovelo.

3.3.1 Definiciones de aguas:

Para conocer las características de los balnearios de agua dulce, es conveniente citar las siguientes definiciones de aguas de acuerdo a las características de balnearios que estamos estudiando:

Aguas Sulfuradas: Su olor es característico a huevos podridos. Contiene sales minerales o gases y que, por tanto, puede tener efectos diferentes sobre el cuerpo humano que el agua corriente. Estas aguas se han empleado como remedio desde la más remota antigüedad, y eran familiares para los antiguos griegos y romanos, tienen su principal aplicación en determinados procesos reumáticos, dermatológicos, y respiratorios crónicos. Suelen tener materia orgánica que supone una fuente adicional de azufre, y otros elementos como: algas, y bacterias. El azufre bivalente se absorbe por todas las vías de administración.

Duchas y chorros: Se proyecta el agua a presión en forma filiforme ⁽⁷⁾ o de gotas sobre la superficie del cuerpo, produciendo estimulaciones de los

⁽⁷⁾ Filiforme: Que tiene forma o apariencia de hilo.

receptores táctiles y, si la presión es suficiente, un efecto de masaje. El efecto terapéutico del baño puede conseguirse mediante la temperatura del agua, a veces ayudada por flujos específicos como la ducha a presión o el hidromasaje.

3.3.2 Análisis del Agua:

Para poder emitir un criterio sobre la calidad de las aguas naturales de los balnearios en estudio debemos conocer los parámetros físicos, químicos y biológicos que se utilizan para medir y establecer, si dichas aguas son medicinales y apropiadas para el disfrute de los turistas, sin poner en peligro su salud. Los parámetros bacteriológicos tienen mayor importancia para dictámenes higiénicos; por ello es necesario hallar el número de gérmenes saprófilos o de coli y de bacterias procedentes del intestino humano como indicadores de la contaminación.

Análisis sanitario del Agua

El diagnóstico de las colonias coliformes en la muestra del agua se basa en la capacidad de dicho microorganismo para producir gas a partir de la lactosa.

Filtración:

Es un medio eficaz de eliminar microorganismos y otras sustancias de suspensión del agua.

Cloración:

Es el método más eficaz de hacer potable el agua. La cantidad de cloro que se agrega depende del grado de contaminación del abasto hídrico y su contenido de sustancias orgánicas. El cloro mata la mayor parte de las bacterias no esporágenas. El agua clorada, en consecuencia no siempre es estéril, pero suele brindar seguridad para consumo por el ser humano.

3.3.3 Balneario El Manantial

Nombre del establecimiento: "El Manantial" Complejo Turístico

Ubicación: A 3 Km. de la vía Zaracay – Piñas.

Horario de atención: de lunes a domingo las 24 horas del día.

Área de Terreno: El área total del balneario es de 2 hectáreas.

Su principal atractivo es el agua natural que proviene del sitio Guacatillos a 8 km. arriba de la montaña, la piscina contiene el agua fría de la montaña, y para mantener la calidad del agua cada semana se realiza el desfogue de la

piscina completamente, pero a diario le aplican un sulfato que se encarga de disolver las bacterias, las cuales se asientan en el fondo y se eliminan al filtrar la piscina. Además periódicamente se realizan 2 tipos de exámenes para confirmar la calidad del agua: control de Ph, control de dureza.

Para el correcto uso de los desechos, han implementado un pozo séptico, al cual se le aplica una capa de zeolita en polvo para la eliminación de las bacterias. Hace unos pocos meses se realizó también el dragado del río, para la eliminación de residuos que son arrastrados por la corriente.

Todas sus áreas se encuentran bien definidas con sus respectivos letreros de información, sus senderos se encuentran en buen estado. Su infraestructura es de cemento, en su mayoría y sus cabañas son de madera.

Los baños para hombre y mujer cuentan cada uno con 2 servicios higiénicos, 2 duchas, 6 vestidores y 2 lavamanos.

Principales servicios:

Balneario Manantial cuenta con una piscina de agua natural, donde se encuentran instalados cuatro chorros y una piscina más pequeña que posee

hidromasajes, cuenta con su propio río y tiene además una piscina de criadero de tilapias donde el turista puede disfrutar de la pesca deportiva.

Brinda el servicio de alojamiento con capacidad para 10 personas, actualmente funcionan dos cabañas con neveras, camas queen size, sofá – cama king size, y baño. Se puede realizar camping donde se pueden instalar hasta 50 carpas con capacidad para 100 personas.

Ofrece servicio de restaurante donde se puede degustar comida típica, y un bar que está muy bien equipado.

Cuentan con una sala para eventos donde se encuentra un disco móvil, una mesa de billar y se realizan presentaciones en vivo.

Además cuenta con canchas de indor y volleyball, un trapiche para la extracción del jugo de la caña, se realizan paseos a caballos y recientemente fue instalada una antena para brindar el servicio telefónico. Actualmente el balneario se encuentra en proceso de desarrollo.



Foto 1.**Vista Panorámica de El Manantial**

Fuente: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

3.3.4 Balneario Selva Alegre

Nombre del establecimiento: Balneario Selva Alegre

Ubicación: En el sitio Platanillos a 13 Km. de la ciudad de Piñas.

Horario de atención: de lunes a sábado de 9h00 – 17h00 (excepto los martes), domingos de 9h00 a 18h00.

Área de Terreno: El área total del balneario es de 5 hectáreas.

Su principal atractivo es el agua natural que proviene de la quebrada Platanillos, las piscinas contiene el agua fría de la quebrada pero el agua es tratada, y cuenta con dos chorros de agua natural que provienen de la misma quebrada y son utilizados para darse hidromasajes.

Este balneario es muy concurrido por los turistas, se puede gozar de un excelente clima primaveral, de sus paisajes y de la tranquilidad que tiene el lugar, es de fácil acceso debido a la facilidad de transporte que pasa cada 15 minutos.

Para el correcto uso de los desechos cuenta con instalaciones de tuberías. Todas sus áreas se encuentran bien definidas con sus respectivos letreros de información.

Su infraestructura es de cemento, en su mayoría, los baños cuentan con servicios higiénicos, duchas, vestidores y lavamanos.

Principales servicios:

Balneario Selva Alegre cuenta con 3 piscinas de agua natural tratada, para la cual cada medio año la cambian, pero en carnaval la reabastecen, muy cerca de las piscinas se encuentran instalados dos chorros de agua natural que son utilizados en gran cantidad por las personas para darse sus hidromasajes.

Brinda el servicio de restaurante donde se puede degustar de comida típica, y un bar.

Cuentan con una tarima donde se realizan show en vivo. La mayoría de las presentaciones se realizan en temporada alta especialmente en carnaval. Las canchas de indor, basquetball y volleyball, están habilitadas pero falta que se le brinde un correcto mantenimiento, sobre todo, al piso.

Las áreas de recreación y de esparcimiento se encuentran en buen estado, se puede disfrutar de hamacas que se hallan al contorno del balneario. El turista no tiene porque preocuparse en donde dejar su vehículo, el balneario le brinda un amplio parqueadero.

Foto 2.

Vista Panorámica de Selva Alegre



Fuente: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

3.3.5. Balneario Paso Ochoa

Nombre del establecimiento: Balneario Paso Ochoa

Ubicación: En el barrio Playitas a 15 Km. de Zaruma.

Horario de atención: de lunes a domingo hasta las 18h00.

Área de Terreno: El área total del balneario es de 10 hectáreas pero lo utilizado es 4.000 m².

Su principal atractivo es el agua sulfurosa que proviene de la montaña desde un punto llamado Baños a 2 Km. del balneario, viene por una tubería la cual al llegar a la piscina es un poco fría pero mantiene el olor que la caracteriza y sirve para la cura de varias enfermedades. El agua de la piscina va directamente al río lo que permite que el agua sea limpia y no se estanque. Posee un pozo séptico para el almacenaje de desechos sólidos.

Este balneario tiene cuatro vías de acceso por Zaruma – Malvas, Piñas – Pache, Huertas y Paccha. Todas sus áreas se encuentran con sus respectivos letreros de información, sus senderos se encuentran en buen estado.

Su infraestructura es de cemento, en su mayoría, se encuentran 13 mesas con sus respectivos asientos los cuales son hechos de madera con hierro

para los turistas que desean disfrutar del río. Las instalaciones sanitarias cuentan cada uno con 12 vestidores habilitados, 8 duchas y 10 baños.

Principales servicios:

Balneario Paso Ochoa cuenta con tres piscinas de las cuales solo una está habilitada; las otras dos están por terminarlas. También está rodeado por dos ríos, el río Bono y el Salado, además se encuentra una hermosa cascada frente al balneario, y cuenta con un excelente paisaje natural.

Brinda el servicio de alojamiento con capacidad para 15 personas, las habitaciones son con baño privado, dos camas de dos plazas con velador. Se puede realizar camping.

Cuenta con una pista de baile, donde también se realizan eventos y convenciones. Ofrece servicio de restaurante donde se puede degustar de comida típica, un bar. Esta por habilitarse la otra cocina que también va a funcionar como área de restaurante. Además cuenta con canchas de indor y volleyball, áreas de recreación para niños.

Foto 3.**Vista Panorámica de Paso Ochoa**

Fuente: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez.

3.3.6. Balneario de Portovelo

Nombre del establecimiento: "Aguas Termales"

Ubicación: A 10 minutos de la ciudad de Portovelo

Horario de atención: Abierto al público todo el tiempo.

Su principal atractivo es el agua sulfurosa que brota desde la tierra, la cual es muy visitada por los turistas debido al significativo poder curativo, por lo cual es recomendada por los habitantes de la zona para sanar enfermedades de la piel, el reumatismo y la artritis entre otras; tiene una temperatura promedio de 58° C, es almacenada en una pequeña piscina, junto a la misma se encuentra un barro que se forma de la misma agua y se lo utiliza

como mascarilla para la cara. En época de invierno se puede observar el vapor que emana el agua sulfurosa.

Algunos de los habitantes que se encuentran en la zona de influencia de este sitio poseen el sistema de agua potable y la mayoría debe abastecerse a través del agua proveniente de la montaña.

Existe un solo letrero de bienvenida al sitio de aguas termales y no existe una delimitación de la zona del balneario.

Principales servicios:

Balneario de aguas termales, posee una piscina de agua sulfurosa, y al mismo tiempo se puede gozar del río Amarillo que está junto a las aguas. Sus habitantes ofrecen el servicio de bar - restaurante, independiente de la administración del balneario.

Junto a la piscina de agua sulfurosa se encuentra en una piedra la Imagen de la Virgen de El Cisne y del Señor de la Divina Misericordia. El balneario de Portovelo no cuenta con instalaciones adecuadas, para que el turista pueda disfrutar plenamente del mismo. El gobierno municipal tiene un proyecto

que ya esta en gestión pero aún no lo aprueban debido a la falta de fondos del municipio.

Foto 4.

Balneario Portovelo



Fuente: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

En conclusión se presentará la siguiente tabla para identificar los servicios que se ofrece en cada balneario.

Tabla XI.

Identificación de servicios en los Balnearios

BALNEARIOS / SERVICIOS	Manantial	Selva Alegre	Paso Ochoa	Portovelo
Restaurantes - Bar	✓	✓	✓	✓
Piscina	✓	✓	✓	x
Hospedaje	✓	X	✓	x
Presentaciones en vivo	✓	✓	✓	x
Canchas deportivas	✓	✓	✓	x
Paseos a caballo	✓	X	x	x
Telefonía	✓	X	x	x
Chorros de agua	✓	✓	x	x
Hidromasaje	✓	X	x	x
Río	✓	X	✓	✓
Áreas de recreación y esparcimiento	✓	✓	✓	x
Área de parqueo	✓	✓	✓	x

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

CAPITULO IV

ANALISIS SITUACIONAL DE LOS BALNEARIOS

4.1. Análisis del ciclo de vida de los Balnearios de Piñas, Zaruma y Portovelo.

Ciclo de vida del destino

Teoría establecida por **Butler y Chadeaud (2006)**. Utilizando los criterios del ciclo de vida de un producto de consumo, se establece una evaluación evolutiva durante un período de tiempo suficientemente amplio para poder determinar tendencias a largo plazo. En turismo un análisis a partir de 20 años parece razonable.

El análisis evolutivo se establece a partir de un único dato anual que puede ser el número de visitantes, **los ingresos por turismo** o la oferta de acogida. Cuando más simple sea el dato de base más fácil será introducirnos en la dinámica evolutiva del destino. Los procesos evolutivos se establecen a partir de cuatro etapas bien definidas: inicio, crecimiento, maduración y estancamiento.

Mediante este estudio se tratará de establecer el modelo del ciclo de vida de los balnearios de agua dulce, para determinar la fase en la que se encuentran, mediante la correlación de los indicadores turísticos más relevantes como es la afluencia turística, ocupación, derrama⁽⁸⁾ económica y el crecimiento poblacional del destino.

Esta correlación incide en la proporcionalidad entre los factores mencionados para determinar la fase de ciclo de vida en que se encuentran dichos balnearios.

Se ha considerado las definiciones de Butler y Chadeaud que relacionan las cuatro etapas del ciclo de vida así:

Inicio	=	Desarrollo
Crecimiento	=	Consolidación
Maduración	=	Maduración
Estancamiento	=	Rejuvenecimiento

⁽⁸⁾ Derrama: Contribución temporal o extraordinaria.

Inicio o Destino incipiente

Destino incipiente, cuando comienza el desarrollo de la actividad turística en un determinado territorio. El sector público considera esta actividad como una más, pero la importancia que el turismo adquiere en base a estos destinos, permitiéndoles valorar la actividad turística y estructurar la unidad de gestión. Se los conoce como destinos incipientes por el hecho que su desarrollo turístico es escaso.

Plantear la aplicación del concepto de ciclo de vida a un destino de carácter estatal es muy complicado ya que se dan realidades muy distintas, incluso dentro de un mismo país, por el hecho que son destinos que tienen un desarrollo turístico escaso, tal es el caso del Balneario de Portovelo que se encuentra bajo la responsabilidad del gobierno municipal; a pesar de que tiene muchos años siendo conocido como balneario de aguas termales.

La etapa de inicio se caracteriza por el comienzo del desarrollo de la actividad turística en un determinado territorio, dando como resultado que es visitado por un bajo número de turistas.

Por su parte las empresas privadas empiezan a establecer asociaciones, puesto que son ellas las que tienen que velar por sus intereses y defenderlos, frente a los gobiernos.

Crecimiento:

En la etapa de crecimiento, el número de turistas se incrementa a un ritmo continuo, llevando a cabo que la actividad turística requiere de mucho trabajo y sofisticación de servicio por parte de la administración que hace necesario la creación de un organismo autónomo cuya función esencial es la promoción del destino. Aquí se produce el primer encuentro colaborativo entre el sector privado y el sector público.

Madurez:

Se caracteriza principalmente por el incremento del número de turistas en forma significativa, mientras el ritmo del poder adquisitivo decrece; es decir que el destino ya no realizará fuertes inversiones en infraestructura, sino que se preocupará por promocionar y dar variedad a los servicios que ofrece.

En esta etapa conviene diferenciar entre las diversas administraciones públicas y privadas. Las funciones específicas a nivel estatal de gestión del

turismo, suponen la aparición de organismos públicos encargados de ejecutarlas. Mientras que en los organismos privados se establecen varios frentes para mejorar el destino, como la función de promoción que es la primera que se fortalece, y por lo general aparecen en este período evolutivo organismos dedicados a la investigación de la actividad en clave de mercado y comportamiento de visitantes, y también organismos encargados de definir y ejecutar las estrategias de mejora de la competencia del destino.

Estancamiento o Rejuvenecimiento:

En esta etapa la tasa de crecimiento cae pero aún se mantiene positiva, permitiendo al sector privado participar para definir la estrategia relacionada con una actividad y de forma colaborativa con el sector público.

La colaboración entre el sector público y el sector privado en un destino turístico llega a su punto más culminante cuando un destino ya maduro requiere esfuerzos para superar el estancamiento de esta etapa; es decir que necesita la ayuda de los organismos de gobierno para rejuvenecer el destino y así mantener el número de turistas que lo visitan constantemente y que no decaiga.

El rejuvenecimiento puede presentarse de diversas formas: el aumento del rendimiento por turismo, la mejora de las condiciones ambientales, la diversificación de los mercados, y el aumento de la atraktividad⁽⁹⁾.

De acuerdo a los aspectos antes mencionados los balnearios tienen que observar cuál de estas formas sería la apropiada para mejorar su destino en caso que se encuentren en este ciclo.

4.1.1. Etapas del proceso de desarrollo de estos balnearios

A continuación se desarrollará el análisis evolutivo de los balnearios de agua dulce en estudio, este análisis se realizará a partir de los ingresos anuales que tienen los balnearios por turismo, dando como resultado lo siguiente:

- **Balneario Portovelo:** Este balneario no tiene un desarrollo turístico adecuado debido a la falta de interés por parte de su municipio; el recurso natural está prácticamente abandonado, sin embargo su

⁽⁹⁾ Atraktividad: Relacionada al atractivo. Nivel de atracción que posee un destino.

importancia radica con el beneficio medicinal que posee el agua, por lo tanto los turistas que acuden a este destino son muy pocos, las facilidades y comodidades para el disfrute pleno del balneario son mínimas, a pesar que su tiempo de apertura al público data de los años 1890; ya que se considera que el balneario ha pasado directamente de su etapa de inicio al estancamiento sin haberse ubicado previamente en una etapa de crecimiento, ni madurez.

- **Balnearios Manantial y Paso Ochoa:** Ambos catalogados como destinos en etapa de crecimiento. A pesar de que son destinos jóvenes los propietarios se están preocupando por invertir en infraestructura, en ampliar instalaciones e implementar más servicios que ofrezcan más facilidades y comodidad a los turistas, con lo cual ayudan a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. En ambos casos los propietarios están conscientes del impacto ambiental que el desarrollo del turismo puede producir en estos balnearios, por lo cual efectúan pruebas periódicas de la calidad del agua, como el control de dureza y el control de ph. En el caso del balneario Manantial, realizan el dragado del río debido a los residuos naturales, como ramas y hojas, que se acumulan en él debido a la corriente propia del río.

- **Balneario Selva Alegre:** Este destino se encuentra en la etapa de estancamiento, sus servicios e instalaciones están en las mismas condiciones con las que empezaron. La infraestructura se ha ido deteriorando con el paso de los años por falta del mantenimiento adecuado, provocando a su vez que la afluencia de turistas disminuya paulatinamente. Los visitantes que aún acuden al balneario es por costumbre y por la variedad de la comida. Las razones que su propietario expone de no hacer ninguna renovación en el balneario es por la falta de recursos económicos.

Como resultado de este análisis corresponde señalar primero que los balnearios en estudio son destinos perecibles⁽¹⁰⁾, debido a que su principal atractivo es un recurso natural y por lo tanto lo recomendable es que permanezcan entre las etapas de crecimiento y madurez. Para evitar el desgaste de los destinos, los propietarios y administradores deben realizar en forma periódica controles medioambientales, para evitar que éstos entren en la etapa de estancamiento. Cabe indicar que ninguno de los propietarios de los balnearios poseen estudios de turismo ni han recibido ningún tipo de curso en la mencionada materia, sino que en la

⁽¹⁰⁾ Destinos perecibles: Son destinos que con el tiempo pueden acabar o perder su atractivo.

mayoría de los casos tuvieron la oportunidad o los recursos económicos para que a partir de los terrenos que poseían en primera instancia, las aguas naturales y sulfurosas, convertirlos en balnearios, como destinos turísticos, todo gracias a las condiciones naturales que poseían.

Tabla XII.

DATOS PARA EL CÁLCULO DE INGRESOS ANUALES ACTUALES

Servicios / Balnearios	\$Entrada	\$ Consumo Promedio	# pax en Temp. Alta (4 m)	# pax en Temp. Baja (8 m)	# Ingresos Temp. Alta	# Ingreso Temp. Baja	INGRESO TOTAL
Manantial	2,00	2,50	2608	1952	11736	8784	20.520
Selva Alegre	1,00	2,00	3200	2560	9600	7680	17.280
Paso Ochoa	0,50	2,00	2080	1920	5200	4800	10.000
Portovelo	0,00	2,00	272	256	544	512	1.056

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Tabla XIII.

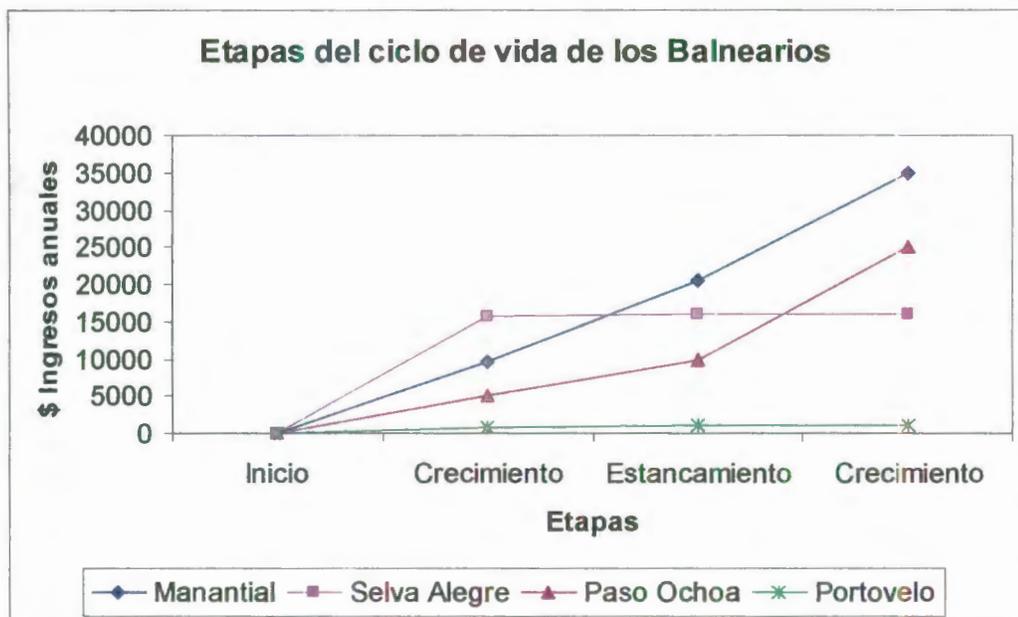
Etapas del ciclo de vida de los Balnearios

Balnearios	Ingresos anuales iniciales	Ingresos anuales actuales	Ingresos anuales proyectado	Etapas
Manantial	9.500	20.520	35.000	Crecimiento
Selva Alegre	15.800	17.280	18.000	Estancamiento
Paso Ochoa	5.200	10.000	25.000	Crecimiento
Portovelo	800	1.056	1.200	Inicio

Elaboración: Propietarios y Administradores de Balnearios

Gráfico # 1.

Etapas del Ciclo de Vida.



Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez.

4.2. Análisis de funcionalización de los balnearios como destinos turísticos

A continuación se explicará sobre el índice de funcionalización del espacio turístico, para posteriormente aplicarlo en los balnearios de estudio, ya que de esta manera se obtendrán datos para establecer la importancia de la actividad turística en la economía de las localidades donde se encuentran ubicados los objetos de estudio. Por ello previamente se realizará una presentación de las plazas de alojamientos que tiene los cantones de la

Provincia de El Oro, para determinar cuáles están en condiciones de brindar este servicio y así poder recibir a turistas que visitan los balnearios y de esta forma establecer en que localidades se debe promover más el turismo.

4.2.1 Concepto de funcionalización del espacio turístico

Miossec. (2006) Desarrolla su Tasa de Función Turística (TFT) para establecer la importancia relativa del turismo en la economía de las diversas unidades administrativas. Relaciona la capacidad de acogida en alojamientos turísticos con la población de derecho. Un número elevado de capacidad de alojamiento no supone necesariamente una función turística elevada, la función será elevada si en la relación con la población el cociente es elevado (como sucede en muchas poblaciones de pequeña población especializadas en turismo).

La TFT presenta validez cuando el turismo es de alojamiento, pero no debe considerarse si el turismo de visita de día (day-trip), dado que el cociente es un valor abstracto tiene sentido desde una perspectiva comparativa. La TFT nos permite identificar qué núcleos ⁽¹¹⁾ o municipios tienen una mayor especialización económica en turismo.

Esta tasa aporta información cualitativa sobre la importancia del turismo en un determinado ámbito geográfico y su valor es sobretodo comparativo. No supone una mayor o menor oferta sino tan solo su lectura comparativa relacionada con el tamaño demográfico.

⁽¹¹⁾ Núcleo: Elemento central y primordial.

Para obtener un mejor análisis comparativo sobre las plazas de alojamiento se tomó como referencia los cantones de la provincia de El Oro, los cuales están representados por unidad administrativa.

De los 14 cantones que tiene la provincia solo 6 cantones promocionan el turismo. En la siguiente tabla se demostrará el ordenamiento de los cantones de la Provincia de El Oro, para identificar que cantones están enfocados en la actividad turística.

Tabla XIV.

Ordenamiento de los cantones de la Provincia de El Oro				
UNIDAD ADMINISTRATIVA	POBLACION	TENDENCIA DEMOGRAFICA	ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL	INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS
Piñas	30,000 hab.	En crecimiento	Agricultura, ganadería, comercio y Turismo	Universidad, agencia de viajes, cooperativas de transporte, hoteles, alquiler de autos
Zaruma	23,418 hab.	En crecimiento	Ganadería, agricultura, comercio, minería y turismo	Agencia de viajes, hoteles, hostales,
Portovelo	11,800 hab.	En crecimiento	Minería, comercio, agricultura, ganadería, piscicultura y turismo	Hostales
Machala	230,784 hab.	En crecimiento	Agricultura, acuicultura, exportación, comercio y turismo	Puerto marítimo, isla Jambelí, universidades, hoteles, agencias de viajes
Arenillas	22,477 hab.	En crecimiento	Agrícola, ganadera, camaronera, cítricos de exportación, turismo, agroturismo	Bancos, hostales, cooperativas de transporte
Atahualpa	5,500 hab.	En crecimiento	Agricultura, ganadería	Bancos, restaurantes
Balsas	6,185 hab.	En crecimiento	Avicultura, ganadería y comercio	Hostería, colegios, bancos
Chilla	5,000 hab.	En crecimiento	Agricultura y ganadería	Restaurante

El Guabo	40,824 hab.	En crecimiento	Agricultura y camaronera	Hoteles, restaurante, colegios, bancos
Huaquillas	50,000 hab.	En crecimiento	Comercio y turismo	Agencia de viajes, hoteles, restaurantes alquiler de autos
Marcabelí	5,390 hab.	En crecimiento	Agricultura y ganadería	Bancos
Pasaje	64,900 hab.	En crecimiento	Agrícola, bananera, cacao y ganadera	Hoteles, restaurante, bancos, bares
Santa Rosa	63,160 hab.	En crecimiento	Agrícola, ganadera, camaronera	Agencias de viajes, bares, hoteles
Las Lajas	4,718 hab.	En crecimiento	Ganado vacuno, café, cacao	Restaurante

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez.

Para determinar la tasa de función turística y demostrar su valor abstracto que tiene sentido desde una perspectiva comparativa en el alojamiento, se tomó como referencia las plazas de alojamiento de los cantones de la Provincia de El Oro, esto nos servirá para darnos cuenta que núcleos o municipios tienen una mayor especialización económica en turismo.

La formula es:

$$\text{TFT} = \frac{\text{capacidad de acogida} * 100}{\text{Población de derecho}}$$

Tabla XV.

Peso de Alojamiento de los Cantones					
UNIDAD ADMINISTRATIVA	PAX HOTELES	HOTELES (#)	PAX CASAS RURALES	CASAS RURALES (#)	Total Plazas de alojamiento
Arenillas	8	1			8
Atahualpa			20	2	20
Balsas	8	1			8
Chilla					
El Guabo	45	3			45
Huaquillas	180	7			180
Las Lajas					
Machala	1126	56			1126
Marcabelí					
Pasaje	250	12			250
Piñas	100	5	30	2	130
Portovelo	30	1			30
Santa Rosa	185	7			185
Zaruma	235	11	15	1	250

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

En la siguiente tabla se muestra el peso de alojamiento que tienen los cantones, donde se puede observar que los tres cantones en estudio están enfocados en esta actividad en relación a su población, caso que no sucede con Machala que tiene muy pocas plazas de alojamiento en relación a su población. Más adelante se hará un análisis comparativo de los cantones.

Tabla XVI.

