



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



Aventura, descanso y diversión

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA COMERCIAL

TEMA: INVESTIGACIÓN DE LA INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA Y PROPUESTA DE MEJORA BASADA EN CICLOS DE SERVICIO

AUTOR: MARÍA DE LOS ÁNGELES MEZA JÁCOME

DIRECTORA: ECO. GIOVANNA GALLEGOS, MBA.



Generalidades

ANTECEDENTES



es la tercera actividad económica después de la extracción de petróleo y el banano

JUSTIFICACIÓN



brinden un servicio de calidad



OBJETIVOS

General

Diseñar un modelo de ciclo de servicio de las operaciones en el sector turístico del cantón Baños de Agua Santa con la finalidad de mejorar el aspecto socioeconómico de comunidad, permitiendo el desarrollo y manejo sostenible de la actividad turística del cantón.

Específicos

Establecer atributos del servicio, que tienen mayor impacto al momento de preferir el lugar para realizar turismo.

Identificar las características demográficas de los visitantes, para establecer la influencia de las mismas al momento de preferir el destino turístico

Determinar la aceptación que tiene el turismo del cantón Baños de Agua Santa y saber los aspectos que se debería mejorar para brindar un mejor servicio turístico.

Analizar la incidencia que tiene el turismo, con las personas que se dedican a esta actividad mejorando el estilo de vida de las personas.

Promover y desarrollar convenios de asociación estratégicas en turismo con todos los sectores sociales y comunidades del Cantón Baños de Agua Santa.

HIPOTESIS

La actividad del volcán Tungurahua desde el año de 1999 ha sido un factor determinante para el crecimiento económico de Baños de Agua Santa, el ingreso de turistas nacionales y extranjeros ha ido en constante aumento, principalmente al turista nacional e internacional que le gusta la naturaleza, fe a la virgen, salud y deportes extremos que solo lo pueden realizar en el Cantón Baños.

Proporcionando un servicio de calidad, de esta manera el turismo dinamiza las agencias de viajes que ofertan paquetes turísticos ecológicos, además al transporte, restaurantes y toda la cadena productiva.

Marco Teórico

Turismo

son todas las actividades ejecutadas por las personas durante sus viajes a lugares distintos de su residencia habitual, por un periodo de tiempo inferior a un año y para ir de vacaciones, trabajar u otras actividades

Clasificación



Serqual

- 
- Fiabilidad
 - Capacidad de respuesta
 - Seguridad
 - Empatía
 - Elementos Tangibles

Marco Teórico

CICLO DE SERVICIO

es la secuencia completa de relaciones que experimenta un usuario, cliente, con el fin de satisfacer sus necesidades



Satisfacción del cliente



Análisis del entorno



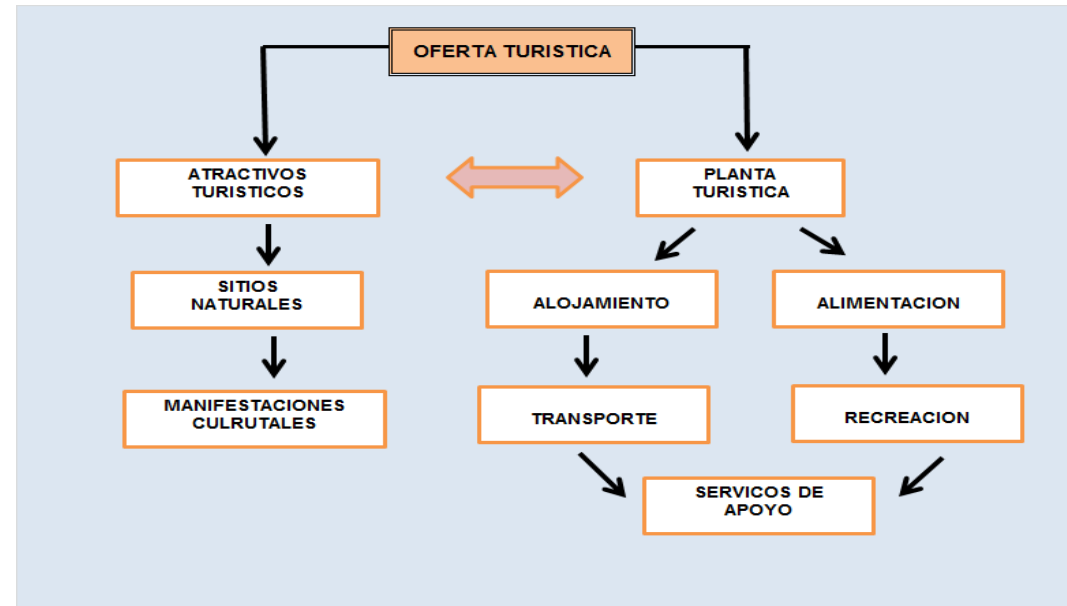
Baños 

Aventura, descanso y diversión

Demanda turística

Principales Destinos Visitados en Ecuador (En miles)		
N.	CIUDAD	CONCENTRACION
1	QUITO	58,09%
2	GUAYAQUIL	37,28%
3	CUENCA	11,89%
4	SANTA ELENA	11,85%
5	BAÑOS DE AGUA SANTA	9,73%
6	SALINAS	8,40%
7	GALAPAGOS	8,31%
8	OTAVALO	7,96%
9	IBARRA	7,86%
10	TULCÁN	6,51%

Oferta turística



Turismo de Cultura



Turismo de Aventura



Turismo de Bienestar



Turismo Deportivo



Turismo de Estudio



Turismo de Salud





- Fuerte componente natural y cultural en los territorios.
- Gestión local participativa.
- Su población es amable, participativa, decidida y proactiva.
- Excelente estado de red vial con un buen nivel de conectividad hacia todos los lugares a nivel nacional.
- La cultura religiosa es muy importante.
- Posee con una amplia infraestructura turística.

Fortalezas

- Demanda de productos diversificados.
- Reducción del índice de migración
- Nuevos nichos de mercado.
- Su ubicación privilegiada que se encuentra entre la Sierra y la Amazonía permitiendo mayor ingreso de turistas.
- Gran diversidad de áreas naturales como de aguas termales.
- El clima es cálido y húmedo.

Oportunidades

- Falta de regularización legal.
- Empresa privada que comercializa operaciones privadas como turismo comunitario.
- El volcán Tungurahua a partir de 1999 crea incertidumbre entre los turistas nacionales.