Índice de Funcionalidad de los cantones de la Provincia de El Oro

Datos / Cantones	Plazas de Alojamiento (pa) ⁽¹²⁾	Población de derecho (hab.) ⁽¹³⁾	Índice de funcionalidad (TFT= pa ÷ 100/hab.)
Piñas	130	30.000	0,43
Zaruma	250	23.418	1,07
Portovelo	30	11.800	0,25
Machala	1126	230.784	0,49
Arenillas	8	22.477	0,04
Atahualpa	20	5.500	0,36
Balsas	8	6.185	0,13
Chilla	0	5.000	0,00
El Guabo	45	40.824	0,11
Huaquillas	180	50.000	0,36
Marcabelí	0	5.390	0,00
Pasaje	250	64.900	0,39
Santa Rosa	185	63.160	0,29
Las Lajas	0	4.718	0,00

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

4.2.2 Análisis Comparativo de la TFT de los cantones

- La comparación entre la ciudad de Machala (M representa a Machala) y el núcleo que es Piñas (P representa a Piñas), obtenemos que M posee el 0,49% de plazas de alojamiento turístico, mientras que P posee el 0,43% de plazas turísticas. Quedando bien definido que M no tiene las suficientes plazas de alojamiento en relación a su población, mientras

⁽¹²⁾ pa: plazas de alojamiento⁽¹³⁾ hab.: habitantes del cantón.

que P está mejor enfocada en base a su población teniendo como resultado que el cantón Piñas le está dando mayor importancia a la actividad turística en comparación a Machala.

- La comparación entre la ciudad de Portovelo (P representa a Portovelo) con la ciudad de Santa Rosa (SR representa a Santa Rosa) obtenemos que P obtiene el 0,25% de plazas de alojamiento turístico, mientras que SR obtiene el 0,29% de plazas turísticas. Quedando bien definido que P no tiene las suficientes plazas de alojamiento en relación a su población, y para SR aún le faltan plazas de alojamiento en relación a su población, obteniendo como resultado que Santa Rosa tiene más plazas de alojamiento pero en esta ciudad no se le da mucha importancia al turismo, mientras que Portovelo carece de plazas de alojamiento y ahora se está empezando a hacer conciencia que el turismo es importante.
- La comparación entre la ciudad de Pasaje (P representa a Pasaje) y el núcleo que es Zaruma (Z representa a Zaruma), obtenemos que P posee el 0,39% de plazas de alojamiento turístico, mientras que Z posee el 1,07% de plazas de alojamiento. Resultando que P no tiene las suficientes plazas de alojamiento en relación a su población, y Z en base a su población depende económicamente más de la actividad turística

que P, teniendo como resultado que Zaruma se está enfocando mayormente en la actividad turística más que Pasaje.

- La comparación entre la ciudad de Huaquillas (H representa a Huaquillas) y el núcleo que es El Guabo (G representa a El Guabo), obtenemos que H posee el 0,36% de plazas de alojamiento turístico, mientras que G posee el 0,11% de plazas de alojamiento. Resultando que H en relación a su población tiene una mayor concentración en la actividad turística que G, por lo tanto se puede observar que H tiene una mayor inversión en el área de turismo.

4.2.3 Análisis comparativo de la TFT de los Balnearios

Para obtener la tasa de función turística, se tomó en cuenta los balnearios Manantial y Paso Ochoa debido a que son los dos establecimientos que brindan el servicio de alojamiento.

Tabla XVII.

Índice de Funcionalidad de los Balnearios de estudio

Datos / Balnearios	Plazas de Alojamiento (pa)	Población de derecho (hab.)	Índice de funcionalidad (TFT= pa * 100/hab.)
Manantial	10	30.000	0,03
Paso Ochoa	15	23.418	0,06

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez



Para comprender el sentido de este índice a continuación se comparará el Balneario Manantial (M representa al Manantial) y el balneario Paso Ochoa (PO representa a Paso Ochoa). Teniendo de esta manera que M presenta un desarrollo turístico determinado por unas 10 plazas de alojamiento, en relación con los 30.000 habitantes del cantón Piñas dentro del cual se encuentra ubicado, mientras que para el balneario PO tiene 15 plazas de alojamiento en relación con los 23.418 hab. del cantón Zaruma, en el cual se encuentra ubicado. Queda claro que la oferta de PO es superior a la de M, pero también se percibe que para PO el turismo es más importante en su economía que para M.

4.3. Análisis de centralidad de los servicios turísticos

4.3.1 Concepto de índice de centralidad turística

Biagini (2006). La centralidad turística establece una perspectiva comparativa del valor de centralidad de los servicios de interés para el turismo. El ICT⁽¹⁴⁾ aporta criterios para evaluar los flujos de los visitantes en el destino, se toman en cuenta todos los servicios que son de potencial uso para el visitante. (Alojamiento, restaurante, bares, discotecas y alquiler de vehículo, etc.)

El índice de centralidad de los servicios turísticos ayuda a comparar diferentes destinos desde el enfoque de la variedad de servicios que pueden

⁽¹⁴⁾ ICT: Índice de centralidad total es la suma de todos los índices de los servicios.

ofrecer a los turistas. El análisis que se realizará seguidamente tiene como finalidad conocer los servicios que desean los turistas en los balnearios, pero además se expondrá un análisis más general de los servicios de los cantones de la Provincia de El Oro, para poder comparar que cantón está más enfocado en ofrecer estos servicios turísticos.

La formula es:

$$P_i = \frac{100}{\sqrt{T_i}}$$

; donde: P_i = coeficiente de centralidad de cada actividad.

T_i = número total de unidades de servicio de centralidad evaluado.

Para establecer la centralidad de los servicios, en los cantones de la Provincia de El Oro, se consideraron los servicios más representativos por los turistas siendo estos: restaurantes, agencias de viajes, alquiler de carros, empresas de alojamiento, bares, discotecas y centros de recreación.

En la siguiente tabla se mostrará los servicios turísticos más representativos de cada uno de los cantones.

Tabla XVIII.

Representación de los servicios turísticos de los cantones

UNIDAD ADMINISTRATIVA/ # SERVICIOS TURÍSTICOS	RESTAURANTES	AGENCIA DE VIAJES RECEPTIVAS	ALQUILER DE CARROS	Empresas de Alojamiento (capacidad)	PUNTOS DE INFORMACIÓN	BARES Y DISCOTECAS	Centros de recreación y esparcimiento
Piñas	15	1	1	130	1	5	6
Zaruma	23	3		250	1	3	5
Portovelo	5			30	1	2	4
Machala	132	31	4	1126	2	62	7
Arenillas	11			8	1	4	4
Atahualpa	2			20	1	1	1
Balsas	4			8	1	1	2
Chilla	2				1	1	1
El Guabo	18	3		45	2	5	3
Huaquillas	31		1	180	2	11	3
Marcabelí	2				1	1	5
Pasaje	42	3		250	2	7	13
Santa Rosa	35	3	1	185	1	9	14
Las Lajas	2				1	1	3

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Una vez expuestos los servicios turísticos se determinará el coeficiente de centralidad de cada actividad turística de los cantones de la Provincia de El Oro, para establecer la comparación entre cantones y definir la centralidad de los servicios.

Tabla XIX.

**Índices de centralidad de los servicios de los cantones de la
Provincia de El Oro**

Servicios / Cantones	Restaurantes ($P_i = 100 / \sqrt{X}$)	Agencias de Viajes	Alquiler de carros	Empresa de Alojamiento	Puntos de información	Bares y discotecas	Centros de recreación y esparcimiento	ICT	Coeficiente de centralidad
Piñas	25,82	100,00	100,00	8,77	100,00	44,72	40,82	420,14	
Zaruma	20,85	57,74		6,32	100,00	57,74	44,72	287,37	
Portovelo	44,72			18,26	100,00	70,71	50,00	283,69	
Machala	8,70	17,96	50,00	2,98	70,71	12,70	37,80	200,85	
Arenillas	30,15			35,36	100,00	50,00	50,00	265,51	
Atahualpa	70,71			25,00	100,00	100,00	100,00	395,71	
Balsas	50,00			31,62	100,00	100,00	70,71	352,33	
Chilla	70,71				100,00	100,00	100,00	370,71	
El Guabo	23,57	57,74		14,91	70,71	44,72	57,74	269,38	
Huaquillas	17,96	100,00	100,00	7,45	70,71	30,15	57,74	384,01	
Marcabelí	70,71				100,00	100,00	44,72	315,43	
Pasaje	15,43	57,74		6,32	70,71	37,80	27,74	215,73	
Santa Rosa	16,90	57,74	100,00	7,35	100,00	33,33	26,73	342,05	
Las Lajas	70,71				100,00	100,00	27,74	298,45	

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

4.3.2 Análisis Comparativo del coeficiente de centralidad de los servicios de los Cantones de la Provincia de El Oro.

La comparación se establecerá con los servicios de los cantones en estudio, la ciudad de Machala, que es la capital de la provincia de El Oro, y los cantones que poseen sus servicios más completos (Pasaje, El Guabo, Santa Rosa y Huaquillas).

- **Restaurante:** encontramos que el coeficiente de centralidad turística se encuentra recargado en el cantón Portovelo con un 44,72%, seguido de Piñas con un 25,82%, luego Zaruma con un 20,85% de sus servicios y el coeficiente más bajo es Machala con un 8,7% dando como resultado que este cantón tiene bien enfocados sus servicios en relación a los otros cantones.
- **Agencias de Viajes:** obtenemos que el coeficiente de centralidad de este servicio es en Piñas con un porcentaje del 100%, seguido de Zaruma que tiene el 57,74% de centralidad y ocupando un correcto coeficiente de centralidad en base a sus servicios esta Machala con un 17,96%.
- **Alquiler de Carros:** El coeficiente de centralidad es del 100% y se encuentra en Piñas, es decir que esta actividad se encuentra muy recargada en relación a su población, mientras que en Machala su coeficiente de centralidad es del 50%, dando como resultado que esta actividad turística se encuentra bien distribuida. Los cantones de Zaruma y Portovelo no brindan este servicio, pero deberían de tomar en cuenta que este servicio es muy importante.

- **Empresas de Alojamiento:** vemos que el coeficiente de centralidad de este servicio está representado en Portovelo con un porcentaje del 18,26%, seguido de Piñas que tiene su centralidad en un 8,77%, en un menor índice está Zaruma con un 6,32% y el coeficiente de centralidad de los servicios que se encuentra bien distribuido es Machala con un 2,98%.
- **Puntos de Información:** los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo tienen un mismo coeficiente de centralidad con el 100%, deberían de implementar más este servicio ya que su centralidad esta muy recargada en esta actividad, por lo tanto Machala tiene su centralidad en un 70,71% de su actividad turística; comparando con los cantones esta ciudad tiene el menor índice de centralidad.
- **Bares y Discotecas:** Observamos que el coeficiente de centralidad más sobrecargado está enfocado en Portovelo con un 70,71%, luego Zaruma con un 57,74% de centralidad, seguido está Piñas con un 44,72% y Machala con un 12,70% obteniendo como resultado que esta actividad está bien enfocada en Machala, en relación a los resultados de los otros cantones.

- **Centros de Recreación y esparcimiento**, el coeficiente de centralidad se encuentra enfocado en Portovelo con el 50%, seguido está Zaruma con el 44,72% de la centralidad en sus actividades turísticas, luego está Piñas con el 40,82% de centralidad y finalmente está Machala con el 37,80%, quedando como una de las ciudades que tiene una buena distribución de centralidad en sus servicios, en comparación con los cantones de estudio.

A continuación se realizará la comparación con los cantones Pasaje, El Guabo, Santa Rosa y Huaquillas.

- **Restaurante:** el coeficiente de centralidad turística se encuentra con un mayor porcentaje en el cantón El Guabo con un 23,67%, seguido de Huaquillas con un 17,96%, Santa Rosa con un 16,90% de sus servicios y Pasaje con un 15,43%, siendo éste último el que tiene el índice más bajo, en comparación con los demás, por lo cual se puede decir que posee una mayor oferta dentro de esta categoría.
- **Agencias de Viajes:** Huaquillas posee el 100%, siendo este cantón el que posee el índice de centralidad más alto; seguido de El Guabo, Santa Rosa y Pasaje que tienen el 57,74% de centralidad; de acuerdo a lo observado estos 3 últimos cantones tienen una mayor versatilidad de su

oferta turística en este servicio, de acuerdo a la población que tiene cada uno.

- **Alquiler de Carros:** El 100% del coeficiente de centralidad está ubicado en los cantones de El Guabo y Santa Rosa; mientras que los otros cantones no brindan este servicio, por lo que se puede decir que esta actividad no tiene mayor oferta con relación a la población, ya que se encuentra muy centralizada.
- **Empresas de Alojamiento:** en este servicio Huaquillas posee el mayor índice de centralidad con un porcentaje del 14,91%, seguido de El Guabo con un 7,45%, Santa Rosa con un 7,35% y Pasaje con un 6,32%; se aprecia en esta actividad los índices más bajos, siendo Pasaje el que posee el coeficiente de centralidad de los servicios menor; por lo cual se observa que éste último se encuentra descentralizado, es decir que está mejor distribuido en relación con su población que los demás cantones.
- **Puntos de Información:** Santa Rosa posee un índice del 100%, mientras que Huaquillas, El Guabo y Pasaje tienen un mismo coeficiente de centralidad con el 70,71%; lo que demuestra que en este servicio el índice de centralidad son muy altos en todos los cantones pero sobre

todo en Santa Rosa, por lo cual se puede decir que esta actividad está muy concentrada de acuerdo a la población de cada uno.

- **Bares y Discotecas:** Huaquillas tiene un índice de centralidad del 44,72%, después se encuentra Pasaje con el 37,80% de centralidad, Santa Rosa con el 33,33% y El Guabo con el 30,15%; de acuerdo a estos datos se observa que a pesar de que no hay mucha diferencia entre los índices, El Guabo es el que está mejor repartido en relación a este servicio.

- **Centros de Recreación y esparcimiento:** Huaquillas y Pasaje poseen el 57,74% de centralidad, seguido de El Guabo con el 27,74% y Santa Rosa con el 26,73%; por lo que se observa que los cantones tienen índices moderados, siendo Santa Rosa el que percibe el índice más bajo, debido a que tienen una mayor variedad de servicios dentro de esta actividad.

4.3.3 Análisis Comparativo del coeficiente de centralidad de los servicios de los Balnearios.

Para obtener el coeficiente de centralidad de los servicios turísticos, se tomó en cuenta los servicios que se ofrecen en los cuatro balnearios:

Manantial, Selva Alegre, Paso Ochoa y Portovelo.

Tabla XX.

Coefficiente de Centralidad de los Balnearios

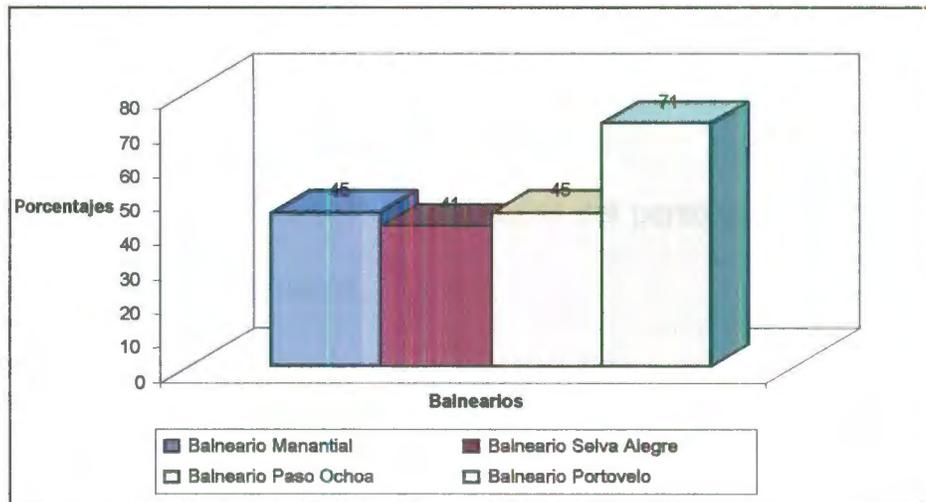
Datos / Balnearios	Valor absoluto (100)	# de servicios	Índice de centralidad (Pi= 100 / \sqrt{X})
Manantial	100	5	44,72
Selva Alegre	100	6	40,82
Paso Ochoa	100	5	44,72
Portovelo	100	2	70,71

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Utilizando los servicios que posee cada balneario se puede comparar que se encuentra una mayor centralidad de los servicios representada por el 71% en el balneario de Portovelo, en relación a los otros balnearios, seguido se encuentran los balnearios Manantial y Paso Ochoa con un 45% de centralidad de los servicios y Selva Alegre con un 41% de centralidad de los servicios, estableciendo la comparación de los balnearios, el que se encuentra en una correcta centralidad de los servicios es el balneario Selva Alegre.

Gráfico # 2

Coefficiente de centralidad de los Bañearios



Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

4.4. Medición de la calidad en los balnearios de agua dulce.

4.4.1. Determinantes de la Calidad de servicio

Para efectuar la medición de la calidad de los servicios según la OMT, se tomará como referente a los determinantes de la calidad, los mismos que se identifican en 10 categorías. Esto nos ayudará a evaluar y medir la calidad del servicio que el cliente recibe en cada uno de los balnearios. Previamente se detallará un breve concepto de cada uno de los determinantes que se aplicarán a cada uno de los balnearios:

- 1. Fiabilidad:** Consistencia de actuación y seguridad de funcionamiento, no errores o retraso.
- 2. Responsabilidad:** Buena voluntad o disposición de los empleados a proveer servicios.
- 3. Competencia:** Conocimiento y habilidad del personal de contacto y del personal de apoyo operacional.
- 4. Acceso:** Acercamiento y facilidad de contacto.
- 5. Cortesía:** Educación, trato amistoso, consideración, tacto y respeto de la plantilla de servicio.
- 6. Comunicación:** Informar a los consumidores y escucharles.
- 7. Credibilidad:** Fiabilidad, honestidad y estimabilidad.
- 8. Seguridad:** Exención de peligro, riesgo o duda.
- 9. Armonía:** Comprensión de las necesidades individuales del consumidor.
- 10. Apariencia:** La física evidencia del servicio, el equipamiento físico y humano (instalaciones y personal).

Se realizará el análisis de los determinantes de la calidad en cada uno de los balnearios.

Empresa de servicio Manantial:

1. **Fiabilidad:** Balneario el Manantial cumple con este determinante porque brinda a los turistas seguridad en su funcionamiento y es consistente en su actuación.
2. **Responsabilidad:** Cuenta con un buen equipo de trabajo para brindar un buen servicio en las diferentes áreas, para la cual fueron contratados. Los empleados encargados del área de servicio siempre están atentos a las necesidades de los clientes.
3. **Competencia:** El personal que se ha contratado es el adecuado para las funciones operacionales, además el personal se va adaptando de acuerdo a sus capacidades y habilidades, un ejemplo se da con los empleados encargados del mantenimiento, los cuales siempre están pendientes del buen funcionamiento de los equipos de las diferentes áreas, incluso cuando hay turistas en el balneario.
4. **Acceso:** Si el turista se acerca a algún empleado a pedir información o cualquier otra inquietud se le ayuda con gusto y celeridad.
5. **Cortesía:** Los empleados siempre tratan de brindar lo mejor de sí mismos para que el turista se sienta satisfecho y regrese; es decir son educados, atentos y dispuestos a cumplir con las peticiones de los clientes, si están dentro de sus posibilidades.

6. **Comunicación:** Al ingresar al balneario se les informa a los turistas de los servicios que se ofrecen e incluso se les hace un recorrido por las instalaciones; además se les entrega una tarjeta para que puedan escribir al mail y enviar cualquier inquietud, sugerencia o para realizar una reservación.
7. **Credibilidad:** Es una empresa que cumple con lo que promete y no se les da falsas expectativas de los servicios que van a encontrar a su llegada.
8. **Seguridad:** Al ingreso del balneario se encuentran dos policías para resguardar la seguridad del lugar; además se les recomienda a los turistas tener cuidado con sus pertenencias. En cuanto a las áreas propensas a accidentes, poseen características adecuadas para evitar incidentes, por ejemplo las áreas alrededor de la piscina y el baño tienen piso antideslizante.
9. **Armonía:** En este aspecto el balneario está un poco débil, debido a que no se tienen en cuenta las necesidades de las familias con niños pequeños, ya que no existen áreas de juegos infantiles; sólo se han enfocado en tratar de cumplir con las expectativas de las familias compuestas por adolescentes, jóvenes y adultos.
10. **Apariencia:** El personal cuenta con uniforme de acuerdo a las funciones de cada empleado, pero en algunos casos no es el adecuado.

El balneario posee un excelente equipamiento, el cual siempre se está renovando.

Empresa de servicio Selva Alegre:

- 1. Fiabilidad:** Es una empresa que brinda un cierto nivel de seguridad en su funcionamiento. En cuanto a la consistencia de actuación, tratan de cumplir con lo que promocionan.
- 2. Responsabilidad:** Con respecto a este determinante, el balneario tiene un grupo humano que cumple con sus funciones dentro del área que les corresponde.
- 3. Competencia:** En este aspecto los empleados solo se limitan a cumplir con sus funciones dentro de su área.
- 4. Acceso:** Tienen una gran facilidad de entablar un contacto más personal con los turistas, logrando así crear una fidelización con el balneario, ya que se sienten muy satisfechos con el trato y el servicio.
- 5. Cortesía:** Siempre son atentos y están dispuestos a ayudar a los turistas para que estén satisfechos con los servicios que se ofrecen.
- 6. Comunicación:** No existe una correcta comunicación con el turista, esto se demuestra al momento de ingresar al balneario ya que no se le informa a los turistas de los servicios que posee.
- 7. Credibilidad:** Es una empresa que constantemente cumple con los servicios que promociona, por ejemplo en la publicidad se muestra tal y

como es el balneario y los servicios que brinda, no se le mal informa ni se le engaña al turista para que acuda al balneario.

8. **Seguridad:** Con relación a la seguridad del equipamiento se han tomado medidas para evitar cualquier riesgo o accidentes.
9. **Armonía:** Se han preocupado por atender las necesidades de los diferentes grupos de turistas que acuden al balneario. Además el restaurante posee una gran variedad de platos.
10. **Apariencia:** En cuanto a la apariencia física, el balneario ha descuidado el mantenimiento de ciertas áreas, pero en general trata de tener todo bien arreglado y de la mejor manera posible; con respecto al personal se preocupan por mantener una imagen ordenada para atender adecuadamente al turista.

Empresa de servicio Paso Ochoa:

1. **Fiabilidad:** Es una empresa que se mantiene en el mercado, porque cumple con los servicios que promociona.
2. **Responsabilidad:** Los empleados se esmeran por cumplir con las actividades que se le han asignado de la mejor manera; están atentos y dispuestos a proporcionarles a los turistas la ayuda adecuada.

3. **Competencia:** El personal cumple con las necesidades del puesto de trabajo, además poseen los conocimientos apropiados para las funciones encomendadas.
4. **Acceso:** El personal que mantiene una relación más cercana con turistas tienen facilidades de empatía con ellos; creando un ambiente de confianza.
5. **Cortesía:** Siempre son considerados y respetuosos al momento de tratar al turista y están preparados para reaccionar ante un eventual inconveniente.
6. **Comunicación:** Existe un nivel de comunicación intermedio con los turistas.
7. **Credibilidad:** Este determinante se cumple perfectamente porque se comunica a los turistas los servicios que ofrece; no se incumplen promesas ni se crean falsas expectativas.
8. **Seguridad:** Este aspecto se encuentra descuidado, puesto que en la entrada no existe una persona que controle el ingreso, quizás se deba a que el balneario se encuentra ubicado en una zona tranquila; además en algunas de las instalaciones y áreas no se han establecido medidas para evitar accidentes.
9. **Armonía:** Se ha cuidado en atender las necesidades de los diferentes grupos que visitan el balneario, ya que cuentan con equipamiento que están destinados a turistas de diferentes edades.

10. Apariencia: La imagen de los empleados es uno de los aspectos que se tiene en cuenta, ya que se está pendiente que estén bien presentados con relación a su aspecto físico. Con respecto a la imagen del balneario, está un poco descuidada la decoración del lugar.

La valoración de los determinantes de la calidad de los servicios se realizó a los balnearios en estudio, excepto el balneario de Portovelo "Aguas Termales" debido a que no cuenta con una infraestructura adecuada, ni con personal que atienda las necesidades del turista.

A continuación se presentará una tabla indicando la ponderación de los determinantes de los balnearios, estableciendo para la misma una escala del 1 al 5; donde el 1 es el puntaje más bajo y el 5 el puntaje más alto.

Tabla XXI.

**Ponderación de los Determinantes de la Calidad de los
Balnearios**

DETERMINANTES DE LA CALIDAD	Balneario Manantial	Balneario Selva Alegre	Balneario Paso Ochoa
Fiabilidad	5	5	5
Responsabilidad	4	3	5
Competencia	5	3	4
Acceso	4	4	4
Cortesía	4	4	5
Comunicación	5	1	5
Credibilidad	5	5	5
Seguridad	4	4	1
Armonía	2	4	4
Apariencia	4	2	2

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

4.4.2. Fichas de medición de la calidad del servicio.

Para la elaboración de la ficha de medición de la calidad del servicio se tomó como referencia a los determinantes de la calidad, los cuales se los mencionó anteriormente en este capítulo.

De acuerdo a los determinantes se estableció cinco aspectos a evaluar (aparencia, cortesía, responsabilidad y armonía), los que se consideraron más importantes con respecto a la relación fundamental que existe entre los empleados y los clientes, ya que el comportamiento de los primeros determinará la calidad del servicio ofrecido.

Ficha 1.

Medición de la Calidad		
Tema: Medición de la Calidad	Valoración	Ficha N°
Dirigido a: Empleados de Balnearios		
Apariencia:		
Aseo e higiene personal	<input type="checkbox"/>	Cabello recogido <input type="checkbox"/>
Viste apropiadamente y tiene buena apariencia	<input type="checkbox"/>	Uniforme generalmente limpio y ordenado, pero no apropiado <input type="checkbox"/>
Apariencia personal y manera de vestir no apropiados	<input type="checkbox"/>	Uso de mallas para el cabello <input type="checkbox"/>
Cortesía:		
Amable con los clientes	<input type="checkbox"/>	Paciente y atento <input type="checkbox"/>
Reconoce a los clientes por su nombre	<input type="checkbox"/>	Sonríe <input type="checkbox"/>
Competencia:		
Cumple con las funciones asignadas	<input type="checkbox"/>	Ayuda a sus compañeros <input type="checkbox"/>
Tiene habilidad para motivar al grupo y contribuye a los esfuerzos del grupo	<input type="checkbox"/>	Hace más de lo que se requiere <input type="checkbox"/>
Responsabilidad		
Cumple con el horario de trabajo	<input type="checkbox"/>	Reconoce sus errores <input type="checkbox"/>
Muestra interés en su trabajo	<input type="checkbox"/>	No requiere supervisión constante <input type="checkbox"/>
Armonía:		
Le gusta el trabajo que realiza	<input type="checkbox"/>	Se siente a gusto con el clima de trabajo <input type="checkbox"/>
Muy buen trato con clientes airados, usualmente los calma	<input type="checkbox"/>	Servicial, cordial y motivado <input type="checkbox"/>
Empresa:		Valoración
Elaborado:		1: Excelente 2: Muy Bueno 3: Bueno 4: Regular 5: Malo

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

4.5. Capacidad de Carga de los Balnearios de agua dulce de los cantones Piñas, Zaruma y Portovelo.

4.5.1 Concepto de capacidad de Carga Turística

OMT (1998) define capacidad de carga como un concepto ligado a la planificación y el desarrollo sostenible, destacando que al implementar un proyecto también debe tenerse en cuenta la capacidad de carga sociocultural y económica, definir el máximo número de personas que pueden utilizar un desplazamiento sin provocar una alteración inaceptable en el entorno natural y un declive inaceptable en la calidad de la experiencia de los visitantes y la vida de los pobladores locales.

Ceballos - Lascuráin (1996). La capacidad de carga representa el máximo nivel de uso por visitantes que un área puede mantener. Se puede definir la capacidad de carga ambiental como la capacidad que posee un ecosistema para mantener organismos mientras mantiene su productividad, adaptabilidad y capacidad de regeneración. Representa el límite de la actividad humana: si éste es excedido, el recurso se deteriorará.

4.5.2 Aplicación de la capacidad de carga

La capacidad de carga en turismo puede calcularse con tres enfoques complementarios: capacidad de carga Física (CCF), capacidad de carga Real (CCR) y capacidad de carga Efectiva (CCE) ⁽¹⁵⁾.

La determinación de capacidad de carga turística constituye una herramienta de planificación, la cual permite obtener una aproximación de la intensidad de uso de las áreas destinadas al uso público, por lo que sustenta y requiere

⁽¹⁵⁾ Capacidad de Carga Turística, Miguel Cifuentes, 1992

decisiones de manejo; es importante establecer la capacidad de carga sobre todo en destinos sustentables desde sus inicios en la actividad turística, de esta manera se evitará un deterioro de sus recursos y podrá mantenerse en el tiempo.

A continuación se expondrá brevemente las definiciones de cada una de las capacidades de carga mencionadas y de los términos que se emplearán para la aplicación de la capacidad de carga en cada uno de los balnearios.

- **Capacidad de Carga Física (CCF):** Es el límite máximo de visitas que puede hacerse a un sitio con espacio definido, en un tiempo determinado. Está dada por la relación entre factores de visita (horario y tiempo de visita), el espacio disponible y la necesidad de espacio por visitante.

$$CCF = V/a \times A \times CR$$

- **Visitante (V):** Es el número de personas que visitan el destino en un día.
- **Área utilizada por persona (a):** Esta dado por el espacio que utiliza cada persona para realizar una actividad determinada dentro de un destino.
- **Área de ocupación (A):** El área de ocupación es el espacio que los visitantes o turistas visitan con frecuencia, a tal punto que se convierte

muchas veces en el único lugar de explotación y de manejo, en las que hay que considerar normas elementales de áreas de ocupación por personas, que es lo que realmente nos permite tener una visión de cuántas personas pueden ingresar en determinado espacio y en donde hay la necesidad de distribuirlas.

- **Coefficiente de rotación (CR):** Es el número de veces que puede ser utilizado un espacio en un día (por diferentes visitantes) de acuerdo al horario de atención del destino. Está dado por la relación entre el tiempo de apertura del destino (t_a) y el tiempo promedio de visita (t_v).

$$CR = t_a / t_v$$

- **Capacidad de Carga Real (CCR):** Es el límite máximo de visitas determinado a partir de la Capacidad de Carga Física de un sitio, luego de someterlo a los factores de corrección definidos en función de las características particulares del sitio.

$$CCR = CCF \times FC1 \times FC2 \times FCn$$

- **Factores de corrección (FC):** Conocidos también como limitantes, son todo cuerpo que ocupe un espacio físico en la playa, se obtienen considerando variables físicas, ambientales, ecológicas, sociales y de manejo.

$$FC = (1 - RA)$$

Los factores de corrección que serán considerados en este estudio son:

1. Erodabilidad⁽¹⁶⁾ del suelo: son las áreas del destino que poseen un nivel de erosión medio y alto, por lo cual deben tener un mayor tiempo libre de visitantes.
 2. Inundaciones: son las áreas dentro del destino que no pueden ser visitados por encontrarse anegadas.
 3. Brillo solar: tiempo de exposición del sol en el destino
 4. Cierres temporales de sitios por manejo o manutención.
 5. Accesibilidad
 6. Espacios utilizados para actividades no turísticas.
- **Relación de área no aprovechable (RA):** Es el área del destino que debe ser descartado debido a los factores de reducción. Está dada por la relación entre la magnitud limitante y la magnitud total.

$$RA = ML / MT$$

- **Capacidad de Carga Efectiva (CCE):** Es el límite máximo de visitas que se puede permitir, dada la capacidad para ordenarlas y manejarlas. Se obtiene comparando la CCR con la capacidad de manejo (CM) de administración del lugar en estudio.

$$CCE = CCR \times CM / 100$$

⁽¹⁶⁾ Erodabilidad: Relativo a la erosión producida en un área debido a la actividad turística.

- **Capacidad de Manejo (CM):** Es la capacidad organizativa de un determinado lugar, su calidad administrativa para atender y organizar visitantes en un día cualquiera, brindándoles la máxima atención que puede ofrecer la comunidad.

$$CM = CCE \times 100 / CCR$$

El cálculo de la capacidad de carga se realiza a través de un proceso complejo en el que se deben considerar una serie de factores ecológicos, físicos, sociales, económicos y culturales.

En función del límite físico, es decir en función del número de personas que simultáneamente puede contener el atractivo. Es evidente su utilidad en destinos bien definidos (una playa por ejemplo), pero no sirve para un destino regional y con bastante dificultad para un destino local.

Con todo, el cálculo de la capacidad de carga supone en muchos atractivos el punto de partida para el control del flujo de visitantes y para orientar la gestión hacia la sostenibilidad.

Con estos datos se puede calcular no solo la capacidad de carga en un momento, sino incluso la dinámica de flujos y por tanto el valor efectivo de visitantes por día.

4.5.3 Cálculo de la Capacidad de carga de los Balnearios

Para este cálculo se tomaron en cuenta las siguientes medidas, las cuales fueron proporcionadas por los administradores y dueños de los balnearios:

Tabla XXII.

Datos de valores utilizados en la CCF

DATOS DE CCF/ BALNEARIOS	Visitantes (V) / Área (a)	Tiempo de apertura (ta)	Tiempo promedio de visita (tv)
Manantial	1 pax / 5 m ²	11 horas	3 horas
Selva Alegre	1 pax / 5 m ²	10 horas	3 horas
Paso Ochoa	1 pax / 5 m ²	10 horas	3 horas
Portovelo	1 pax / 5 m ²	10 horas	1,5 horas

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Tabla XXIII.

Cálculo de la Capacidad de Carga Física

DATOS / BALNEARIOS	Visitantes (V) / Área (a)	Área del destino (A)	CR (ta/tv)	CCF (CCF= V/a x A x CR)
Manantial	0,20	1000	3,67	733
Selva Alegre	0,20	1500	3,33	1000
Paso Ochoa	0,20	4000	3,33	2667
Portovelo	0,20	8	5,00	8
UNIDADES DE MEDIDA	pax/m ²	m ²	horas	Pax

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

En la tabla de la capacidad de carga física se demuestra el número máximo de personas que puede soportar el atractivo sin causar ningún deterioro en

los balnearios de estudio; estos datos representan el número máximo de personas que pueden soportar los balnearios en un día de visita. Los parámetros se respetan durante la mayor parte del año, excepto durante el mes de febrero, en el cual el número de visitantes se excede, lo que nos indica que esta situación no ha sido prevista por los propietarios ni administradores, y podríamos decir que prefieren recibir mayores ingresos que preservar el destino en el tiempo.

Tabla XXIV.

Datos de valores utilizados en la CCR

DATOS DE CCR/ BALNEARIOS	RA1 = Áreas no turísticas		RA2 = Tiempo de brillo solar	
	ML	MT	ML	MT
Manantial	50 m ²	1000 m ²	4 horas	11 horas
Selva Alegre	70 m ²	1500 m ²	4 horas	10 horas
Paso Ochoa	200 m ²	4000 m ²	6 horas	10 horas
Portovelo	0 m ²	8 m ²	6 horas	10 horas

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Tabla XXV.

Cálculo de la Capacidad de Carga Real

DATOS / BALNEARIOS	CCF	RA1 (ML/MT)	RA2 (ML/MT)	FC1 (1-RA1)	FC2 (1-RA2)	CCR
Manantial	733	0,05	0,36	0,95	0,64	443
Selva Alegre	1000	0,05	0,40	0,95	0,60	572
Paso Ochoa	2667	0,05	0,60	0,95	0,40	1013
Portovelo	11	0,00	0,60	1,00	0,40	4
UNIDADES DE MEDIDA	pax	m ²	horas			pax

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Establecida la capacidad de carga real de cada balneario se establecen los datos correspondientes al número máximo de visitas que estos balnearios pueden recibir en un día, considerando como factores de corrección las áreas no turísticas y el tiempo de exposición solar.

Tabla XXVI.

Cálculo de la Capacidad de Manejo

DATOS / BALNEARIOS	CCR	CCE (#empleado / #turistas que puede atender)	VALOR ABSOLUTO (100)	CM	CC
Manantial	443	0,07	100	0,015	7
Selva Alegre	572	0,07	100	0,012	7
Paso Ochoa	1013	0,07	100	0,007	7
Portovelo	4	0,00	100	0,000	0

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

La capacidad de manejo señala el número de personas que cada empleado puede atender en un determinado lugar y tiempo, para esto se tomó como referencia que cada empleado puede atender a 15 pax, sin descuidar la calidad del servicio ofrecido; una vez obtenidos estos datos cabe indicar que en los meses de mayor afluencia de turistas no se cumple con este indicador, por lo que en este período la calidad del servicio baja, ya que el personal extra que se contrata no está debidamente capacitado para atender a los turistas y además cada empleado sobrepasa su capacidad de atención y brindar un servicio de calidad.

Tabla XXVII.

Comparación de la Capacidad de Carga de los Balnearios

DATOS / BALNEARIOS	# de visitantes recibidos	# de Visitantes en temporada alta	CCF	CCR	CM
Manantial	652	1500	733	443	7
Selva Alegre	800	3000	1000	572	7
Paso Ochoa	130	2800	2667	1013	7
Portovelo	68	75	8	4	0
UNIDADES DE MEDIDA	pax/ mes	pax/mes	pax	pax	pax

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

En conclusión los datos antes expuestos de las tres capacidades se deben tomar en cuenta en los balnearios para proteger el destino y ofrecer un servicio de calidad; porque si se sobrecarga los balnearios, como sucede en el mes de febrero, a mediano plazo se deteriorará el destino y se elevará el nivel de erosión, por lo cual el impacto será mayor; cabe resaltar que estos destinos son muy frágiles y perecibles. Se debe tener en cuenta que es necesario realizar un estudio con mayor profundidad; por cuanto el crecimiento de la actividad turística relacionada con la naturaleza ha provocado una imperiosa necesidad por desarrollar nuevas metodologías para consolidarlo como un instrumento válido de conservación ambiental y desarrollo sostenible de los espacios naturales.

Por tal razón, quienes gestionan dichos espacios desempeñan un papel necesariamente evaluador de las actividades turísticas en los mismos.

Uno de los nuevos métodos utilizados actualmente para medir los impactos producidos por la actividad turística es el **Límite de Cambio Aceptable (LAC)** o también conocido como Umbrales de Cambio Aceptable (UCA), este método propone, un sistema de nueve pasos para determinar los impactos producidos por las iniciativas relacionadas con el disfrute del tiempo libre, reconociendo factores ecológicos y sociales. Propone la identificación de estándares aceptables y accesibles, aporta pruebas de las distancias existentes entre el desarrollo turístico deseable y el real, promueve iniciativas de gestión turística que puedan salvar estas distancias, determinando un tipo de monitoreo y evaluación para comprobar la eficacia de las iniciativas propuestas.

Por ello recomendamos utilizar el método del Límite Aceptable de Cambio para determinar la capacidad de personas que pueden soportar estos balnearios en cuanto al desarrollo de la actividad turística dentro de los mismo porque es flexible, abarca una amplia variedad de repercusiones y requiere la participación de los interesados, incluida la comunidad local; la necesidad de que los programas de monitoreo sean de uso fácil y la importancia de que los resultados del monitoreo guarden estrecha relación con acciones de manejo y extensión. También por cuanto no existe una relación nítida y precisa entre el número de visitantes y los impactos, ya que

hay muchos factores que influyen en la forma y el lugar de esos impactos, y puede aplicarse una variedad de estrategias y tácticas de mitigación.

4.6. Estudio del impacto ambiental tomando como normativa la Agenda Siglo 21.

El estudio de impacto ambiental es de vital importancia en los balnearios de estudio debido a que son destinos naturales, cuyo principal atractivo es el agua natural, termal o sulfurosa; por lo cual se debe tener en cuenta ciertos aspectos para que sea sustentable en el tiempo y atenuar al mínimo los impactos negativos que se puedan derivar como consecuencia de la actividad turística.

4.6.1 Definición de estudio de impacto ambiental

(Material didáctico cátedra Impacto Ambiental 2003). Es un escrito detallado que sirve como mecanismo para asegurar que las políticas y objetivos definidos por la agencia ambiental se incorporen a los programas y actuaciones en marcha del gobierno estatal/sectorial.

Gómez Orea, Domingo (1999), El concepto de Evaluación de Impacto Ambiental podemos definirlo como un conjunto de técnicas que buscan como propósito fundamental un manejo de los asuntos humanos de forma que sea posible un sistema de vida en armonía con la naturaleza.

De acuerdo con estos conceptos se puede decir que se está frente a un impacto ambiental cuando existe una alteración en el destino como producto de alguna actividad, sin importar que esta alteración sea favorable o desfavorable para el medio ambiente.

Los proyectos o actividades que requieren la elaboración de un Estudio de Impacto Ambiental (EIA), son los que generarán o presentarán por lo menos uno de las siguientes características:

- Riesgo para la salud de la población, debido a la cantidad y calidad de los efluentes, emisiones o residuos;
- Efectos adversos significativos sobre la cantidad y calidad de los recursos naturales renovables, incluidos el suelo, agua y aire;
- Reasentamiento de comunidades humanas, o alteraciones significativas de los sistemas de vida y costumbres de grupos humanos;
- Localización próxima a población, recursos y áreas protegidas susceptibles de ser afectados, así como el valor ambiental del territorio en que se pretende ubicar;
- Alteración significativa, en términos de magnitud o duración, del valor paisajístico o turístico de una zona;

- Alteración de monumentos, sitios con valor antropológicos, arqueológicos, histórico y, en general, los pertenecientes al patrimonio cultural.

En el caso de nuestro estudio es conveniente realizar un EIA, debido a que podrían generar un efecto adverso en la cantidad y calidad de los recursos naturales renovables, especialmente en el agua y suelo; esta alteración al valor ambiental se puede dar principalmente por la localización próxima de la población a los destinos, además de presentar cambios al valor paisajístico de las zonas donde se encuentran ubicados estos balnearios; ya que como se lo mencionó anteriormente todos son destinos naturales que están propensos a los cambios que se darían debido a la afluencia continua de turistas.

Las ventajas de realizar un EIA en un determinado lugar son las siguientes:

- Conservar el ambiente al garantizar una calidad de vida óptima de la población en el presente y en el futuro.
- Fomentar el desarrollo de una cultura ecológica.
- Generar réditos económicos como consecuencia de un mejor aprovechamiento de los recursos naturales en el presente y en el futuro.

4.6.2 Normativa de la Agenda Siglo 21

De acuerdo a la definición de la agenda siglo 21 establecida en el capítulo I, se desarrollará la normativa, tomando en cuenta la sección II de la misma, la cual trata de la conservación y manejo de los Recursos para el Desarrollo, especialmente el capítulo 18 referente a la protección de la calidad y el suministro de los recursos de agua dulce, ya que el principal atractivo de los balnearios son los chorros de agua dulce y las fuentes de agua sulfurosa.

Conforme a la agenda los recursos de agua dulce son un componente esencial de la hidrosfera de la Tierra, la misma que es indispensable para todos los ecosistemas terrestres; el cambio climático mundial y la contaminación atmosférica podrían traer graves consecuencias para los recursos de agua dulce y su disponibilidad, además con la elevación del nivel del mar estarían en peligro las zonas costeras bajas y los ecosistemas de las islas pequeñas.

El objetivo es velar para que se mantenga un suministro suficiente de agua de calidad para la población y preservar al mismo tiempo las funciones hidrológicas, biológicas y químicas de los ecosistemas. También se debe reconocer el carácter multisectorial del aprovechamiento de los recursos



hídricos en el contexto del desarrollo socioeconómico, como abastecimiento de agua, saneamiento, agricultura, industria, desarrollo urbano, generación de energía hidroeléctrica, pesca en aguas interiores y actividades recreativas.

Con el aumento de la población y de las actividades económicas muchos países están llegando con rapidez a una situación donde escasea este recurso o debido a la falta del mismo se obstaculiza su desarrollo económico. El rápido crecimiento de la demanda de agua se debe en un 70% a 80% al riego agrícola, menos del 20% a la industria y el 6% al consumo doméstico; debido a esto es importante tener siempre presente que el agua dulce es un recurso limitado y vulnerable, por lo cual es indispensable planificar la utilización, conservación y ordenación sostenibles y racionales de los recursos hídricos de los países, teniendo presente las necesidades y prioridades de la colectividad.

Para ello es prioritario elaborar, aplicar, evaluar proyectos y programas que sean económicamente eficientes y socialmente adecuados dentro de unas estrategias claras y definidas, basadas en un enfoque de participación activa y plena de toda la población, incluyendo las minorías.

Se pueden establecer programas eficaces de aprovechamiento del agua para lograr sistemas sostenibles de aprovechamiento de este recurso, como la utilización racional del agua mediante una mayor conciencia pública, programas de educación, imposición de tarifas más elevadas cuando sobrepase el límite normal del consumo; también se debería integrar medidas de protección y conservación de posibles fuentes de abastecimiento de agua dulce; planificación del uso de la tierra y protección de los márgenes de los ríos.

Así como desarrollar instrumentos económicos que tengan presentes los costos de oportunidad y los efectos del medio ambiente, especialmente cuando ésta se utiliza como un bien económico. La función del agua como bien económico debe tenerse en cuenta mediante la conservación, reaprovechamiento del agua y la evaluación de los recursos.

De acuerdo a las normativas de la agenda siglo 21 y a la situación de los balnearios, a continuación se diseñará una ficha de medición de impacto, la misma que ayudará a establecer el nivel del impacto del turismo en los balnearios, se recomienda que la aplicación de esta ficha de medición de impacto ambiental sea realizada por un experto en medio ambiente, turismo o carreras afines.

Para la valoración de la ficha se tomará como referencia la siguiente tabla:

Tabla XXVIII.

Ponderación de los impactos.

MAGNITUD (+/-) ¿Cuánto se ha alterado el ambiente? ¿Deseable que ocurra?			IMPORTANCIA ¿Interesa la acción que se ha producido?		
CALIFICACIÓN	INTENSIDAD	AFECTACIÓN	CALIFICACIÓN	DURACIÓN	INFLUENCIA
1	Baja	Baja	1	Temporal	Puntual
2	Baja	Media	2	Media	Puntual
3	Baja	Alta	3	Permanente	Puntual
4	Media	Baja	4	Temporal	Local
5	Media	Media	5	Media	Local
6	Media	Alta	6	Permanente	Local
7	Alta	Baja	7	Temporal	Regional
8	Alta	Media	8	Media	Regional
9	Alta	Alta	9	Permanente	Regional
10	Muy Alta	Alta	10	Permanente	Nacional

Fuente: Cátedra Impacto Ambiental Turismo - ESPOL - 2003

Ficha 2.

Medición del Impacto Ambiental				
Tema: Medición del Impacto Ambiental		Valoración		Ficha N°
Dirigido a: Balnearios		Magnitud:	Importancia:	
Suelo:				
Nivel de erosión.	<input checked="" type="checkbox"/>	Tráfico de animales de carga, como caballos.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cierre periódico de senderos para permitir su recuperación.	<input checked="" type="checkbox"/>	Nivel de compactación del suelo.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Agua:				
Sedimentación en el caso de los ríos.	<input checked="" type="checkbox"/>	Medidas para ahorro del agua.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Reutilización del agua natural.	<input checked="" type="checkbox"/>	Tratamiento de aguas dulce.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Flora y Fauna:				
Nivel de deforestación en el margen del río.	<input checked="" type="checkbox"/>	Introducción de especies de fauna no endémicas.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sitios adecuados para la fauna.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Áreas Turísticas:				
Mantenimiento de las instalaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	Utilización de señalética adecuada dentro de las áreas.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Utilización de materiales biodegradables.	<input checked="" type="checkbox"/>	Mantenimiento de equipos.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Recursos:				
Medidas para ahorro de energía.	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de fertilizantes químicos.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Manejo de basura.	<input checked="" type="checkbox"/>	Tratamiento de aguas residuales.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Empresa:				
Elaborado:				

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

En conclusión los propietarios de los balnearios podrían adoptar las siguientes normativas:

- Programas de sensibilización: para el fomento de un mayor compromiso y apoyo de los empleados y turistas a mantener la buena calidad de los balnearios, así como iniciar medidas de acción para fomentar tales programas.
- Ejecutar operaciones de salvamento de datos, es decir que se deben establecer registros anuales sobre la calidad de los recursos hídricos de cada balneario, con el fin de obtener estimaciones de los datos hidrológicos concretos para visualizar si existe alteraciones del agua.
- Facilitar una colaboración entre los proveedores y usuarios.
- Cada balneario debe establecer medidas y programas para la prevención y control de la contaminación del agua, y tratar de establecer estrategias para reducir la contaminación desde su origen, evaluación anual del impacto ambiental y normas obligatorias aplicables a las fuentes principales de agua, para lograr la integración gradual del medio ambiente y el desarrollo.

- También deben implantar medidas para prevenir la aparición de enfermedades relacionadas con el agua.
- Instaurar de acuerdo a las necesidades de cada balneario criterios de calidad física y química para las masas de agua, con el fin de mejorar constantemente su calidad.
- Los administradores de los balnearios deben proteger la cubierta forestal de las orillas de los ríos, es decir que deben respetar la flora de la zona que se encuentra en la orilla de los ríos para que sirva de barrera en caso del aumento del volumen del río, especialmente en la época de lluvias.
- Implantar medidas para mejorar la seguridad e integridad de los pozos de aguas residuales, para reducir la introducción de agentes patógenos biológicos peligrosos para la salud de los turistas y del personal de cada balneario.
- Tener medidas de precaución y procedimientos de emergencia en caso de utilizar productos químicos para las plantaciones de los balnearios, como el caso de El Manantial, Selva Alegre y Paso Ochoa.

- Establecer normas internas en los balnearios para integrar las cuestiones del medio ambiente y el desarrollo de los mismos.
- Asegurar el acceso a la información pertinente a los empleados y su participación activa en todos los procesos para asegurar el buen manejo de los recursos de cada balneario.

CAPITULO V

Diseño del Plan de calidad de los servicios turísticos.

5.1 Concepto del Plan de Calidad

Es un documento que establece las prácticas específicas de calidad, recursos y secuencia de actividades relativas a un producto, servicio, contrato o proyecto, en particular.

http://www.science.oas.org/OEA_GTZ/LIBROS/CTM/cap2_ctm.htm

El siguiente diseño del Plan de calidad de los servicios turísticos, estará enfocado para los cuatro balnearios en estudio, de acuerdo a las necesidades que se identificaron en el diagnóstico de la calidad, el cual se realizó en los capítulos anteriores de esta investigación.

La calidad de los servicios debe incorporarse desde el diseño, para lograr ofrecer un buen servicio, captar más clientes y ser competitivos en el mercado, las empresas tienen que plantearse sus objetivos, y buscar la manera más conveniente para cumplirlos, y se ha determinado los siguientes:

Objetivos:

- Mejorar el desempeño de la empresa a través del diseño del Plan de calidad de los servicios turísticos.
- Dictar seminarios relacionados sobre la calidad de servicio, apariencia física y personal a través de la capacitación permanente, desarrollando programas enfocados en atención al cliente.
- Involucrar a la comunidad empresarial para que se comprometa a cumplir con las prácticas específicas de la calidad para captar la fidelización de los turistas.
- Fomentar el uso racional y conservación de los recursos turísticos a través de programas para la preservación, conservación, aprovechamiento y manejo sustentable de los espacios naturales.

5.2 Actores del Turismo

Previamente se identificarán los actores que se involucran en el diseño del Plan de Calidad de los servicios turísticos; ya que los sujetos de estudio no pueden estar solos, sino que tienen que buscar el apoyo del sector público y del sector privado y formar un solo círculo. Los actores que intervienen en la visita a un destino son los siguientes:

Gráfico # 3



Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez.

- **Oficinas de información turística:** De acuerdo al estudio realizado en el capítulo anterior sobre el índice de centralidad turística, se determinó que está muy centralizado en toda la provincia, especialmente en los cantones de estudio; normalmente las oficinas de información turística se encuentran a cargo del Ministerio de Turismo; sin embargo esto no sucede en esta provincia ya que dicho servicio se encuentra bajo la supervisión de los gobiernos municipales, esta situación quizás se deba a que las oficinas de dicho Ministerio en la Provincia se encuentra bajo la supervisión de la Dirección del Austro y no de la Subsecretaría de Turismo como le correspondería.

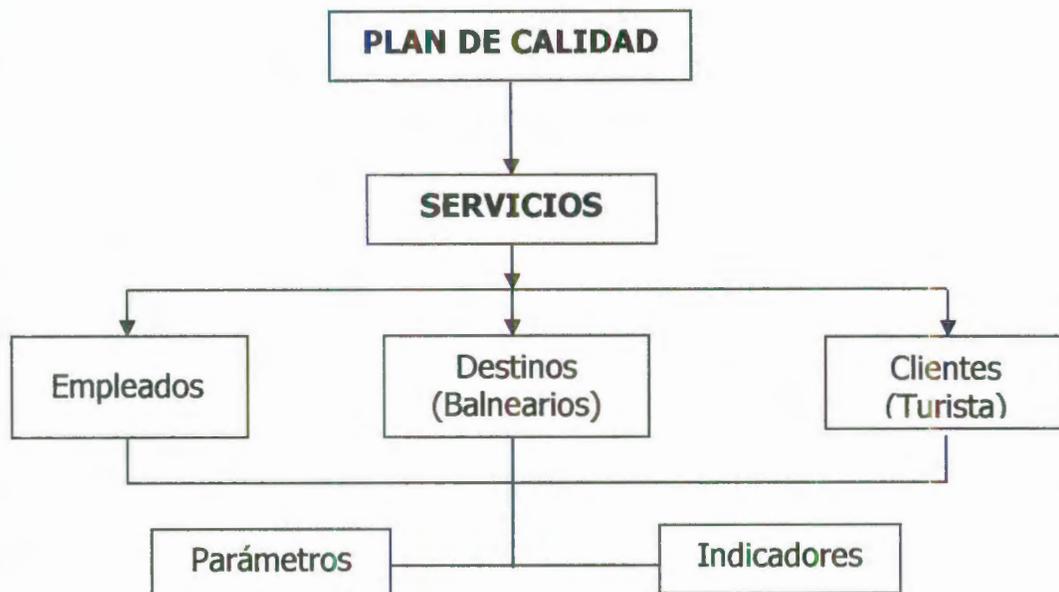
- **Empresas de alojamiento:** La investigación determinó que existe deficiencia en la tasa de funcionalización turística, ya que dos de los cuatro balnearios no poseen alojamiento, por lo cual se recomienda que sean destinos solo de visita y que hagan uso de la infraestructura del cantón para obtener este servicio.
- **Restaurantes:** De acuerdo a las encuestas y al índice de centralidad turística, este servicio se encuentra centralizado en el cantón de Portovelo, por lo que se recomienda que den una mayor versatilidad a este servicio en el cantón antes mencionado. A nivel de balnearios el servicio se presta satisfactoriamente excepto en el balneario de Portovelo.
- **Comerciantes:** Esta actividad turística se encuentra en toda la Provincia de El Oro, especialmente en los cantones de estudio.
- **Artesanos:** Se puede adquirir y apreciar las artesanías que realizan las personas dedicadas a la elaboración de esta actividad en los cantones de Piñas, Zaruma, Portovelo y Paccha.
- **Atractivo turístico:** Además de los balnearios, se realizó un inventario turístico de los atractivos que se encuentran dentro del área de influencia de los cuatro sujetos en estudio, para que el turista pueda tener más

lugares para visitar dentro de la misma ruta y no se centre sólo en los balnearios.

- **Guías:** Este servicio en la provincia de El Oro se encuentra centralizado, especialmente en los cantones de Machala y Zaruma; ya que en estos cantones la actividad turística tiene un mayor peso dentro de las economías locales.
- **Policía de turismo:** Tiene las funciones de adelantar labores de vigilancia y control en los balnearios, atender labores de información turística y orientar a los turistas. Sin embargo este actor no tiene presencia dentro de esta Provincia.

Una vez identificados los actores que intervienen en la actividad turística, se procederá a elaborar el plan de calidad de los servicios, el cual se detallará más adelante.

Gráfico # 4



Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Mediante el diagnóstico se identificaron tres actores principales dentro de los balnearios:

- El Cliente (turista)
- El Empleado
- El Destino (balneario)

EL CLIENTE

Es la persona que utiliza con frecuencia los servicios de un profesional o empresa, por lo general es exigente al momento de recibir los servicios acorde con sus expectativas, por los cuales paga.

El cliente tiene más alternativas para escoger entre un mercado u otro, lo cual lo hace más exigente, tanto en el servicio como en la calidad, le gusta que lo atiendan bien, es necesario que el personal esté bien informado de todos los productos y/o servicios que ofrecen y que tengan información a la mano para que le propongan nuevas alternativas.

Se realizará una ficha donde el cliente podrá evaluar al empleado y al destino, y de esta forma nos ayudará a establecer sus inquietudes y necesidades, con respecto al balneario; para esto previamente se identificaron parámetros e indicadores a evaluar.