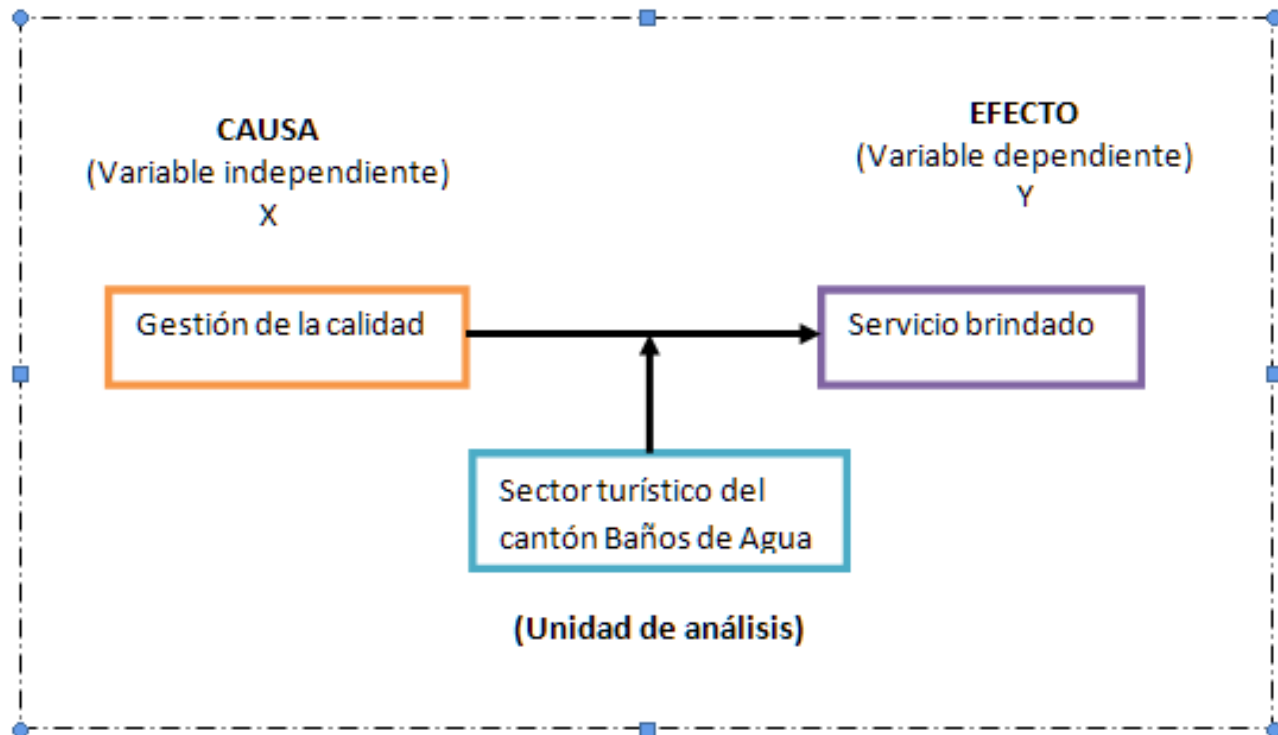
Amenazas

- Falta de canales de comercialización
- Oferta carente de estándares de calidad básica
- Escasa gestión administrativa financiera.
- Aumento de la inseguridad dentro del cantón.
- La actividad turística se ha concentrado en el casco cantonal, abandonando las parroquias rurales.
- La actividad económica se centra en el sector turístico, transformándose en vulnerable.

Debilidades



Variables e Indicadores de la Investigación

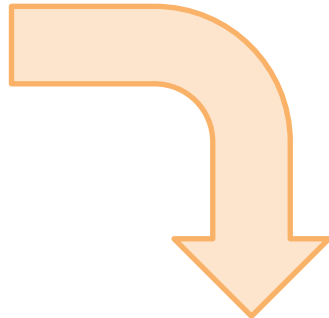


Técnica para recolección de datos



Problema

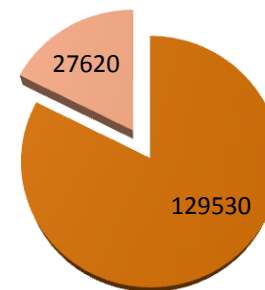
Debilidades en la administración de la actividad turística debido a la falta de personal capacitado, mal manejo de recursos, poca organización



Muestra

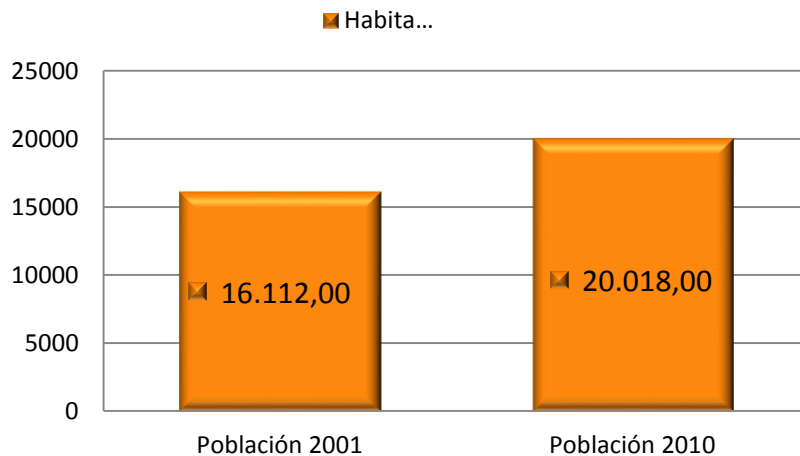
Turistas Cantón Baños

■ Turistas Nacionales ■ Turistas Extranjeros



160
turistas

Crecimiento Poblacional Cantón Baños

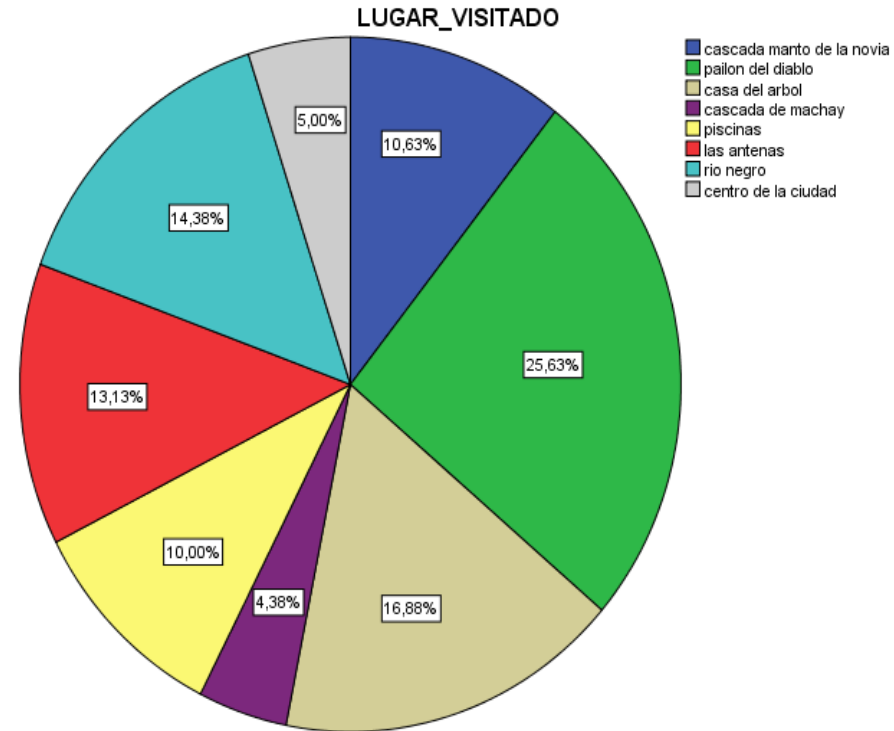


Análisis de datos

LUGAR_VISITADO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
cascada manto de la novia	17	10,6	10,6	10,6
pailón del diablo	41	25,6	25,6	36,3
casa del árbol	27	16,9	16,9	53,1
cascada de Machay	7	4,4	4,4	57,5
piscinas	16	10,0	10,0	67,5
las antenas	21	13,1	13,1	80,6
rio negro	23	14,4	14,4	95,0
centro de la ciudad	8	5,0	5,0	100,0
Total	160	100,0	100,0	