Tabla XXIX

PARÁMETROS E INDICADORES DEL BALNEARIO			
PARÁMETROS	SERVICIO	CALIDAD DEL AGUA NATURAL	INSTALACIONES Y EQUIPOS
INDICADORES	Nivel de satisfacción del servicio	Cumplimiento con las propiedades curativas	Establecimiento y delimitación de senderos
	Conformidad con los precios establecidos	Apreciación del estado del agua	Señalética
	Nivel de satisfacción del atractivo		Mantenimiento adecuado
			Accesibilidad al destino

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Ficha # 3

Medición de la Calidad del Balneario		
Tema: Medición de la Calidad	Valoración	Ficha N°
Dirigido a: Balnearios y a sus empleados		
Servicio:		
El servicio en general cumple con sus expectativas.	<input type="checkbox"/>	El empleado es atento. <input type="checkbox"/>
El empleado es amable y respetuoso en el trato.	<input type="checkbox"/>	En general como calificaría su visita al balneario. <input type="checkbox"/>
Los precios en general están acordes a lo ofrecido.	<input type="checkbox"/>	
Instalaciones y equipos:		
Las instalaciones en general son adecuadas para que disfrute plenamente de su estancia.	<input type="checkbox"/>	Está conforme con el mantenimiento de los equipos e instalaciones. <input type="checkbox"/>
La limpieza de los baños es la adecuada.	<input type="checkbox"/>	Existe una correcta ubicación de los tachos de basura dentro del balneario. <input type="checkbox"/>
Accesibilidad:		
La ruta hacia el destino está en buenas condiciones.	<input type="checkbox"/>	Los senderos y las áreas turísticas se encuentran en buenas condiciones. <input type="checkbox"/>
Al ingresar encontré facilidades para parquear su vehículo.	<input type="checkbox"/>	
Señalética:		
En la ruta hacia el destino se encontraron las señales adecuadas para llegar al mismo.	<input type="checkbox"/>	Las señales dentro del balneario son adecuadas. <input type="checkbox"/>
Calidad del Agua:		
Según su opinión las aguas naturales se aprecian limpias.	<input type="checkbox"/>	Está conforme con los beneficios que le brindan a su salud. <input type="checkbox"/>
Empresa:		Valoración
Elaborado:		1: Excelente 4: Regular
		2: Muy Bueno 5: Malo
Evaluador:	TURISTA	3: Bueno

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

EMPLEADO

Se identifica de esta manera a los empleados que trabajan dentro de una empresa; es importante establecer si ellos están satisfechos con sus funciones y con el ambiente de trabajo, ya que de esta manera se logrará brindar un mejor servicio a los clientes. Entre las actitudes que deben tener principalmente están: paciencia, constancia, responsabilidad en sus funciones, aceptar sus errores; y como habilidad deben capacitarse constantemente, para que puedan brindar un servicio de calidad.

Los propietarios de los balnearios pueden medir la calidad de sus empleados utilizando la siguiente ficha que les mostrará si el empleado está satisfecho con sus funciones y verificar si está en la capacidad de seguir atendiendo. Es recomendable que se realice esta evaluación cada mes, para ir corrigiendo los errores cometidos e irlos motivando.

Para esto se establecieron parámetros e indicadores, los cuales nos ayudará en la realización de la ficha donde los empleados podrán evaluar el ambiente de trabajo, y de esta forma nos ayudará a establecer sus inquietudes y necesidades, para que mejore su desempeño y que ofrezca un servicio de calidad a los turistas.

Tabla XXX.

PARÁMETROS E INDICADORES DEL AMBIENTE DE TRABAJO			
PARÁMETROS	SEGURIDAD	ARMONÍA	RELACIÓN CON COMPAÑEROS
INDICADORES	Contrato	Conformidad con las funciones encomendadas	Apoyo a sus compañeros
	Medidas en caso de accidentes	Conformidad con el salario	Trabajo en equipo
	Posee herramientas necesarias y adecuadas para sus funciones	Cuida la imagen que muestra a los turistas	Relación con sus jefes
	Capacitación	Manejo de problemas	

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Ficha # 4

Medición de la Calidad del Ambiente del Trabajo		
Tema: Medición del Ambiente Laboral	Valoración	Ficha Nº
Dirigido a: Balneario		
Seguridad:		
Considera que la empresa cumple con lo ofrecido en el contrato.	<input type="checkbox"/>	El uniforme que usa es el adecuado para las funciones que desempeña. <input type="checkbox"/>
Las herramientas que posee son adecuadas para cumplir con su trabajo.	<input type="checkbox"/>	En caso de tener un accidente en el trabajo, la compensación es la apropiada. <input type="checkbox"/>
Recibe capacitación constantemente.	<input type="checkbox"/>	
Armonía:		
Se encuentra conforme con las funciones que realiza.	<input type="checkbox"/>	Cree que proyecta una buena imagen al turista <input type="checkbox"/>
Considera adecuado su sueldo con respecto al tiempo de trabajo y las funciones que realiza.	<input type="checkbox"/>	Sabe manejar los problemas que se presentan con los turistas. <input type="checkbox"/>
Servicio:		
Demuestra su interés con el turista a través del contacto visual.	<input type="checkbox"/>	Se toma el tiempo necesario para hacer su trabajo correctamente. <input type="checkbox"/>
Busca que el cliente se sienta cómodo.	<input type="checkbox"/>	Al momento de atender al cliente hace su mayor esfuerzo. <input type="checkbox"/>
Relación con compañeros:		
Se siente a gusto trabajando en equipo.	<input type="checkbox"/>	Apoya a sus compañeros de trabajo en caso que necesite ayuda en la atención al cliente. <input type="checkbox"/>
Relación con el jefe:		
Su jefe le llama la atención frente a sus compañeros o clientes.	<input type="checkbox"/>	Considera que su jefe toma en cuenta sus opiniones y sugerencias. <input type="checkbox"/>
Empresa:		Valoración
Elaborado:		1: Excelente 4: Regular
Evaluador:	EMPLEADO	2: Muy Bueno 5: Malo
		3: Bueno

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

DESTINO

Es la concentración de instalaciones y servicios diseñados para satisfacer las necesidades del turista; para lograr estas condiciones de calidad turística en un "destino" asociado a la variable geográfica, se requiere del trabajo y el desarrollo armónico y conjunto de todos los actores y prestadores que intervienen en la actividad turística.

De acuerdo a los datos obtenidos en el análisis de la capacidad de carga, se ha identificado que los balnearios presentan un turismo estacionario, por lo cual es importante tener en cuenta la capacidad de manejo por empleado para mantener la calidad del servicio tanto en temporada alta como en temporada baja.

Conforme a los parámetros e indicadores que se identificaron previamente se realizará una ficha donde los propietarios podrán evaluar al empleado y otra ficha mediante la cual un experto podrá establecer el nivel de impacto ambiental en el destino.

Tabla XXXI.

PARÁMETROS E INDICADORES DE LOS EMPLEADOS				
PARÁMETROS	DESEMPEÑO DEL EMPLEADO	IMAGEN DEL EMPLEADO	ACTITUD DEL EMPLEADO	DESEMPEÑO DEL ADMINISTRADOR
INDICADORES	Manejo de idiomas	Utilización de uniforme de manera correcta	Responsabilidad	Manejo de grupos
	Utilización correcta de las herramientas de trabajo	Aseo e higiene personal	Puntualidad / Iniciativa	Motivador
	Cumple con sus funciones		Trabajo en equipo / cooperación	Detectar oportunidades para implementar nuevos servicios
	Manejo de problemas		Respeto al cliente	Responsabilidad / Asume riesgos

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Tabla XXXII.

PARÁMETROS E INDICADORES DEL MEDIO AMBIENTE EN LOS DESTINOS			
PARÁMETROS	CALIDAD DEL AGUA NATURAL	MEDIO AMBIENTE	RECURSOS
INDICADORES	Control de PH y dureza	Señalética / senderos	Manejo correcto de aguas residuales
	Control microbiológico	Deforestación	Nivel de erosión del suelo
	Control de sedimentación	Utilización de materiales adecuados en las instalaciones	Nivel de ahorro de energía
	Reutilización del agua del agua natural / Estudio de las propiedades del agua natural		Nivel de ahorro de agua potable

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Ficha # 5

Medición de la Calidad del Desempeño de los Empleados		
Tema: Medición del Desempeño de los Empleados	Valoración	Ficha N°
Dirigido a: Trabajadores del Balneario		
Desempeño del empleado:		
Domina otro idioma adicional al español.	<input type="checkbox"/>	Se siente totalmente capacitado para dirigir un grupo en su área de trabajo.
Se considera que está capacitado para resolver problemas.	<input type="checkbox"/>	Utilización correcta de herramientas de trabajo.
Imagen del empleado:		
Lleva el uniforme limpio, ordenado y de la forma adecuada.	<input type="checkbox"/>	Apariencia personal limpia y ordenada.
Actitud del empleado:		
Usualmente llega a tiempo al trabajo.	<input type="checkbox"/>	Se toma el tiempo necesario para hacer su trabajo correctamente.
Requiere supervisión para cumplir con sus funciones	<input type="checkbox"/>	Contribuye a los esfuerzos del grupo cuando trabaja en equipos.
Es respetuoso y atento con el cliente.	<input type="checkbox"/>	Es proactivo y entusiasta.
Desempeño del administrador:		
Considera adecuado el manejo del personal a cargo.	<input type="checkbox"/>	Mantiene a su equipo de trabajo unido y motivado.
Posee visión para detectar oportunidades e implementar nuevos servicios.	<input type="checkbox"/>	Asume sus errores y aciertos.
Empresa:		Valoración
Elaborado:		1: Excelente/Sí 4: Regular
Evaluador:	PERSONAL EXTERNO	2: Muy Bueno 5: Malo/No
		3: Bueno

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Ficha # 6

Medición de la Calidad del Medio Ambiente del Destino		
Tema: Medición del Medio Ambiente del Balneario	Valoración	Ficha N°
Dirigido a: Balneario		
Calidad del Agua:		
Realizan frecuentes controles de Ph y dureza.	<input type="checkbox"/>	Realizan frecuentes controles microbiológicos del agua natural o sulfurosa. <input type="checkbox"/>
El control de sedimentación.	<input type="checkbox"/>	Han realizado un estudio completo de las propiedades del agua natural. <input type="checkbox"/>
Tienen algún programa de reaprovechamiento del agua natural.	<input type="checkbox"/>	
Medio Ambiente:		
Adecuada utilización de materiales biodegradables en las instalaciones.	<input type="checkbox"/>	Señalización acorde al medio ambiente. <input type="checkbox"/>
Evitar la deforestación de la flora endémica.	<input type="checkbox"/>	Minimizar la alteración de la atraktividad del balneario. <input type="checkbox"/>
Recursos:		
Eficaz nivel de ahorro de energía eléctrica.	<input type="checkbox"/>	Control adecuado de los pozos sépticos. <input type="checkbox"/>
El aprovechamiento del agua potable es apropiado	<input type="checkbox"/>	
Empresa:		Valoración
Elaborado:		1: Excelente/Si 4: Regular
Evaluador:	TÉCNICO	2: Muy Bueno 5: Malo/No
		3: Bueno

Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

En relación a la valoración que tiene cada una de las Fichas de medición de la calidad de los servicios, donde se encuentran identificados los tres actores se ha establecido lo siguiente:

Excelente/Sí: Los balnearios que logren ubicarse en esta valoración tendrán que mantener la calidad de sus productos y servicios, emprender nuevos procesos e ir implementando nuevos productos y servicios que superen a los anteriores.

Es decir que tienen que innovar: los servicios, productos, materiales, procesos, ir desarrollando nuevas habilidades, formación del personal, nuevos estudios de mercadeo, etc.

Muy Bueno: El ubicarse en esta valoración no está mal, aquí se puede identificar mediante la calificación cuáles fueron las debilidades y falencias que su hubiesen tenido para tomar medidas correctoras.

Bueno: En esta valoración se requiere prestar más atención con respecto a los puntos en cuales se han identificado falencias y se deben buscar alternativas o reprogramar los procesos y servicios en los que se están cometiendo errores para mejorar y ofrecer un mejor servicio.

Regular: Si califica dentro esta valoración es porque no se están cumpliendo con ciertos indicadores y se está cayendo en calidad del servicio que se quiere ofrecer, hay que identificarlos y corregirlos de la mejor manera posible.

Malo/No: Se hará un seguimiento para identificar cuál es el problema.

- Si el problema es el empleado tratar de investigar que le pasa, conocer si esta conforme en la función o simplemente tratar de cambiarlo y de esta forma tener una mejor apreciación del empleado y ver como se desenvuelve en otras áreas.
- Si el problema es de la empresa como tal, entonces se deben identificar los puntos o procesos que tienen errores y corregirlos lo más pronto posible.

5.3 Recomendaciones de las Prácticas específicas del Plan de calidad.

Establecidos cada uno de los actores que intervienen en los balnearios y presentadas cada una de las fichas de medición de la calidad de los servicios turísticos se procederá a asignar las prácticas específicas que tienen que realizar los balnearios en cada una de sus áreas, es necesario

poner más énfasis en el medio ambiente, debido a que el principal atractivo y servicio que poseen los balnearios es el recurso natural, además que en la actualidad ya se percibe los problemas que acarrea el calentamiento global, es de vital importancia hacer conciencia en estos destinos debido a que tienen un turismo incipiente, y aún están a tiempo para implementar estos programas y obtener buenos resultados. Es decir que se deben establecer técnicas y medidas, simples y de bajo coste para mantener el recurso natural, las mismas que nos ayudarán a disminuir los impactos negativos en todos los establecimientos que estén dispuestos a mejorar y proteger el medio ambiente, para una mejor visualización esta prácticas se dividirán por áreas:

Limpieza y Aseo:

- Utilizar productos que no perjudiquen el medio ambiente y en especial al turista.
- Mantener en buenas condiciones los senderos, preocuparse por las vías de acceso al balneario para que los turistas puedan llegar fácilmente.
- Utilización de grifos de presión en los lavamanos, para ahorrar el consumo de agua.
- Realizar un mantenimiento continuo de los grifos para evitar las pérdidas por fugas.

- No utilizar lavavajillas o detergentes que contengan cloro, fosfatos por su contenido en sustancias que destruyen la capa de ozono.
- Agrupar la ropa para su planchado. No utilizar la plancha para una sola prenda. (para los balnearios que brindan alojamiento).
- Ventilar las habitaciones para evitar usar el uso de ambientadores.
- Al utilizar los productos de limpieza seguir las recomendaciones del fabricante en cuanto a dosificación, para asegurar un uso correcto y evitar la contaminación.
- Comprar paños, detergentes y bolsas de basura que sean reciclables y en cuyos procesos de fabricación no se dañe el medio ambiente.

Mantenimiento y Servicios

- Garantizar de manera permanente la existencia de un servicio de atención de emergencias médicas propio o a través de contrato a terceros.
- Brindar la seguridad de los turistas dentro del área del balneario.
- Identificar y señalar correctamente las áreas del balneario, indicando usos y actividades permitidas y prohibidas.
- Mantener las instalaciones y equipos en buen estado.
- Realizar la señalización correspondiente para personas con capacidad visual restringida y utilizar materiales reciclables.

- Instalar el servicio de comunicación telefónica, implementar el servicio de primeros auxilios.
- Facilitar el uso de sanitarios públicos, que se encuentren limpios y de libre acceso durante toda la temporada.
- Contar con un servicio de limpieza general para todas las áreas.
- Realizar el retiro diario de todos los elementos recolectados, limpiar y desinfectar todas las áreas.
- Usar en lo posible doble acristalamiento o vidrios especiales en ventanas, lo que permite un buen aislamiento y disminuye el consumo de energía tanto en calefacción como en aire acondicionado.
- Evitar instalar los aparatos de aire acondicionado al lado de fuentes de calor.
- Aprovechar al máximo la luz solar, es más sana y barata, y emplear la luz artificial sólo como complemento.
- Iluminar cada zona en función de sus necesidades, evitando gastos innecesarios de iluminación.
- Sustituir las bombillas normales por focos ahorradores de alto rendimiento. Aunque el precio de las bombillas fluorescentes compactas es mayor, sus resultados son mucho mejores pues consumen un 80% menos y duran 8 veces más que las bombillas incandescentes.

Zonas de ocio

- Realizar un estudio para determinar el control de ph, control de dureza por lo menos una vez al año.
- Monitoreo de la calidad del agua natural mínimo dos veces al año; a través de exámenes microbiológicos.
- Fomentar desde el centro turístico actividades de ocio y diversión respetuosos con el medio ambiente: rutas a caballo, senderos a pie o en bicicleta y visitas a lugares de interés medioambiental.
- Evitar prácticas deportivas que causen impacto en la naturaleza: uso de motos acuáticas, paseos en coche, etc.
- Realizar jornadas, cursos o actividades de educación ambiental para los turistas y trabajadores de los balnearios.
- Evitar en lo posible el uso de pesticidas y herbicidas, por los efectos perjudiciales que tienen el medio ambiente y los seres vivos.
- Plantar árboles en los jardines para crear zonas de sombra, que serían confortables para los turistas, reducen la temperatura del suelo, mantienen la humedad y disminuyen la evaporación, lo que supone una menor cantidad de riegos.
- Al utilizar pintura en los balnearios es preferible que sea pinturas naturales, al ser 100% ecológicas al obtenerse de materias primas vegetales.

Cocina

- Realizar un lavado manual de vajillas, cerrando el grifo mientras se lava.
- Tapar los recipientes y cazuelas al cocinar ya que con ello se ahorra un 25% de energía.
- Cocinar con ollas a presión y con poca agua supone un ahorro del 50% de energía.
- No abrir y cerrar la puerta del horno mientras esté funcionando si no es imprescindible (se pierde un 20% del calor acumulado). No usar el horno para cocinar pequeñas cantidades de alimentos, ni para recalentar o descongelar.
- No dejar la puerta abierta del frigorífico más tiempo del necesario y procurar no abrirla y cerrarla constantemente.
- Descongelar periódicamente el frigorífico ya que el hielo aumenta el consumo de electricidad y baja su eficacia.
- Descongelar los alimentos en el interior de la nevera, para así aprovechar la energía que se ha utilizado para congelarlos. Esta práctica es además más higiénica y hay menos posibilidad de contaminar los alimentos.
- Apagar los aparatos eléctricos, pues los que se quedan con el piloto rojo encendido en reposo también consumen energía.

Educación de turistas y trabajadores

- Realizar formación entre los empleados para que éstos puedan informar y comunicar a los clientes las mejoras ambientales que ofrecen su establecimiento. De este modo se fomentará la participación y colaboración de los mismos en la ejecución de las medidas y prácticas ambientales.
- Estabilidad laboral, mediante contratos.
- Definir un sistema de prevención de accidentes de trabajo.
- Proveer al personal de todo el equipamiento necesario para el desempeño seguro de sus labores.
- Suministrar capacitación periódicamente al personal en el uso adecuado de sus actividades.
- Motivar a los empleados mediante el reconocimiento ante los turistas o a través de una capacitación. Sería recomendable realizarlo cada tres meses.
- Descubrir en cada empleado sus capacidades, para mejorar su potencial, facilitar toda la información adecuada y necesaria para asumir las responsabilidades en su área de trabajo.
- Es necesario que todos los empleados se sientan que son muy importantes dentro de la empresa, que se sientan orgullosos de su trabajo.

- Animar a empleados y clientes a utilizar racionalmente el vehículo privado, fomentar el paseo o montar en bicicleta supone un ahorro energético del 100%.
- Colocación de carteles informativos y sensibilizadores en las áreas de baño.
- Apagar el equipo informático durante períodos largos, como comidas, reuniones o actividades similares.
- Mantengan cerrado el grifo mientras se enjabonan.
- No utilicen el sanitario como una papelera. No arrojar colillas o papeles evita la sobrecarga de las depuradoras de aguas residuales.

Seguridad en las Instalaciones

- Publicar mediante cartelera a usuarios y personal sobre el uso correcto de las instalaciones, así como las debidas prevenciones y restricciones a tener dentro del balneario.
- Colocar extintores para incendios en áreas estratégicas.
- Establecer e identificar las salidas de emergencia.

Capacitación y toma de conciencia para el personal

Definir la capacitación necesaria que debe recibir todo el personal, incluida la dirección de la organización, a partir de las habilidades y conocimientos

actuales del mismo. La capacitación debe incluir los conocimientos necesarios para la correcta implementación de las presentes normas, contemplando los siguientes temas:

- Política de la calidad en el servicio y medio ambiental.
- Responsabilidad y autoridad
- Leyes y reglamentos aplicables al balneario.
- Conocimientos básicos sobre atractivos locales y oferta turística de la zona.
- Proporcionar información básica para mantener una comunicación efectiva.

5.3.1 Prácticas específicas para aplicarse en los Centros Turísticos: Agenda 21

Según la OMT (1994) considera fundamentales para la implantación de la Agenda 21 en los centros turísticos los siguientes requisitos:

1. La minimización de los residuos.
2. Conservación y gestión de la energía.
3. Gestión del recurso agua.
4. Control de las sustancias peligrosas.

actuales del mismo. La capacitación debe incluir los conocimientos necesarios para la correcta implementación de las presentes normas, contemplando los siguientes temas:

- Política de la calidad en el servicio y medio ambiental.
- Responsabilidad y autoridad
- Leyes y reglamentos aplicables al balneario.
- Conocimientos básicos sobre atractivos locales y oferta turística de la zona.
- Proporcionar información básica para mantener una comunicación efectiva.

5.3.1 Prácticas específicas para aplicarse en los Centros Turísticos: Agenda 21

Según la OMT (1994) considera fundamentales para la implantación de la Agenda 21 en los centros turísticos los siguientes requisitos:

1. La minimización de los residuos.
2. Conservación y gestión de la energía.
3. Gestión del recurso agua.
4. Control de las sustancias peligrosas.

5. Transportes.
6. Planeamiento urbanístico y gestión del suelo.
7. Compromiso medioambiental de los políticos y de los ciudadanos.
8. Diseño de programas para la sostenibilidad.
9. Colaboración para el desarrollo turístico sostenible.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- A través del presente trabajo de tesis se logró realizar el diagnóstico de la calidad de los servicios donde además se diseñó el Plan de calidad, es decir que se cumplió con el objetivo general.
- Con las características de cada uno de los balnearios se logró identificar las actividades turísticas que poseen, para lo cual va a ayudar al turista a conocer que servicios brinda cada uno de ellos.
- Mediante las encuestas realizadas se pudo identificar cuáles eran las necesidades de los turistas y evidenciar las condiciones en que se ofrecen los servicios en los balnearios y comprobar el nivel de satisfacción, es decir que se comprobó la hipótesis planteada.
- A través del presente estudio se identificó que el balneario Manantial se encuentra en mejores condiciones, luego se ha considerado al balneario Paso Ochoa, seguido por el balneario Selva Alegre, y por último el balneario de Portovelo; por lo que recomendamos que los balnearios sigan en constante renovación y ofreciendo un buen mantenimiento a sus instalaciones.
- Se pudo definir que los balnearios de agua dulce son destinos percibibles, debido a que su principal atractivo es un recurso natural; por lo que se

recomienda que los administradores y dueños de los balnearios tomen las medidas necesarias para evitar que su recurso natural se agote.

- Mediante el análisis del ciclo de vida de los destinos se estableció que los balnearios permanezcan entre las etapas de crecimiento y madurez; por lo que recomendamos a los propietarios y administradores realizar en forma periódica controles medioambientales, la innovación de nuevos servicios, y de esta manera evitar que el destino pase a la etapa de estancamiento.
- Se identificó que existe un buen índice de funcionalización turística, en los cantones de estudio, lo que nos demuestra que están bien enfocados para realizar este servicio, sin embargo se recomienda mejorar este índice ofreciendo un turismo alternativo.
- Se determinó que el índice de centralidad turística de los servicios se encuentra muy sobrecargado en los balnearios de Manantial, Paso Ochoa y Portovelo; se recomienda la implementación de nuevos servicios dentro de los balnearios para evitar la ponderación alta en estos balnearios del índice de centralidad.
- El análisis comparativo de centralidad de los servicios, determinó que se encuentra muy bien enfocada la ciudad de Machala, seguido los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo, aclarando que estos dos últimos cantones

no poseen todos los servicios que se tomaron en consideración; por lo que recomendamos la implementación de estos servicios que hacen falta como: Alquiler de carros y agencia de viajes.

- El estudio realizado de la capacidad de carga determina que existe una sobrecarga en temporada alta, especialmente en el mes de febrero; por lo cual se estableció que estos balnearios tienen un turismo estacionario; por lo que recomendamos impulsar y promover conciencia en los propietarios para hacer respetar la capacidad de carga física del lugar, y así lograr tener un turismo sostenible.
- También se debe implementar el método del Límite Aceptable de Cambio (LAC) para determinar la capacidad de personas que pueden soportar estos balnearios en cuanto al desarrollo de la actividad turística dentro de los mismos porque es flexible, abarca una amplia variedad de repercusiones y requiere la participación de los interesados, incluida la comunidad local; la necesidad de que los programas de monitoreo sean de uso fácil y la importancia de que los resultados del monitoreo guarden estrecha relación con acciones de manejo y extensión. Asimismo, por cuanto no existe una relación nítida y precisa entre el número de visitantes y los impactos, ya que hay muchos factores que influyen en la

forma y el lugar de esos impactos, y puede aplicarse una variedad de estrategias y tácticas de mitigación.

- A través de la normativa de la Agenda siglo 21 se implementó el diseño de la ficha de medición del impacto ambiental y las recomendaciones de las prácticas, por lo que recomendamos seguir estas normas para minimizar los impactos.
- Se determinó que el personal que trabaja en los balnearios de estudio carece de conocimientos relacionados a la calidad de los servicios, por lo que se debería capacitarlo y motivarlo para ofrecer un buen servicio, además los propietarios deberán respetar y comprometerse a la utilización de las fichas elaboradas de la calidad de los servicios.
- Organizar una vez al año una reunión con todo el personal, para lograr la integración entre los compañeros de trabajo y además identificar al empleado con la empresa.
- Establecer normas para la imagen que debe proyectar el empleado al turista y el instructivo del uniforme y herramientas que corresponden al cargo en el cual se desempeña.

BIBLIOGRAFÍA

- Sung Kye- (Kaye) Chon y Raymond T Sparrowe. Libro. Atención al cliente en Hostelería. Editorial Paraninfo: Thomson learning. Pág. 406,407 Cap. 11 Las actividades de ocio y la hospitalidad. Tipos de balnearios. 2001.
- Muñoz Campos Roberto; Investigación Científica paso a paso. Cuarta edición: Talleres gráficos UCA, San Salvador. Pág. 95,96 Cap. 4 El diseño del estudio. 2004.
- Ponce Cáceres Vicente; Guía para el Diseño de proyectos educativos Pág. 175 ,176. 2000.
- Diccionario de Turismo - Jordi Montaner Montejano - Jordi Antich - Ramón Ancarons Simón. Editorial Síntesis. (Atractivo turístico). 2001
- Material didáctico: Cátedra Administración de la calidad en el Sector Turístico – Lictur- ESPOL. 2003.
- Material didáctico: Cátedra Planificación Turística – Lictur- ESPOL. 2002.
- Material didáctico: Cátedra Impacto Ambiental – Lictur- ESPOL. 2003.
- Biblioteca Municipal del cantón Piñas; Datos geográficos y económicos del cantón. 2007.



- Biblioteca Municipal del cantón Zaruma; Datos geográficos y económicos del cantón. 2007.
- Biblioteca Municipal del cantón Portovelo; Datos geográficos y económicos del cantón. 2007.

REFERENCIAS MULTIMEDIA

- Definición de Balneario. Autor Valencia Caro Jorge. <http://www.boletin-turistico.com/diccionario/> 2006
- <http://www.aytolacoruna.es/medioambiente/0201intro.jsp> 2006
- Agenda 21. Capítulos 1999 – 2000
<http://agenda21ens.cicese.mx/capitulo8.htm>
- Agenda 21 Consta de 40 Capítulos, agrupados en 4 Secciones. 2000
<http://agenda21ens.cicese.mx/40capitulos.htm>
- Manual Medio Ambiental en hostelería y ocio. 2002
www.agua-dulce.org/htm/tecnologias/index.asp
- Arq. Leandro Ferreira Novo. Playas y Balnearios de Calidad: Gestión Turística y Ambiental. 2005.
www.ege.fcen.uba.ar/ecologiamarina/directrices

ANEXOS

Anexos1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA Y CIENCIAS DEL MAR
LICENCIATURA EN TURISMO

ENCUESTA # 1

La encuesta está dirigida a los turistas que visitan los balnearios de agua dulce de los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo, durante los meses de diciembre a marzo año 2006 - 2007

Objetivos	Identificar los requerimientos y necesidades buscadas por los turistas en los balnearios de agua dulce.
	Llegar a definir los principales niveles de satisfacción que encuentran los turistas en los balnearios de agua dulce.
	Conocer la calidad de servicio que brindan los balnearios de agua dulce a los turistas.
Instrucciones	Su opinión sobre cada pregunta la manifestará colocando una (X) en el casillero que estime conveniente.

PREGUNTAS

Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
1	2	3	4	5

a.- Con respecto a la calidad del servicio:

1	¿Visita regularmente el balneario?					
2	¿Al momento de su llegada el personal le informó acerca de los servicios que posee el balneario?					
3	¿Durante su visita algún empleado le ofreció un excelente servicio?					
4	¿Cree usted que los platos ofrecidos en el área de comida son de buena calidad?					
5	¿Está conforme con el servicio recibido en el balneario?					

b.- Con respecto a las instalaciones:

6	¿Le parece que las instalaciones del balneario son adecuadas para recibir a los turistas?					
7	¿Los equipos que se encuentran a su disposición están en buenas condiciones?					
8	¿Las áreas de juego o de recreación se encuentran en buen estado?					
9	¿Las instalaciones del área de comida son de su agrado?					