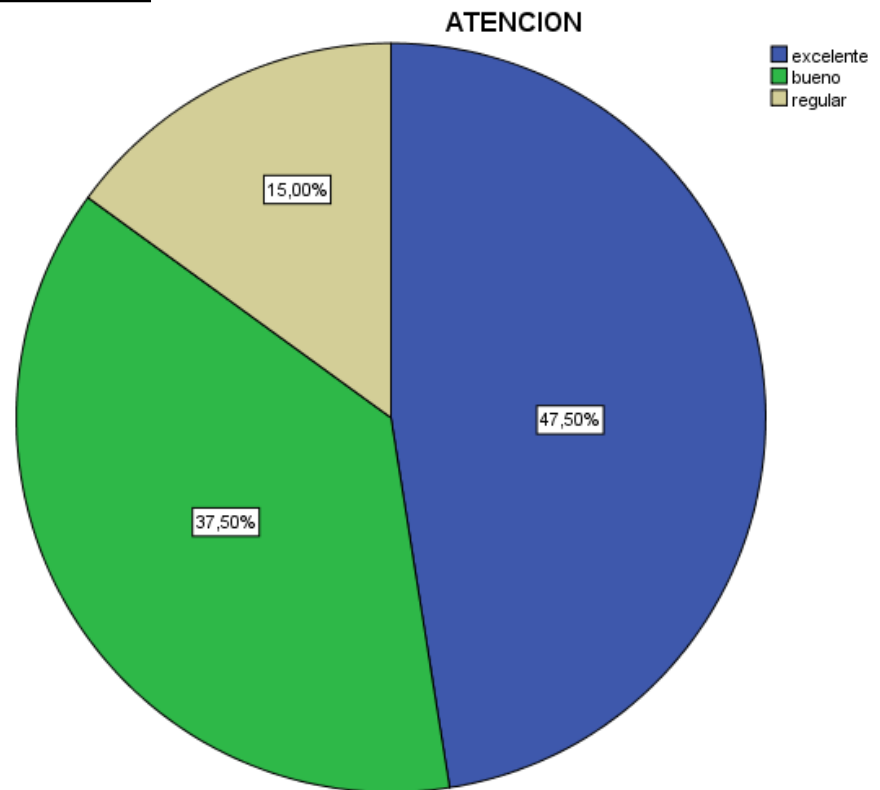
Válidos



Análisis de datos

ATENCIÓN

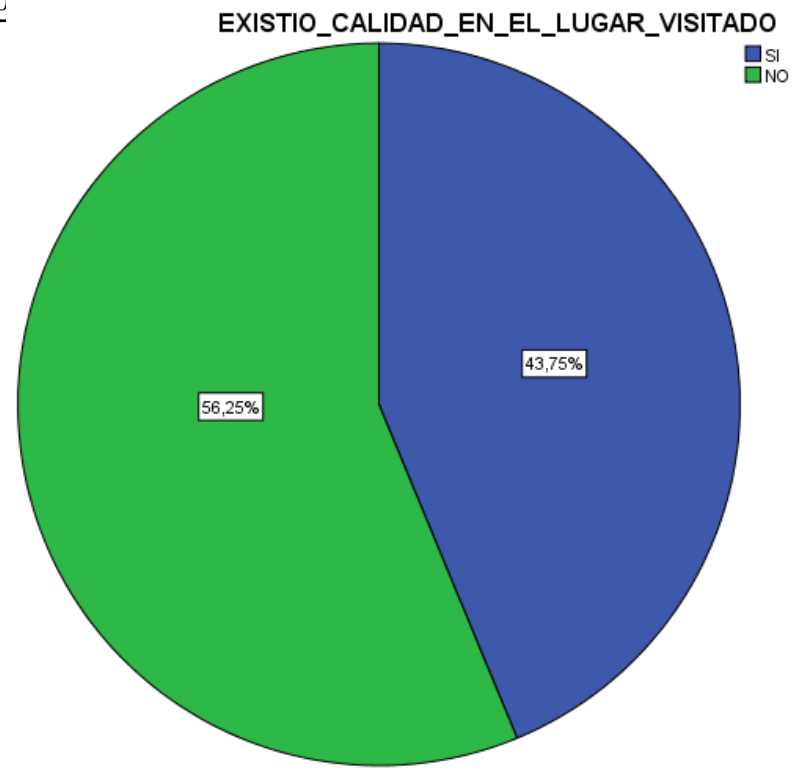
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válidos	a		válido	acumulado
	excelente	76	47,5	47,5
	bueno	60	37,5	85,0
	regular	24	15,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0



Análisis de datos

EXISTIO_CALIDAD_EN_EL_LUGAR_VISITADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a		válido	acumulado
Válidos	SI	70	43,8	43,8	43,8
	NO	90	56,3	56,3	100
	Total	160	100,0	100,0	