10	¿Considera usted que las instalaciones del balneario contribuyen a la conservación del medio ambiente?	<input type="checkbox"/>				
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

c.- Con respecto a la calidad del agua:

11	¿A su criterio las aguas del balneario se aprecian limpias?	<input type="checkbox"/>				
----	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

12	¿Conoce el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario?	<input type="checkbox"/>				
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

13	¿Está conforme con los beneficios en su salud que le ofrecen las piscinas de aguas naturales, termales o sulfurosas?	<input type="checkbox"/>				
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

d.- Preguntas de opción múltiple:

14	Por lo general ud. visita el balneario en:
	Carnaval _____ Semana Santa _____
	Otros _____ Fines de semana _____
	feriados _____

15	A su criterio cree usted que el espacio físico del balneario con respecto a los visitantes es:
	Amplio _____ Reducido _____
	Idóneo _____ Sobre saturado _____

16	¿Cada qué tiempo considera ud. es adecuado hacer el mantenimiento de la piscina de aguas naturales, termales o sulfurosas?
	Semanal _____ Quincenal _____
	Mensual _____ Trimestral _____

17	¿Según su criterio qué aspecto le gustaría que mejore el balneario para que pueda disfrutar más su visita?
	Atención y servicios _____ Instalaciones _____
	Equipos _____ Alimentación _____

18	¿Por qué Ud. asiste al balneario?
	Salud _____ Relajación _____
	Costumbre _____ Atención _____

19	¿Qué servicios le gustaría que tuviera el balneario?
	Recreación _____ Primeros Auxilios _____
	Otros _____
	(especifique) _____

20	¿Cómo encuentra Ud. el agua del balneario?
	Limpia _____ Turbia _____
	Otros _____ Sucia _____
	(especifique) _____

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA Y CIENCIAS DEL MAR
LICENCIATURA EN TURISMO
ENTREVISTA # 1

La entrevista está dirigida a los directivos de los balnearios de agua dulce de los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo, durante los meses de diciembre a marzo año 2006 - 2007

Objetivos	Identificar la importancia que le otorga el propietario de los balnearios a la calidad en la prestación de los servicios.
	Definir cuáles son sus prioridades en el manejo del balneario.

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO:

Nombre del establecimiento:

Fecha de apertura del establecimiento:

Capacidad del establecimiento:

Principales servicios:

Número de empleados en el área de servicios:

Horario de atención:

Promedio de clientes al día aproximadamente:

PREGUNTAS:

a.- Con respecto a los servicios:

- 1 ¿Cree usted que es importante para su negocio conocer la calidad de servicio que brinda?
- 2 ¿Mide periódicamente la calidad del servicio?
- 3 ¿Qué método utiliza para manejar las quejas de los turistas?

4 ¿A su criterio que es lo que más le atrae al turista de su establecimiento?

5 ¿Cree usted que el turista está satisfecho con la atención recibida?

b.- Con respecto a los empleados:

6 ¿Cuáles son los requisitos necesarios para contratar a su personal?

7 ¿Según su criterio cree que sus empleados están capacitados para el área en la cual se desempeña cada uno?

8 ¿Les otorga a sus empleados algún tipo de reconocimiento por su buen desempeño?

9 ¿Cree usted que la atención que sus empleados ofrecen a los turistas es la adecuada?

10 ¿Considera adecuado el ambiente de trabajo en la cual se desempeñan sus empleados?

c.- Con respecto a las instalaciones:

11 ¿Considera adecuadas sus instalaciones para los servicios que ofrece?

12 ¿Con qué regularidad les da mantenimiento a sus instalaciones?

13 ¿Con qué regularidad le da mantenimiento al equipamiento?

14 ¿Los depósitos de basura se encuentran clasificados adecuadamente para el reciclaje?

15 ¿Existe una correcta depuración para las aguas de uso doméstico?

16 ¿Ha considerado alguna medida preventiva para evitar el deterioro ambiental del balneario? ¿Sería a mediano o a largo plazo?

d.- Con respecto a las estrategias de mercado:

17 ¿En el futuro ofrecerá servicios adicionales? ¿Cuáles?

- 18 ¿Capacitará constantemente a sus empleados, para mejorar el servicio que se brinda en su establecimiento?
- 19 ¿Dentro de su planificación anual ha considerado algún tipo de promociones para la captación de un mayor número de turistas?
- 20 ¿Al momento de realizar campañas publicitarias, cuál es el medio que más utiliza?
- 21 ¿Posee estrategias para mejorar la calidad de los servicios en un futuro? ¿Y en qué tiempo lo aplicaría?

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA Y CIENCIAS DEL MAR
LICENCIATURA EN TURISMO
ENTREVISTA # 2

La entrevista está dirigida a los empleados que brindan sus servicios en los balnearios de agua dulce de los cantones de Piñas, Zaruma y Portovelo

Objetivos	Identificar los requerimientos y necesidades de los empleados de los balnearios de agua dulce.
	Identificar el ambiente de trabajo ideal para el mejor desempeño de los empleados.
	Conocer el nivel de identificación con la empresa en la que trabajan.

a.- Con respecto a la competencia y apariencia:

- 1) ¿Al ingresar le suministraron la información necesaria para el correcto desempeño de su labor?
- 2) ¿Considera usted que su indumentaria es la correcta para la labor que realiza?
- 3) ¿Usted estaría dispuesto a recibir capacitación a cerca de la calidad del servicio?
- 4) ¿Cómo calificaría usted el servicio que le brinda al turista?
- 5) ¿Cree usted que es importante mejorar la calidad de servicio?

b.- Con respecto a la cortesía y acceso:

- 6) ¿Usted considera que su trato con el turista es la correcta?
- 7) ¿Es paciente con el turista al momento de ofrecer información de los servicios?
- 8) ¿Está abierto al trato con el turista en el momento del servicio?
- 9) ¿Cree usted que responde a las expectativas del turista?

10) Cuando le llama la atención su jefe ¿lo hace delante de otras personas (compañeros o clientes)?

c.- Con respecto a la responsabilidad:

11) ¿Cuando su jefe no se encuentra en el establecimiento, usted asume las responsabilidades dentro de su área?

12) ¿Su jefe considera sus opiniones para la mejora del establecimiento en general?

13) ¿Cree usted que la responsabilidad del balneario es sólo de su jefe o de todos los que trabajan en el mismo?

14) ¿En caso de que su jefe lo inscriba en algún tipo de curso, aplicaría lo aprendido en la capacitación con sus clientes?

d.- Con respecto a la armonía y seguridad:

15) ¿Se siente cómodo con el ambiente de trabajo en el cual se desempeña?

16) ¿En caso de accidentes dentro del área de trabajo el personal está asegurado?

17) ¿Se siente a gusto con las funciones que desempeña?

18) ¿Cree Ud. que el salario que recibe está conforme a las labores que desempeña y al tiempo de trabajo?

19) ¿Cuándo se presenta un problema en la prestación de servicios cómo lo resuelve?

20) ¿Qué tipo de incentivo por su buen desempeño le gustaría recibir?

Anexos 2. Instrumentos de validación

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
FACULTAD DE INGENIERIA MARÍTIMA Y CIENCIAS DEL MAR
LICENCIATURA EN TURISMO

Guayaquil, Marzo 13 del 2007

Economista
Manuel García
Gte. Financiero M.I.M.G
Ciudad.-

De mis consideraciones

Conocedoras de su alto nivel académico y su desempeño profesional, me permito dirigirme a usted con la finalidad de solicitarle su valiosa colaboración validando los instrumentos que forman parte del proyecto de investigación: **Diagnóstico de la calidad de servicios de los Balnearios de agua dulce de la Provincia de El Oro de los Cantones Piñas, Zaruma y Portovelo: Diseño del Plan de Calidad de los servicios turísticos.**

Para el efecto se anexan:

- a) Los objetivos
- b) La matriz de operacionalización de variables
- c) Los cuestionarios y
- d) Matriz de sugerencias para rectificación de cuestionarios.

Por su valiosa colaboración, anticipo mis más sinceros agradecimientos, segura de que sus importantes sugerencias enriquecerán significativamente los cuestionarios presentados para su consideración

Muy atentamente,

Astrid Cortez Alminate

Ma. Luisa Rodríguez

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
FACULTAD DE INGENIERIA MARÍTIMA Y CIENCIAS DEL MAR
LICENCIATURA EN TURISMO

Guayaquil, Marzo 13 del 2007

Economista
Jaime Freire Patiño
Catedrático Escuela de Turismo ESPOL
Ciudad.-

De mis consideraciones

Conocedoras de su alto nivel académico y su desempeño profesional, me permito dirigirme a usted con la finalidad de solicitarle su valiosa colaboración validando los instrumentos que forman parte del proyecto de investigación **Diagnóstico de la calidad de servicios de los Balnearios de agua dulce de la Provincia de El Oro de los Cantones Piñas, Zaruma y Portovelo: Diseño del Plan de Calidad de los servicios turísticos.**

Para el efecto se anexan:

- a) Los objetivos
- b) La matriz de operacionalización de variables
- c) Los cuestionarios y
- d) Matriz de sugerencias para rectificación de cuestionarios.

Por su valiosa colaboración, anticipo mis más sinceros agradecimientos, segura de que sus importantes sugerencias enriquecerán significativamente los cuestionarios presentados para su consideración

Muy atentamente,

Astrid Cortez Alminate

Ma. Luisa Rodríguez

INSTRUMENTOS DE VALIDACION POR EXPERTO							
TITULO	EVALUACION DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS BALNEARIOS DE AGUA DULCE DE LA PROVINCIA DE EL ORO DE LOS CANTONES PIÑAS, ZARUMA Y PORTOVELO: DISEÑO DEL PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS						
PREGUNTAS	CONGRUENCIA		CLARIDAD		TENDENCIOSIDAD		OBSERVACIÓN
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Fuente: Guía para el Diseño de Proyectos Educativos

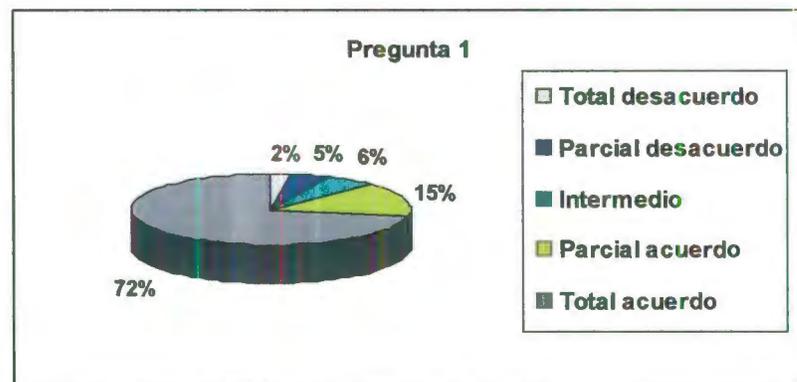
MATRIZ DE SUGERENCIAS DE PREGUNTAS			
PREGUNTAS			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
Evaluado por			
Experto	C.I. #	Firma	
Profesión	Cargo	Fecha:	Teléfono:
Criterio de Evaluación	a) Congruencia (si) Claridad (si) Tendenciosidad (no) 100% positivo. b) Congruencia (no) Claridad (si) Tendenciosidad (si) 100% negativo c) Variación de opinión - Divergencias - Menos 100% Revisar		

Fuente: Guía para el Diseño de Proyectos Educativos

Anexos 3. Resultados de las encuestas a los turistas de los balnearios

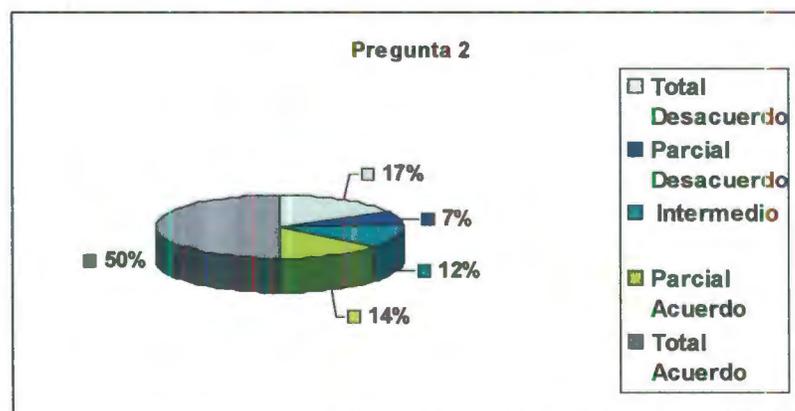
Balneario El Manantial

Pregunta # 1					
¿Visita regularmente el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADOS	12	31	67	33	99



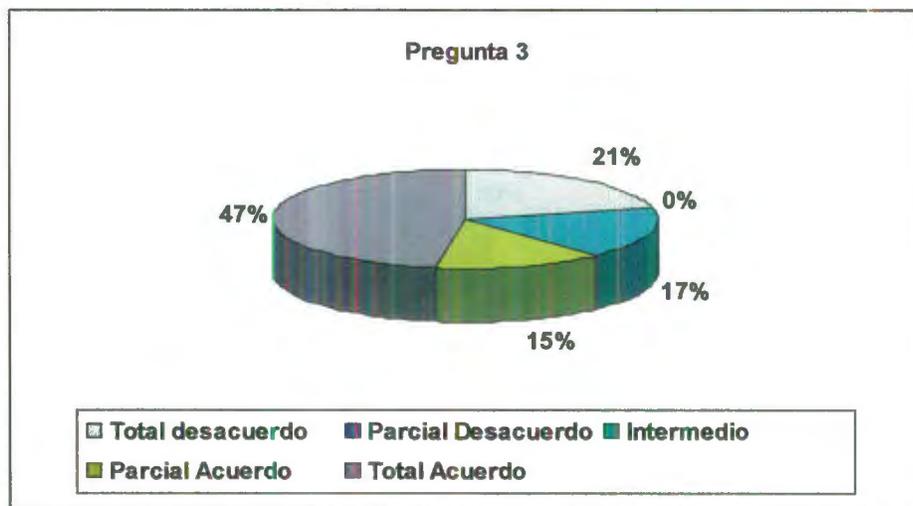
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 2					
¿Al momento de su llegada el personal le informó acerca de los servicios que posee el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADOS	24	18	28	33	121



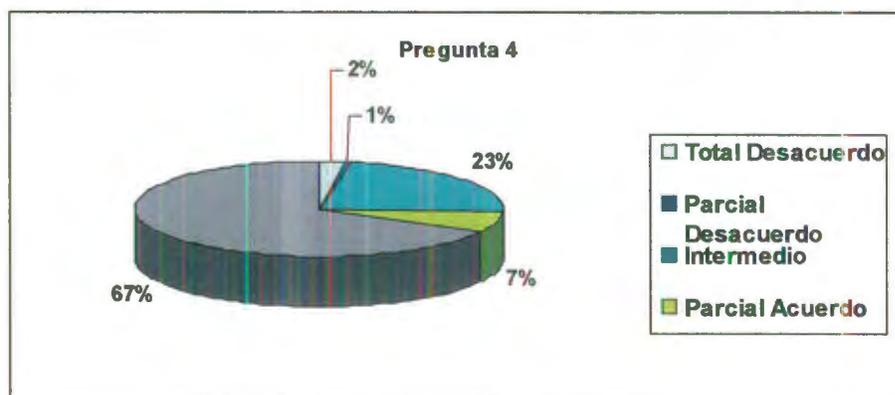
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 3					
¿Durante su visita algún empleado le ofreció un excelente servicio?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
	51	0	41	35	115
RESULTADOS					



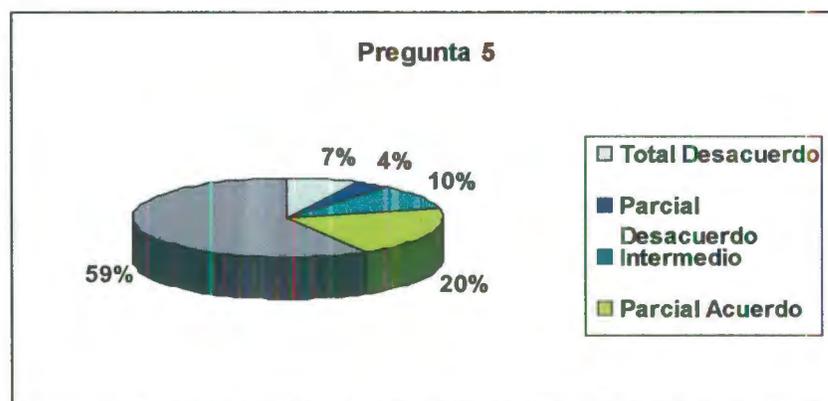
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 4					
¿Cree usted que lo platos ofrecidos en el área de comida son de buena calidad?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
	5	2	56	17	162
RESULTADOS					



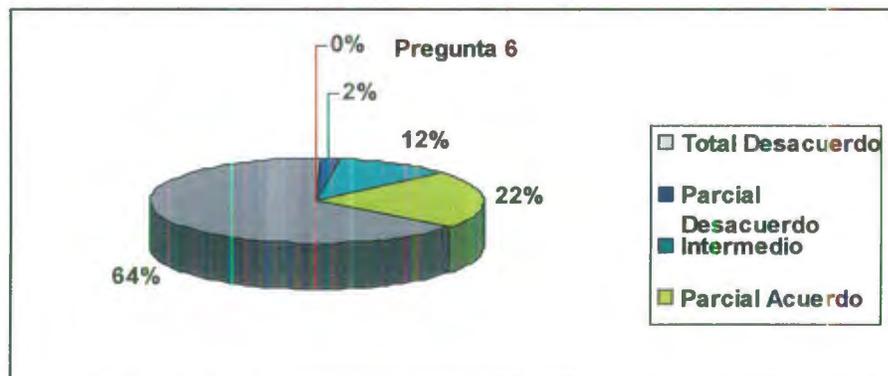
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 5					
¿Está conforme con el servicio recibido en el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	18	9	25	49	141



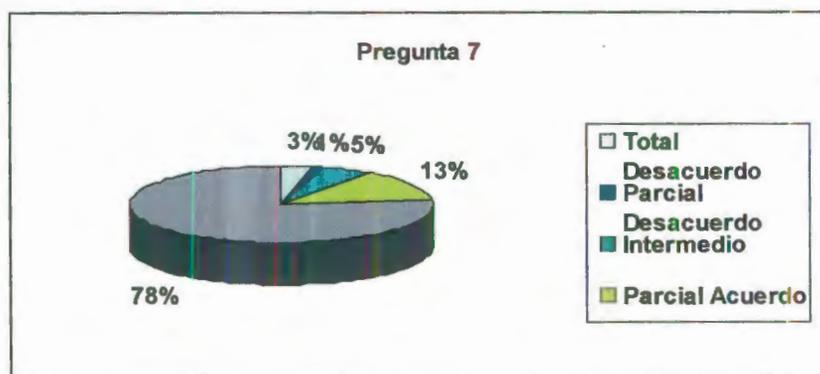
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 6					
¿Le parece que las instalaciones del balneario son adecuadas para recibir a los turistas?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADOS	1	4	28	53	156



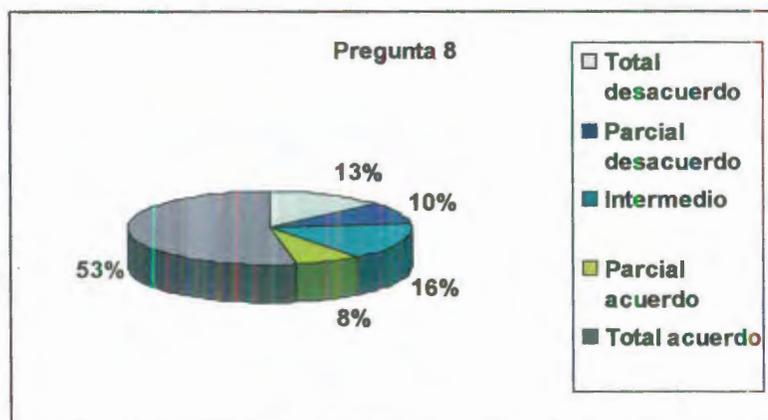
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 7					
¿Los equipos que se encuentran a su disposición están en buenas condiciones?	Total	Parcial	Intermedio	Parcial	Total
	desacuerdo	desacuerdo		acuerdo	acuerdo
RESULTADOS	8	3	13	32	186



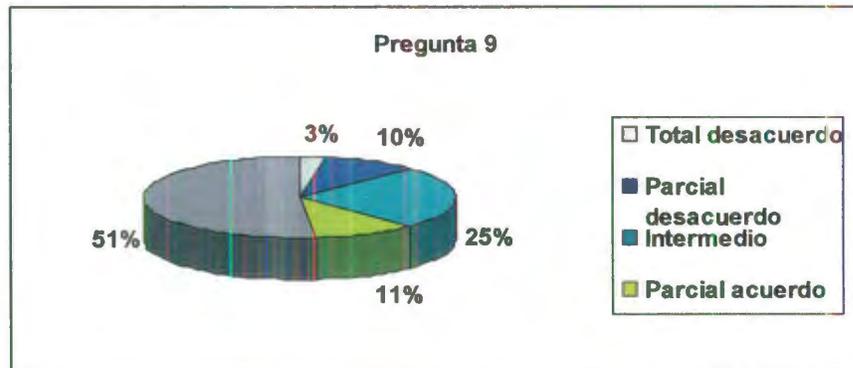
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 8					
¿Las áreas de juego o de recreación se encuentran en buen estado?	Total	Parcial	Intermedio	Parcial	Total
	desacuerdo	desacuerdo		acuerdo	acuerdo
RESULTADO	32	24	38	19	127



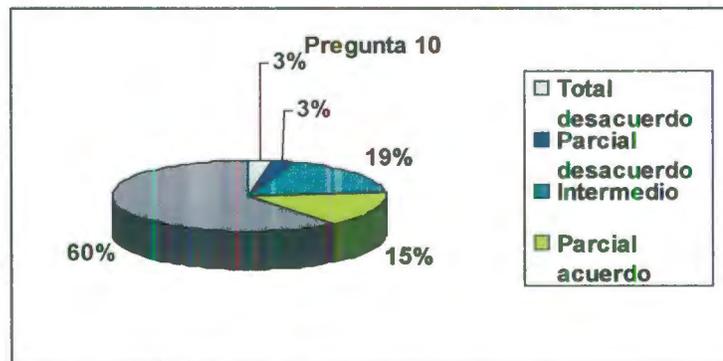
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 9					
¿Las instalaciones del área de comida son de su agrado?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	7	23	61	26	125



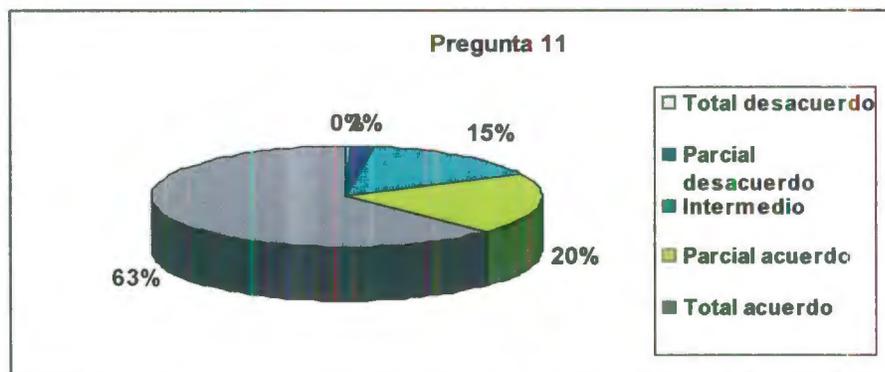
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 10					
¿Considera usted que las instalaciones del balneario contribuyen a la conservación del medio ambiente?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	7	6	45	37	147



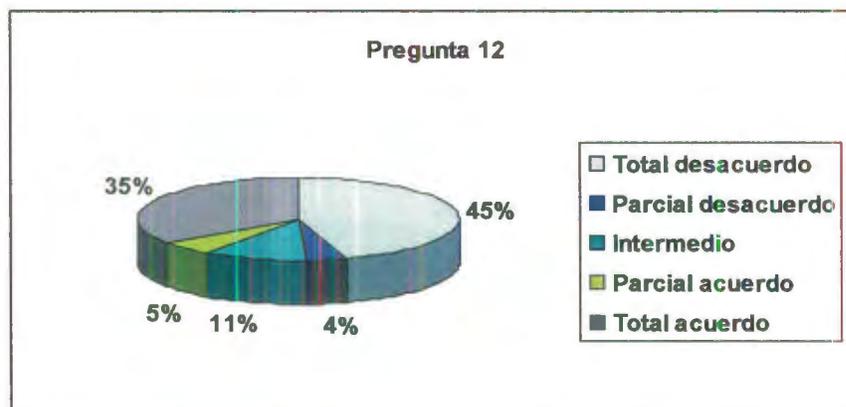
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 11					
¿A su criterio las aguas del balneario se aprecian limpias?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	1	4	37	48	152



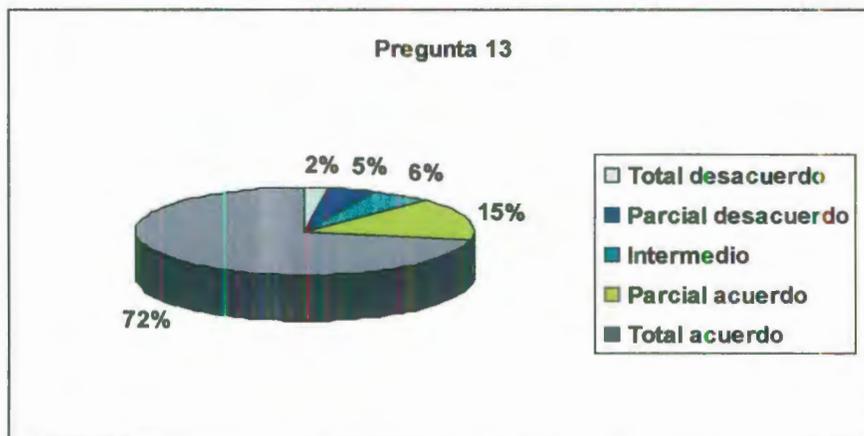
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 12					
¿Conoce adecuado el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	109	10	26	13	84



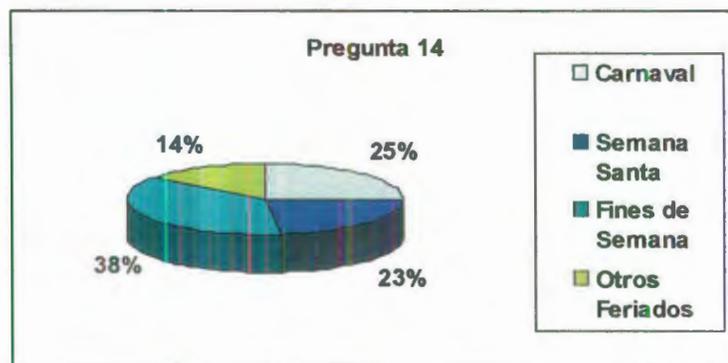
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 13					
¿Está conforme con los beneficios en su salud que le ofrecen las piscinas de aguas naturales, termales o sulfurosas?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	5	11	15	37	174



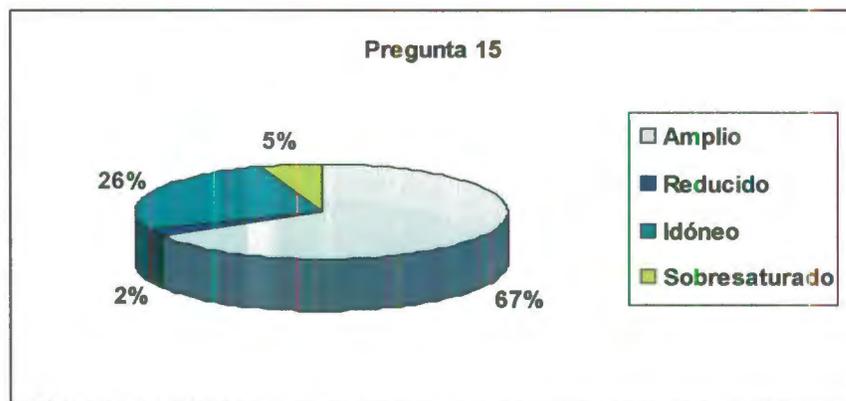
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 14				
Por lo general usted visita el balneario en:	Carnaval	Semana Santa	Fines de Semana	Otros feriados
RESULTADO	61	57	92	35



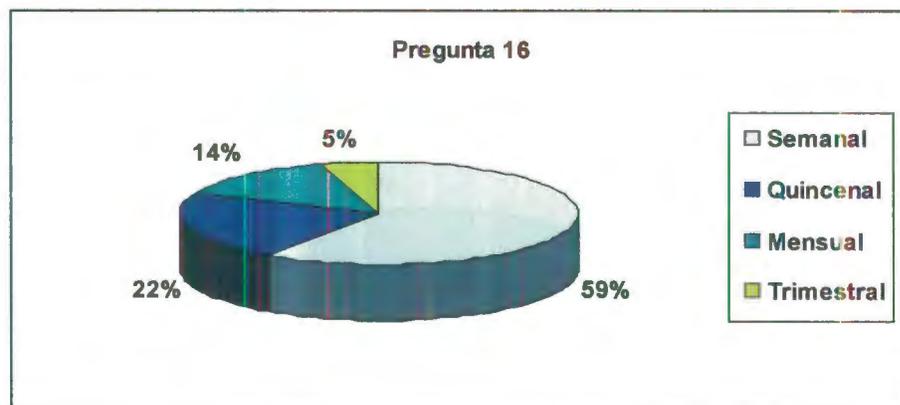
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 15				
A su criterio cree usted que el espacio físico del balneario con respecto a los visitantes es:	Amplio	Reducido	Idóneo	Sobre saturado
RESULTADO	161	5	63	13



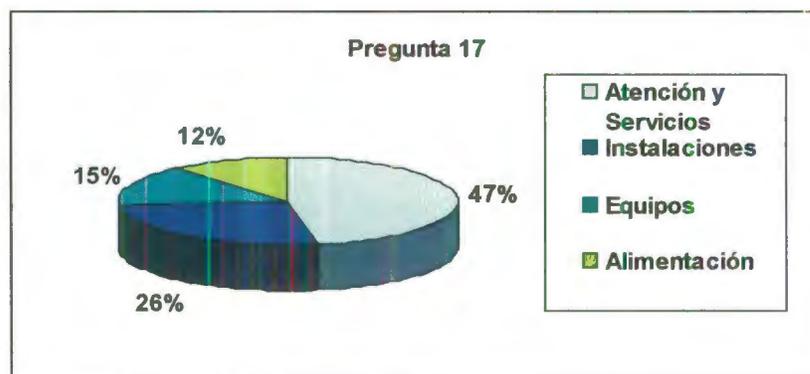
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 16				
¿Cada qué tiempo considera usted es adecuado hacer el mantenimiento de la piscina de aguas naturales, termales o sulfurosas?	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral
RESULTADO	151	56	35	12



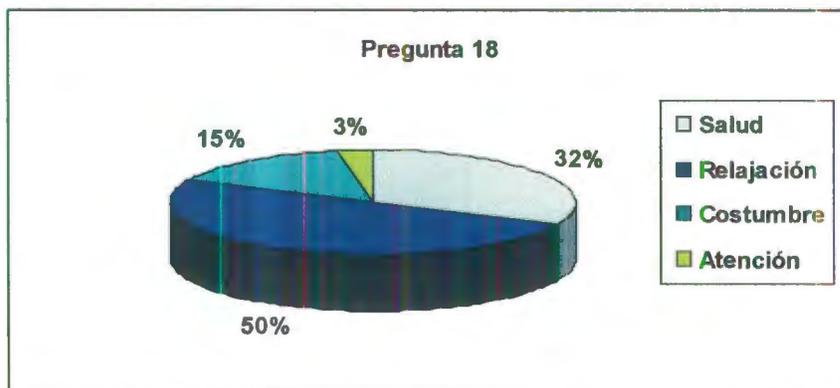
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 17				
¿Según su criterio que aspecto le gustaría que mejore el balneario para que pueda disfrutar más su visita?	Atención y servicios	Instalaciones	Equipos	Alimentación
RESULTADO	117	64	38	29



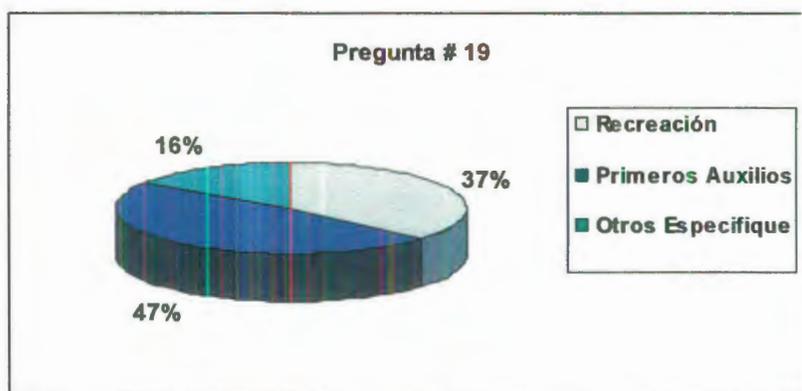
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 18				
¿Por qué usted asiste al balneario?	Salud	Relajación	Costumbre	Atención
RESULTADO	77	121	37	7



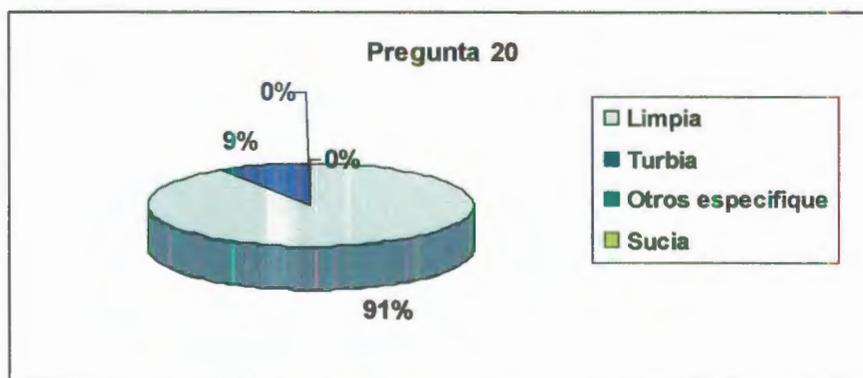
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 19			
¿Qué servicios le gustaría que tuviere el balneario?	Recreación	Primeros Auxilios	Otros Especificque
RESULTADO	89	115	38



Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

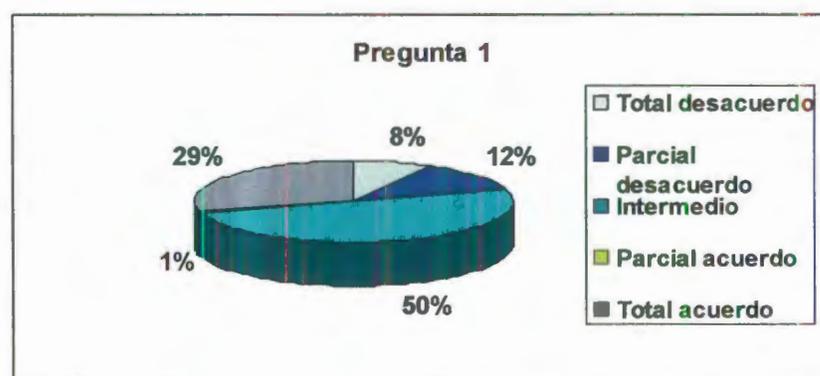
Pregunta # 20				
¿Cómo encuentra Ud. el agua del balneario?	Limpia	Turbia	Otros especificque	Sucia
RESULTADO	219	22	1	0



Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

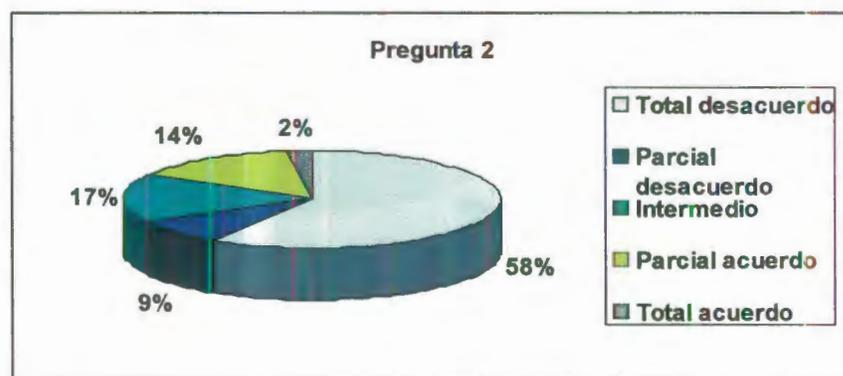
Balneario Selva Alegre – Encuesta a Turistas

Pregunta # 1					
¿Visita regularmente el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	21	32	130	2	75



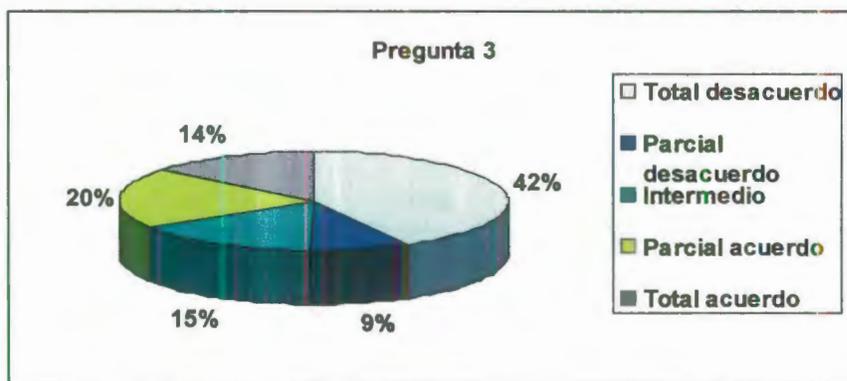
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 2					
¿Al momento de su llegada el personal le informó acerca de los servicios que posee el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	152	22	43	37	6



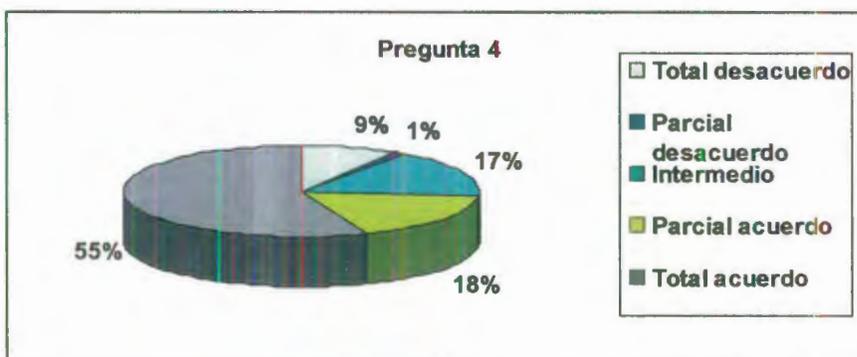
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 3					
¿Durante su visita algún empleado le ofreció un excelente servicio?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	109	22	40	52	37



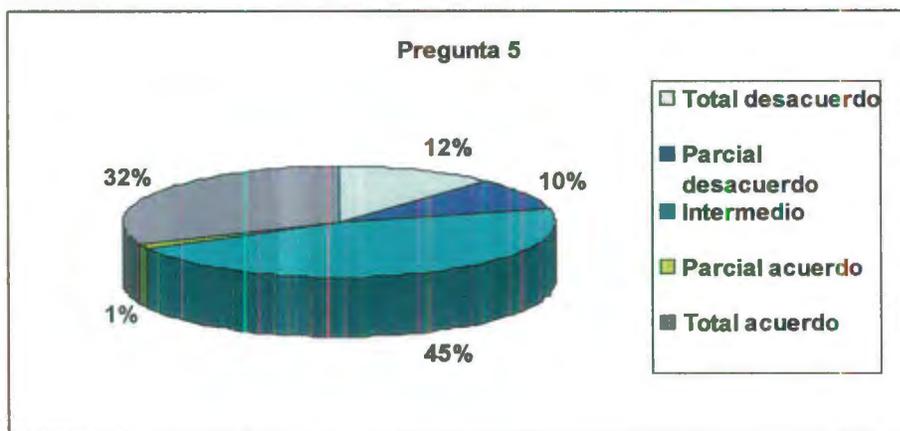
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 4					
¿Cree usted que lo platos ofrecidos en el área de comida son de buena calidad?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	23	2	44	46	145



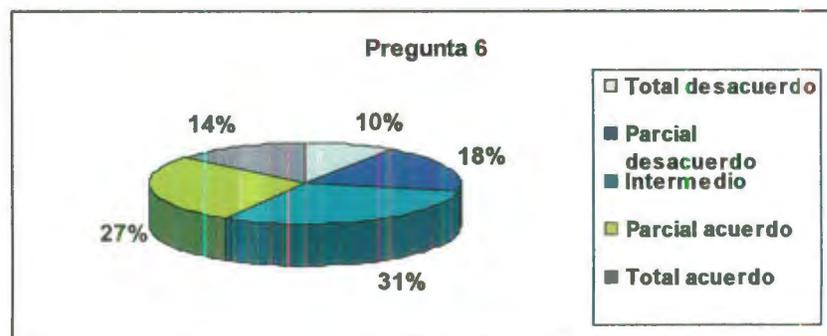
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 5					
¿Está conforme con el servicio recibido en el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	31	25	119	3	82



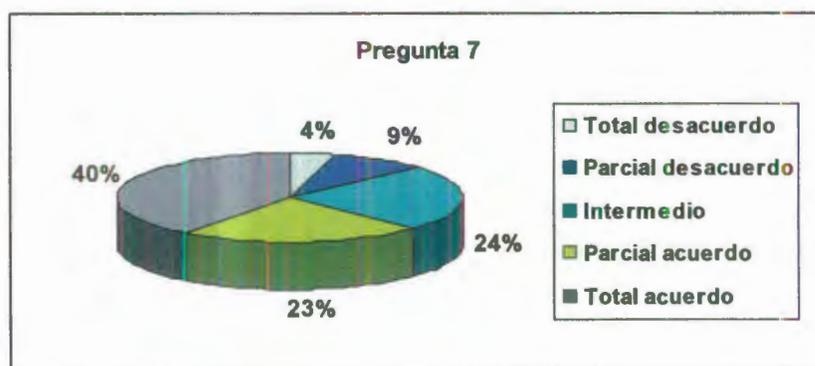
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 6					
¿Le parece que las instalaciones del balneario son adecuadas para recibir a los turistas?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	25	47	80	71	37



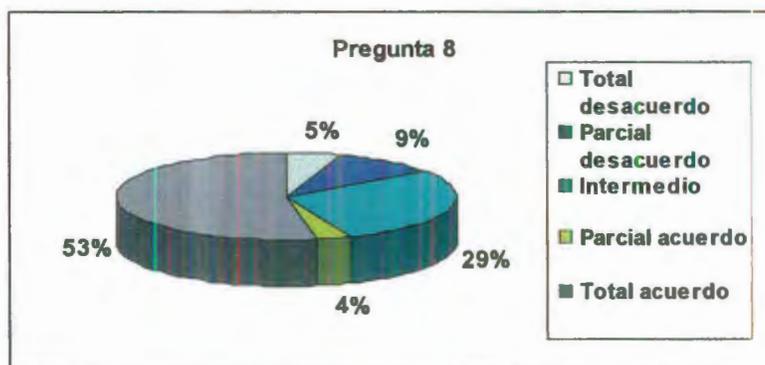
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 7					
¿Los equipos que se encuentran a su disposición están en buenas condiciones?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	11	24	63	59	103



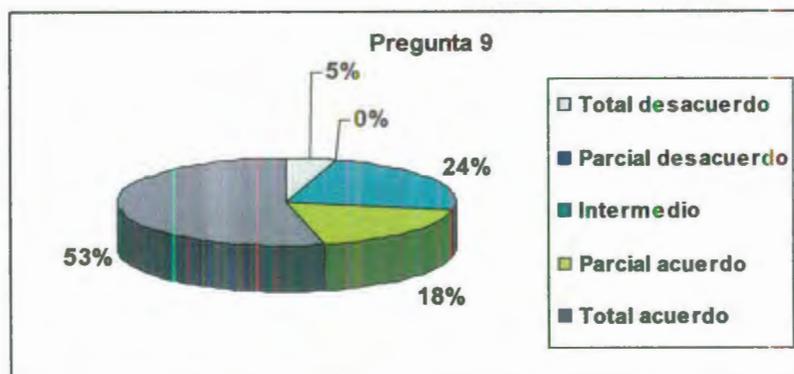
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 8					
¿Las áreas de juego o de recreación se encuentran en buen estado?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	14	24	76	9	137



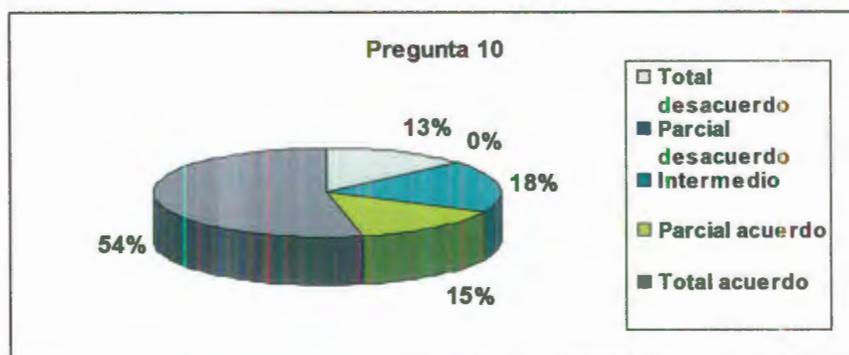
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 9					
¿Las instalaciones del área de comida son de su agrado?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	12	0	61	47	139



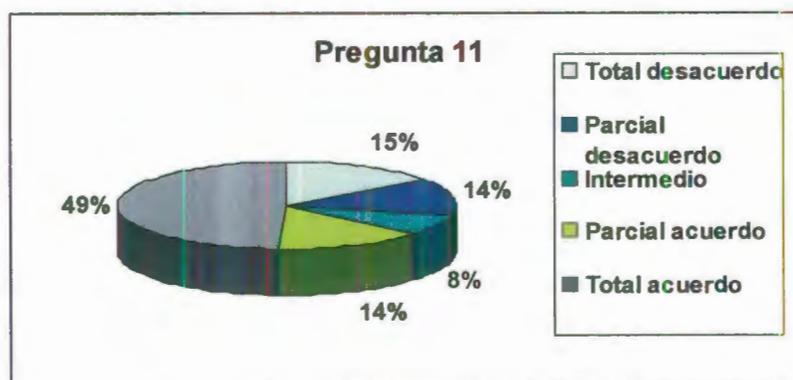
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 10					
¿Considera usted que las instalaciones del balneario contribuyen a la conservación del medio ambiente?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	35	0	48	38	139



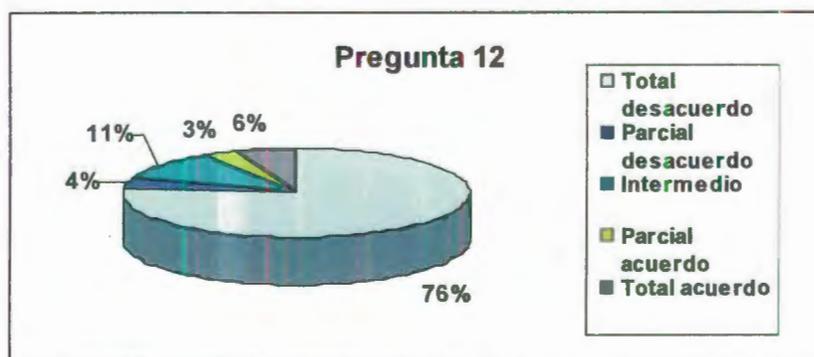
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 11					
¿A su criterio las aguas del balneario se aprecian limpias?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	39	35	21	37	128



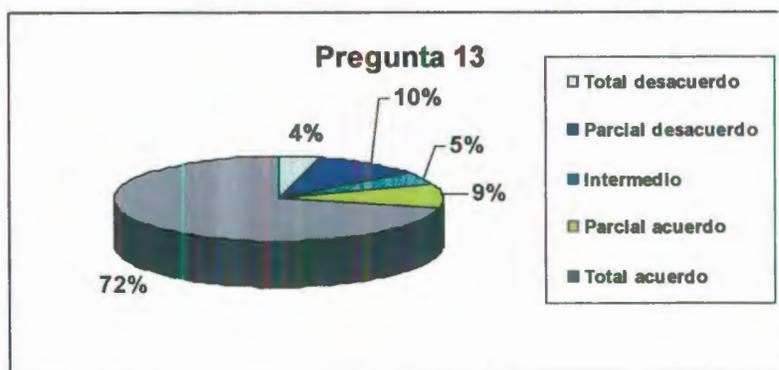
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 12					
¿Conoce el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	199	10	28	8	15



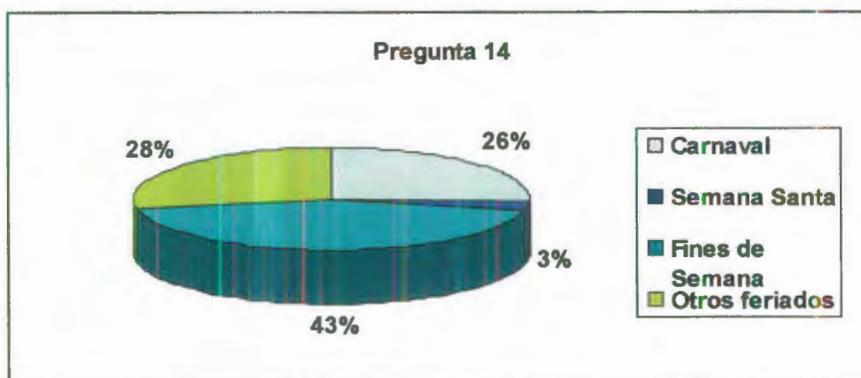
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 13					
¿Está conforme con los beneficios en su salud que le ofrecen las piscinas de aguas naturales, termales o sulfurosas?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	11	27	12	24	186



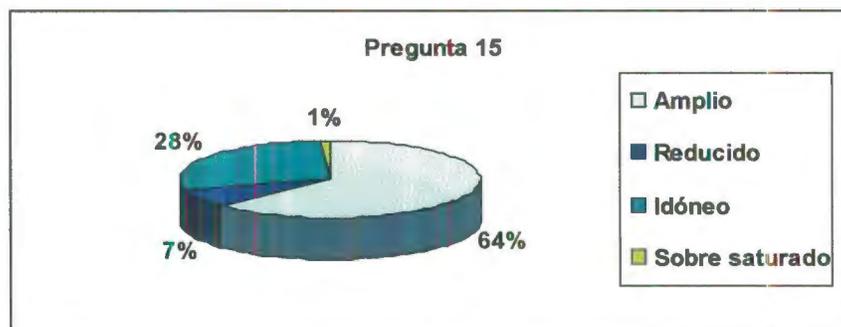
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 14				
Por lo general usted visita el balneario en:	Carnaval	Semana Santa	Fines de Semana	Otros feriados
RESULTADO	67	8	74	113



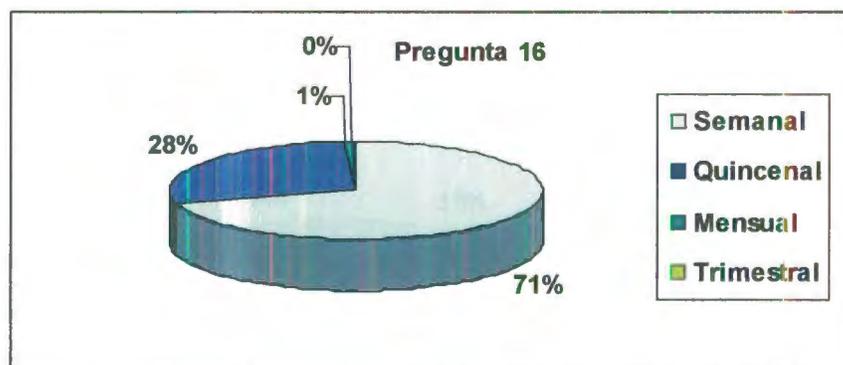
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 15				
A su criterio cree usted que el espacio físico del balneario con respecto a los visitantes es:	Amplio	Reducido	Idóneo	Sobre saturado
RESULTADO	164	19	74	3



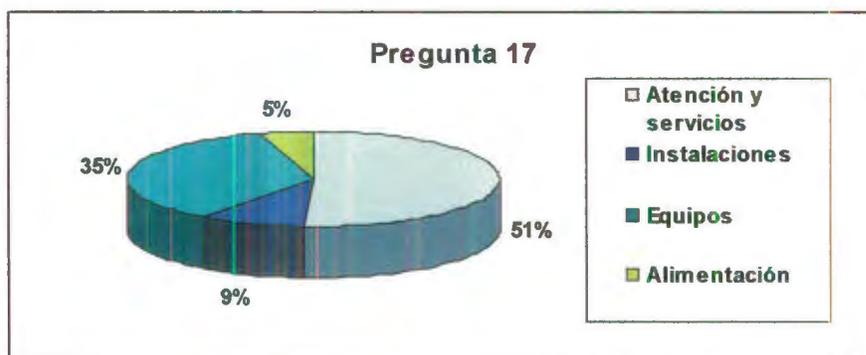
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta 16				
¿Cada qué tiempo considera usted es adecuado hacer el mantenimiento de la piscina de aguas naturales, termales o sulfurosas?	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral
RESULTADO	185	74	2	1



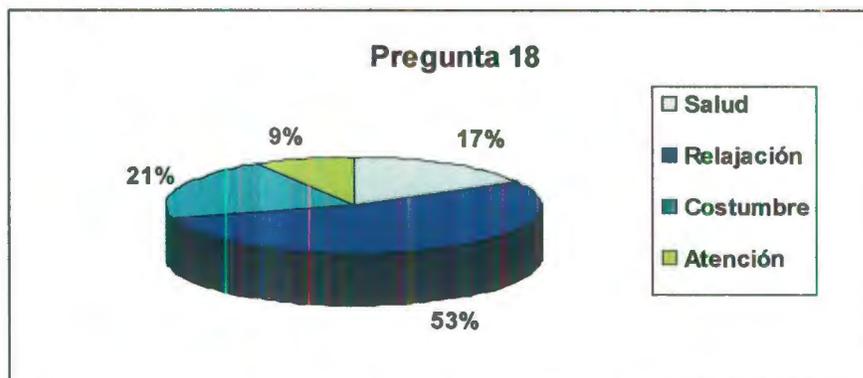
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 17				
¿Según su criterio que aspecto le gustaría que mejore el balneario para que pueda disfrutar más su visita?	Atención y servicios	Instalaciones	Equipos	Alimentación
RESULTADO	141	25	98	13



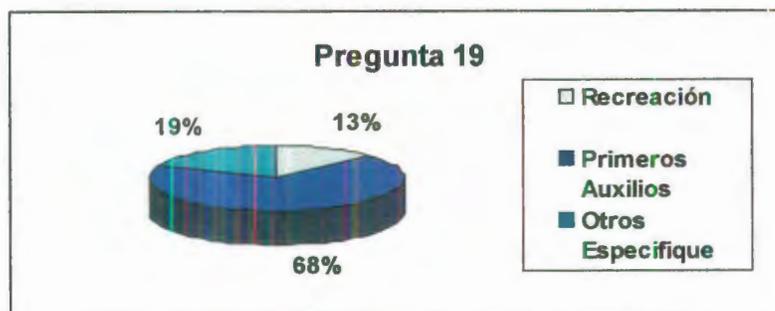
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 18				
¿Por qué Ud. asiste al balneario?	Salud	Relajación	Costumbre	Atención
RESULTADO	44	140	54	22

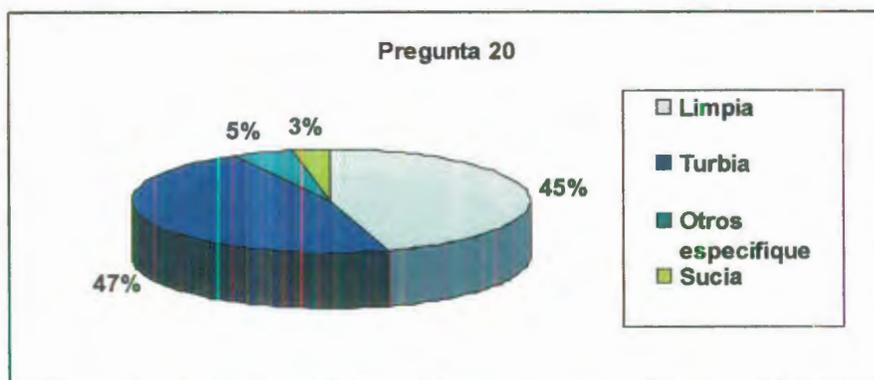


Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 19			
¿Qué servicios le gustaría que tuviera el balneario?	Recreación	Primeros Auxilios	Otros Especifique
RESULTADO	34	182	50