Análisis de datos

Lugar visitado – Personal se encuentra capacitado

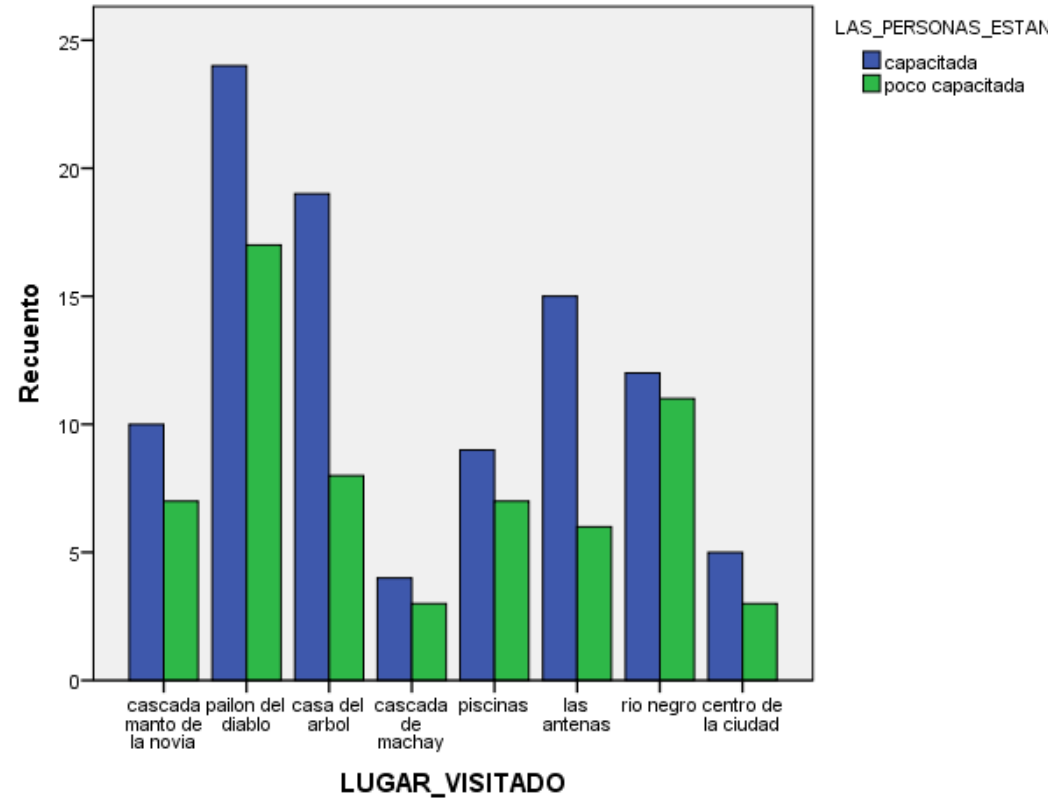
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,054 ^a	7	,880
Razón de verosimilitudes	3,106	7	,875
Asociación lineal por lineal	,010	1	,919
N de casos válidos	160		

a. 4 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,71.

H1 Si $p=0.880$ y $\alpha = 0.05$
La H1 no se rechaza, se acepta ya que es mayor.