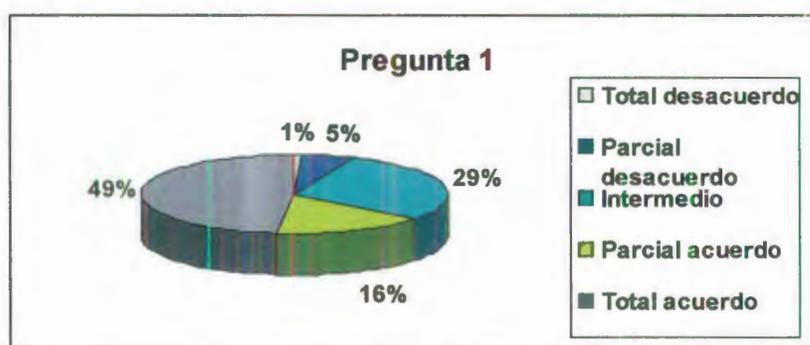


Pregunta # 20				
¿Cómo encuentra Ud. el agua del balneario?	Limpia	Turbia	Otros especifique	Sucia
RESULTADO	118	121	13	8



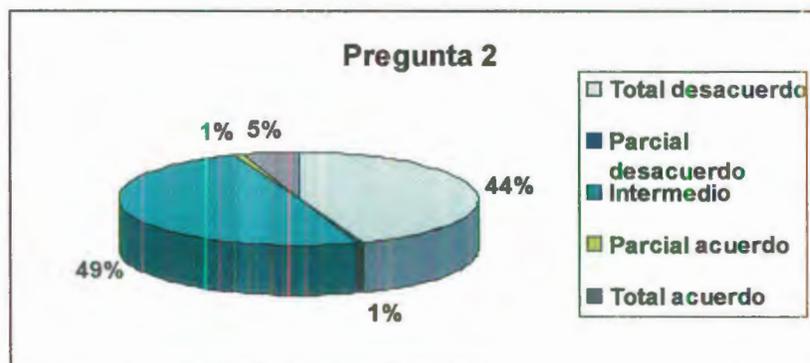
Balneario Paso Ochoa - Encuesta a Turistas

Pregunta # 1					
¿Visita regularmente el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	2	12	65	36	106



Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 2					
¿Al momento de su llegada el personal le informó acerca de los servicios que posee el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	98	1	109	2	11

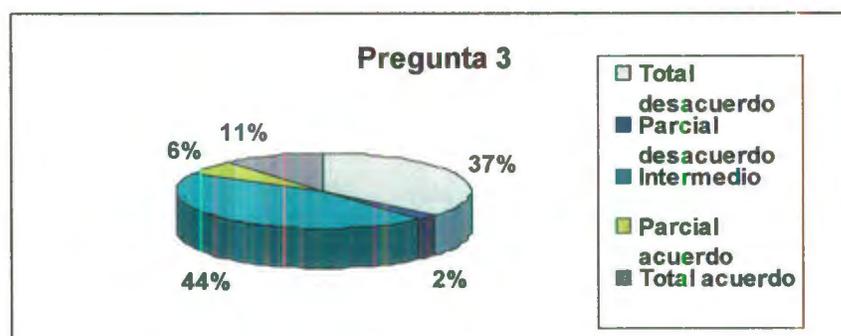


Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez



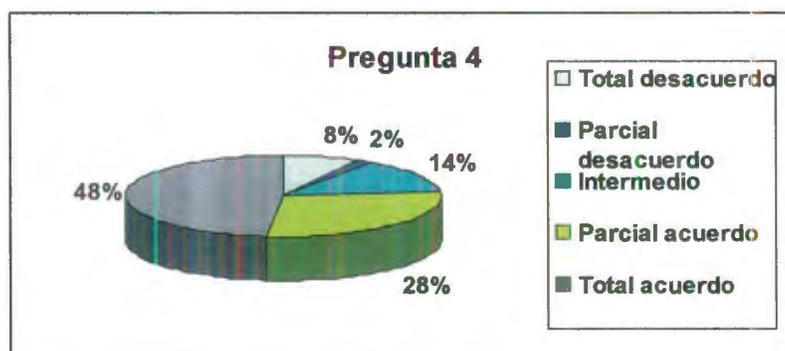
ACTOR - BIBLIOTECA

Pregunta # 3					
¿Durante su visita algún empleado le ofreció un excelente servicio?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	81	5	96	14	25



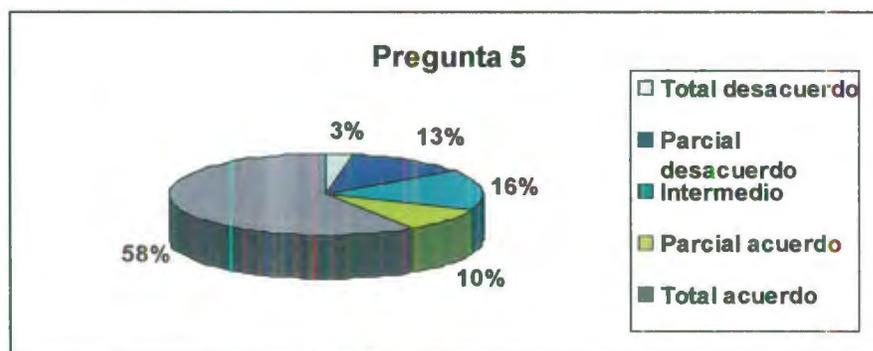
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 4					
¿Cree usted que lo platos ofrecidos en el área de comida son de buena calidad?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	17	4	31	62	107



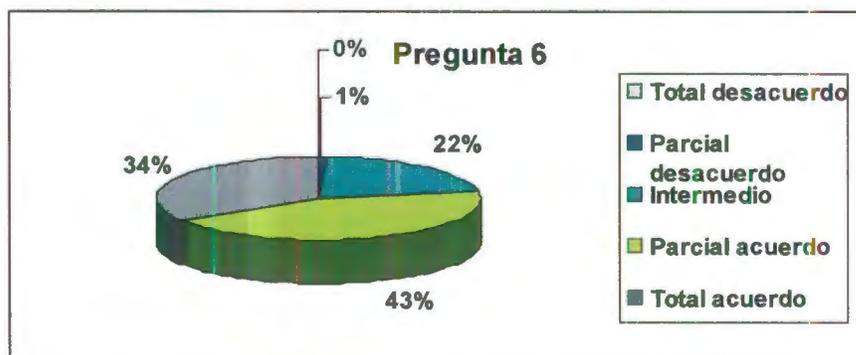
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 5					
¿Está conforme con el servicio recibido en el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	6	28	35	21	131



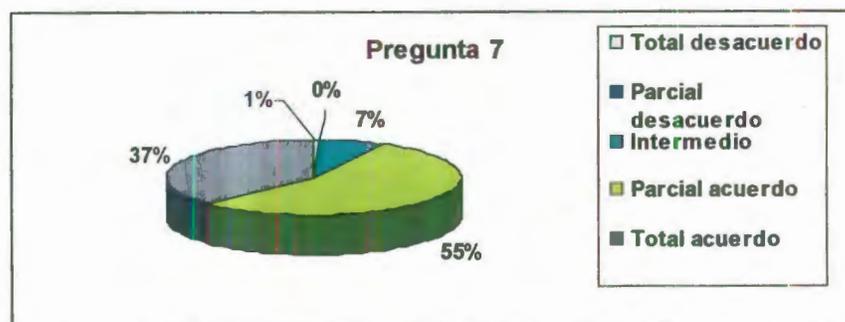
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 6					
¿Le parece que las instalaciones del balneario son adecuadas para recibir a los turistas?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	0	2	48	95	76



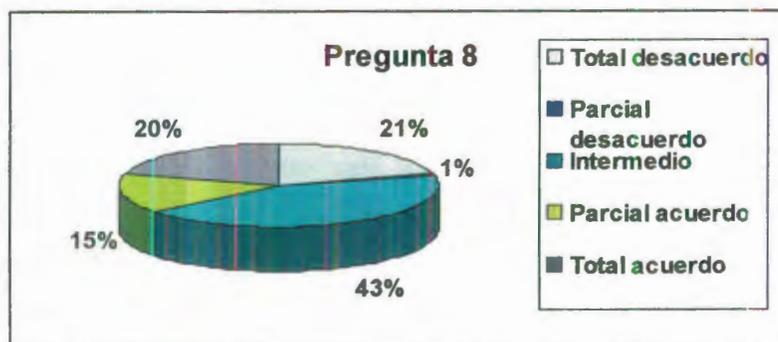
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 7					
¿Los equipos que se encuentran a su disposición están en buenas condiciones?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	1	0	16	122	82



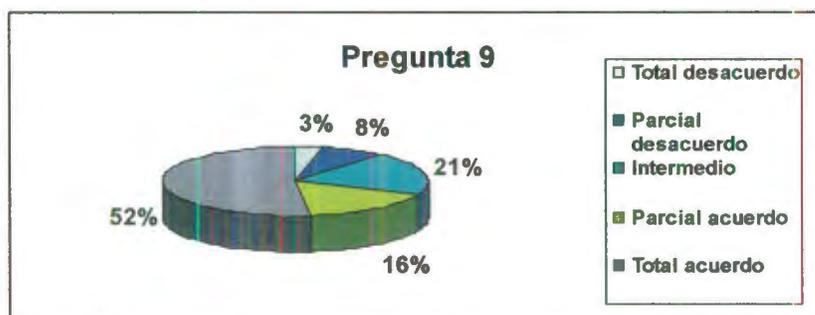
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 8					
¿Las áreas de juego o de recreación se encuentran en buen estado?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	45	3	94	34	45



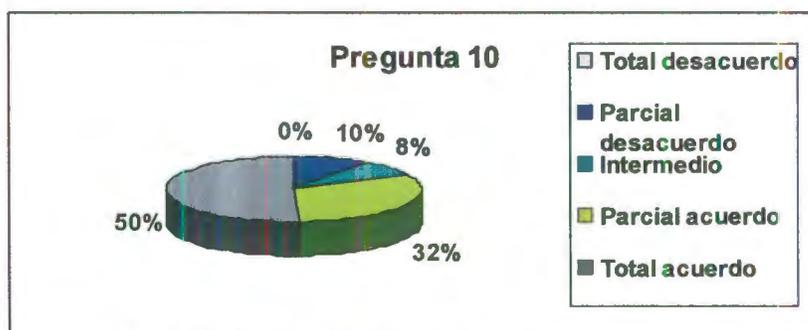
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 9					
¿Las instalaciones del área de comida son de su agrado?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	7	17	46	36	115



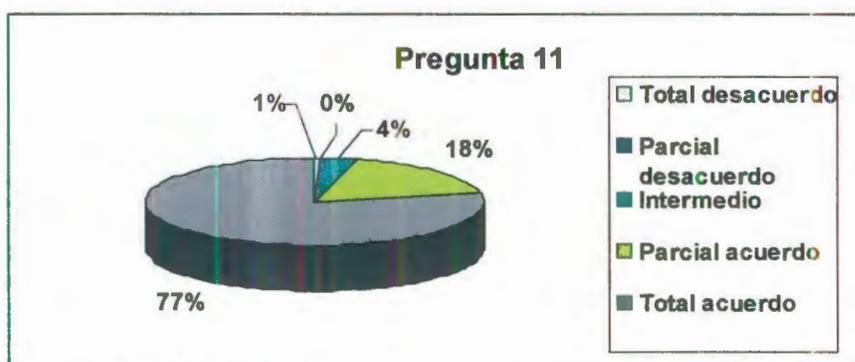
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 10					
¿Considera usted que las instalaciones del balneario contribuyen a la conservación del medio ambiente?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	0	21	18	70	112



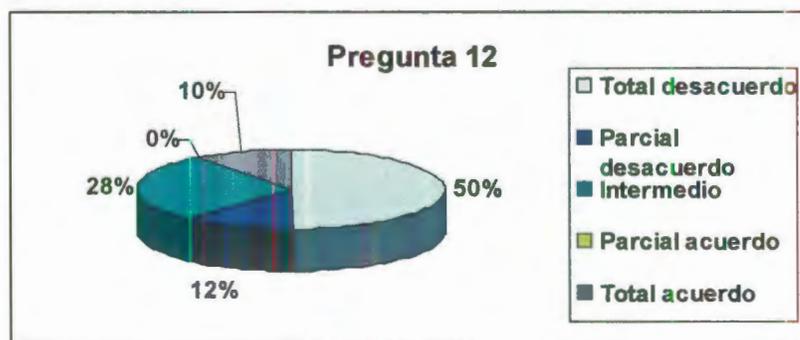
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 11					
¿A su criterio las aguas del balneario se aprecian limpias?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	1	0	8	39	173



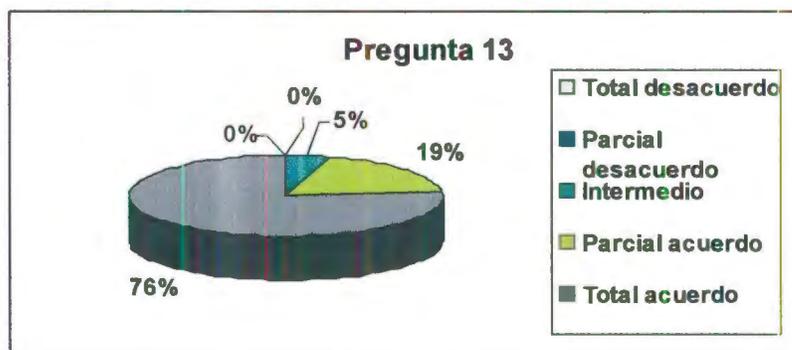
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 12					
¿Conoce el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	110	26	62	0	23



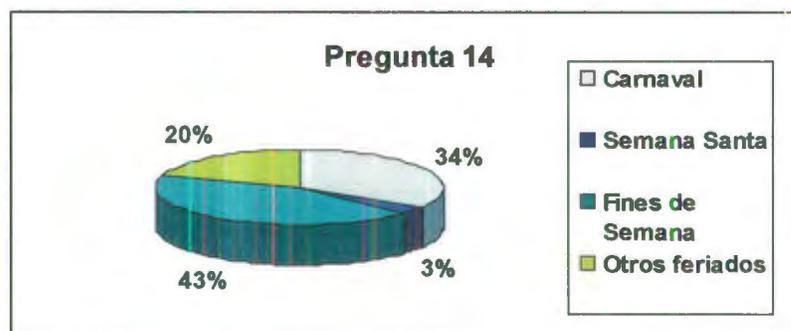
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 13					
¿Está conforme con los beneficios en su salud que le ofrecen las piscinas de aguas naturales, termales o sulfurosas?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	0	0	10	42	169



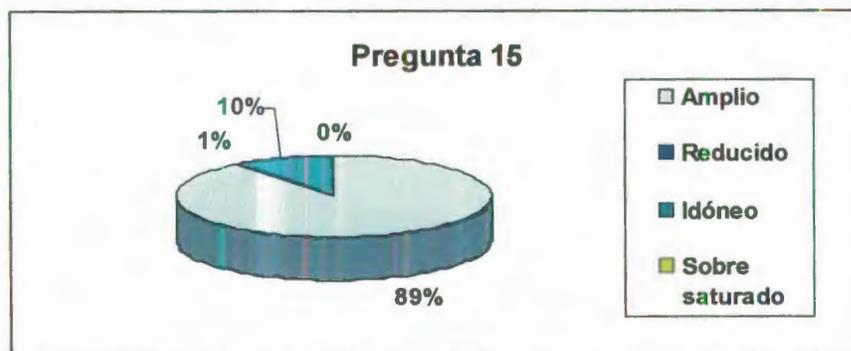
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 14				
Por lo general usted visita el balneario en:	Carnaval	Semana Santa	Fines de Semana	Otros feriados
RESULTADO	75	7	45	94



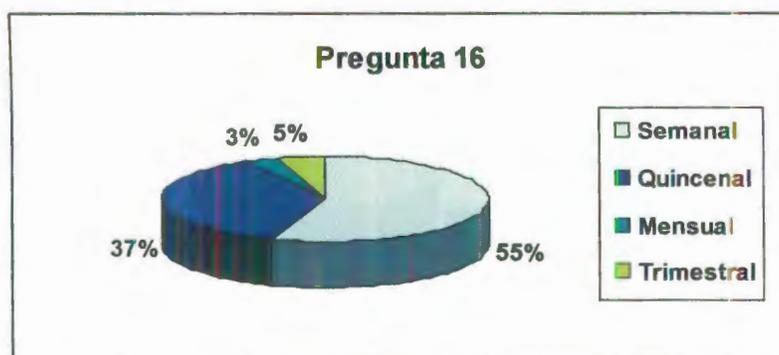
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 15				
A su criterio cree usted que el espacio físico del balneario con respecto a los visitantes es:	Amplio	Reducido	Idóneo	Sobre saturado
RESULTADO	197	1	23	0



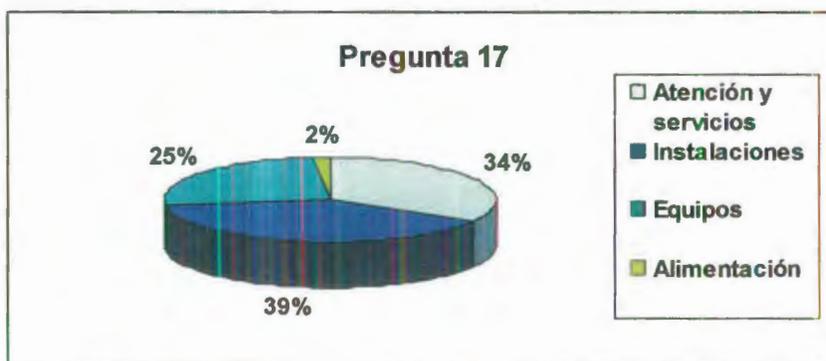
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 16				
¿Cada qué tiempo considera usted es adecuado hacer el mantenimiento de la piscina de aguas naturales, termales o sulfurosas?	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral
RESULTADO	128	85	8	0



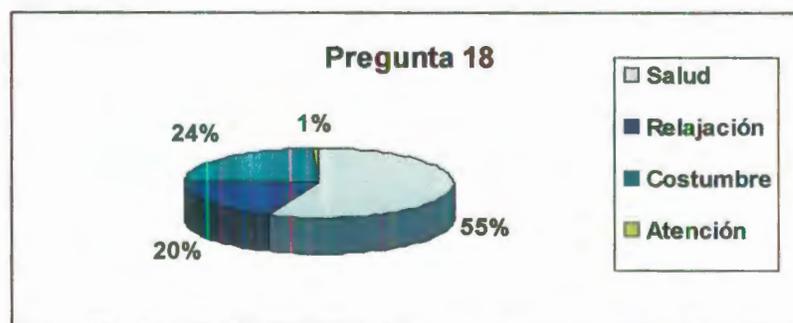
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 17				
¿Según su criterio que aspecto le gustaría que mejore el balneario para que pueda disfrutar más su visita?	Atención y servicios	Instalaciones	Equipos	Alimentación
RESULTADO	74	87	56	4



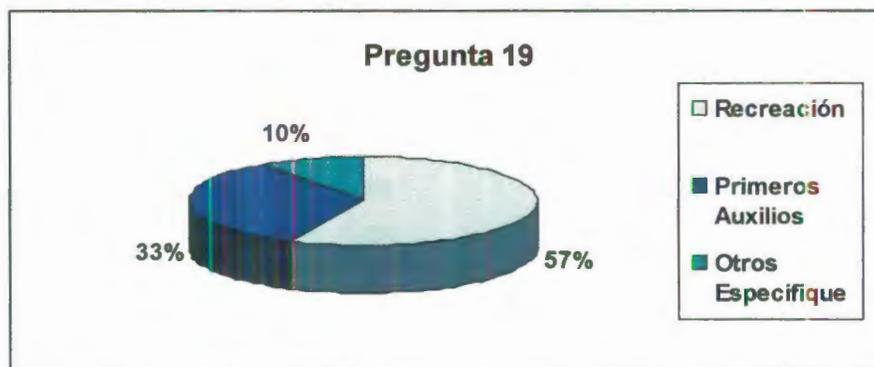
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 18				
¿Por qué Ud. asiste al balneario?	Salud	Relajación	Costumbre	Atención
RESULTADO	124	43	52	2



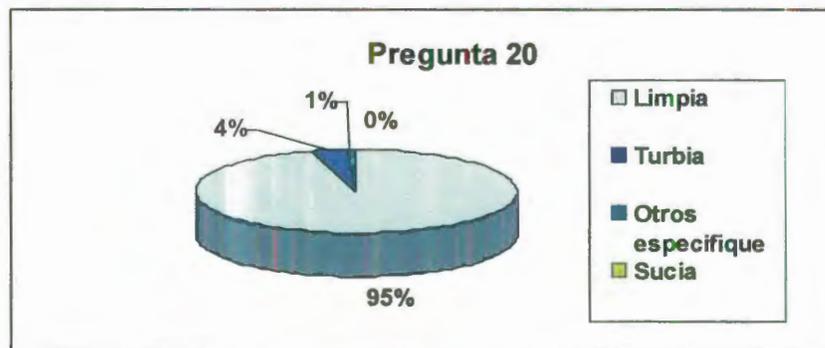
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 19			
¿Qué servicios le gustaría que tuviere el balneario?	Recreación	Primeros Auxilios	Otros Especificos
RESULTADO	129	76	22



Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

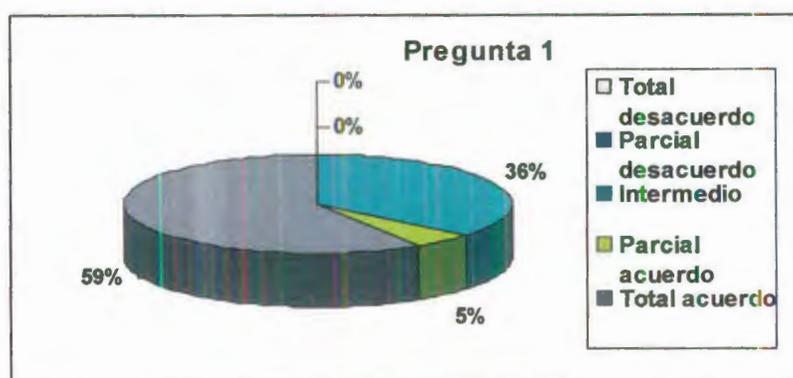
Pregunta # 20				
¿Cómo encuentra Ud. el agua del balneario?	Limpia	Turbia	Otros especificos	Sucia
RESULTADO	211	8	2	0



Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

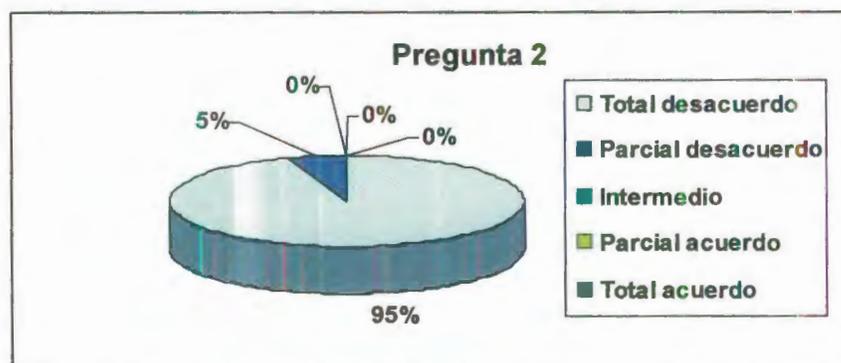
Balneario Portovelo – Encuesta a Turistas

Pregunta # 1					
¿Visita regularmente el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	0	0	21	3	34



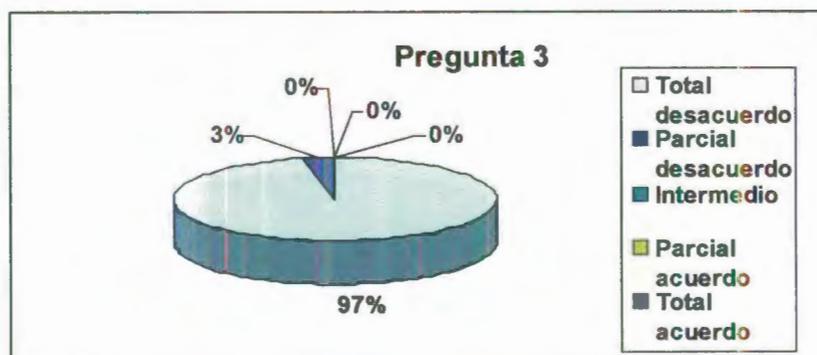
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 2					
¿Al momento de su llegada el personal le informó acerca de los servicios que posee el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	55	3	0	0	0



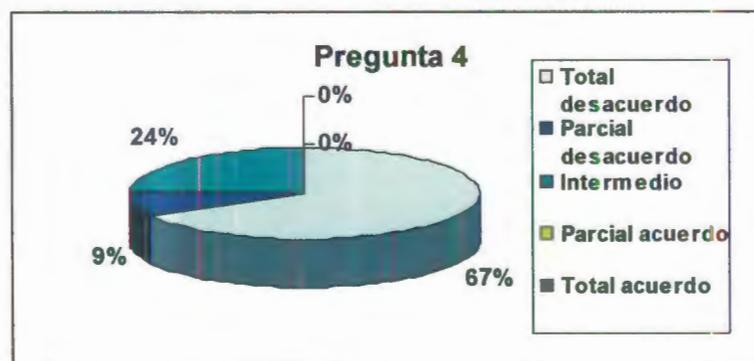
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 3					
¿Durante su visita algún empleado le ofreció un excelente servicio?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	56	2	0	0	0



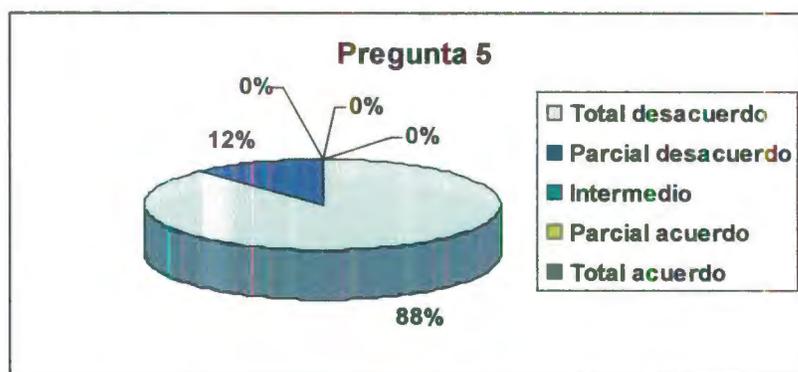
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 4					
¿Cree usted que lo platos ofrecidos en el área de comida son de buena calidad?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	39	5	14	0	0



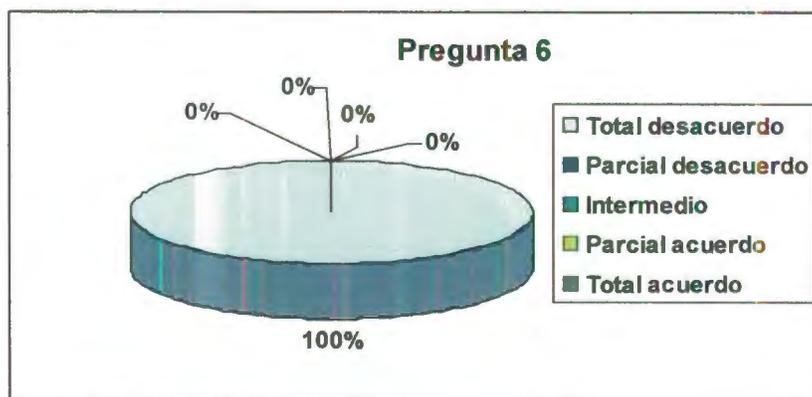
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 5					
¿Está conforme con el servicio recibido en el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	51	7	0	0	0



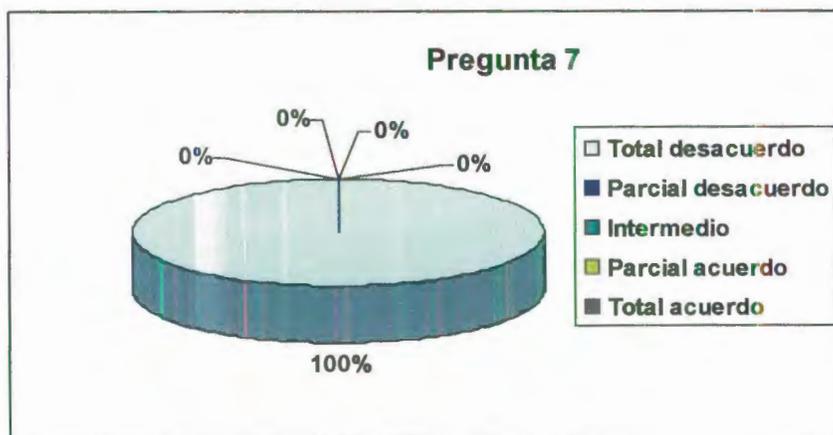
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 6					
¿Le parece que las instalaciones del balneario son adecuadas para recibir a los turistas?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	58	0	0	0	0



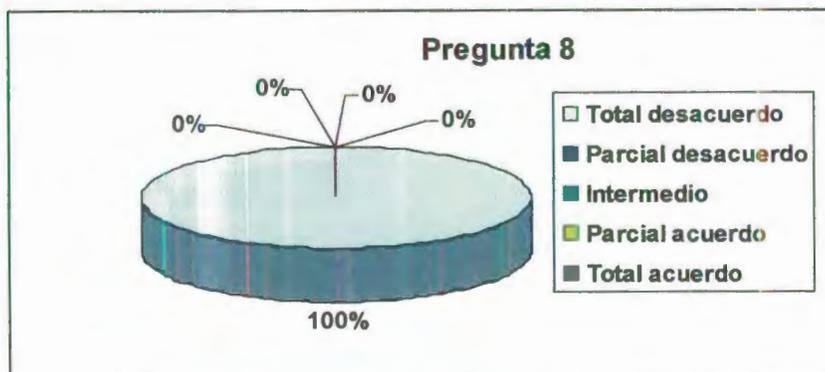
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 7					
¿Los equipos que se encuentran a su disposición están en buenas condiciones?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	58	0	0	0	0



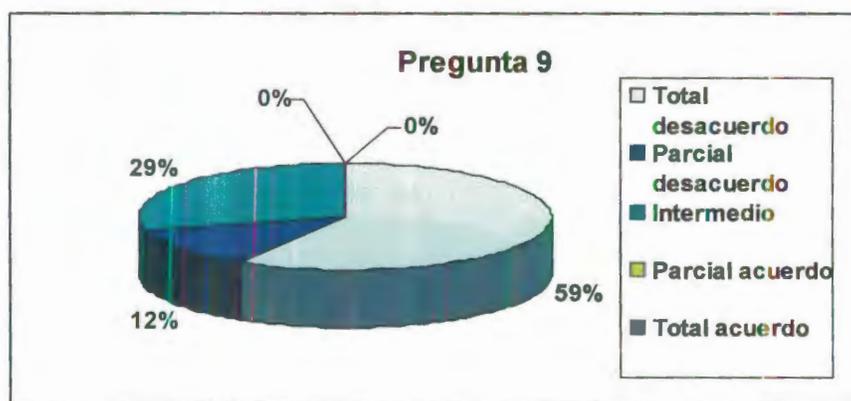
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 8					
¿Las áreas de juego o de recreación se encuentran en buen estado?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	58	0	0	0	0



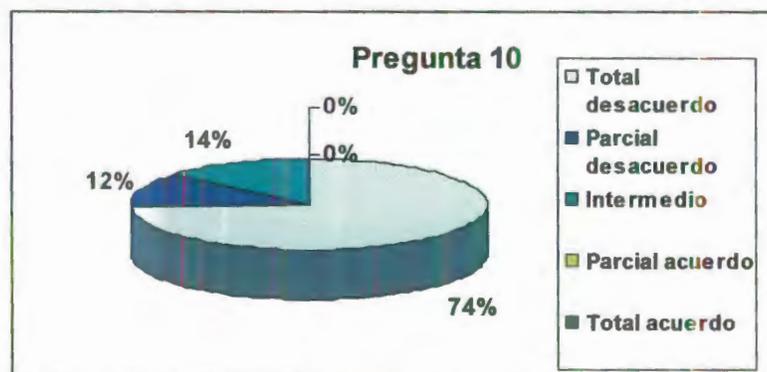
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 9					
¿Las instalaciones del área de comida son de su agrado?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	34	7	17	0	0



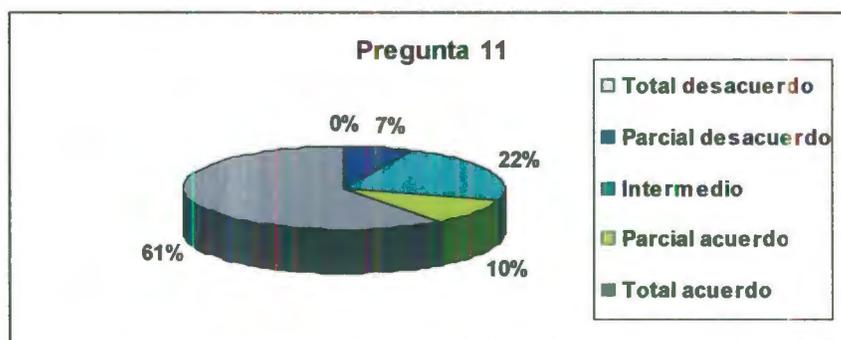
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 10					
¿Considera usted que las instalaciones del balneario contribuyen a la conservación del medio ambiente?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	43	7	8	0	0



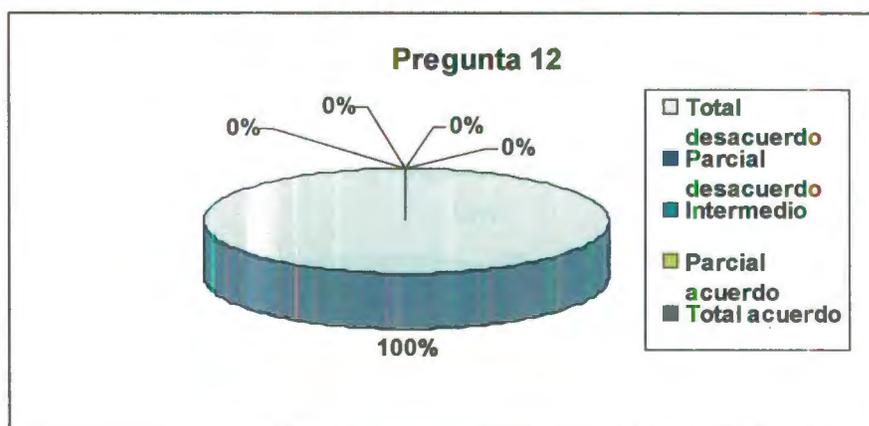
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 11					
¿A su criterio las aguas del balneario se aprecian limpias?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	0	4	13	6	35



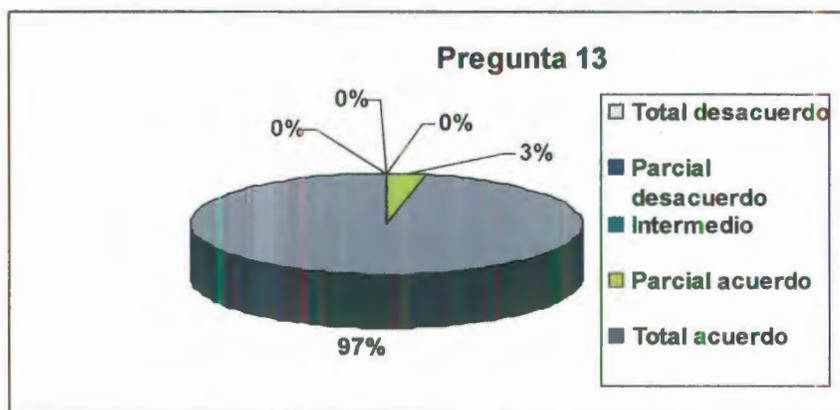
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 12					
¿Conoce adecuado el tratamiento de las aguas utilizado en el balneario?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	58	0	0	0	0



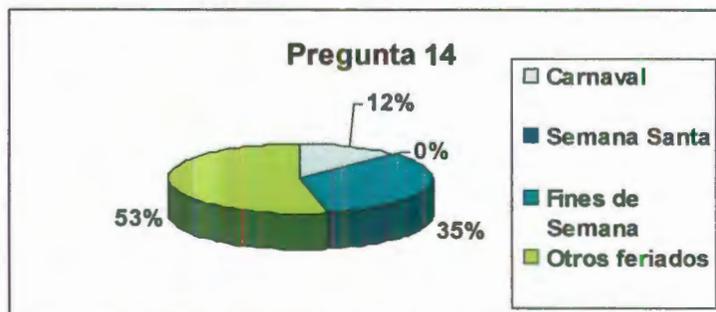
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 13					
¿Está conforme con los beneficios en su salud que le ofrecen las piscinas de aguas naturales, termales o sulfurosas?	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Intermedio	Parcial acuerdo	Total acuerdo
RESULTADO	0	0	0	2	56



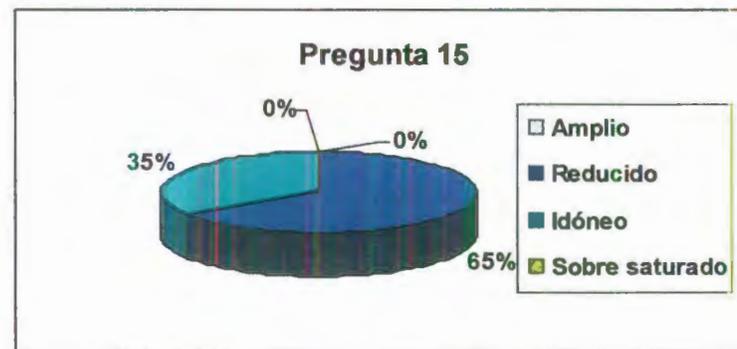
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 14				
Por lo general usted visita el balneario en:	Carnaval	Semana Santa	Fines de Semana	Otros feriados
RESULTADO	7	0	20	31



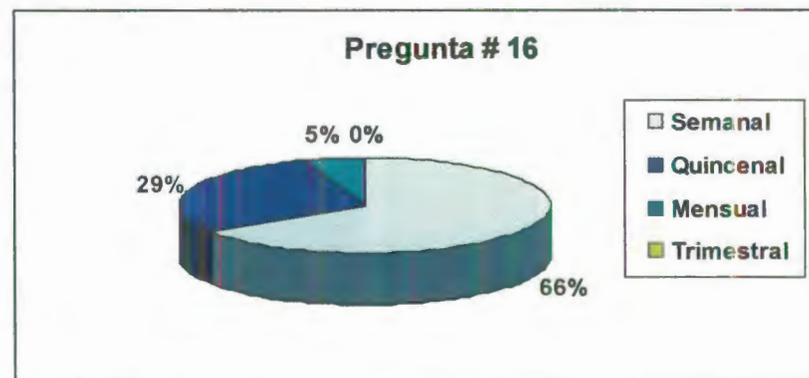
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 15				
A su criterio cree usted que el espacio físico del balneario con respecto a los visitantes es:	Amplio	Reducido	Idóneo	Sobre saturado
RESULTADO	0	38	20	0



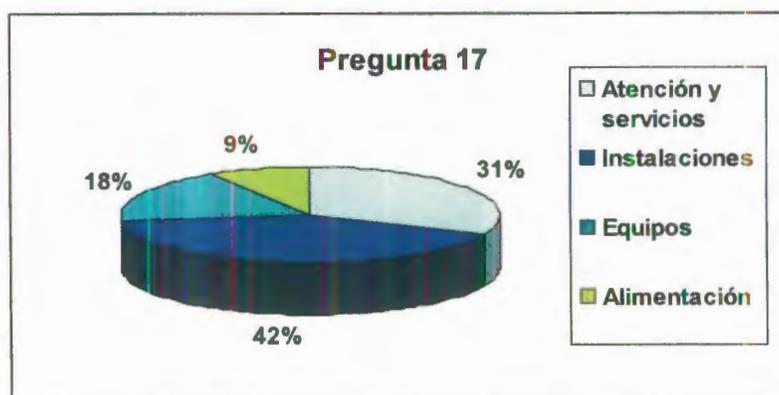
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 16				
¿Cada que tiempo considera usted es adecuado hacer el mantenimiento de la piscina de aguas naturales, termales o sulfurosas?	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral
RESULTADO	38	17	3	0



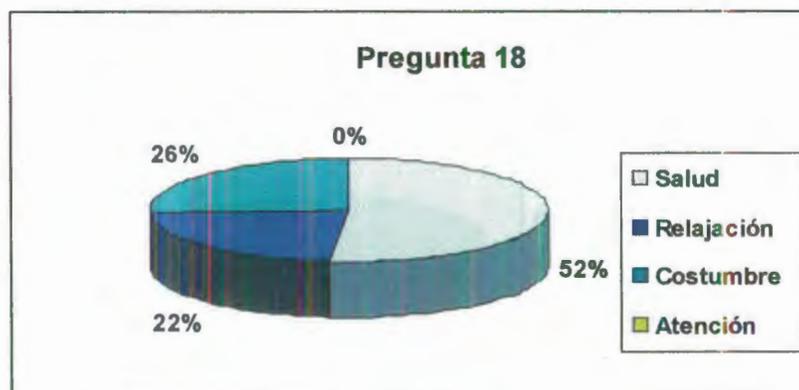
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 17				
¿Según su criterio que aspecto le gustaría que mejore el balneario para que pueda disfrutar más su visita?	Atención y servicios	Instalaciones	Equipos	Alimentación
RESULTADO	21	28	12	6



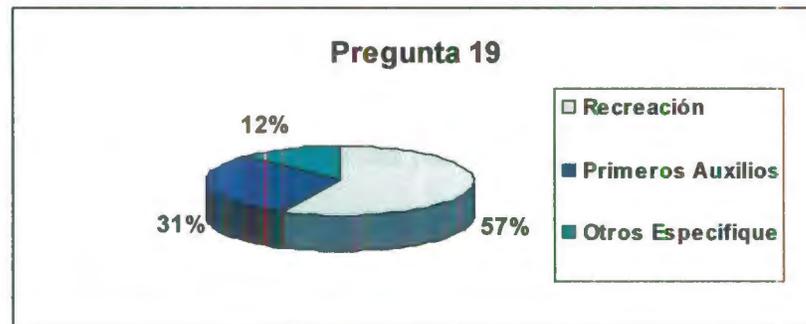
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 18				
¿Por qué Ud. asiste al balneario?	Salud	Relajación	Costumbre	Atención
RESULTADO	30	13	15	0



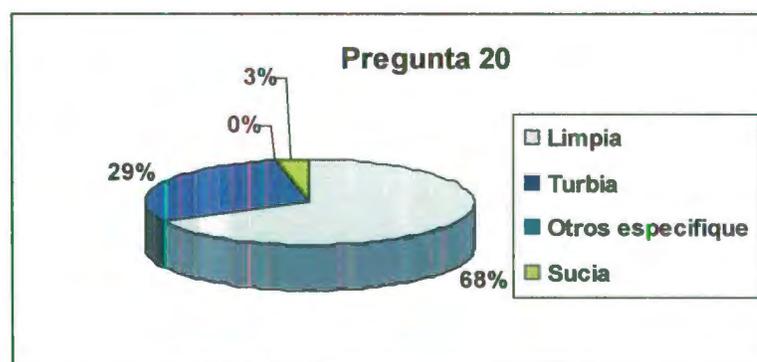
Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 19			
¿Qué servicios le gustaría que tuviera el balneario?	Recreación	Primeros Auxilios	Otros Especificque
RESULTADO	33	18	7



Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Pregunta # 20				
¿Cómo encuentra Ud. el agua del balneario?	Limpia	Turbia	Otros especificque	Sucia
RESULTADO	39	17	0	2



Elaboración: Astrid Cortez y Ma. Luisa Rodríguez

Anexos 4. Resultados de Entrevistas a Propietarios de los balnearios

Entrevista realizada al Administrador del Balneario El Manantial, el día sábado 17 de Marzo del presente año.

Con respecto a los servicios:

1) ¿Cree usted que es importante para su negocio conocer la calidad de servicio?

Por supuesto que es primordial.

2) ¿Mide periódicamente la calidad del servicio?

Sí, dialogando con los turistas.

3) ¿Qué método utiliza para manejar las quejas de los turistas?

Se realizan reuniones, sugerencias y algunas pequeñas encuestas.

4) ¿A su criterio que es lo que más le atrae al turista de su establecimiento?

El entorno natural y el río.

5) ¿Cree usted que el turista está satisfecho con la atención recibida?

Por supuesto, según nuestros sondeos del 100% sólo el 5% nos hacen sugerencias y nosotros tratamos de mejorarlas.

Con respecto a los empleados:

6) ¿Cuáles son los requisitos necesarios para contratar a su personal?

El perfil, sus habilidades y capacitación interna.

7) ¿Según su criterio cree que sus empleados están capacitados para el área en la cual se desempeña cada uno?

Hay constante capacitación y se va puliendo las habilidades de cada uno.

8) ¿Les otorga a sus empleados algún tipo de reconocimiento por su buen desempeño?

Sí, bonificaciones de acuerdo a la producción que tiene el balneario.

9) ¿Cree usted que la atención que sus empleados ofrecen a los turistas es la adecuada?

Todos se esfuerzan por dar lo mejor, algunos se comportan según como el turista los trata, pero siempre dentro de los márgenes establecidos.

10) ¿Considera adecuado el ambiente de trabajo en la cual se desempeñan sus empleados?

Sí, este lugar es muy cómodo en todas sus instalaciones, por lo que los trabajadores tienen espacio para trabajar perfectamente.

Con respecto a las instalaciones:

11) ¿Considera adecuadas sus instalaciones para los servicios que ofrece?

Sí, casi un 100% del producto está terminado.

12) ¿Con qué regularidad les da mantenimiento a sus instalaciones?

De acuerdo a las necesidades que requiera mantenimiento, entiéndase muebles, zonas verdes, etc.

13) ¿Con qué regularidad les da mantenimiento al equipamiento?

Depende de las necesidades que se vayan dando.

14) ¿Los depósitos de basura se encuentran clasificados adecuadamente para el reciclaje?

Sí, se encuentran en lugares estratégicos, y si cuidamos el medio ambiente.

15) ¿Existe una correcta depuración para las aguas de uso doméstico?

Sí, se brinda una excelente calidad de agua, cambiamos el agua con mucha frecuencia.

16) ¿Ha considerado alguna medida preventiva para evitar el deterioro ambiental del balneario? ¿Sería a mediano o a largo plazo?

Sí, se controla los desechos, tenemos un pozo séptico y se cuida mucho que no destruyan y que no arrojen los desechos al río.

Con respecto a las estrategias de mercado:

17) ¿En el futuro ofrecerá servicios adicionales? ¿Cuáles?

Sí, un centro de convenciones, realizar city tours, Construcción de 20 cabañas. Ampliar la atención para 1500 personas.

18) ¿Capacitará constantemente a sus empleados, para mejorar el servicio que se brinda en su establecimiento?

Ellos son el éxito del balneario, merecen toda la capacitación, realizaremos reuniones constantes para temas relacionados con primeros auxilios y métodos para mejorar la calidad del servicio.

19) ¿Dentro de su planificación anual ha considerado algún tipo de promociones para la captación de un mayor número de turistas?

Sí, promociones del 10% de descuento para grupos y el *free* para la empresa que nos promocionen.

20) ¿Al momento de realizar campañas publicitarias, cuál es el medio que más utilizaría?

Televisión, radio, periódico local y muy pronto en la revista líderes.

21) ¿Posee estrategias para mejorar la calidad de los servicios en un futuro? Y ¿En qué tiempo lo aplicaría?

La construcción de cabañas que realizaremos en poco tiempo nos ayudará a mejorar la calidad del balneario. En cuanto a lo que hoy tenemos a disposición, esto constantemente se mejorará, el objetivo primordial es hacer más atractivo al balneario.

Entrevista realizada al Propietario del Balneario Selva Alegre, el día sábado 17 de Marzo del presente año.

Desarrollo de la entrevista:

Con respecto a los servicios:

1) ¿Cree usted que es importante para su negocio conocer la calidad de servicio?

Si, saber que se brinda para poder ofrecer.

2) ¿Mide periódicamente la calidad del servicio?

No, El propio servicio atiende a las necesidades.

3) ¿Qué método utiliza para manejar las quejas de los turistas?

Tratar de mejorar en lo que se pueda, pero yo diría que la ciencia es la experiencia al momento de manejar clientes.

4) ¿A su criterio que es lo que más le atrae al turista de su establecimiento?

La comodidad del lugar, los servicios que les ofrecemos y la facilidad al momento de transportarse, a demás de los platos típicos que aquí se preparan.

5) ¿Cree usted que el turista está satisfecho con la atención recibida?

Me atrevo a decir que un 99% están satisfechos porque siempre agradecen la estadía y regresan con frecuencia agradecen por su servicio.

Con respecto a los empleados:

6) ¿Cuáles son los requisitos necesarios para contratar a su personal?

Amabilidad y ganas de trabajar.

7) ¿Según su criterio cree que sus empleados están capacitados para el área en la cual se desempeña cada uno?

Sí, la mayoría son jóvenes, son ágiles y dinámicos.

8) ¿Les otorga a sus empleados algún tipo de reconocimiento por su buen desempeño?

Prácticamente aquí los dueños son mis hijos y ellos trabajan cada quien en una área, entonces, ellos y los empleados en temporada alta son bien pagados, en navidad reciben una canasta con víveres.

9) ¿Cree usted que la atención que sus empleados ofrecen a los turistas es la adecuada?

Sí, porque la mayoría se van contentos y regresan.

10) ¿Considera adecuado el ambiente de trabajo en la cual se desempeñan sus empleados?

Sí, cada área fue diseñada para algo específico y ellos lo hacen bien.

Con respecto a las instalaciones:

11) ¿Considera adecuadas sus instalaciones para los servicios que ofrece?

Sí, pero aún falta adecuarlo para atender como se merece el turista. Tenemos un proyecto por ejecutar.

12) ¿Con qué regularidad les da mantenimiento a sus instalaciones?

A diario.

13) ¿Con qué regularidad les da mantenimiento al equipamiento?

Depende del funcionamiento por ejemplo cocina todos los días, piscina cada dos días.

14) ¿Los depósitos de basura se encuentran clasificados adecuadamente para el reciclaje?

Sí, se clasifica la basura orgánica e inorgánica, reciclable y el resto nos sirve de abono para la finca.

15) ¿Existe una correcta depuración para las aguas de uso doméstico?

Sí, utilizamos instalaciones que funcionan mediante tuberías.

16) ¿Ha considerado alguna medida preventiva para evitar el deterioro ambiental del balneario? ¿Sería a mediano o a largo plazo?

No, creemos que no sea muy necesario, puesto que estamos rodeados de mucha vegetación.

Con respecto a las estrategias de mercado:

17) ¿En el futuro ofrecerá servicios adicionales? ¿Cuáles serían?

Sí tenemos un Proyecto: Implementar una de nuestras especialidades en cocina que es el plato de tilapia, como un distintivo del lugar, a demás de la pesca deportiva y el alojamiento.

18) ¿Capacitará constantemente a sus empleados, para mejorar el servicio que se brinda en su establecimiento?

Si, espero que así sea para ofrecer mayor calidad.

19) ¿Dentro de su planificación anual ha considerado algún tipo de promociones para la captación de un mayor número de turistas?

Sí, colocar un parador turístico y así atraer al turista.

20) ¿Al momento de realizar campañas publicitarias, cuál es el medio que más utilizaría?

La radio.

21) ¿Posee estrategias para mejorar la calidad de los servicios en un futuro? Y ¿En que tiempo lo aplicaría?

No, Pienso que solo con la experiencia y la preparación que uno tiene.

Entrevista realizada al Propietario del Balneario Paso Ochoa, el día domingo 18 de Marzo del presente año.

Con respecto a los servicios:

1) ¿Cree usted que es importante para su negocio conocer la calidad de servicio?

Sí, de aquello depende la calidad del balneario.

2) ¿Mide periódicamente la calidad del servicio?

Periódicamente no, el servicio atiende a las necesidades.

3) ¿Qué método utiliza para manejar las quejas de los turistas?

La ciencia es la experiencia al momento de manejar a los clientes. Yo converso con ellos y suelen darme recomendaciones.

4) ¿A su criterio que es lo que más le atrae al turista de su establecimiento?

Lo natural, el campo, las cosas antiguas y rústicas. Sobre todo el agua del río y piscinas, ya que estas son naturales.

5) ¿Cree usted que el turista está satisfecho con la atención recibida?

Sí, porque es amplio, aseado y la atención es buena.

Con respecto a los empleados:

6) ¿Cuáles son los requisitos necesarios para contratar a su personal?

Responsables, que tengan un buen aseo personal, que sean atentos, que conozcan bien la zona, y que den buena imagen del lugar a los turistas.

7) ¿Según su criterio cree que sus empleados están capacitados para el área en la cual se desempeña cada uno?

Capacitación profesional no tienen, pero es gente amable que tiene una educación básica, y por lo general muy respetuosos.

8) ¿Les otorga a sus empleados algún tipo de reconocimiento por su buen desempeño?

Sí con pagos extras según los días, también se les costea un día para que ellos junto a su familia disfruten del balneario.

9) ¿Cree usted que la atención que sus empleados ofrecen a los turistas es la adecuada?

No he recibido quejas, ellos tienen un correcto desempeño.

10) ¿Considera adecuado el ambiente de trabajo en la cual se desempeñan sus empleados?

Sí, los chicos se desempeñan muy bien.

Con respecto a las instalaciones:

11) ¿Considera adecuadas sus instalaciones para los servicios que ofrece?

Sí, como es un lugar muy natural, la gente lo visita por ello.

12) ¿Con qué regularidad les da mantenimiento a sus instalaciones?

Todos los días se cambia el agua completamente.

13) ¿Con qué regularidad les da mantenimiento al equipamiento?

Todos los días se limpia.

14) ¿Los depósitos de basura se encuentran clasificados adecuadamente para el reciclaje?

Sí, separamos la basura para el reciclaje.

15) ¿Existe una correcta depuración para las aguas de uso doméstico?

Hay pozo séptico para los desechos.

16) ¿Ha considerado alguna medida preventiva para evitar el deterioro ambiental del balneario? ¿Sería a mediano o a largo plazo?

Sí, cuidamos mucho la naturaleza, sembramos plantas, flores y recomendamos a los turistas que no ensucien y que no maten los animalitos especialmente los pajaritos.

Con respecto a las estrategias de mercado:

17) ¿En el futuro ofrecerá servicios adicionales? ¿Cuáles?

Realizar paquetes turísticos, y adicionalmente la construcción de 2 pozos sépticos y construcción de 2 piscinas con el agua sulfurosa.

18) ¿Capacitará constantemente a sus empleados, para mejorar el servicio que se brinda en su establecimiento?

Claro, constantemente hay que darles la capacitación necesaria.

19) ¿Dentro de su planificación anual ha considerado algún tipo de promociones para la captación de un mayor número de turistas?

No, hay gente que viene a acampar pero traen sus propias carpas.

20) ¿Al momento de realizar campañas publicitarias, cuál es el medio que más utilizaría?

Optaría por los medios de Radio y periódico.

21) ¿Posee estrategias para mejorar la calidad de los servicios en un futuro? Y ¿En qué tiempo lo aplicaría?

Sí, posiblemente a mediados del año.

Anexo 5. Fotografías de los Balnearios

Balneario Manantial



Área de piscina y descanso



Cabaña para hospedarse



Área de comedor



Fuente con peces



Piscina de hidromasaje



Río Naranjos

BALNEARIO PORTOVELO



Turista poniéndose el agua sulfurosa



Área de venta de comida



Pozo del Agua sulfurosa



Río Portovelo

BALNEARIO SELVA ALEGRE



Vista general del balneario



Vista de los toboganes



Áreas de las piscinas



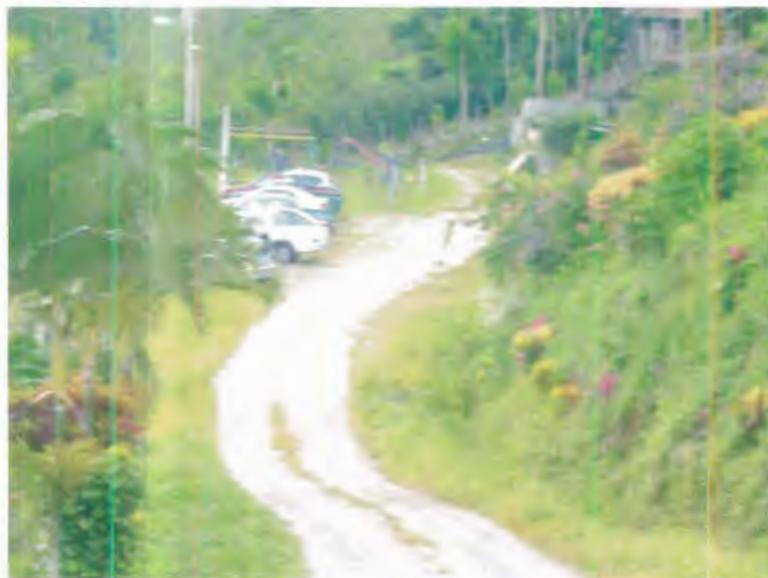
Chorro de agua natural



Área de descanso Selva Alegre



Área de descanso



Zona de parqueo e ingreso

BALNEARIO PASO OCHOA



Piscina de agua sulfurosa



Piscina de Agua sulfurosa y el río



Toma general de las instalaciones del balneario



Vista panorámica del balneario



Habitaciones



Río Paso Ochoa