Gráfico de barras



Análisis de datos

Atención – calidad en el lugar visitado

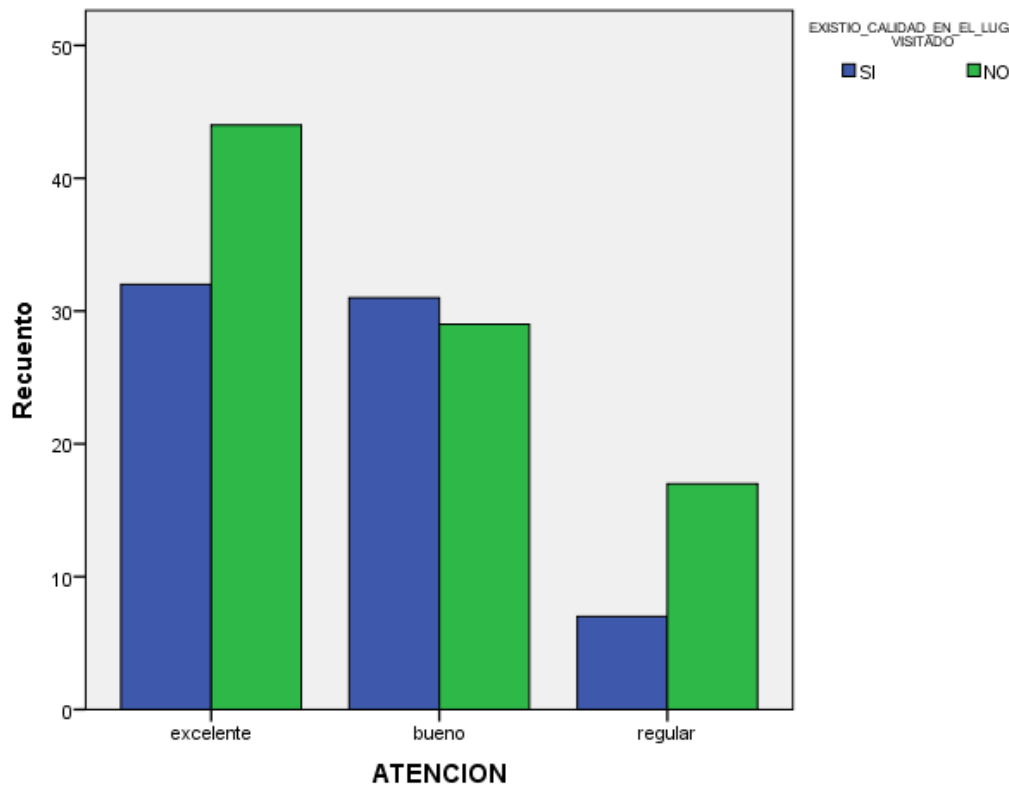
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,686 ^a	2	,158
Razón de verosimilitudes	3,759	2	,153
Asociación lineal por lineal	,246	1	,620
N de casos válidos	160		

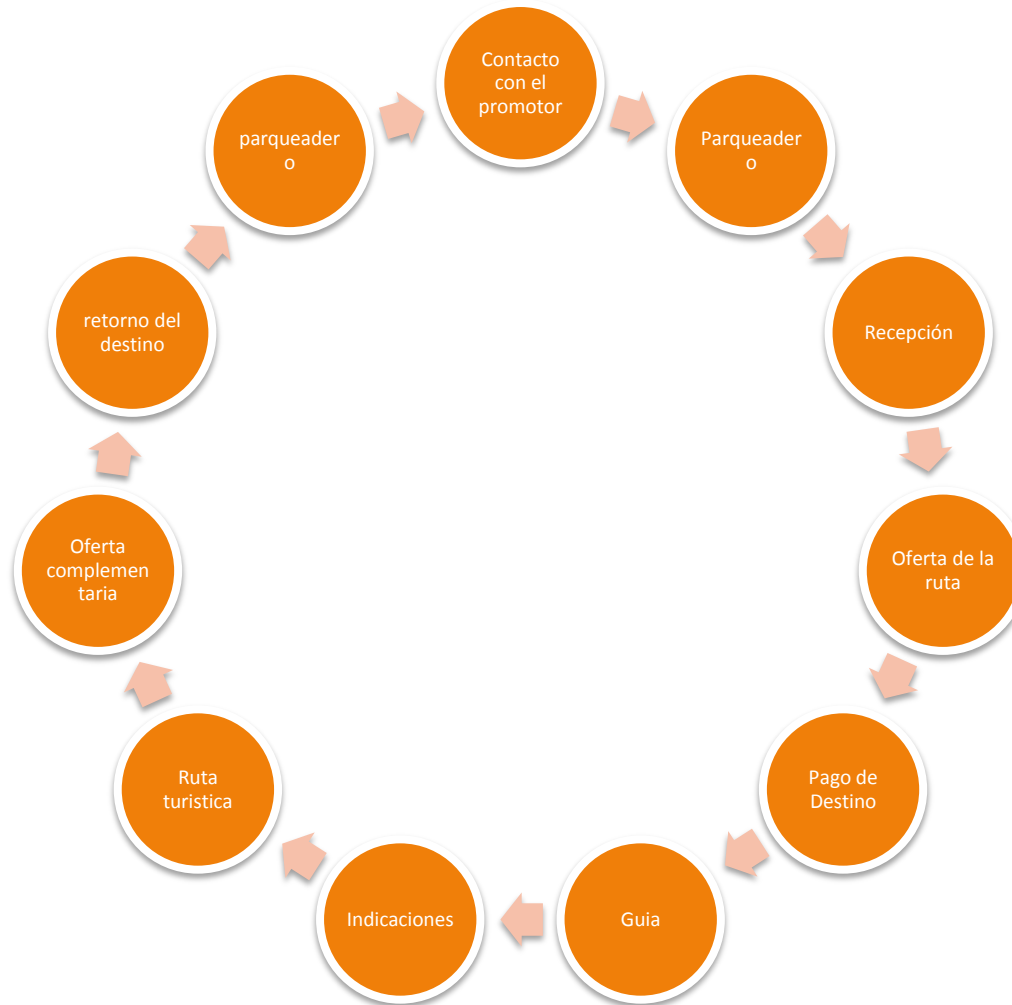
a. 0 casillas (0,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 10,50.

H1 Si $p=0.158$ y $\alpha = 0.05$
La H1 no se rechaza, se acepta ya que es mayor.

Gráfico de barras



Propuesta de mejora



Conclusiones

Con esta dinámica tenemos al cantón Baños de Agua Santa, convertido hoy en día en uno de los principales destinos turísticos del país, a finales del siglo XX, las banañas y bañeros vieron como sus esfuerzos orientados hacia el turismo, era prácticamente extinguidos con la violenta activación de la mama Tungurahua, y más aún por la continua campaña de desinformación desarrollada por los medios de comunicación tanto a nivel nacional como internacional. Baños se convirtió en el centro de atención y de la desinformación, quedando como un “pueblo fantasma luego de la obligatoriedad y forzosa evacuación de sus pobladores quienes vivieron de primera mano cómo el sensacionalismo, el desconocimiento y la desinformación, echaba por los suelos el esfuerzo en muchos casos de varias generaciones.

La presente proyecto de investigación se basó en tres puntos de análisis orientados a determinar los factores del crecimiento turístico de Baños para mejorando la calidad en el servicio, establecer la estructura en el destino turístico y las dinámicas de su entorno en desarrollo.

El turismo como fenómeno social, tiene mucha relevancia, tanto a nivel local, nacional e internacional, esta es la razón para que los territorios busquen vincularse y obtener los tan mentados beneficios que el turismo trae. Llegando a invertir enorme cantidades de recursos en pro de convertirse en un destino turístico. Sin embargo, no garantiza un posicionamiento entre la demanda turística nacional y menos aún la internacional, pues los intereses de los o las turistas son tan cambiantes y susceptibles las externalidades.

La población de Baños se caracteriza por su espíritu emprendedor, fundamentalmente con la gestión del territorio, las autoridades locales encargadas de fomentar, regularizar y control de las actividades económicas, sociales, culturales etc. con esto se dice que la intervención del gobierno local es crucial, para determinar al turismo como alternativa del desarrollo de Baños.

Recomendaciones

Capacitar a las personas que se dedican a los servicios turísticos sean estos de alojamiento, comidas o agencias de viajes para tener una buena imagen de calidad en los servicios que prestan

Aprovechar de mejor manera las rutas rurales con un buen acceso para que los turistas puedan ingresar a todos los atractivos que se encuentran en dichos sectores.

Apoyar a los sitios turísticos con mayor publicidad para que sean conocidos por los turistas y así promover el desarrollo de las comunidades.

Formalizar mayor intervención del Ministerio de Turismo para el desarrollo del sector económico de los destinos turísticos del Cantón Baños de Agua Santa.

GRACIAS



ESPE
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA