



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA**

TEMA:

**“CALIDAD TURÍSTICA, CASO BALNEARIOS DE
PAPALLACTA COMO DESTINO PARA LA TERCERA EDAD”**

AUTORES:

ESCOBAR GARCÍA EDUARDO DAVID

RUBIO GANCHALA MICHAEL ALEXANDER

DIRECTOR:

PALADINES GUSTAVO VLADIMIR

SANGOLQUÍ

2017

CERTIFICADO TUTOR



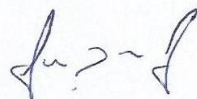
CERTIFICADO TUTOR

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA

Certifico que el trabajo de titulación, **“CALIDAD TURÍSTICA, CASO BALNEARIO DE PAPALLACTA COMO DESTINO PARA LA TERCERA EDAD”** realizado por los Señores Eduardo David Escobar García y Michael Alexander Rubio Ganchala, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, cuyo resultado fue del 2% de similitud, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a las Señores Eduardo David Escobar García y Michael Alexander Rubio Ganchala, para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 28 de Julio del 2017



Ing. Gustavo Vladimir Paladines
DIRECTOR

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA

Yo, Eduardo David Escobar García, con cédula de identidad N° 1718416744, declaro que este trabajo de titulación **“Calidad turística, caso balneario de Papallacta como destino para la tercera edad”** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 27 julio de 2017

Eduardo David Escobar García

C.C. 1718416744



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y DE
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

Yo, Michael Alexander Rubio Ganchala, con cédula de identidad N° 1715275283, declaro que este trabajo de titulación **“Calidad turística, caso balneario de Papallacta como destino para la tercera edad”** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 27 julio de 2017

Michael Alexander Rubio Ganchala

C.C. 1715275283

AUTORIZACIÓN



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA

Yo, Eduardo David Escobar García, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación "**Calidad turística, caso balneario de Papallacta como destino para la tercera edad**" cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 27 julio de 2017

Eduardo David Escobar García

Eduardo David Escobar García
C.C: 1718416744

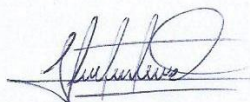


DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA

Yo, Michael Alexander Rubio Ganchala, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación **“Calidad turística, caso balneario de Papallacta como destino para la tercera edad”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 27 julio de 2017



Michael Alexander Rubio Ganchala
C.C: 1715275283

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, que con esfuerzo y tenacidad me han apoyado incondicionalmente a lo largo de mi vida, especialmente a mi madre por brindarme su abnegado amor y constante comprensión; la consecución de este logro es para ustedes: Cecilia y Eduardo.

A Gustavo, por saber guiarme y aconsejarme, sobre todo por mostrarme lo bueno que es tener un hermano mayor.

A mí amada novia, por ser mi compañera, amiga y confidente en todo momento, con todo cariño para: Corayma.

Eduardo Escobar

Dedico este proyecto de tesis a mi familia, principalmente a mi madre que ha sido un pilar fundamental porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome, dándome fortaleza para continuar, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba y a mis amigos con los que compartimos todos estos años juntos.

Michael Rubio

AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada a ti Dios, por bendecirme con mucho más de lo que merezco.

A mi bella madre, el pilar fundamental de mi vida, la cual fue el respaldo para seguir adelante y culminar esta meta; gracias por todo lo que me has ofrecido, no habrá manera de devolverte tanto.

De manera especial a ti Corayma, por tu compañía, paciencia y permanente motivación, eres la mujer que amo y sin lugar a dudas este logro que llevo a cabo ha sido en gran parte gracias a ti.

También debo agradecer a todas las personas que colaboraron en conjunto en el desarrollo del trabajo, por su apoyo en calidad de director Ing. Gustavo Paladines; en calidad de asesores Ing. Héctor Cumbal, Ing. Marcela Viteri, Ing. Sebastián Fernández.

Eduardo Escobar

Este proyecto es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que colaboraron con el desarrollo del mismo. Por esto agradezco a nuestro director de tesis, Ing. Gustavo Paladines, al Ing. Héctor Cumbal y a la Ing. Marcela Viteri quienes han puesto a prueba sus conocimientos y capacidades en el desarrollo de este trabajo de investigación, el cual ha finalizado llenando todas nuestras expectativas. A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado, motivándome a culminar la formación académica. A mis amigos que estuvieron apoyándome a lo largo de toda la carrera.

Michael Rubio

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO TUTOR	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1
1. Importancia del problema.....	1
2. Relación entre objetivos o hipótesis con el diseño de investigación.....	3
3. Implicaciones teóricas y prácticas de estudio.....	3
CAPÍTULO I.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 Teorías de Soporte	5
1.2 Marco Referencial.....	9
1.3 Marco Conceptual.....	19
CAPÍTULO II	24
MARCO METODOLÓGICO.....	24
2.1 Enfoque de Investigación - Mixto.....	24
2.2 Tipología de Investigación	24
<i>2.2.1 Por su finalidad – Aplicada</i>	<i>24</i>
<i>2.2.2 Por las fuentes de información – Mixto</i>	<i>25</i>
<i>2.2.3 Por las unidades de análisis – Mixto</i>	<i>25</i>
<i>2.2.4 Por el control de las variables – No experimental</i>	<i>25</i>
<i>2.2.5 Por el alcance – explicativo.....</i>	<i>26</i>
2.3 Hipótesis.....	26
2.4 Instrumentos de recolección de información - Varios.....	27
2.5 Cobertura de las unidades de Análisis – Muestra	39
2.6 Procedimiento de recolección y análisis de datos – Varios	40

2.7 Procedimiento para tratamiento y análisis de información – Varios	41
CAPÍTULO III	45
RESULTADOS	45
3.1 Perfil de la Oferta	45
3.1.1 <i>Complejo Turístico “Santa Catalina”</i>	45
3.1.2 <i>Termales Jamanco</i>	46
3.1.3 <i>Termas de Papallacta</i>	47
3.2 Análisis de la Oferta	49
3.2.1 <i>Análisis Complejo Turístico Santa Catalina</i>	49
3.2.2 <i>Análisis Termales Jamanco</i>	51
3.2.3 <i>Análisis Termas de Papallacta</i>	52
3.3 Demostración de la Hipótesis	55
3.3.1 <i>Demostración Hipótesis para el Complejo Turístico Santa Catalina</i> ...	55
3.3.2 <i>Demostración Hipótesis para Termales Jamanco</i>	56
3.3.3 <i>Demostración Hipótesis para Termas de Papallacta</i>	57
3.4 Análisis de la Demanda	58
3.4.1 <i>Resultados Preguntas Informativas – Encuesta</i>	59
3.4.2 <i>Resultados Preguntas Dimensiones - Encuesta</i>	69
CAPITULO IV	87
DISCUSIÓN	87
4.1 Limitaciones o restricciones presentadas en la realización del proyecto de investigación	87
4.2 Propuesta nuevos proyectos	87
4.3 Recomendaciones para los balnearios de Papallacta	88
4.2 Conclusiones	93
LISTA DE REFERENCIAS	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Porcentajes Dimensiones.....	42
Tabla 2 Porcentaje Confiabilidad.....	43
Tabla 3 Porcentaje Capacidad de respuesta.....	43
Tabla 4 Seguridad.....	43
Tabla 5 Porcentaje Empatía.....	43
Tabla 6 Porcentaje Elementos Tangibles.....	44
Tabla 7 Análisis Santa Catalina.....	50
Tabla 8 Análisis Jamanca.....	52
Tabla 9 Análisis Termas de Papallacta.....	54
Tabla 10 Escala Hipótesis.....	58
Tabla 11 Resultados Edad.....	59
Tabla 12 Resultados Género.....	60
Tabla 13 Resultados Procedencia.....	61
Tabla 14 Resultados Lugar de residencia.....	62
Tabla 15 Resultados Finalidad de su visita.....	63
Tabla 16 Resultado Se encuentra en compañía de.....	64
Tabla 17 Resultado Cuántos lo acompañan.....	65
Tabla 18 Resultados Cómo conoció el balneario.....	66
Tabla 19 Resultados Tiempo de estancia.....	67
Tabla 20 Resultados Alimentación.....	68
Tabla 21 Resultados Interés en solucionar problemas.....	69
Tabla 22 Resultado Tarifas establecidas.....	70
Tabla 23 Ayuda del personal.....	71
Tabla 24 Resultados Servicio rápido.....	72
Tabla 25 Resultados Horarios de atención.....	73
Tabla 26 Resultados Atención individualizada.....	74
Tabla 27 Resultado Cortesía de los empleados.....	75
Tabla 28 Resultado Seguridad del balneario.....	76
Tabla 29 Resultado Capacitación del personal.....	77
Tabla 30 Resultados Atractivo de las instalaciones.....	78
Tabla 31 Resultados Funcionamiento de las instalaciones.....	79
Tabla 32 Resultados Apariencia del personal.....	80
Tabla 33 Resultado Confiabilidad.....	81
Tabla 34 Resultados Capacidad de respuesta.....	82
Tabla 35 Resultados Empatía.....	83
Tabla 36 Resultados Seguridad.....	84
Tabla 37 Resultados Elementos tangibles.....	85
Tabla 38 Resultados Total dimensiones.....	86
Tabla 39 Recomendaciones Santa Catalina.....	88
Tabla 40 Recomendaciones Jamanca.....	90
Tabla 41 Recomendaciones Termas de Papallacta.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Demostración Hipótesis Santa Catalina	56
Figura 2 – Demostración Hipótesis Jamanca	57
Figura 3 – Demostración Hipótesis Termas de Papallacta	58
Figura 4 - Edad	59
Figura 5 - Género	60
Figura 6 - Procedencia	61
Figura 7 – Lugar de residencia	62
Figura 8 – Finalidad de su visita	63
Figura 9 – Se encuentra en compañía de	64
Figura 10 – Cuantos lo acompañan	65
Figura 11 – Cómo conoció el balneario	66
Figura 12 – Tiempo de estancia	67
Figura 13 – Alimentación	68
Figura 14 – Interés en solucionar problemas	69
Figura 15 – Tarifas establecidas	70
Figura 16 – Ayuda del personal	71
Figura 17 – Servicio rápido	72
Figura 18 – Horarios de atención	73
Figura 19 – Atención individualizada	74
Figura 20 – Cortesía de los empleados	75
Figura 21 – Seguridad del balneario	76
Figura 22 – Capacitación del personal	77
Figura 23 – Atractivo de las instalaciones	78
Figura 24 – Funcionamiento de las instalaciones	79
Figura 25 – Apariencia del personal	80
Figura 26 - Confiabilidad	81
Figura 27 – Capacidad de respuesta	82
Figura 28 - Empatía	83
Figura 29 - Seguridad	84
Figura 30 – Elementos Tangibles	85
Figura 31 – Total Dimensiones	86

RESUMEN

Papallacta está localizada en el cantón Quijos aproximadamente a 70 km de distancia de Quito, esta parroquia ha experimentado un crecimiento turístico debido a la presencia de aguas termales, por tal motivo se ha convertido en uno de los principales destinos de la provincia de Napo, tal incremento se logró con la implementación de balnearios lo cual atrajo a visitantes nacionales y extranjeros; un porcentaje significativo de los visitantes son personas de tercera edad, mismos que acuden a los establecimientos por las propiedades del agua en beneficio de su salud o por motivos recreacionales. Sin embargo ante la escasa presencia de estudios acerca de calidad en balnearios y dirigida a adultos mayores, surge la necesidad de realizar una investigación en Papallacta en la que se evalúe la calidad de los balnearios con el objetivo de contribuir al desarrollo y mejoramiento de la actividad turística del país. El presente estudio empleo las dimensiones de la calidad propuestas por Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) siendo estas: Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía, Seguridad y Elementos tangibles mismas que han sido adaptadas al modelo SERVPERF de Cronin & Taylor (1994), donde se valora la percepción que tiene el cliente acerca del servicio recibido. A través del enfoque cartesiano se planteó una hipótesis alternativa y una nula (H_0 y H_1) que fueron comprobadas a través de un método estadístico, para posteriormente tabular los datos empleando escalas de medición con la utilización del programa Excel, de esta manera se determinó el análisis de la demanda y con ayuda de la norma NTE INEN 2929 se procedió a realizar el análisis de la oferta. Al no encontrar mayores falencias en la calidad de los balnearios no es posible brindar soluciones prácticas pero si es pertinente emitir recomendaciones a cada establecimiento y finalmente plantear conclusiones.

PALABRAS CLAVE

- **CALIDAD**
- **BALNEARIO**
- **PERSONAS TERCERA EDAD**
- **SERVPERF**

ABSTRACT

Papallacta is located in Quijos canton, approximately at 70 km from Quito, this parish has experienced a tourism growth due to the presence of hot springs, for that reason has become one of the top destinations in the province of Napo, this increase was achieved with the implementation of spas which attracted visitors domestic and foreign; a significant percentage of visitors are old age people, they come for the properties of water for the benefit of their health or recreational reasons. However the low presence of studies on quality spas and aimed at older adults, comes the need for an investigation in Papallacta that evaluates the quality of the resorts with the aim of contributing to the development and improvement of tourist activity in the country. The present study apply quality dimensions proposed by Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) these are: reliability, responsiveness, empathy, security and same tangible items which have been tailored to the model SERVPERF of Cronin & Tailor (1994), where the perception of the customer about the service received is valued. An alternative hypothesis was raised through the Cartesian approach and one null (H_0 and H_1) that were tested through a statistical method, to later tabulate the research data using scales of measurement with the use of the Excel program, analysis of demand was determined in this way and with the help of the norm NTE INEN 2929 proceeded to perform analysis of the offer. Finding no major shortcomings in the quality of the resorts, it is not possible to provide practical solutions but it is relevant to issue recommendations to each establishment and finally to draw conclusions.

KEY WORDS

- **QUALITY**
- **SPA**
- **OLD AGE PEOPLE**
- **SERVPER**

INTRODUCCIÓN

1. Importancia del problema

El enfoque cartesiano es aplicable a diferentes ciencias y disciplinas, parte de una duda metódica que necesita de comprobación, además suministra seguridad al mermar el riesgo de error en el proceso de la consecución de la certeza.

Para medir la calidad turística de los establecimientos termales de Papallacta obtenidas de la relación entre la variable dependiente e independiente y en función de comprobar la hipótesis se ha elegido trabajar con este método, el cual consta de 4 reglas básicas que son:

Regla de Evidencia en la cual se cuestiona la información, es decir no se admite como cierta ninguna afirmación que previamente no haya sido comprobada.

Regla del Análisis, donde se descompone la información acerca de las variables en las partes necesarias para la búsqueda de la solución.

Regla de Síntesis, agrupar y ordenar todas las características en una, partiendo de lo simple a lo complejo para obtener una sola afirmación donde se identifica la relación de las partes.

Regla de la Comprobación, ultimo criterio donde se verifica que no exista ningún error en el desarrollo del proceso previo, lo cual permite determinar la certeza del enunciado. (Vargas, 2014, págs. 583-584)

En la actualidad el crecimiento del mercado de personas de la tercera edad se produjo a nivel mundial, mismo segmento que en los últimos años ha sufrido constantes cambios lo cual ha provocado que los profesionales de turismo tanto de sectores públicos como privados se preocupen de atender los requerimientos del sector de tercera edad para atraerlos hacia sus destinos.

Dadas las circunstancias de desarrollo de la población de adultos mayores, este sector es de gran potencialidad; es así que la Unión Europea impulso planes como el proyecto “Turismo Senior Europa”, siendo España la pionera en esta modalidad a través del programa IMSERSO de turismo subvencionado a la tercera edad, del Instituto de Servicios Sociales. (Alvárez, 2006, pág. 6)

En Sudamérica se evidencia el caso del programa denominado “Vacaciones Tercera Edad” impulsado por el Servicio Nacional de Turismo de Chile, el cual busca impulsar los destinos para dicho nicho de mercado. (SERNATUR, 2016) Ecuador no es la excepción, a través del Patronato Municipal San José se ejecuta programas sociales, entre ellos el sistema integrado del adulto mayor, el cual pretende impulsar la inclusión de personas de la tercera edad en el turismo. El compromiso asumido por las carteras de Estado y Gobiernos Locales beneficiará al 6,5 % de la población nacional que son personas adultas mayores. (INEC, 2017)

El país tiene diversos destinos, uno de ellos es Napo donde destaca Papallacta, parroquia que ha experimentado un crecimiento turístico debido a la presencia de aguas termales, tal incremento se logró con la implementación de balnearios lo cual atrajo a turistas nacionales y extranjeros. Cabe mencionar que un porcentaje significativo de los visitantes son personas de la tercera edad, mismos que acuden a las termas por las propiedades del agua en beneficio de su salud o por motivos recreacionales.

En los últimos años cada vez se tiene más en cuenta a este grupo a la hora de crear un producto turístico, por ende determinar la calidad turística brindada en los balnearios de Papallacta destinada para personas de la tercera edad es de interés, puesto que el país que en función de este segmento presenta grandes oportunidades de desarrollo.

2. Relación entre objetivos o hipótesis con el diseño de investigación

A) Objetivo general

Determinar la calidad turística del servicio ofertados por los establecimientos: Santa Catalina, Jamanco y Termas de Papallacta mediante la evaluación de las dimensiones de calidad, con la finalidad de contribuir al desarrollo turístico de balnearios para personas de la tercera edad.

B) Objetivos Específicos

Analizar las diversas teorías y principios de calidad para exponer información relevante y veraz con la finalidad de fundamentar la investigación.

Evaluar el servicio ofertado por los balnearios: Termas de Papallacta, Santa Catalina y Jamanco, a través del modelo SERVPERF con el propósito de determinar la calidad turística para personas de la tercera edad.

Establecer las condiciones de calidad en los establecimientos, utilizando herramientas de observación que permiten identificar la situación actual de los balnearios.

Mostrar los resultados obtenidos durante la investigación, con el propósito de expresar criterios que sirvan para nuevo proyecto.

3. Implicaciones teóricas y prácticas de estudio

La presente investigación servirá como un aporte significativo al conocimiento sobre calidad turística para visitantes de la tercera edad, ofertada por los balnearios ubicados en la población de Papallacta. A pesar de la potencialidad que tiene este grupo, actualmente no hay evidencias de estudios previos sobre la percepción que tienen las personas de edad avanzada, es por ello que la investigación sobre la calidad en los balnearios: Santa Catalina, Termas Jamanco y Termas de Papallacta es necesaria para contribuir al desarrollo de productos o servicios turísticos que puedan ser consumidos por este sector.

Por lo tanto a partir de estas implicaciones teóricas y tomando como un punto de partida para mejorar cada establecimiento por medio de los resultados que serán obtenidos de las fichas de evaluación y del modelo SERVPERF que se realizará en cada uno de los balnearios antes mencionados de la localidad de Papallacta, se pueden realizar otros estudios similares en los balnearios que se encuentran en otras partes del país y que tienen una buena acogida por los adultos mayores nacionales o extranjeros.

Además de ser aplicables y útiles ya que se beneficiarían las personas de la tercera edad que acuden a estos atractivos turísticos ya sea con la finalidad de hacer uso de las propiedades curativas del agua o simplemente por vacaciones, recibiendo un servicio de calidad y con cada uno de los requerimientos necesarios que requiere este sector.

Adicionalmente la investigación se entregará a los encargados de administrar cada uno de los establecimientos, para que puedan ser analizadas y conocer cuáles son sus falencias para poder mejorarlas, potenciar sus mejores atributos y así fortalecer el turismo de la tercera edad, adquiriendo beneficios económicos al priorizar a este segmento de mercado.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Teorías de Soporte

Al ser el tema de esta investigación “Calidad turística, caso balneario de Papallacta como destino para la tercera edad”, las teorías se centran en la calidad para luego especificarla en el servicio y posteriormente conocer modelos que nos permitan medirla.

El término de calidad no es sinónimo de lujo, más bien es un nivel de igualdad, con un costo bajo y adecuado al mercado, es decir que la calidad es todo lo que el consumidor necesita y anhela, (Brocka & Suzanne, 1994, pág. 87). En vista de que las necesidades y deseos del consumidor se encuentran en permanente cambio, el modo de definir la calidad consiste en actualizar constantemente los requerimientos.

Para Ishikawa (Ishikawa, 1986, pág. 41) calidad quiere decir calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de las personas, incluyendo trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad de la compañía, calidad de los objetivos; su orientación básica es controlar la calidad en todas sus manifestaciones. Asimismo, entiende la calidad como el valor percibido por el cliente respecto a las características técnicas, costo y funcionalidad del producto o servicio recibido.

No obstante Deming afirmaba que la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua (Walton, 1988, págs. 250-255). La calidad se define como la vía hacia la productividad y esta hacia la competitividad, indica cómo se establece un proceso de mejora continua a partir de su aplicación (Deming, 1989, pág. 16).

El llamado padre de la calidad enumeró principios para alcanzar la calidad y la productividad, los cuales en conjunto brindan a la administración directrices de gestión que fomentan la creación de un lugar de trabajo más eficiente, mayores utilidades y mejor productividad (Deming, 1989, págs. 19-20).

Mientras que Juran define, por una parte, la calidad como “adecuación para el uso” (Juran, 1990, pág. 4), lo utiliza en el contexto de que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. Juran aplicó a la calidad dos significados diferentes: comportamiento del producto y ausencia de defectos.

Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad en las cuales consta: la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad (Mosquera & Escobar, 2013, pág. 210).

Por su parte Crosby (Crosby, 1979), plantea los cuatro principios absolutos de la calidad, cuya filosofía fundamental es un conocimiento de conformidad y queda interrumpida si el diseño del producto o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia a las necesidades del cliente. Los cuatro absolutos son los siguientes: la calidad se define como cumplimiento de requisitos, El sistema de calidad es prevención, El estándar de realización es cero defectos, La medida de la calidad es el precio del incumplimiento. (Mosquera & Escobar, 2013, pág. 210).

Se menciona también a la calidad en el servicio la cual hace referencia a la calidad percibida por las experiencias personales que tienen los clientes, esto como resultado del interés expuesto por la empresa de cumplir con calidad las necesidades de los usuarios en cuanto al servicio proporcionado. (Llorens & Fuente, 2000).

Debido a que el tema de investigación se lo realiza en los balnearios de Santa Catalina, Jamanco y Termas de Papallacta, los cuales son establecimientos que prestan servicios a los visitantes y al ser servicios que se los percibe por medio de experiencias y no poder conservarlos o transportarlos se debe grabarlos en la memoria como recuerdos, las características básicas con las que cuentan para ser catalogadas como prestadores de servicio son las siguientes características:

Intangibilidad: Es la que más se diferencia con los productos debido a que el servicio es intangible ya que no pueden ser vistos, saboreados, sentidos, oídos antes de su compra, pero pueden ser apoyadas por elementos tangibles los cuales pueden ser consumidos, pero no poseídos.

Heterogeneidad: El servicio puede variar entre balnearios, haciendo de cada experiencia única, lo que impide la estandarización. La calidad puede cambiar dependiendo de quién los suministre.

Inseparabilidad: En los balnearios, la producción, el consumo y el uso se dan simultáneamente y en el mismo lugar geográfico, por lo que se puede mencionar que los servicios no se pueden separar de sus proveedores haciendo que primero se lo venda para luego ser consumido.

Caducidad: Se refiere a que los servicios pueden ser conservados, almacenados o guardados en inventarios produce debido a la imposibilidad de ser tocados, lo que provoca que estos no puedan ser almacenados.

Propiedad: Una diferencia primordial entre los servicios y los productos tangibles, es que el pago de los servicios es principalmente hecho para el uso, el acceso o alquiler de los elementos que conforman el balneario. (Mello, 2012, págs. 8-17)

Estas características antes mencionadas permiten la creación de un concepto que se ha convertido en punto de partida para la calidad en el servicio los cuales son los momentos de verdad, que son espacios pequeños de tiempo en el cual se dice lo que se siente. Para poder medir la calidad prestada por cada uno de los establecimientos se utiliza los siguientes modelos que se explican a continuación.

Modelo SERVQUAL

Para desarrollar el análisis de la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) diseñaron una escala que tiene mucha aceptación, debido a que mide las expectativas y las percepciones de los usuarios, ya que contiene una serie de ítems que analizan diversos aspectos de la calidad y se trata de una herramienta útil para calcular la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios y las intenciones que presentan los clientes. (Reboloso, Salvador, Fernández, & Pilar, 2004, pág. 359)

El modelo SERVQUAL es una escala multidimensional constituida por dos sub-escalas, una de expectativas y otra de percepciones, por lo que es considerada como la más apropiada para evaluar la calidad del servicio. (Calixto, y otros, 2011, pág. 328)

Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. Proporciona información detallada sobre opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones. (Matsumoto, 2014, pág. 185)

Dimensiones del Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009):

- **Confiabilidad:** Es la capacidad de brindar el servicio ofrecido de manera segura y precisa. En otras palabras, que los establecimientos cumplan con lo prometido. Los usuarios escogen a las empresas que cumplen sus promesas, especialmente sobre los resultados del servicio. Cuando una empresa no entrega el servicio que los usuarios creen que están pagando les fallan a sus clientes de la forma más directa.
- **Capacidad de Respuesta:** Es la disposición de entregar un servicio y a ayudar a los usuarios. Se enfatiza en la atención y la prontitud al responder las solicitudes, interrogantes, quejas y dificultades de los clientes. Esto se comunica a los usuarios por medio de la cantidad de tiempo que esperan por la asistencia, las respuestas a sus preguntas o la atención a los problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y amabilidad de los empleados, y la capacidad que tiene la empresa y los clientes internos para inspirar a los usuarios credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Es la atención personalizada que la empresa brinda a sus clientes, a través de un servicio individualizado o adecuado al gusto del cliente para que se sienta único, especial y que comprenda que la empresa conoce sus necesidades. Para los usuarios es importante sentirse entendido e importante por parte de las empresas que les proporcionan servicios. En esta dimensión las empresas pequeñas tienden a tener cierta ventaja debido a que llegan a conocer mejor a sus clientes y forman relaciones que reflejan preferencias.

- Elementos tangibles: Hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, al equipo, y al personal. Dichos elementos proporcionan imágenes del servicio que los clientes, en particular los nuevos, usarán para evaluar la calidad. Los elementos tangibles son comúnmente usados por las empresas de servicio en las que sus estrategias incluyen servicios donde el cliente visita el establecimiento para recibirlo.

SERVPERF

Según (Cronin & Taylor, 1994) propusieron el modelo SERVPERF, el cual debe su nombre al principal cuidado que presta a la valoración del desempeño (Service Performance) para la medida y valoración de la calidad del servicio. Se destaca que este modelo se compone de los mismos ítems y dimensiones que utiliza el modelo SERVQUAL antes mencionado, la única diferencia es que este no se basa en la diferencia entre las expectativas y las percepciones, sino que únicamente evalúa la segunda. (Jain & Gupta, 2004).

Por tal motivo, la escala SERVPERF se aplica solo una vez, utilizando exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente, definida ésta como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Kotler, 2006, pág. 40).

1.2 Marco Referencial

Para Bull (citado en Campodónico & Chalar, 2011) el Turismo no es un sencillo conglomerado de industrias, comprende una actividad que estudia el comportamiento humano, la utilización de recursos, la interacción entre distintos entornos y personas. De la misma forma involucra el desplazamiento físico de los viajeros o visitantes a lugares diferentes de su residencia habitual por diferentes motivos como ocio, negocio, u otros en un periodo inferior a un año.

En las últimas décadas el constante incremento y diversificación de destinos ha conseguido que el mercado turístico emerja como alternativa para el desarrollo

económico y consecuentemente impacte en los sectores sociales, puesto que progresa como la actividad humana más rentable e intensa. Ni los medios tecnológicos lograrán suplir el placer de viajar, ya sea a un lugar inhóspito o desconocido, así como la experiencia al aire libre o la simpleza de probar la comida típica de un determinado sitio. (Delgado 2004 citado en Barrera & Bahamondes, 2012, pág. 51) Inclusive se pronostica que a futuro el turismo será reconocido como la actividad económica más importante en el mundo, rebasando al mismo petróleo. (Morillo 2007 citado en Barrera & Bahamondes, 2012, pág. 51)

Por ende, independientemente de la definición establecida, en cualquier modalidad turística, ésta actividad necesita de personas para su realización, es decir los denominados visitantes, mismos que serán analizados en conjunto con los prestadores de servicio, empresarios, comunidades, entre otros. Cabe mencionar que la mayor parte de esparcimiento en el planeta hace uso del tiempo de un individuo, exceptuando los tipos de turismo asociados a obligaciones como la salud o el trabajo. (Campodónico & Chalar, 2011, pág. 1313)

Bajo esta perspectiva de crecimiento global, la importancia económica, social y cultural del sector es imprescindible abordar los ejes que conforman el turismo:

- Tiempo.- Depende de los actores sociales o viajero antes, durante y después del traslado.
- Espacio.- Es el grado de desplazamiento desde y hacia los diferentes sitios a los de su medio usual o hábitat.
- Motivaciones.- Es la elección de viajar ya sea por ocio, recreación u otras razones, mismas que son limitadas por las características del visitante, los atractivos del viaje o destino, los servicios entre los cuales encontramos: calidad, marketing, singularidad, etc.

- Actividades. – Son los bienes y servicios que demandan los turistas, es decir, las acciones desarrolladas por los mismos en sus desplazamientos ya sean de modo individual o grupal, de igual manera son las acciones que se realizan en el espacio de consumo por otras entidades, diversos organismos, empresas o incluso la población residente entre estos: alimentación, hospedaje, transporte, entre otros. (Campodónico & Chalar, 2010, pág. 10)

Considerando lo antes expuesto la presente investigación necesita centrarse en el eje del espacio, puesto que es el área geográfica en que se localizan los factores de consumo y producción lo cual genera productos turísticos, es decir, hace del turismo una actividad, dicha porción geográfica son cada uno de los balnearios en Papallacta. Por otro lado el eje de las motivaciones se lo puede considerar como el principal elemento diferenciador del turismo; porque son las razones que inician el traslado, pero convirtiéndose además en las que permiten seleccionar destinos y actividades.

Las motivaciones dependen de cada individuo por lo que son subjetivas dinámicas, si bien son propias del turista también tienen intervención de manera indirecta sobre el turismo puesto que determinan si para la realización del viaje influyó de manera indirecta o directa un destino o atractivo turístico, en este caso la calidad de que brindan los balnearios Termas de Papallacta, Santa Catalina y Jamanco.

Según (Reig Garcia & Coenders Gallard, 2002) en su investigación “Segmentación del mercado turístico según las preferencias ambientales” elaboraron un cuestionario para estudiar las diversas razones que motivan al viajero para la elección de su destino, para lo cual aplicaron el análisis en conjunto para establecer la importancia de atributos, consecutivamente se utilizó el análisis de correspondencias múltiples para relacionar la disponibilidad a pagar por la calidad ambiental con la calidad percibida, las actividades desarrolladas en el transcurso de las vacaciones relacionadas con el medio ambiente y los motivos de satisfacción manifestados.

Asimismo, manifiestan que la relevancia de la variable calidad ambiental difiere entre los grupos de viajeros visitantes y está relacionada con el tipo de destino turístico seleccionado. En el análisis de conglomerados para la segmentación se determinó la siguiente tipología de turistas:

- Turistas insatisfechos.
- Turistas de tercera edad.
- Turistas satisfechos y que retornan al destino turístico.
- Amantes de la playa.
- Amantes de la tranquilidad.
- Turistas interesados en la vida nocturna y en el deporte, pero no les interesa ni admirar el paisaje ni disfrutar de eventos culturales.
- Satisfechos pero que no vuelven al destino turístico.

Cabe mencionar que el grupo objetivo de la actual investigación será los visitantes o turistas de tercera edad, generalmente jubilados o personas mayores a 65 años, mismos que se caracterizan por mostrar gran interés en recorrer el destino, admirar el paisaje y no desean entretenerse de forma nocturna. De la misma manera el artículo manifiesta que existe relación entre los atributos ambientales y la elección del destino, destacando que es diferente para cada segmento, se indica que los adultos prefieren más la tranquilidad. (Reig Garcia & Coenders Gallard, 2002, pág. 128_133)

Se debe agregar que según la revista (HostelTur, 2007) en su artículo “Conoce a tu cliente” expresa que “La imagen del turista global contrasta con la creciente exigencia de personalización que pide el viajero” (pág. 1) y esto se debe a que cada segmento presenta sus propias exigencias. En el caso de los turistas de tercera edad o senior como se los conoce en Europa, se definen como:

- Exigente y experto. - Los viajeros llegan a una edad en la cual tienen vasta experiencia viajera; es decir buscan productos de calidad.

- Atemporal. - El poder de viajar fuera de temporada, lo cual repercute en los precios, además se da el caso que la mayoría de turistas de esta índole viajan en invierno y aprovechan las ofertas entre semana.
- Estancias largas. – Generalmente esta flexibilidad les permite prolongar la estadía, que a veces se alarga hasta un mes seguido, o efectuar de tres a cuatro viajes al año.
- Activo. - El visitante se caracteriza por su exigencia a desarrollar actividades complementarias, requiere involucrarse en eventos entretenidos que lo mantengan ocupado.
- Internet, información, pero no reserva. - La corta familiarización con la web en relación con las nuevas generaciones hace que usen la misma para buscar información, más no para adquirir.
- Destinos cada vez más lejanos. - Su poder adquisitivo y dinamismo crea entusiasmo por destinos distantes, tal es el caso de USA, México, Perú, entre otros.
- Viaje organizado. - En lo que no ha cambiado este perfil de turista es en el modo de viajar. Puesto que sigue acudiendo a las agencias de viajes para comprar un paquete, se debe a la búsqueda de seguridad. (HostelTur, 2007, pág. 8)

Del mismo modo, el viajero de tercera edad en su mayoría disfruta al realizar actividades pertenecientes al turismo de salud, tal es el caso de los balnearios en España. Estos establecimientos inicialmente ofrecían soluciones para determinadas molestias, es decir brindaban ayuda terapéutica, una costumbre popular entre personas mayores; en cambio para las generaciones más jóvenes no era de interés por lo que ciertos balnearios cerraron sus instalaciones.

Para (IMSERSO, 2015) la situación cambia en la transición de siglo, puesto que en la primera década del siglo XXI el concepto de “salud y cuidado” ha sido destacado como relevante. De esta manera varios balnearios recobran sus actividades ubicándose en lugares naturales o incluso en edificios históricos, lo cual los convierte en destinos propicios para realizar turismo. (Fernández Casado, 2015, págs. 147-151)

Desde el punto de vista de la organización (Tercera-Edad, 2017) las personas mayores acuden a los balnearios para beneficiarse de sus aguas termales y así poder tratar diferentes enfermedades o simplemente por tener propiedades relajantes en un ambiente de placer. En su investigación “Calidad de la experiencia en los hoteles termales de Galicia, España” Gonçalves Gândara et Al. (2013) mencionan que “El termalismo, una de las actividades impulsoras de desplazamientos turísticos, ha ganado destaque en España sobre todo en la Comunidad Autónoma de Galicia, región que sobresale por la presencia de un número considerable de hoteles-balnearios.” (pág. 492) Entendiendo que en país Vasco el termalismo está en constante expansión y es dinámico, es imprescindible investigar la calidad de los servicios prestados por los balnearios debido al impacto que tiene sobre la demanda turística.

Igualmente en el estudio se menciona que en los 21 balnearios de Galicia, se analizó la influencia de la calidad y la satisfacción sobre la experiencia turística. Puesto que la calidad es un término en evolución y como consecuencia de las exigencias de la demanda turísticas, se determina que los establecimientos necesitan instaurar una política para mejorar la calidad en sus distintos niveles. También en los resultados se indica que los balnearios deben preocuparse de satisfacer al cliente, puesto que se convirtió en el principal eje para valorar la calidad, midiendo parámetros como: precio, atención, confort, instalaciones, entre otras; además se evidencia la importancia del personal puesto que es el nexo entre el producto y el consumidor. Otros puntos señalados son la importancia de contar con una oferta complementaria como factor diferenciador entre balnearios, entre los cuales existían actividades deportivas, animación infantil, excursiones, comercialización de productos cosméticos, etc. (Gonçalves et al, 2013, págs. 493-518)

Según Parasuraman et al. (citado en Gonçalves et al, 2013) expresan que existen varios métodos para medir los parámetros de calidad, por ejemplo, el SERVQUAL con 22 ítems fragmentados en cinco dominios, mismo que fue utilizado para el artículo de los balnearios de Galicia. Por su parte (Izaguirre Sotomayor, 2015) menciona varios ejemplos de la viabilidad del método SERVQUAL en una investigación turística ya sea de hoteles, restaurantes, líneas aéreas, balnearios, entre otros referentes a calidad. Se han realizado varios estudios en países como Gran

Bretaña, España, México, Perú, etc. Este último donde se realizó un análisis para medir la calidad del destino como país y el servicio en hoteles, restaurantes y agencias de viajes en el cual se mostraron diferentes resultados en las dimensiones, evidenciando que el nivel de satisfacción global se amplía.

El estudio denominado “La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras” el cual se centra en la calidad del servicio percibida por los clientes en primera instancia para posteriormente realizar una propuesta metodológica basada en el modelo SERVQUAL adecuada para los hoteles de sol y playa en Brasil; obteniendo como resultado que el cuestionario desarrollado es útil para que los ofertantes de alojamiento establezcan estrategias para satisfacer y superar las expectativas de sus clientes. También acota que el instrumento SERVQUAL es eficiente para evaluar la calidad, siempre y cuando se adapte al tipo de servicio y al segmento de mercado respectivo. (Gadotti dos Anjos & França de Abreu, 2009, págs. 175-186)

En cuanto a establecimientos de alojamiento de segunda categoría en Riobamba – Ecuador, (Veloz Navarrete & Vasco Vasco, 2016) encontraron carencias en la dimensión de capacidad de respuesta y confiabilidad hacia los usuarios, evaluado desde un panorama global de la calidad de los servicios, para lo cual usaron como marco metodológico SERVQUAL. El principal objetivo del trabajo “Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría” es garantizar la calidad de los servicios prestados de tal manera que la oferta hotelera se enfoque en la satisfacción del huésped. Finalmente en los trabajos citados se puede deducir que el SERVQUAL es una herramienta idónea para medir la calidad percibida en el servicio turístico u hotelero y consecuentemente su utilización es correcta para el estudio de los balnearios de Papallacta.

El artículo “La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros” analiza las distintas formas de calidad de los servicios turísticos de Argentina, desde una visión sociocultural; teniendo como resultado que la competitividad es un eje central, puesto que cada vez los turistas son más exigentes, la innovación sostenible es necesaria para los prestadores de servicio, sosteniendo que los destinos maduros sobrecargan el espacio público, existe degradación del paisaje, deficiencia en los

servicios de calidad turísticos y urbanos, lo cual influye en el gasto de los turistas. Para mejorar la satisfacción de los viajeros es necesario que la oferta, el estado y los actores implicados trabajen en conjunto para generar políticas, estrategias, normas de calidad para el mercado. (Castellucci, 2009, págs. 31-41)

Para (Toselli & Godoy, 2011) en la actualidad se presta gran atención al establecimiento de códigos, criterios, estándares de certificación turística puesto que esto orienta a los prestadores del servicio así como a las turistas demandantes. En Argentina se implantan ciertas directrices, mismas que pretenden establecer lineamientos específicos para mejorar la calidad turística y ambiental en los destinos; se analizó a dos balnearios de la provincia Entre Ríos, localizados en Gualeguaychú bajo concesión del sector privado. A partir de dichas directrices lideradas por el Sistema Argentino de Calidad Turística se indicaron algunas recomendaciones para los establecimientos en especial en los campos de seguridad, personal, información y educación ambiental, entre otros.

En la gestión del turismo mundial la aplicación de normas de calidad es indispensable, por ejemplo en Costa Rica se aplica el CST (Certificado para la Sostenibilidad Turística) tiene como objetivo el control, la evaluación y estandarización; fue elaborado para establecer diferencias entre las empresas turísticas en función al modelo de sostenibilidad que la empresa aplique, la certificación es otorgada por la Comisión de Acreditación del país midiendo evaluando el adecuado manejo de los recursos culturales, naturales y sociales bajo los siguientes parámetros:

- Entorno físico-biológico.- Relación entre el medio natural y la empresa donde se evalúa políticas, planes de sostenibilidad, etc.
- Cliente.- Directrices de la organización para incentivar al cliente a participar en programas de sostenibilidad.
- Planta de servicio (Establecimientos de Hospedaje) y Gestión del servicio (Tour Operadoras).- Concerniente a programas de desecho, utilización de tecnologías para ahorro de energía, procesos internos de la empresa, entre otros para establecimientos de alojamiento. Para agencias se verifica proceso

de diseño de un producto turístico de acuerdo a la localidad de acuerdo al mercado y los atributos del país.

- Entorno Socioeconómico.- Beneficios para la colectividad, referentes al desarrollo de la región analizando el grado de interacción de las comunidades locales. (Instituto Costarricense de Turismo (ICT), 2016)

En Ecuador existen diversas entidades que brindan certificaciones tal es el caso de la organización no gubernamental Rainforest Alliance Internacional trabaja para ayudar a los empresarios de hoteles, operadores de turismo receptivo y emisor y otras empresas turísticas, a alcanzar el estatus "Reconocidos por GSTC", lo que significa que estos incluyen todos los elementos de los Criterios Globales para Turismo Sostenible que promueve el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC), es decir con la certificación del mismo nombre las entidades turísticas mejoran sus prácticas ambientales, contribuyen al sustento local, al mismo tiempo de ser económicamente rentable para el establecimiento. (Rainforest Alliance, 2017)

Otro claro ejemplo de es la norma Smart Voyager Express, la cual fue creada por C&D (Fundación Conservación & Desarrollo) para brindar asistencia técnica a los propietarios y colaboradores de operaciones turísticas sobre el adecuado manejo de los recursos naturales, culturales y sociales en el ámbito del turismo sostenible. Esta norma incluye el cumplimiento de parámetros ambientales, sociales, empresariales y sobre todo de un alto nivel de calidad en la prestación del servicio en hospedaje y alimentos & bebidas, ayudando a establecimientos que no siempre están en la capacidad de realizar cambios extremos en sus operaciones que demanden grandes inversiones. (Smart Voyager, 2017)

Conjuntamente en el artículo "Nivel de implementación de la calidad en los balnearios españoles" se exponen los resultados de un estudio empírico llevado a cabo en 29 balnearios españoles de los 33 certificados con la Marca "Q de Calidad Turística" donde se identificó el nivel de implementación de factores críticos de la calidad en los balnearios de cara a poder determinar posteriormente una serie de puntos fuertes y áreas de mejora de la Gestión de la Calidad Total. Y Finalmente se estableció que en dicho país los balnearios presentan un grado de implantación

superior al 77% por lo que los puntos críticos de calidad que refleja la Marca Q son indiscutiblemente relevantes para poder asegurar la satisfacción de los turistas. (Álvarez García, De la Cruz, Fraiz, & Vila, págs. 259-260)

Tomando en cuenta que Smart Voyager Express fue concebida para ser implementada a gran escala, en 2011 esta norma sirvió de programa piloto para la implementación del Distintivo “Q” en la ciudad de Quito y la provincia de Pichincha, ofertado a través de un proyecto generado por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico Quito Turismo y el Gobierno Provincial de Pichincha, entrenamiento y verificaciones en temas de calidad y sostenibilidad a las operaciones turísticas de la provincia. (Smart Voyager, 2017).

El MINTUR en el año 2014 impulsó el programa nacional para la excelencia turística en el cual consta el Distintivo “Q” como una de las certificaciones de más representativas del país, mismo que pretende reconocer el esfuerzo realizado por empresarios referente a mejorar la gestión empresarial, capacitación del talento humano, así como implementando buenas prácticas ambientales de turismo, es decir se convierte en una garantía del servicio para los visitantes y convirtiendo al país en un referente de calidad. (MINTUR, 2014, págs. 20-21)

El nombre del distintivo proviene de la palabra “QUALITAS” que en latín significa “Calidad”, apareció en el año 1997, en Ecuador se inició en el 2011 con la provincia de Pichincha y a finales del 2013 se aplicó al resto del país, lo cual se convirtió en una oportunidad para que varios establecimientos pueden certificarse, entre los cuales tenemos:

- Alojamiento
- Alimentos y bebidas
- Agencias de viajes mayoristas; internacionales, operadora y dual.
- Transportación turística: aéreo, marítimo, fluvial y terrestre.
- Termas y balnearios, discotecas, salas de baile, centros de convenciones, salas de recepción y banquetes.

- Hipódromos, parques de atracciones estables, centros de recreación turística, pistas de patinaje y boleras.
- Otras actividades complementarias al turismo. (Quito Turismo, 2014, págs. 2-3)

Acotando que Ecuador posee múltiples lugares naturales y culturales, brindando facilidades y actividades turísticas de acuerdo a las necesidades e intereses del sector adulto mayor, se lo considera como el mejor destino para personas de la tercera edad. Desde el Ministerio de Turismo se promociona conocer primero Ecuador y quienes lo cumplen a cabalidad son las personas de tercera edad, por su apego al país. El Estado en conjunto con los gobiernos locales buscan beneficiar a este segmento, además de los viajes de los jubilados del IESS, también otros grupos de adultos mayores recorren el país, varios de los grupos del programa 60 y Piquito se organizan entre ellos para conocer nuevos lugares del Ecuador.

Se puede mencionar los cruceros en Galápagos y Manta que en su mayoría lo requieren extranjeros, si la demanda es de turismo religioso los principales destinos son las ciudades patrimoniales de Quito y Cuenca, mismas que ofertan cultura a sus visitantes. Sin duda el país cuenta con diferentes sitios naturales como Mindo o Vilcabamba para ofrecer Ecoturismo y en el caso del Turismo Termal los preferidos son los balnearios de Chachimbiro y Papallacta. (MINTUR, 2015)

1.3 Marco Conceptual

En referencia al tema de investigación “Calidad Turística, caso balneario de Papallacta como destino para la Tercera Edad” se tiene el siguiente marco conceptual:

Calidad:

“Es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado, La calidad no es otra cosa más que "una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua.” (Deming E. , 1989)

“Propiedad o conjunto de características inherentes a un producto o servicio, que cumple con los requisitos establecidos y permite apreciarlo como igual, mejor o peor

que otros de su especie.” (MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, 2016, pág. 9)

Turismo:

“El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos.” (Organización Mundial de Turismo, 1994, pág. 31)

“Es el conjunto de los fenómenos originados por los viajes; estos se originan en un mercado, forman y engrosan las corrientes turísticas y se dirigen a los núcleos receptores.” (Fuster, 1985, pág. 9)

“Son los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos.” (Burkart & Medlik, 1981, pág. 10)

Tercera edad:

“Período avanzado de la vida de las personas en el que normalmente disminuye la vida laboral activa.” (RAE, 2014)

“Personas que sobrepasan los 60 años” (Martín, 2005)

“Se acepta que la tercera edad comienza alrededor de los 65 años.” (DeConceptos, 2010)

Capacidad de respuesta:

“Es la probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.” (EUMED, 2015)

“Habilidad de tener una reacción favorable a una situación desfavorable en la que nos encontramos, y no por nuestra culpa.” (Wald, 2009)

“Contar con soluciones estandarizadas para los problemas previsibles y protocolos de reacción para los imprevistos.” (BBVA, 2012)

Atención:

“Es tomar posesión de la mente, de una forma clara y vivida, de uno de los que aparecen ser diferentes objetos o líneas de pensamiento que sucede de forma simultánea.” (James, 1890, págs. 403-404)

“Es una cualidad perceptiva que funciona como filtro de los estímulos sensoriales. La atención permite evaluarlos y priorizar aquellos estímulos que consideren más importantes.” (Significados, 2013)

“Cualidad que permite filtrar estímulos, quedándose con los importantes y desechando los que no lo son.” (DefiniciónABC, 2014)

Tangibles:

“Referido a las facilidades físicas del equipamiento, al aspecto de las dependencias y del personal y, también, a los materiales de comunicación.” (Reboloso, Salvador, Fernández, & Pilar, 2004, pág. 361)

“Referido a activos o bienes, aquellos que tienen una naturaleza material. También se utiliza para indicar que algo puede ser observado de manera exacta.” (La Gran Enciclopedia de Economía, 2016)

“Que se puede percibir de manera precisa.” (RAE, 2016)

Confiabilidad:

“Correlación entre las puntuaciones verdaderas y las puntuaciones empíricas obtenidas en un test.” (Del Río, 2013, pág. 167)

“Se refiere a la consistencia entre mediciones independientes de los mismos fenómenos. Así, un requerimiento mínimo para cualquier ciencia es que produzca medidas consistentes, confirmables por observadores independientes, y que sean independientemente replicables o repetibles.” (Smith, 1975, pág. 58)

“Este criterio científico tiene que ver con la capacidad del instrumento en uso de producir medidas constantes.” (Nelly, 1983, pág. 34)

Seguridad:

“Cortesía, conocimiento y competencia profesional, así como capacidad para inspirar confianza en los usuarios.” (Reboloso, Salvador, Fernández, & Pilar, 2004, pág. 361)

“Fianza u obligación de indemnidad a favor de alguien.” (RAE, 2016)

“Certeza, garantía de que algo va a cumplirse.” (Wordreference, 2016)

Empatía:

“Entendida como el respeto y consideración personalizada hacia el cliente.” (Reboloso, Salvador, Fernández, & Pilar, 2004, pág. 361)

“Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.” (RAE, 2016)

Servicio:

“Las actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.” (Staton, Etzel, & Walker, 2004, págs. 333-334)

“Son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo.” (Richard, 2002, pág. 385)

“Resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente.” (Lamb, Hair, & Mc Daniel, Marketing, 2006, pág. 344)

Balneario:

“Los balnearios son centros especializados que utilizan el agua en la recuperación, rehabilitación, alivio, prevención, mejora y cuidado de la salud integral de la persona. Esto lo hacen complementando con otras terapias.” (Méndez, 2004)

“Es un conjunto de instalaciones sanitarias próximas al manantial en donde se lleva a cabo la aplicación de las aguas mineromedicinales.” (Sociedad Española de Hidrología Médica, 2017)

“Establecimiento con o sin alojamiento y restauración, que utiliza aguas mineromedicinales o termales declaradas de utilidad pública con fines terapéuticos y preventivos y que está reconocido como tal por las autoridades sanitarias competentes.” (NTE INEN 2929, 2014, pág. 2)

Visitante:

“Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al del entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados.” (OMT, 2016)

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de Investigación - Mixto

El desarrollo de la investigación cuenta con un enfoque Mixto: Cualitativo debido a que en la investigación se analizará los diferentes actores involucrados de los cuales se extrae descripciones y también se verificará la situación actual del servicio ofertado a personas de tercera edad. Cuantitativo porque en el procedimiento de recolección de información se miden los atributos que determinan la calidad turística en los balnearios de Papallacta, lo cual ha sido establecido previamente en el marco teórico y haciendo uso de instrumentos como encuesta, observación, bibliográfica con apoyo de herramientas estadísticas y matemáticas se puede establecer el nivel de calidad de los balnearios consecutivamente se tabula los datos, analiza y se emiten conclusiones.

2.2 Tipología de Investigación

2.2.1 Por su finalidad – Aplicada

La finalidad de la investigación es aplicada, puesto que se hará uso de teorías que sustentan el proyecto y con el soporte de los instrumentos de recolección se obtendrá información necesaria para su posterior análisis, lo cual permitirá medir la calidad turística de los balnearios Termas de Papallacta, Complejo Turístico Santa Catalina y Termas Jamanco como destino para la tercera edad y de esta manera generar recomendaciones o estrategias de solución a los problemas encontrados.

2.2.2 Por las fuentes de información – Mixto

La fuente de información de la investigación es mixta: Documental ya que la información proviene de documentos técnicos, especializados, tanto físicos como virtuales que son relevantes en temas de calidad turística y turismo de tercera edad, obtenidos de bases de datos, plataformas gubernamentales, repositorios digitales, revistas indexadas, entre otros. Es de campo puesto que es necesario visitar y observar los balnearios para recolectar información veraz y útil de la oferta y demanda de establecimientos termales.

2.2.3 Por las unidades de análisis – Mixto

El proyecto según las unidades de análisis es Mixto: De laboratorio porque durante la investigación las técnicas de recolección de datos serán por medio de referencias bibliográficas sobre calidad turística y turismo de la tercera edad. Es Insitu ya que el levantamiento de la información se realizará acudiendo a los balnearios: Termas de Papallacta, Termales Jamanco y Complejo Turístico Santa Catalina para lo cual la observación del sitio, entrevistas a representantes de los establecimientos y encuestas a las personas de tercera edad será necesario para determinar estrategias.

2.2.4 Por el control de las variables – No experimental

Es no experimental, debido a que no se controla ninguna variable de las dimensiones de calidad descritas en el modelo SERVQUAL, es decir la información recolectada no se altera y el investigador sólo se limita a analizar los efectos de las mismas, que en este caso es la calidad turística de los balnearios de Papallacta para posteriormente establecer recomendaciones o posibles estrategias de solución.

2.2.5 Por el alcance – explicativo

En la presente investigación se necesita realizar investigaciones de tipo exploratorio: puesto que se requiere medir la calidad turística a través de las dimensiones de calidad igualmente se precisa conocer a los participantes involucrados en el estudio tal es el caso de administradores u representantes de los balnearios así como funcionarios de entidades turísticas gubernamentales.

Es de alcance correlacional debido a que en el estudio se busca identificar el grado de relación entre las variables planteadas en el proyecto. Con el cumplimiento de estas investigaciones se puede deducir que el alcance es explicativo.

2.3 Hipótesis

En la investigación se ha determinado los siguientes rangos:

Del 0 a 0,20 se considera pésimo

Del 0,21 al 0.40 se considera malo

Del 0,41 al 0,60 se considera regular

Del 0,61 al 0,80 se considera bueno

Y del 0,81 al 1 se considera excelente

Si se tiene que:

H_0 : “El promedio de calificación establecido por los visitantes de la tercera edad referente a calidad turística de los balnearios en Papallacta es igual o menor al 0.8; $X \leq 0,8$ ”

H_1 : “El promedio de calificación establecido por los visitantes de la tercera edad referente a calidad turística de los balnearios en Papallacta es mayor al 0.8; $X > 0,8$ ”

2.4 Instrumentos de recolección de información - Varios

Entrevista: Es necesaria para recopilar información verídica y clara, lo cual permite verificar diferentes criterios entre los actores de la investigación y conocer su función en la actividad turística así como el desarrollo de destinos para la tercera edad; se la realizará a los administradores o representantes de los establecimientos termales, y además al representante de la junta parroquial.

ENTREVISTA A ESTABLECIMIENTOS TERMALES

Datos de Identificación:

Establecimiento:	Categoría:
Nombre del entrevistado:	Cargo:

Cuestionario:

- ¿Cuenta con experiencia previa?
- ¿Cuál es el perfil del cliente que comúnmente visita el balneario?
- ¿Qué porcentaje de los visitantes que acuden al balneario son de tercera edad?
- ¿Por qué motivo cree usted que prefieren visitar este balneario?
- ¿Cuál es su competencia más fuerte?
- ¿Cómo promociona el balneario?
- ¿Cómo mide usted la satisfacción del cliente?
- ¿Alguien del personal habla otro idioma?
- ¿El personal que trabaja lo hace de manera estándar?
- ¿El personal del balneario recibe capacitaciones frecuentes en temas correspondientes a calidad?
- ¿El balneario cuenta con alguna certificación, sello de calidad o premio internacional?
- ¿Cómo usted gestiona las quejas o reclamos de los usuarios?
- ¿Las quejas o reclamos en su mayoría a que se deben?
- ¿Realizan actividades exclusivas para personas de la tercera edad?

- ¿Se han implementado facilidades o adecuaciones para personas de la tercera edad?
- ¿Qué proyectos tiene planificado implementar en el futuro?

ENTREVISTA AL REPRESENTANTE JUNTA PARROQUIAL

Datos de Identificación:

Nombre de la Entidad:

Dirección:

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Cuestionario:

- ¿Cuenta con experiencia previa?
- ¿De qué funciones se encarga como presidente del GAD?
- ¿Cuál es la principal actividad económica?
- ¿Cómo promociona turísticamente a Papallacta?
- ¿Considera que es un buen destino turístico?
- ¿Existe un registro del número de turistas que llegan al sector?
- ¿Conoce el proceso por el cual el agua llega a ser termal?
- ¿Cómo manejan el agua destinada a las termas?
- ¿Cuál es la procedencia del agua termal de cada balneario?
- ¿Considera que las aguas de Papallacta son preferidas a otros destinos termales del Ecuador?
- ¿Existe planificación de proyectos turísticos en los que no intervenga las aguas termales?
- ¿Considera que la calidad turística es un factor importante para el desarrollo turístico Considera que Papallacta es un buen destino para turistas de la tercera edad?

Observación: Compone un importante instrumento de recolección a utilizar dentro del estudio, se realizará a los prestadores del servicio a través de una ficha de evaluación adaptada de NTE INEN 2929 (Requisitos para la prestación del servicio. Establecimientos Balnearios).

FICHA DE EVALUACIÓN											
OFERTA TURÍSTICA DE BALNEARIOS EN PAPALLACTA											
1. DATOS INFORMATIVOS											
Nombre del Establecimiento:	Categoría:										
Dirección:	Teléfono:										
Servicios que presta:											
Correo electrónico:											
Página web:											
Tarifa Normal:											
Tarifa a personas de tercera edad:											
Propietaria:											
Entrevistado:											
Evaluador:											
2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<table border="1"> <tr> <td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Deficiente</td> <td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Moderada</td> <td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Aceptable</td> <td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Óptimas</td> <td style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">No aplica</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> </tr> </table>	Deficiente	Moderada	Aceptable	Óptimas	No aplica					
Deficiente	Moderada	Aceptable	Óptimas	No aplica							
A. GESTIÓN AMBIENTAL											
Consumo Energético											
Elementos de bajo consumo, detectores de presencia, energías renovables y correcto aislamiento de las instalaciones.	<table border="1"> <tr> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> </tr> </table>										
Consumo de recursos											
Promover envases retornables y disminución de embalajes.	<table border="1"> <tr> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> </tr> </table>										
Residuos											
Fomentar a visitantes la clasificación de los residuos generados, impulsando el reciclaje o reutilización de los mismos.	<table border="1"> <tr> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> <td style="width: 20px;"> </td> </tr> </table>										
Ruidos y Vibraciones											

Continúa 

Minimizar los ruidos generados en el interior como exterior, estos no pueden ser excesivos, es decir ruidos molestos en poca intensidad.									
TOTAL GESTIÓN AMBIENTAL	PTS.	CALF./10	%CALIDAD	VALORACIÓN					
B. GESTION DE LA SEGURIDAD									
Prevención de Riesgos y Accidentes									
Ubicar fichas de datos de seguridad de los productos peligrosos y tóxicos, en los lugares de uso, así como instrucciones comprensibles de los aspectos de mayor riesgo (corrosivo, tóxico, etc.).									
Comunicar mediante paneles informativos, en los idiomas habituales de los visitantes del balneario, sobre las medidas preventivas y de seguridad que éstos deben observar y cumplir al utilizar las instalaciones.									
Existe un área para atención a primeros auxilios.									
Empleados de planta preparados en primeros auxilios									
Tiene como mínimo un 1 socorrista de forma permanente.									
Se visualiza reglamento en la zona de piscinas para los visitantes del balneario.									
Seguridad Alimentaria									
Existe control a los empleados sobre la conservación y certificación de manipulación de alimentos.									
Zona de alimentos que cumpla normas vigentes.									
Ofrece alimentos y bebidas apropiados para adultos									

Continúa 

TOTAL SEGURIDAD:	PTS.		CALF./10		%CALIDAD		VALORACIÓN	
C. GESTIÓN DE RECURSOS								
Humanos								
Cada puesto de trabajo debe indicar las capacidades, habilidades y conocimientos requeridos para el mismo.								
En puestos de atención al cliente, se debe tomar en cuenta el dominio del idioma necesario para la comunicación, según la procedencia frecuente de los visitantes.								
Todos los empleados deben recibir formación sobre atención al cliente, ya sea atención telefónica o presencial.								
El personal en contacto directo con los usuarios de tercera edad debe conocer las pautas básicas para este segmento como inspirar seguridad, tener capacidad para compartir y convivir, ser discreto, estar siempre disponible y conocer normas de cortesía								
El horario de funcionamiento de los servicios debe estar acorde a las necesidades del cliente respetando los hábitos de descanso.								
Materiales								
Los elementos o materiales utilizados como publicidad, web, folletos; es decir la comercialización debe ser veraz obviando imágenes o términos equívocas.								

Continua 

La información proporcionada a través de medios virtuales de comunicación con el cliente se debe responder a las características de los servicios prestados habitualmente.										
Proceso de Control										
El balneario implementa un sistema o método para medir la satisfacción del cliente a través de cuestionarios, entrevistas.										
El balneario implanta un sistema de recolección, tratamiento y análisis de quejas, sugerencias o felicitaciones para los usuarios.										
TOTAL RECURSOS:	PTS.		CALF./10		%CALIDAD		VALORACIÓN			
D. SERVICIOS DEL BALNEARIO										
Área de Recepción										
Adecuada iluminación y señalización en el acceso al área de recepción.										
Visibilidad y disponibilidad de la lista de los precios del balneario.										
Visibilidad y disponibilidad de las tarifas oficiales conforme a la legislación vigente para personas discapacitadas o adultos mayores.										
Servicios médicos										
El balneario cuenta con un lugar destinado a los servicios médicos										
Existe un horario establecido del servicio médico, visible a los visitantes, que atienda tanto a los reconocimientos y revisiones rutinarias, como a las consultas imprevistas de los clientes.										

Continua 

Las instalaciones del servicio médico deben estar limpias e higienizadas.										
Las instalaciones médicas deben contar con decoración acorde a dependencias sanitarias y al estilo del balneario.										
Existe asesoramiento y consulta para personas de tercera edad.										
TOTAL SERVICIOS DEL BALNEARIO:	PTS.		CALF./10		% CALIDAD		VALORACIÓN			
E. SERVICIOS ADICIONALES										
Actividades complementarias										
El balneario no excluirá la participación de visitantes de la tercera edad en actividades de animación										
Calidad del agua										
El balneario debe informar en una zona visible para el visitante acerca de la composición de las aguas.										
Debe designarse una persona responsable del área médica o de mantenimiento que este pendiente en el área de piscinas.										
Tienda										
Debe situarse preferiblemente junto al área de recepción de la zona termal.										
Debe manejar en stock artículos necesarios para la visita del usuario.										

Continúa 

	PTS.	CALF./10	%CALIDAD	VALORACIÓN
TOTAL SERVICIOS ADICIONALES:				
F. SERVICIOS DE APOYO				
Limpieza				
Existe registro de actividad, ventilación, secado de paredes, en las zonas de baños individuales.				
Adecuada ventilación, papelería vacía, sin visualización de restos, así como limpieza al inicio o al final de la jornada o en su caso una vez al día en zonas administrativas y de ocio.				
Las zonas comunes como vestidores, duchas, baños, aseos, entre otras se deben desinfectar y limpiar al término de la jornada laboral.				
Los empleados del área sanitaria deben portar uniforme con ropa y calzado de tipo sanitario, el mismo debe estar limpio.				
Recomendaciones al visitante				
Se debe recomendar al visitante evitar usar objetos personales como joyas, relojes, etc. para el ingreso a la piscina. Además de la adecuada utilización del calzado correcto ya sea apto para agua o antideslizante, prohibiendo el acceso con calzado normal.				
En la zona de piscinas se debe indicar el uso de gorro de baño y se debe informar al cliente de tal circunstancia.				
Mantenimiento				
En el área de mantenimiento se debe llevar un control y registro de la piscina en el cual deben estar especificados los materiales utilizados para la limpieza o desinfección de las piscinas.				

Continua 

El encargado de mantenimiento debe revisar frecuentemente las instalaciones exteriores con la finalidad de verificar el estado y funcionamiento de las mismas.									
Mantenimiento de las dependencias de tratamiento									
Todos los elementos, aparatos que conforman el equipo de una dependencia de tratamiento deben estar en buen estado de conservación y funcionamiento.									
TOTAL SERVICIOS APOYO:	PTS.								
	CALF./10								
	%CALIDAD								
	VALORACIÓN								

Fuente: NTE INEN 2929 Establecimientos Balnearios.

Adaptado por: Escobar Eduardo – Rubio Michael

Bibliográfico: Recopilar información de papers o revistas indexadas, documentos electrónicos y demás fuentes que sirvan de aporte y sustenten el desarrollo del proyecto, en especial para la elaboración del marco teórico, referencial y conceptual.

Encuesta: En el proyecto se desarrollará el instrumento en base al modelo SERVPERF que mantiene las condiciones del modelo SERVQUAL pero sólo considera las percepciones y evita las expectativas, mismo que cuenta con 22 ítems en su escala original. Para la presente investigación se ha tomado las cinco dimensiones pero se ha modificado los ítems teniendo un máximo de 13.

Esta encuesta va destinada a los visitantes de los balnearios en Papallacta, para establecer la percepción sobre la calidad en el servicio turístico para personas de tercera edad. En los tres casos se utiliza dos escalas de Likert de 1 a 5 donde: 1 equivale a “Nunca o Totalmente en desacuerdo”, 2 “Rara vez o En desacuerdo”, 3 “A veces o Ni en desacuerdo, Ni acuerdo”, 4 “Frecuentemente o De acuerdo” y 5 “Siempre o Totalmente de acuerdo”.

ENCUESTA REALIZADA A VISITANTES DEL BALNEARIO:

El presente instrumento sirve para recolectar información relevante en la investigación sobre calidad turística del balneario en cuestión como destino para tercera edad.

Permítase llenar el cuestionario y marque con una **X** donde se solicite.

EDAD ____ años	GÉNERO M ____ F ____
PROCEDENCIA Nacional ____ Extranjera ____	
LUGAR DE RESIDENCIA Ecuador ____ Fuera del país ____	
FINALIDAD DE SU VISITA Cura ____ Vacaciones solamente ____ Vacaciones y cura ____	
1. Al momento se encuentra en compañía de: Familia ____ Amigos ____ Pareja ____ Solo ____ <i>(Pasar a la pregunta N°3)</i>	
2. Por lo general lo acompañan: ____ persona (s)	
3. ¿A través de que medio se informó acerca del balneario? Páginas Web ____ TV ____ Prensa ____ Redes Sociales ____ Folletería ____ Radio ____ Email ____ Referencias Personales ____	
4. Cuando visita un balneario, su estancia es de: 1 día ____ 2-3 días ____ 4-5 días ____ 6 o más ____	
5. ¿Qué tipo de alimentación prefiere que ofrezca el balneario? Tradicional ____ Gourmet ____ Dieta ____ Vegetariana ____ Rápida ____	

CALIFIQUE DEL 1 AL 5 CONSIDERANDO QUE:

(1 Nunca – 2 Rara Vez – 3 A Veces – 4 Frecuentemente – 5 Siempre)

	1	2	3	4	5
6. Cuando tiene un problema, el balneario muestra interés en solucionarlo					
7. El personal está dispuesto a ayudarle					
8. Los empleados ofrecen un servicio rápido					
9. El balneario cuenta con horarios de atención convenientes					
Sus dudas e inconvenientes son atendidos de manera personal					
11. Los empleados son atentos, corteses de manera constante con usted					
12. Se siente seguro dentro de las instalaciones del balneario					
13. El personal esta con apariencia pulcra					

Continua

(1 Totalmente Desacuerdo – 2 Desacuerdo – 3 Ni En Desacuerdo, Ni De Acuerdo – 4 De Acuerdo – 5 Totalmente De acuerdo)

14. Considera que el personal está capacitado					
15. Está de acuerdo con las tarifas establecidas					
16. Considera visualmente atractivas las instalaciones del balneario					
17. Las instalaciones se encuentran en buen estado y funcionamiento					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Formato en Inglés

POLL MADE FOR THE TOURIST THAT VISIT THE SPA:

The present document works to collect relevant information in the investigation of touristic quality about the spa in Papallacta as destination for elderly people.

Fill out the questionnaire and mark an **X** where required.

AGE _____ years	GENDER M ___ F ___
NACIONALITY National ___ Foreign ___	
PLACE OF RESIDENCE Ecuador ___ Other country ___	
PURPOSE OF YOUR STAY Healing ___ Holidays only ___ Vacations and healing ___	
1. Accompanied by: Family ___ Friends ___ Spouse ___ Alone ___ (<i>Continue with N°3</i>)	
2. How many people do you normally come with: _____ Person/ people	
3. How did you hear about this place? Web pages ___ TV ___ Newspaper ___ Social Networks ___ Billboards ___ Radio ___ Email ___ Personal references ___	
4. When you visit a spa, how long do you stay? 1 day ___ 2-3 days ___ 4-5 days ___ 6 or more ___	
5. What kind of food would you like the Spa to offer? (you can choose more than one Tradicional ___ Gourmet ___ Dieta ___ Vegetariana ___ Rápida ___	

Continua



RATE FROM 1 TO 5 CONSIDERING:

(1 Never – 2 Hardly ever – 3 Sometimes – 4 Frequently – 5 Always)

	1	2	3	4	5
6. When you have a problem the Spa responds quickly					
7. Is the staff willing to help you					
8. Does the staff responds quicky					
9. Opening hours are convenient					
10. Does the staff give a personalized treatment					
11. Is the staff kind, constantly attentive					
12. Does the Spa provide the necessary security?					
13. Are the staff neat?					

(1 Totally Disagree – 2 Disagree – 3 Undecided – 4 Agree – 5 Totally Agree)

14. Is the staff well trained					
15. Do you agree with the rates					
16. Do you consider the physical facilities attractive					
17. The facilities are clean and in good repair?					

THANKS FOR YOUR COOPERATION.**2.5 Cobertura de las unidades de Análisis – Muestra**

Se seleccionará una muestra a la población de las personas de tercera edad que visiten los balnearios en la población de Papallacta y se entrevistará a los administradores o representantes de las empresas que prestan servicios turísticos.

En el marco muestral se ha elegido el tipo aleatorio, es decir cada visitante de tercera edad tiene las mismas posibilidades de ser seleccionado. Para el cálculo de la

misma se ha tomado la población de adultos mayores asistentes a los tres balnearios que al mes de Mayo, 2017 se tiene un total o población de: 4222

El nivel de confianza establecido es 95%, un margen de error del 5% y para P y Q (el valor estimado de población de tercera edad que acude a los balnearios) 50% por cuanto se deberá realizar una encuesta piloto.

Aplicando la fórmula de población finita se obtiene lo siguiente:

Tomando en cuenta la capacidad y el registro de cada empresa se determina que de la muestra 352, el 47% se realizará a Termas de Papallacta, el 40% a Termas Jamanco y el 13% al Complejo Turístico Santa Catalina.

2.6 Procedimiento de recolección y análisis de datos – Varios

Son varios los procedimientos que se utilizarán para la recolección de datos entre los cuales están: Técnicas de campo la cual fue Insitu y la información obtenida fue

Población Finita

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 4222 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(4222 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 352$$

primaria mediante la observación y las entrevistas.

Se entrevistará a los representantes de los balnearios: Termas de Papallacta, Complejo Turístico Santa Catalina y Termas Jamanco para conocer su experiencia, labor administrativa, las posibles barreras que se encuentran en el desempeño de sus funciones, establecer puntos de vista acerca del tema de investigación y también su criterio sobre destinos para la tercera edad de cada establecimiento termal.

También se entrevistará al presidente o dirigente de la junta parroquial de Papallacta, para conocer su experiencia en el cargo, la situación económica del

pueblo, la relación con los pobladores y la afinidad con organismos estatales o privados para de esta manera identificar los problemas o las posibles barreras que impiden el desarrollo de planes o proyectos turísticos a futuro.

La observación se efectuará en los tres establecimientos termales de Papallacta en la cual se comprobará el nivel de calidad turística, para lo cual se tomará parámetros como: recepción, áreas húmedas, áreas complementarias, entre otras.

Bases de datos de información, la información será obtenida a través de diferentes medios digitales sobre calidad turística y de entidades que permitan medir incidencias, determinar fluctuaciones y conocer los planes y proyectos turísticos que puedan avalar o fortalecer la investigación para el desarrollo de este sector.

Finalmente, las encuestas serán realizadas a los viajeros visitantes de tercera edad que acudan a las entidades termales, de esta manera se podrá verificar la calidad de los servicios turísticos percibidos por la demanda.

2.7 Procedimiento para tratamiento y análisis de información – Varios

En el tratamiento de información se utilizará dos programas: SPSS para sintetizar la información de la base datos creada en Excel, este último además nos permitirá categorizar y asignar un puntaje a las preguntas relacionadas con el modelo de calidad SERVQUAL, por ende se hará uso de una escala de medición nominal, es decir a cada número de la escala de Likert se le otorgó un puntaje, el cual es:

- 1 (Nunca) = 0
- 2 (Rara vez) = 0,25
- 3 (A veces) = 0,50
- 4 (Frecuentemente) = 0,75
- 5 (Siempre) = 1

O a su vez:

- 1 (Totalmente Desacuerdo) = 0
- 2 (Desacuerdo) = 0,25
- 3 (Ni en desacuerdo, Ni de acuerdo) = 0,50
- 4 (De acuerdo) = 0,75
- 5 (Totalmente De acuerdo) = 1

Teniendo así que si una persona encuestada respondió con 4 en la escala de Likert se le asignará el valor de 0,75 en la hoja de Excel. En conjunto se utilizará una escala de medición de intervalos para proporcionar la denominación al puntaje obtenido:

Pésimo = 0 - 0,20

Malo = 0,21 al 0,40

Regular = 0,41 al 0,60

Bueno = 0,61 al 0,80

Excelente = 0,81 al 1

Al identificar estos valores y considerando el número de preguntas de la encuesta se debe establecer el porcentaje para cada dimensión, mismos que darán el total de 100%.

Porcentajes establecidos por dimensiones:

Tabla 1
Porcentajes Dimensiones

DIMENSION	PUNTAJE
Confiability	0,16 (16%)
Capacidad de Respuesta	0,16 (16%)
Seguridad	0,26 (26%)
Empatía	0,16 (16%)
Elementos Tangibles	0,26 (26%)
TOTAL	1,00 (100%)

Con los porcentajes de cada dimensión se puede establecer los porcentajes para cada pregunta de cada dimensión respectivamente, considerando que cada dimensión tiene la misma relevancia, debe dar un total de 100%.

Tabla 2
Porcentaje Confiabilidad

DIMENSIÓN:
CONFIABILIDAD (16%)

Pregunta N.º 1	0,50 (50%)
Pregunta N.º 2	0,50 (50%)
TOTAL	1,00 (100%)

Tabla 3
Porcentaje Capacidad de respuesta

DIMENSIÓN:
CAPACIDAD DE RESPUESTA (16%)

Pregunta N.º 1	0,50 (50%)
Pregunta N.º 2	0,50 (50%)
TOTAL	1,00 (100%)

Tabla 4
Seguridad

DIMENSIÓN:
SEGURIDAD (26%)

Pregunta N.º 1	0,33 (33%)
Pregunta N.º 2	0,33 (33%)
Pregunta N.º 3	0,33 (33%)
TOTAL	1,00 (100%)

Tabla 5
Porcentaje Empatía

DIMENSIÓN:
EMPATÍA (16%)

Pregunta N.º 1	0,50 (50%)
Pregunta N.º 2	0,50 (50%)
TOTAL	1,00 (100%)

Tabla 6
Porcentaje Elementos Tangibles

DIMENSIÓN:

ELEMENTOS TANGIBLES (26%)

Pregunta N.º 1	0,33 (33%)
Pregunta N.º 2	0,33 (33%)
Pregunta N.º 3	0,33 (33%)
TOTAL	1,00 (100%)

Considerando las tablas, el valor asignado a cada encuestado y los puntajes establecidos se procede a analizar los datos por pregunta y por dimensiones, teniendo que la suma total de las dimensiones nos permitirá determinar la calificación promedio de la calidad turística de cada establecimiento termal.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1 Perfil de la Oferta

3.1.1 Complejo Turístico “Santa Catalina”

A partir de 1978 se inaugura con una sola piscina, en la actualidad el complejo turístico es administrado por la Junta Parroquial de Papallacta, con las siguientes características:

Ubicación – Altitud - Temperatura

Geo localizada entre las coordenadas S 00°22.27' (Latitud Sur) y W 077°08.22' (Longitud Oeste) ubicada en la provincia de Napo, cantón Quijos en las calles Gral. Quisquis y Cap. Vela, justo en el centro del poblado de Papallacta. Se encuentra a 3,143 m.s.n.m. y su temperatura fluctúa entre los 2° - 18° C.

Descripción

El complejo turístico está conformado por 4 piscinas utilizadas de modo medicinal y/o recreativo: 1 semi-olímpica, 1 rectangular, 1 redonda, 1 piscina de agua fría también cuenta con hidromasaje y sauna. Además posee duchas, vestidores y casilleros para las pertenencias de los visitantes.

La temperatura de las aguas del complejo oscilan entre los 35° - 64°C, tienen minerales y son inoloras, con un sabor ligeramente salado por tal motivo tienen efectos terapéuticos convirtiéndose en relajante natural, provocando la vasodilatación lo cual mejora la circulación de la sangre, actuando como analgésico, ya que ayuda a reducir y aliviar el dolor de enfermedades relacionadas con el sistema nervioso, artritis, varices, reumatismo, hígado, estómago y problemas bronquiales de adultos mayores y niños.

Entre las facilidades y servicios turísticos cuenta con restaurante y un amplio parqueadero, pero no dispone de alojamiento.

Infraestructura Básica

Cuenta con agua entubada, alcantarillado y energía eléctrica a través de un sistema interconectado.

Accesibilidad – Frecuencia - Temporalidad

Se encuentra a 200 metros de la carretera principal que conecta Papallacta con Quito; el servicio de transporte interprovincial recorre con una frecuencia de 30 min. Al sitio se puede acceder los 365 días del año, en horarios de 06:00 am a 06:00 pm.

Precios

Las tarifas del balneario tienen un costo de 3 USD por adulto y 1,50 USD para las personas de tercera edad y niños. El costo promedio de un plato fuerte es de 5 USD.

3.1.2 Termales Jamanco

El complejo Turístico Jamanco fue creado en el año de 1990 empezó como un emprendimiento comunitario con un total de 54 socios, los cuales por razones legales conformaron una entidad jurídica legalmente constituida de la cual actualmente se encuentran como accionistas, en sus inicios contaba con infraestructura básica operada por 5 empleados y en la actualidad cuenta con las siguientes características:

Ubicación – Altitud – Temperatura

Geo localizada en las coordenadas 00° 44' 27'' de latitud Sur y 88° 08' 22'' de longitud Oeste, en la provincia de Napo, cantón Quijos en la comuna Jamanco. Se encuentra a 3.392 m.s.n.m. con una temperatura de 1° - 19° C.

Descripción

Termales Jamanco, está conformada por 5 piscinas de agua termal, entre las cuales se encuentran: 1 rectangular, 1 de niños, 2 redondas y 1 semi olímpica, además de contar con 1 hidromasaje, 1 sauna, 1 turco 2 piscinas de agua fría, vestidores, senderos, tobogán, duchas y casilleros. Adicionalmente cuenta con paseos en canoa, pesca deportiva, mirador de la laguna de Papallacta y caminatas por senderos.

La temperatura del agua se encuentra entre los 35° - 64°C. Las aguas termales contienen minerales de alto poder curativo capaces de calmar malestares del estómago, artritis, hígado, sistema nervioso, problemas bronquiales, entre otros. Dichas aguas son conservadas y aprovechadas en piscinas para uso recreacional y medicinal con efectos terapéuticos, motivo de las altas temperaturas del agua produce una mejor circulación de la sangre a través del organismo, disminuye el dolor y es un relajante natural.

Entre las facilidades turísticas cuenta con servicio de restaurante, hospedaje y un amplio parqueadero.

Infraestructura básica

Cuenta con energía eléctrica de sistema interconectado, agua entubada y alcantarillado.

Accesibilidad – Frecuencia - Temporalidad

Se localiza cerca de la carretera principal que va de Papallacta-Quito a 2 km del centro de la parroquia Papallacta. La frecuencia con que recorren los buses de transporte interprovincial hasta Papallacta es de 30 minutos aproximadamente. Al sitio se puede acceder los 365 días del año, en horarios de 06:00 a 19:00

Precios

La tarifa del balneario es de 4 USD por adulto y de 2 USD para tercera edad y niños. Los precios de los platos fuertes oscilan desde los 4.50 USD hasta los 7.00 USD.

3.1.3 Termas de Papallacta

En junio de 1994, un grupo de seis ecuatorianos se unieron para juntos desarrollar el proyecto con un capital que cubrió el 50% del valor de la compra, la otra parte fue obtenida por medio de un crédito bancario que también fue utilizado para financiar las primeras obras de infraestructura. Con las bases arquitectónicas de diseño y materiales que guarden armonía con el ambiente se realizaron las remodelaciones del

balneario, se amplió el parqueadero y se construyó un hostal, en donde había sido un establo.

El número de turistas incremento rápidamente pese a que los precios aumentaban, desde entonces se emprendieron varios proyectos tales como: habitaciones del hotel, oficinas, bodegas, cuartos fríos, nuevas piscinas, consultorio médico, cabañas, planta de tratamiento de aguas servidas, un exploratorio, SPA y un centro de convenciones.

Ubicación – Altitud – Temperatura

Geo localizada en las coordenadas 00° 18' 50'' de latitud Sur y 78° 07' 28'' de longitud Oeste, en la provincia de Napo, cantón Quijos en la localidad de Papallacta a 1 ½ Km del centro de la parroquia de Papallacta. Se encuentra a 3.143 m.s.n.m. con una temperatura de 02 a 18° C.

Descripción

Termas Papallacta edificó sus instalaciones respetando al ambiente, cuenta con 9 piscinas termales de diferentes temperaturas y tamaños con 4 de vertiente de agua fría vestidores, duchas y casilleros.

Las propiedades de las aguas son sulfatadas, sódicas, cálcicas, cloruradas, ligeramente magnésicas y litínicas, que son de uso terapéutico por inhalación, balneación y/o ingestión. Sirven para Problemas respiratorios, digestivos, renales, de piel, dolor de huesos y articulaciones, mejora la circulación de la sangre y la eliminación de toxinas, relajar músculos, aliviar tensiones, estrés, insomnio y para la ansiedad.

Adicionalmente ofrece servicio de alojamiento, alimentación un SPA que brindan masajes, sauna, turco, aromaterapia, entre otros. El Exploratorio tiene exhibiciones con información geográfica, biológica además de inventarios de plantas, mamíferos, aves. Sala de convenciones para exposiciones, presentaciones y proyección. Cuenta además con un área de aproximadamente 300 ha de bosque andino.

Infraestructura básica

Existe energía eléctrica de sistema interconectado, agua entubada y pozo séptico.

Accesibilidad – Frecuencia - Temporalidad

Se localiza a 1½ Km. desde el centro de la parroquia Papallacta vía a Oyacachi. La frecuencia con que recorren los buses de transporte interprovincial hasta Papallacta es de 30 minutos aproximadamente, de ahí hay que fletar un carro o caminar 1.7 Km. Al sitio se puede acceder los 365 días del año, en horarios de 06:00 a 22:30

Precios

Los precios establecidos son adultos 8.50 USD, tercera edad y niños 4.00 USD.

Cuenta con una tienda llamada Kiosco en la cual se ofrecen Bebidas, snacks y souvenirs. En el restaurante Pumamaki los precios de los menús oscilan desde los 9.00 USD a 13.00 USD

3.2 Análisis de la Oferta

3.2.1 Análisis Complejo Turístico Santa Catalina

En la entrevista realizada el miércoles 07 de Junio del 2017 a la Srta. Melina Tapia, administradora del complejo turístico Santa Catalina, la cual supo manifestar que se encuentra en el cargo desde el año 2012. Según la entrevistada el perfil del cliente que visita el balneario en su mayoría son familias de las cuales aproximadamente el 15% son personas de tercera edad y considera que los turistas acuden a su establecimiento principalmente por las aguas termales.

La misma menciona que su competencia más fuerte en afluencia de personas es Termas de Papallacta y en relación al target e infraestructura es Termas Jamanco. La forma de promocionar al balneario es a través de medios digitales como página web, redes sociales y correos electrónicos, menciona que el clima es uno de sus mayores inconvenientes y enfatiza que los medios televisivos realizan una publicidad negativa cuando desinforman o maximizan los accidentes de tránsito en la vía Quito - Baeza, lo cual afecta a todo el sector de Papallacta.

Además expresa que no cuentan con métodos para medir la satisfacción del cliente, las quejas o reclamos se suscitan por las condiciones de la infraestructura y son remitidas a la administración, menciona que el personal no habla otro idioma por que la demanda de extranjeros es reducida y por lo general cuentan con guía personal.

Así mismo indica que no cuentan con un manual de procesos pero las actividades que realiza el personal responden a las políticas internas del balneario, los trabajadores reciben capacitaciones una vez al año netamente en atención al cliente mas no de calidad y desearía capacitar al personal en temas gastronómicos puesto que el restaurante es el que deja mayor ganancia al establecimiento, finalmente expresa que no realizan actividades exclusivas para personas de la tercera edad.

Una vez recabada la información de campo, se procedió a utilizar la ficha de evaluación para determinar las condiciones de calidad del balneario, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 7
Análisis Santa Catalina

COMPLEJO TURÍSTICO SANTA CATALINA		S/C
CRITERIOS DE CALIDAD	Porcentaje	Valoración
A. Gestión Ambiental	50%	Moderado
B. Gestión de la Seguridad	60%	Moderado
C. Gestión de Recursos	57%	Moderado
D. Servicios del Balneario	73%	Aceptable
E. Servicios Complementarios	40%	Moderado
F. Servicios de Apoyo	58%	Moderado

De los criterios establecidos se obtiene que el Complejo Turístico Santa Catalina presenta en su gran mayoría Condiciones de calidad modera, siendo el parámetro de Servicios del Balneario el único con condiciones de calidad aceptables con un porcentaje del 73%.

3.2.2 Análisis Termales Jamanca

La entrevista fue realizada el domingo 18 de Junio del 2017 a la Sr. Gladys Guano, asistente de gerencia del establecimiento termales de Jamanca, la cual desempeña estas funciones desde el 2012 y anteriormente trabajaba en el GAD de Papallacta ocupándose de la tesorería, compras, presupuesto y colaborando con el complejo Santa Catalina, menciona que el perfil del cliente que visita el balneario son familias del cuál alrededor del 20% son personas de la tercera edad y manifiesta que los turistas prefieren su balneario por que las propiedades del agua son mejores que en los otros a nivel curativo.

Menciona que su principal competencia es Termas de Papallacta y la promoción del balneario es a través de la página web y de redes sociales, menciona que mide la satisfacción del cliente por medio de comentarios, el personal no habla otro idioma, pero cierta señalética se encuentra en español e inglés, no cuentan con un manual de procesos pero se encuentra en desarrollo y por lo pronto se manejan con un protocolo de buenas prácticas ambientales, los empleados reciben capacitaciones las cuales fueron expuestas por el ministerio de salud, el ministerio de turismo y los bomberos, actualmente no cuentan con ninguna certificación de calidad pero se encuentran en el segundo año de prueba para acreditar a la “calidad Q” otorgada por Quito turismo.

Las quejas o reclamos son atendidas por la administración y la mayoría de las mismas se suscitan por el incumplimiento de las normas por parte de otros turistas, expresa que no tienen actividades exclusivas para la tercera edad pero si brindan paseos en bote en la laguna, pesca deportiva y caminatas, a futuro tienen previsto incrementar paseos a caballo y tours a cascadas y a las fuentes del agua termal. En la infraestructura se ha realizado cambios de acuerdo a la normativa del MINTUR para personas especiales y de la tercera edad

Una vez recabada la información de campo, se procedió a utilizar la ficha de evaluación para determinar las condiciones de calidad del balneario, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 8
Análisis Jamanco

TERMALES JAMANCO		3 estrellas
CRITERIOS DE CALIDAD	Porcentaje	Valoración
A. Gestión Ambiental	75%	Aceptable
B. Gestión de la Seguridad	74%	Aceptable
C. Gestión de Recursos	63%	Moderado
D. Servicios del Balneario	80%	Aceptable
E. Servicios Complementarios	40%	Moderado
F. Servicios de Apoyo	69%	Moderado

Según la tabla el balneario Termales Jamanco presenta en los criterios de Gestión Ambiental, Gestión de la Seguridad y Servicios condiciones de calidad aceptable, mientras que en los parámetros restantes muestra que sus condiciones son moderadas.

3.2.3 Análisis Termas de Papallacta

La entrevista fue realizada el viernes 07 de Julio al Sr. Edgar Palacio, quien trabaja en Termas de Papallacta desde hace 5 años como Jefe de Operaciones, manifestó que antes de laborar en dicha institución contaba con 10 años de experiencia en el ámbito hotelero, también comento que el balneario no cuenta con un perfil de cliente específico ya que la mayor afluencia entre semana es de turista extranjero y el fin de semana es una mezcla de turistas nacionales y extranjeros, hace un año contaban con grupos de adultos mayores del programa 60 y piquito pertenecientes al patronato San

José, los días martes y jueves pero en la actualidad ya no cuentan con la visita de dichos grupos, la mayoría de personas de tercera edad que llegan al balneario lo realizan con su familia.

Menciona que para cada producto existe un cliente, termas de Papallacta tiene la oportunidad de tener distintos tipos de cliente de diversa índole desde estudiantes, jóvenes adultos, parejas, los cuales los prefieren por cuidar mucho el ambiente, cuidar las instalaciones, mantener procesos que garantizan su estadía, limpieza de las piscinas todos los días, productos amigables con el ambiente. Señala que la gente nota que el balneario se encuentra constantemente preocupado por las instalaciones y eso hace que las personas tengan mucha más tranquilidad de poder visitar un lugar que cumple con todas las condiciones, lo que hace fortalecer a la empresa.

Explica que siempre existe competencia, la diferencia es que está diseñada para un segmento distinto, lo que le caracteriza es estar siempre pendiente de los clientes y preocuparse por el tema ambiental, además comenta que el balneario se promociona por Facebook, pagina web, cuñas en los programas de la mañana de radio Canela y la mejor publicidad que manejan es la de boca a boca. Para medir la satisfacción del cliente realizan un seguimiento a través de una encuesta que se hace mensualmente por vía telefónica en las cuales reciben recomendaciones, felicitaciones y comentarios.

Manifiesta que del porcentaje total que trabaja en la empresa aproximadamente un 40% habla otro idioma y son aquellas que tienen contacto con el cliente, cada sector tiene un manual de procesos que se debe cumplir y se procura hacer capacitaciones anuales referentes a temas de atención al cliente por lo general son una o dos al año. Expresa que cuenta con varios premios como el world travel award, el mejor spa y resort del Ecuador por 3 años consecutivos, el sello verde que les califica como una empresa que cumple procedimientos y que es muy exigente con el tema del cuidado ambiental, en Tripadvisor 3 años consecutivos ganando el premio a la excelencia del servicio y el mejor lugar en Choice travel award, además de contar con el distintivo Q.

Comenta que al momento de surgir un reclamo el cliente lo que hace es pedir hablar con el jefe para lo cual se acerca a hablar con el cliente le pregunta que paso y hasta que no se solucione no se deja libre o en otros casos escriben en el libro de comentarios donde luego se da respuesta a eso por medio de correo o llamando al celular. Expone que para la tercera edad no hay que realizar actividades que conlleven mucho esfuerzo físico, lo que se hace es contar es la historia de Papallacta, las actividades que como empresa se dedica, la concientización ambiental, el tema del origen de las aguas termales, se les da información por parte del departamento médico.

Una vez recabada la información de campo, se procedió a utilizar la ficha de evaluación para determinar las condiciones de calidad del balneario, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 9
Análisis Termas de Papallacta

TERMAS DE PAPALLACTA		5 estrellas
CRITERIOS DE CALIDAD	Porcentaje	Valoración
A. Gestión Ambiental	93%	Óptimo
B. Gestión de la Seguridad	88%	Aceptable
C. Gestión de Recursos	90%	Óptimo
D. Servicios del Balneario	100%	Óptimo
E. Servicios Complementarios	80%	Aceptable
F. Servicios de Apoyo	74%	Aceptable

Se puede visualizar que el balneario Termas de Papallacta presenta condiciones óptimas en tres criterios que son: Gestión Ambiental, Gestión de los Recursos y Servicios mientras que, en Gestión de la Seguridad, Servicios Complementarios y Servicios de Apoyo sus condiciones son aceptables.

3.3 Demostración de la Hipótesis

Para dar cumplimiento con el objeto de estudio se deberá demostrar la hipótesis, que en este caso se la realizó a través del método estadístico denominado: prueba z debido a que la muestra es superior de 30; para lo cual se aplica la siguiente fórmula:

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{s/\sqrt{n}}$$

Se tiene que (\bar{x}) representa la media general de cada balneario, (s) indica la desviación estándar, (μ) el valor establecido en la hipótesis, (n) se denomina al número de la muestra y finalmente para obtener los valores críticos se utilizará la tabla de distribución normal con un nivel de significancia de 0.05.

Al ser la prueba de cola derecha, con $\alpha = 0.05$, que indica un valor de 1,65, al ser el resultado mayor de este número, entra en la zona crítica rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna y al ser menor de dicho número entra en la zona de aceptación y se aprueba a la hipótesis nula, rechazando la alterna.

3.3.1 Demostración Hipótesis para el Complejo Turístico Santa Catalina

$$Z = \frac{0.79 - 0,8}{0.10/\sqrt{46}}$$

$$Z = -0.845$$

T crítica = 1.65

T de prueba z = -0.845

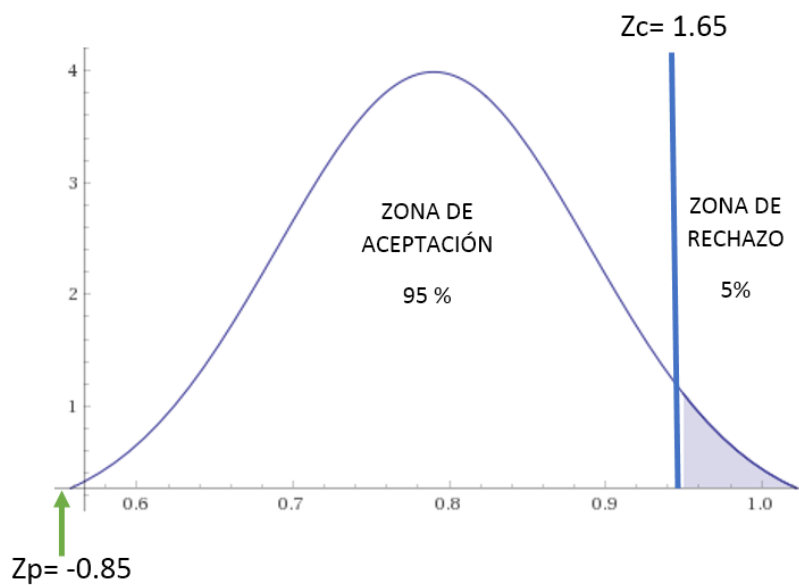


Figura 1 – Demostración Hipótesis Santa Catalina

Puesto que la prueba z es de -0.845 no cae en la zona crítica, por lo cual no rechazamos H_0 puesto que $\bar{x} \leq 0,80$

3.3.2 Demostración Hipótesis para Termales Jamanco

$$Z = \frac{0.89 - 0,8}{0.07/\sqrt{141}}$$

$$Z = 13.57$$

T crítica = 1.65

T de prueba $z = 13.57$

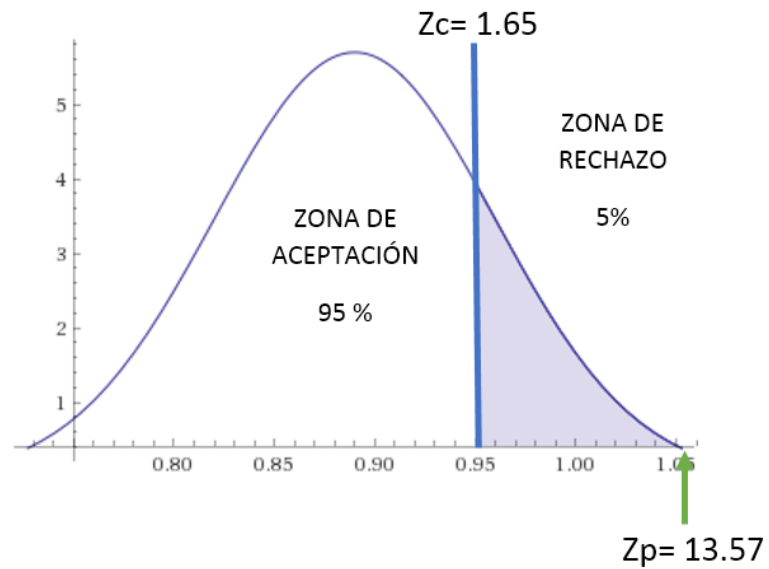


Figura 2 – Demostración Hipótesis Jamanco

Debido a que la prueba z es 13.57 y cae dentro del área crítica, rechazamos H_0 y aceptamos H_1 puesto que $x > 0,80$

3.3.3 Demostración Hipótesis para Termas de Papallacta

$$Z = \frac{0.91 - 0,8}{0.06/\sqrt{165}}$$

$$Z = 23.45$$

T crítica = 1.65

T de prueba $z = 23.45$

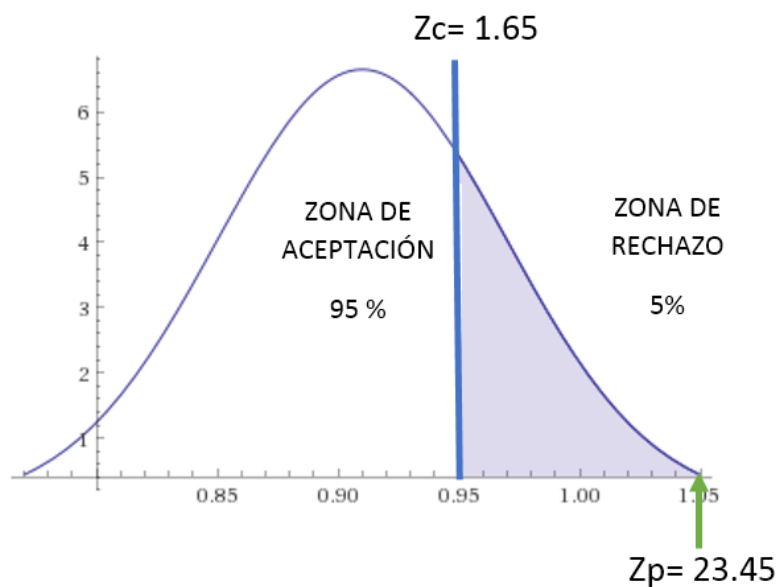


Figura 3 – Demostración Hipótesis Termas de Papallacta

En este caso la prueba z es de 23.45 que cae en la zona crítica, por tal motivo rechazamos H_0 y aceptamos H_1 puesto que $x > 0,8$

3.4 Análisis de la Demanda

Para la interpretación de resultados es necesario tener en cuenta la escala antes planteada:

Tabla 10
Escala Hipótesis

PUNTAJE DENOMINACIÓN

Pésimo	0 – 0,20
Malo	0,21 – 0,40
Regular	0,41 – 0,60
Buena	0,61 – 0,80
Excelente	0,81 – 1,00

3.4.1 Resultados Preguntas Informativas – Encuesta

Tabla 11
Resultados Edad

	SANTA CATALINA		TERMALES JAMANCO		TERMAS PAPALLACTA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
65-74	41	89,1	111	78,7	108	65,5
75-84	5	10,9	25	17,7	46	27,9
85-94	0	0	5	3,5	11	6,7
Total	46	100	141	100,0	165	100,0

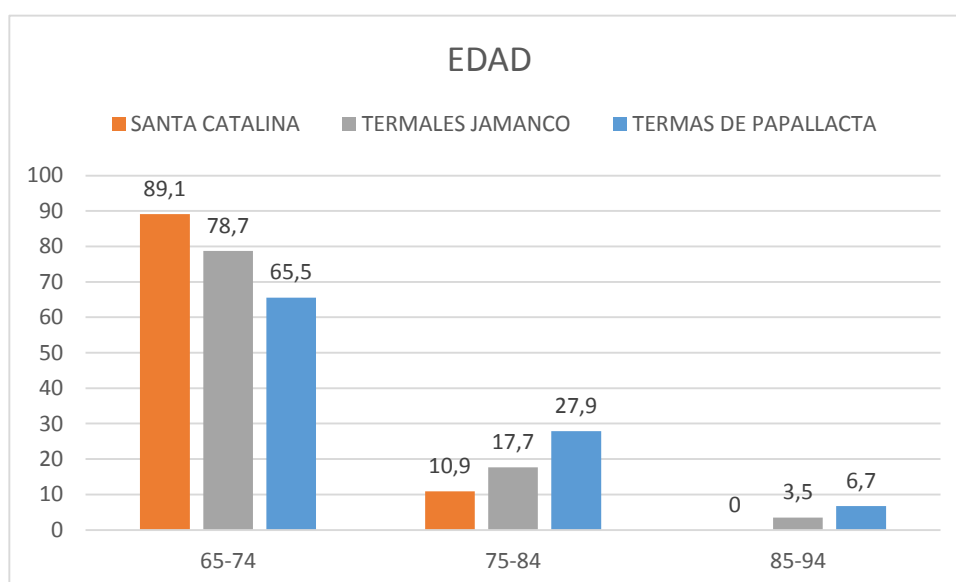


Figura 4 - Edad

Interpretación

Se puede observar que en los tres establecimientos termales la mayor cantidad de personas de tercera edad se encuentran en el rango entre 65 a 74 años, seguidos del grupo de 75 a 84 años. Cabe mencionar que el Complejo Turístico Santa Catalina no cuenta con visitantes en el conjunto de 85 a 94 años, el cual es muy bajo en los dos restantes.

Tabla 12
Resultados Género

	SANTA CATALINA		TERMALES JAMANCO		TERMAS PAPALLACTA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	28	60,9	69	48,9	77	46,5
Femenino	18	39,1	72	51,1	88	53,5
Total	46	100,0	141	100,0	165	100,0

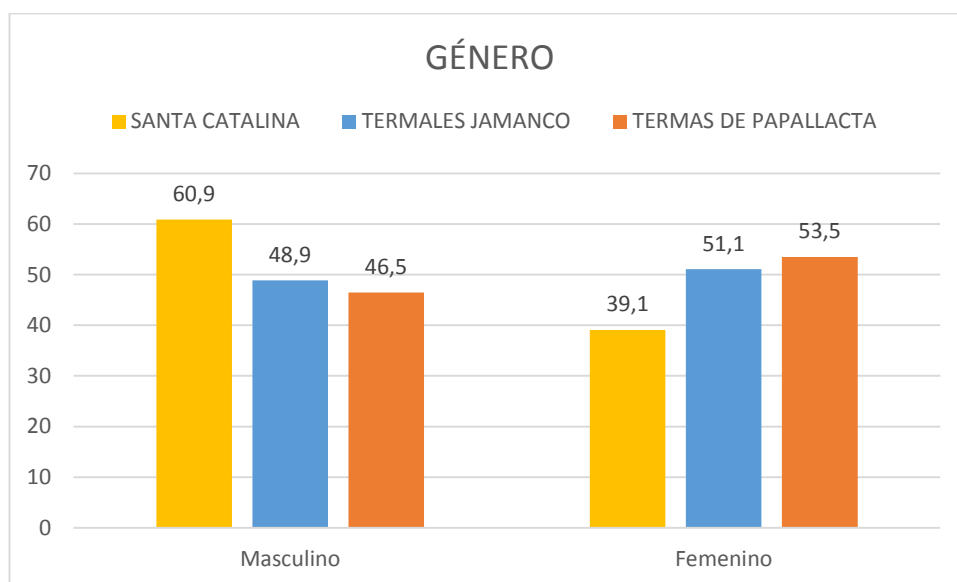


Figura 5 - Género

Interpretación

Se puede distinguir que en Termales Jamanco y Termas de Papallacta el porcentaje mayor de visitantes corresponde al género femenino, al contrario del Complejo Turístico Santa Catalina donde el porcentaje mayor se concentra en el género masculino. Por lo tanto, se infiere que más del 50% asistente a balnearios en Papallacta corresponde al género femenino.

Tabla 13
Resultados Procedencia

	SANTA CATALINA		TERMALES JAMANCO		TERMAS PAPALLACTA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ecuador	45	97,8	139	98,6	104	63,3
Fuera del país	1	2,2	2	1,4	61	36,7
Total	46	100,0	141	100,0	165	100,0

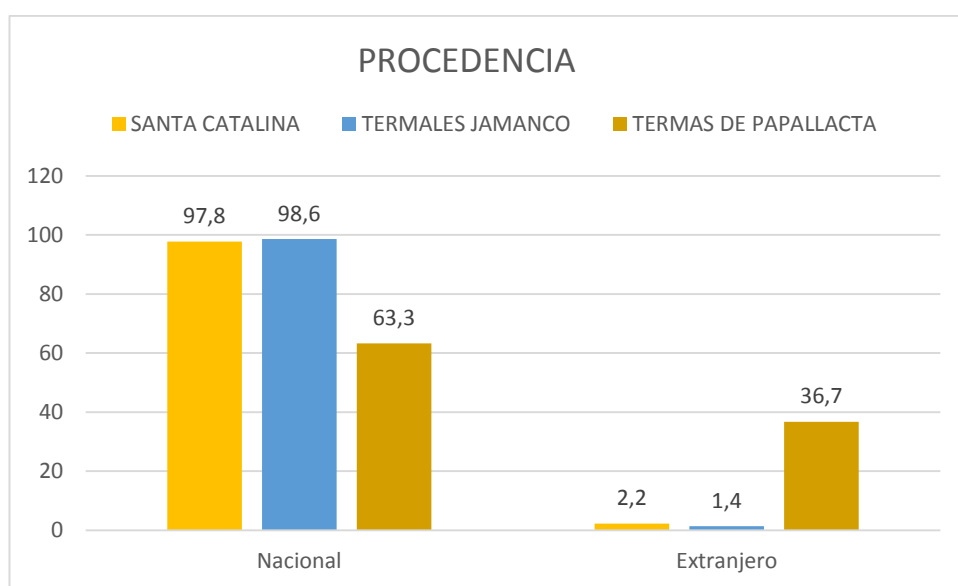


Figura 6 - Procedencia

Interpretación

Se observa que en el Complejo Turístico Santa Catalina como en Termales Jamanco el porcentaje de visitantes nacionales supera el 95%, en cambio en Termas de Papallacta el porcentaje solo supera el 60% denotando una amplia diferencia en cuanto a personas extranjeras con un 36,7%.

Tabla 14
Resultados Lugar de residencia

	SANTA CATALINA		TERMALES JAMANCO		TERMAS PAPALLACTA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ecuador	45	97,8	140	99,3	107	64,9
Fuera del país	1	2,2	1	0,7	58	35,2
Total	46	100	141	100	165	100,0

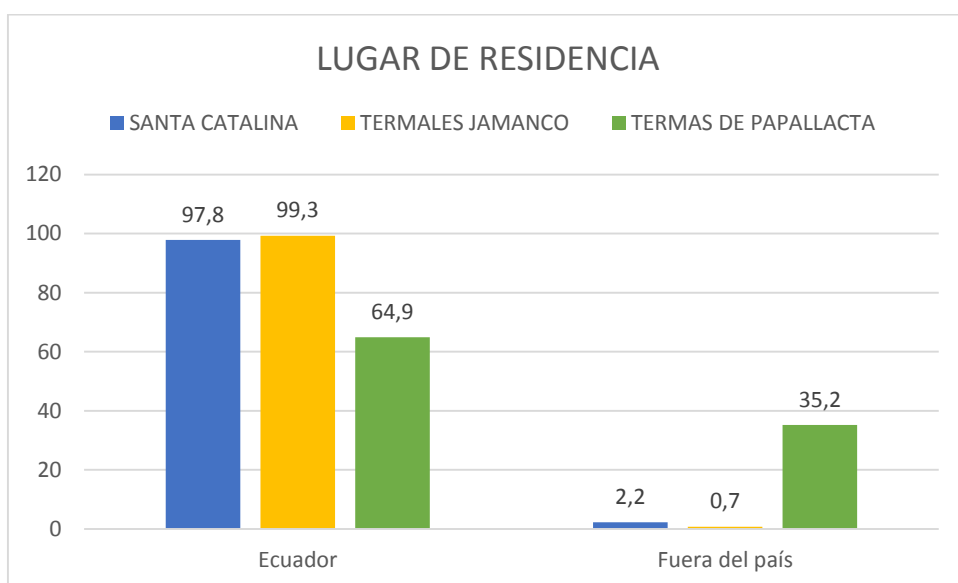


Figura 7 – Lugar de residencia

Interpretación

Los resultados de la figura muestran que el mayor porcentaje de visitantes los balnearios de Papallacta viven en Ecuador. Cabe indicar que el establecimiento Termas de Papallacta acuden personas de la tercera edad que residen fuera del país.

Tabla 15
Resultados Finalidad de su visita

	SANTA CATALINA		TERMALES JAMANCO		TERMAS PAPALLACTA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Cura prescrita	19	41,3	29	20,6	6	3,6
Vacaciones	11	23,9	40	28,4	97	58,8
Vacaciones y cura	16	34,8	72	51,1	62	37,6
Total	46	100,0	141	100,0	165	100,0

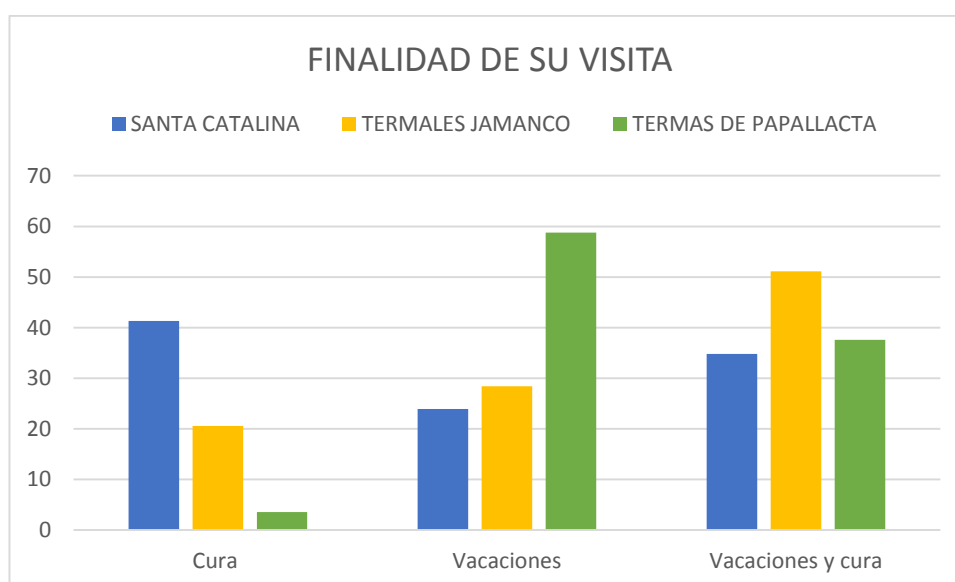


Figura 8 – Finalidad de su visita

Interpretación

Se visualiza que en el Complejo Turístico Santa Catalina el mayor porcentaje de asistentes realiza su visita por motivos curativos, mientras que en Termales Jamanco lo realizan por Vacaciones y cura, en Termas de Papallacta acuden principalmente por vacaciones.

Tabla 16
Resultado Se encuentra en compañía de

	SANTA CATALINA		TERMALES JAMANCO		TERMAS PAPALLACTA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Familia	32	69,6	122	86,5	118	71,5
Amigos	7	15,2	4	2,8	10	6,1
Pareja	6	13,0	12	8,5	37	22,4
Solo	1	2,2	3	2,1	0	0,0
Total	46	100,0	141	100,0	165	100,0

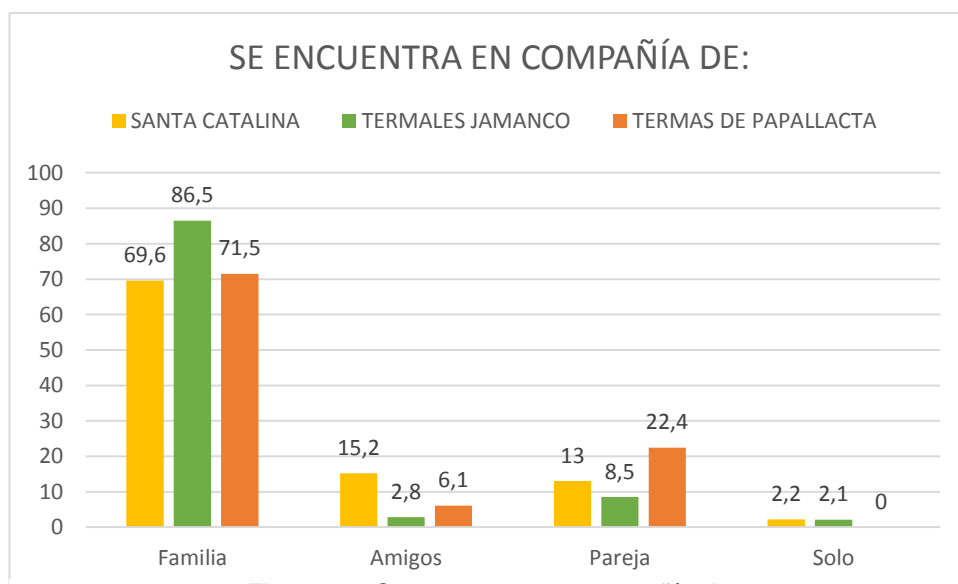


Figura 9 – Se encuentra en compañía de

Interpretación

Se puede inferir que el menor porcentaje de adultos mayores asistentes a balnearios realizan su visita Solo, por el contrario, el mayor porcentaje de los mismos se concentra en la familia, seguido de amigos en el Complejo Turístico Santa Catalina y Termales Jamanco, con la variación que en Termas de Papallacta el índice de personas que van en pareja es superior a la de Amigos.

Tabla 17
Resultado Cuántos lo acompañan

	SANTA CATALINA		TERMALES JAMANCO		TERMAS PAPALLACTA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1 a 3	13	28,3	36	25,5	74	45,2
4 a 6	24	52,2	65	46,1	86	51,8
7 o más	9	19,5	40	28,4	5	3
Total	46	100	141	100	165	100

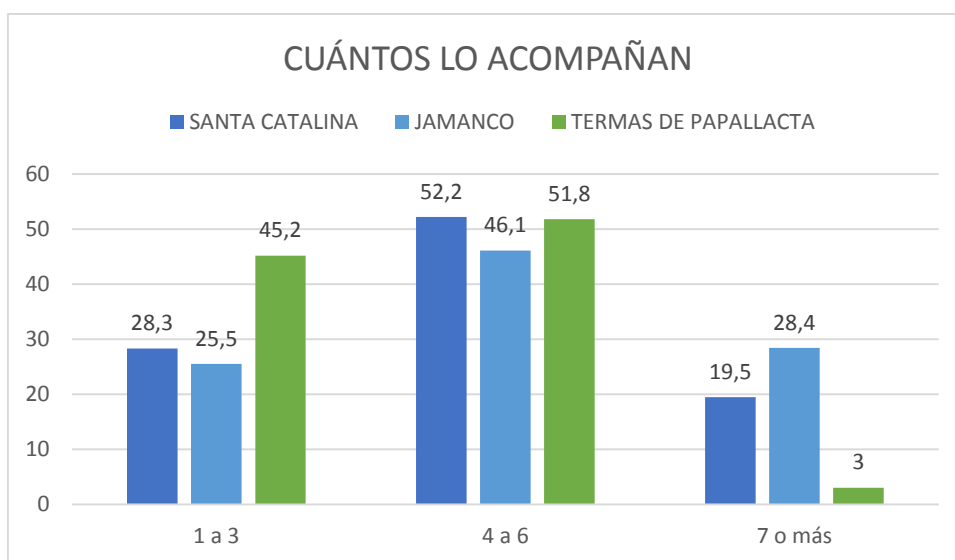


Figura 10 – Cuántos lo acompañan

Interpretación

Se observa que en los tres balnearios los viajeros visitantes acuden al establecimiento termal en grupos de 4 a 6 personas puesto que es el de mayor porcentaje. El segundo rango es el comprendido entre 1 a 3 personas, mismo que sobresale en Termas de Papallacta en comparación de las otras empresas; por último, se encuentra el rango de 7 o más.

Tabla 18
Resultados Cómo conoció el balneario

	SANTA CATALINA		TERMALES JAMANCO		TERMAS PAPALLACTA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Páginas Web	4	8,7	6	4,2	45	27,2
Prensa	1	2,2	0	0	0	0
Referencias personales	17	37,0	74	52,5	60	36,4
Vallas publicitarias	2	4,3	15	10,6	8	4,8
Folletería	0	0	5	3,5	0	0,0
Experiencia propia	22	47,8	41	29,1	52	31,5
Total	46	100,0	141	100,0	165	100,0

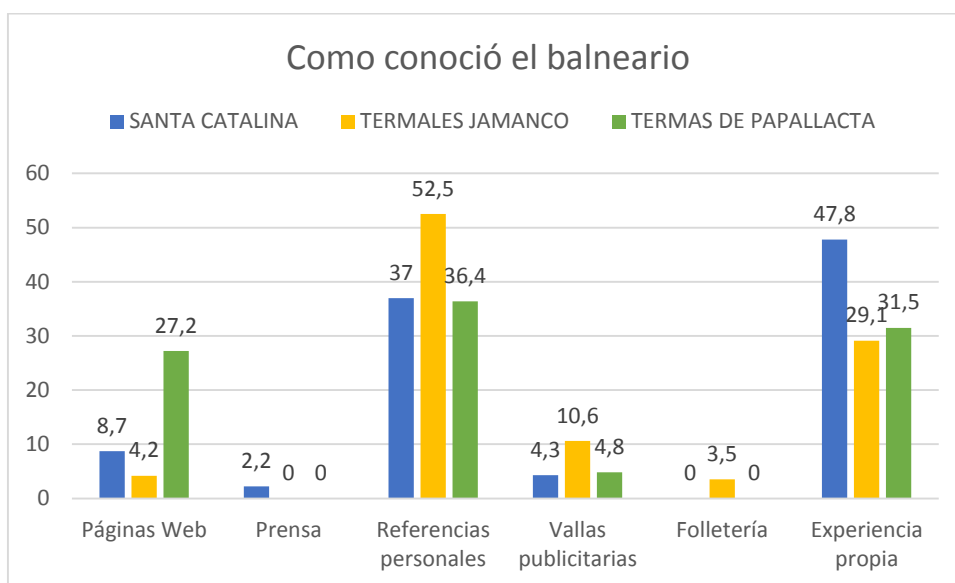


Figura 11 – Cómo conoció el balneario

Interpretación

Se infiere que el principal medio por el cual los visitantes conocieron o se enteraron de la existencia del balneario son las referencias personales para los tres establecimientos termales; cabe indicar que la empresa Termas Jamanco es la que capta mayor audiencia, seguida de Termas de Papallacta. Asimismo, se puede mencionar que los adultos mayores conocieron el Complejo Turístico Santa Catalina por una experiencia previa.

Tabla 19
Resultados Tiempo de estancia

	SANTA CATALINA		TERMALES JAMANCO		TERMAS PAPALLACTA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1 día	46	100,0	137	97,2	127	77,0
2-3 días	0	0	3	2,1	36	21,8
4-5 días	0	0	1	0,7	2	1,2
Total	46	100	141	100,0	165	100,0

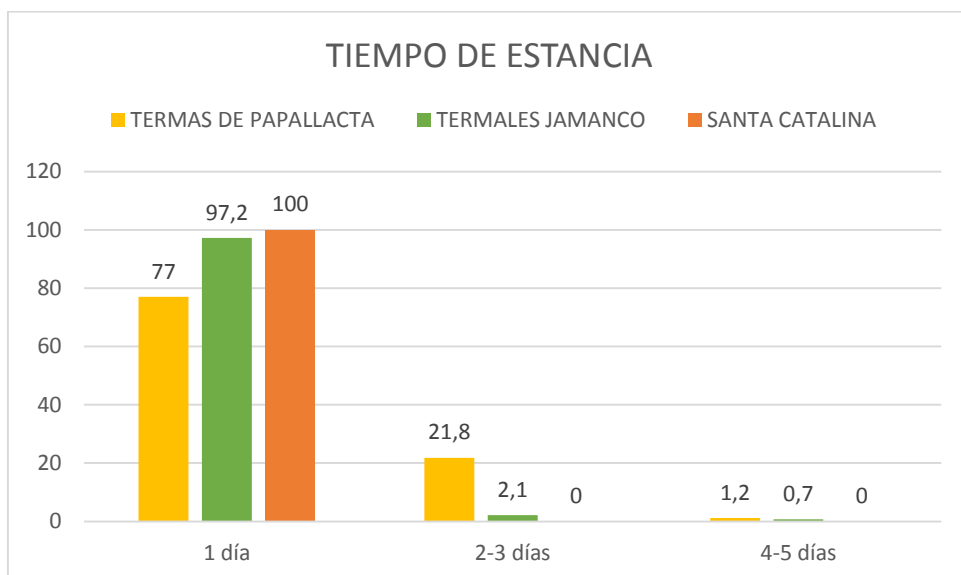


Figura 12 – Tiempo de estancia

Interpretación

La figura indica que el mayor porcentaje de visitantes de tercera edad asistentes a balnearios en Papallacta permanecen 1 día, por lo tanto, se los considera excursionistas.

Tabla 20
Resultados Alimentación

	SANTA CATALINA		TERMALES JAMANCO		TERMAS PAPALLACTA	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Tradicional	37	80,4	95	67,4	136	82,4
Gourmet	0	0	0	0	14	8,5
Dieta	7	15,2	24	17,0	7	4,2
Vegetariana	0	0	4	2,8	3	1,8
Rápida	0	0	6	4,3	3	1,8
No desea	2	4,3	12	8,5	2	1,2
Total	46	100	141	100,0	165	100,0

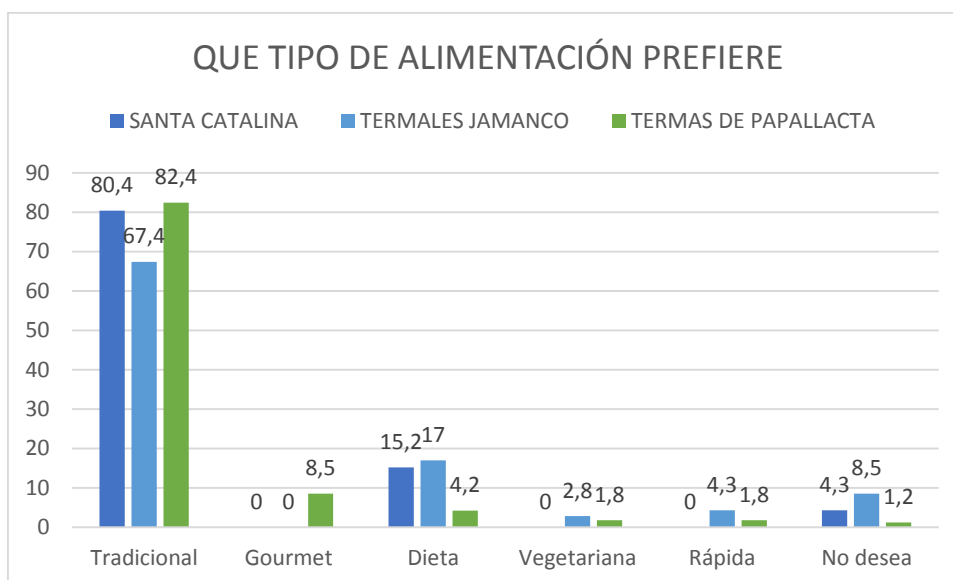


Figura 13 – Alimentación

Interpretación

Se infiere que el mayor porcentaje de visitantes a balnearios en Papallacta prefieren degustar platos tradicionales de la parroquia, seguido por personas que prefieren comida de Dieta o nutricional, además se visualiza que un reducido porcentaje No desea alimentarse.

3.4.2 Resultados Preguntas Dimensiones - Encuesta

Tabla 21
Resultados Interés en solucionar problemas

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	141	46	165
	Perdidos	0	0	0
Media		0,90	0,77	0,95

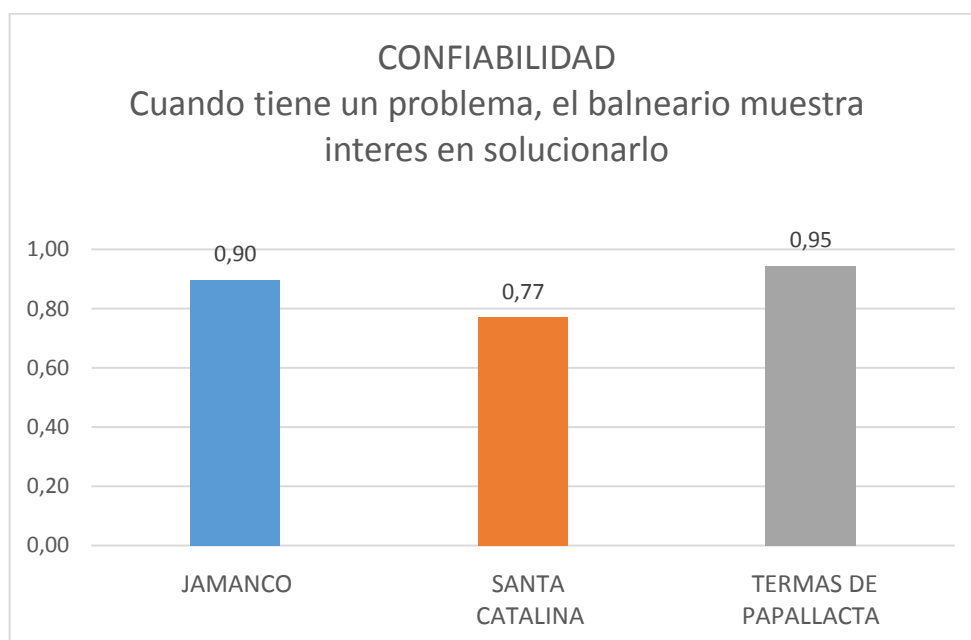


Figura 14 – Interés en solucionar problemas

Interpretación

La percepción de los visitantes en cuanto al interés del balneario en resolver un problema resulta que el Complejo Turístico Santa Catalina es calificado como bueno con 0,77 mientras que Termas Jamanco y Termas de Papallacta obtienen excelente con 0,90 y 0,95 respectivamente.

Tabla 22
Resultado Tarifas establecidas

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	141	46	165
	Perdidos	0	0	0
Media		0,87	0,90	0,84

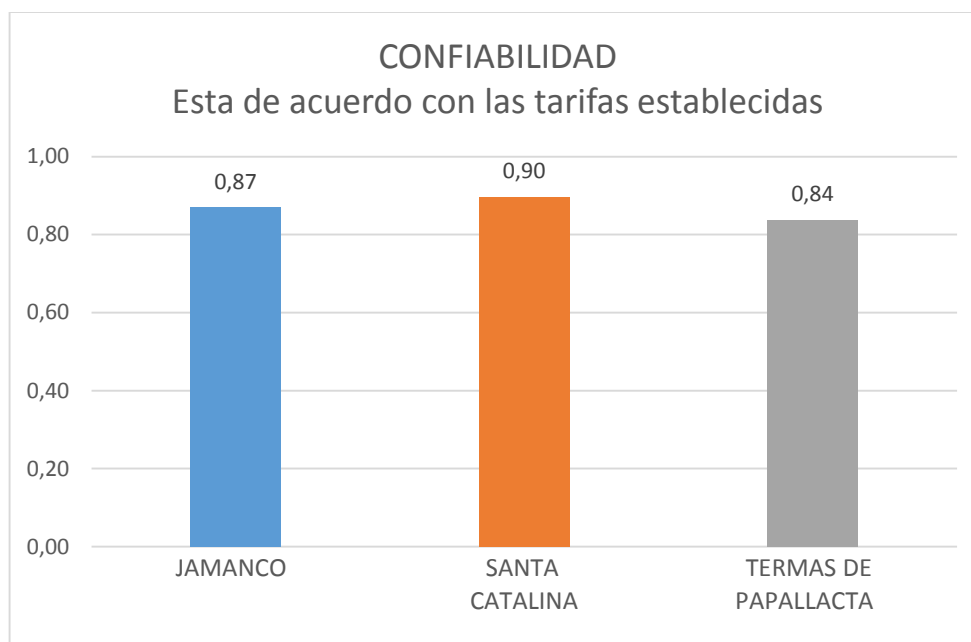


Figura 15 – Tarifas establecidas

Interpretación

Se puede apreciar que los usuarios están de acuerdo con las tarifas establecidas y califican a los tres establecimientos como excelentes, pero se puede considerar que el Complejo Turístico Santa Catalina es el de mayor puntaje 0,90 superando a Termas Jamanco 0,87 y Termas de Papallacta 0,84 que resulta ser el último de su categoría.

Tabla 23
Ayuda del personal

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válidos	141	46	165
	Perdidos	0	0	0
Media		0,88	0,71	0,89

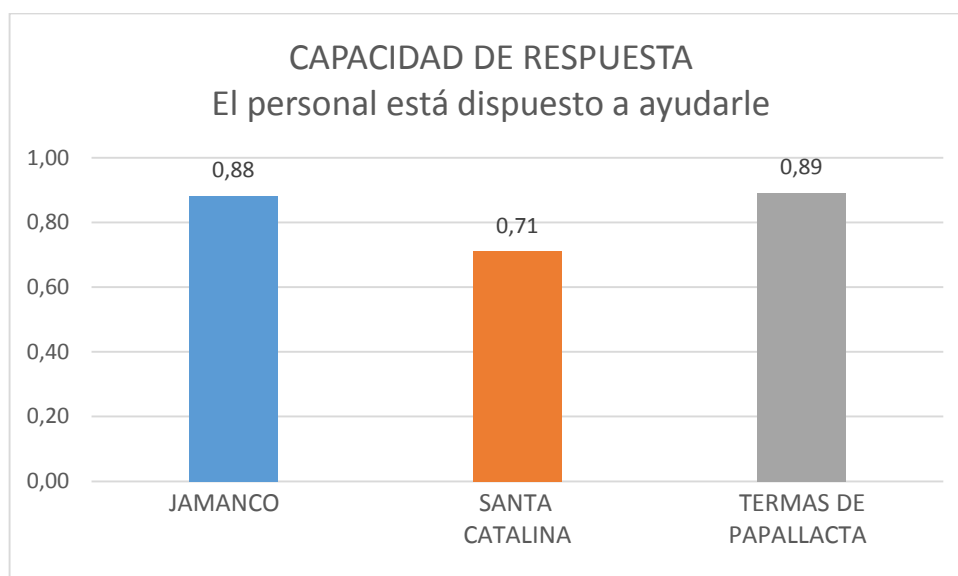


Figura 16 – Ayuda del personal

Interpretación

En cuanto Si el personal está dispuesto a ayudarle el Complejo Turístico Santa Catalina obtiene una calificación de buena con 0,71; mientras los otros dos establecimientos resultan excelentes según la percepción de los visitantes.

Tabla 24
Resultados Servicio rápido

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	141	46	165
	Perdidos	0	0	0
Media		0,90	0,82	0,86

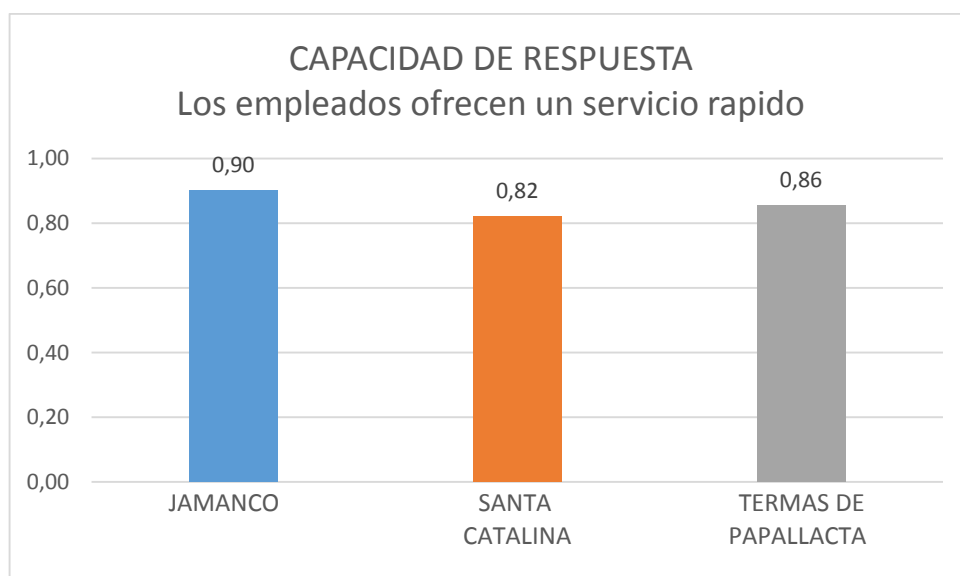


Figura 17 – Servicio rápido

Interpretación

Se puede inferir que los tres balnearios ofrecen un servicio inmediato puesto que la calificación dada les otorga una calificación de excelente diferenciando que en su categoría Termas Jamanco sobresale con 0,90 a los 0,82 del Complejo Turístico Santa Catalina y a los 0,86 de Termas de Papallacta.

Tabla 25
Resultados Horarios de atención

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	141	46	165
	Perdidos	0	0	0
Media		0,95	0,93	0,96

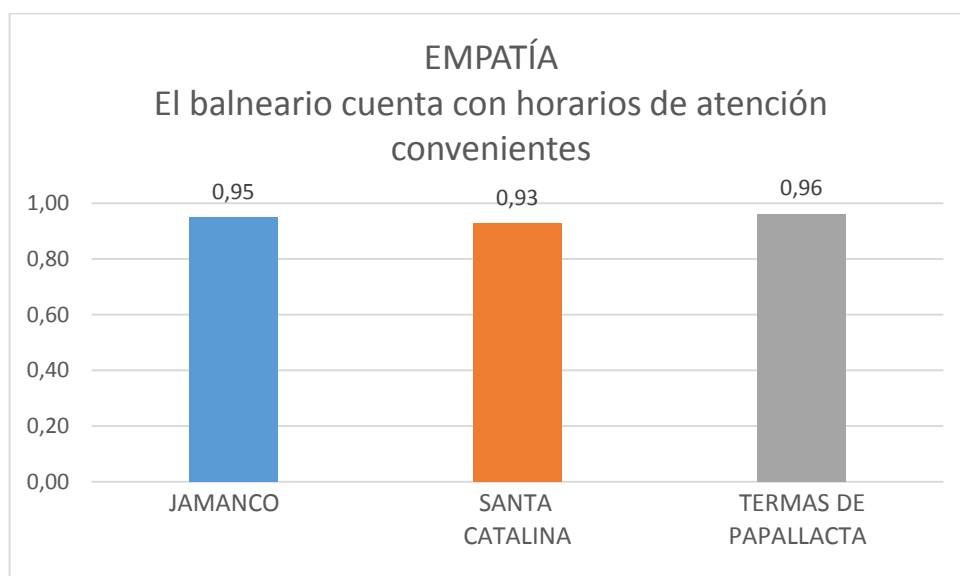


Figura 18 – Horarios de atención

Interpretación

Se evidencia que los horarios de atención son convenientes para los tres establecimientos ya que todos obtienen una calificación de excelente, sobresaliendo Termas de Papallacta con 0,96.

Tabla 26
Resultados Atención individualizada

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	141	46	165
	Perdidos	0	0	0
Media		0,87	0,65	0,90

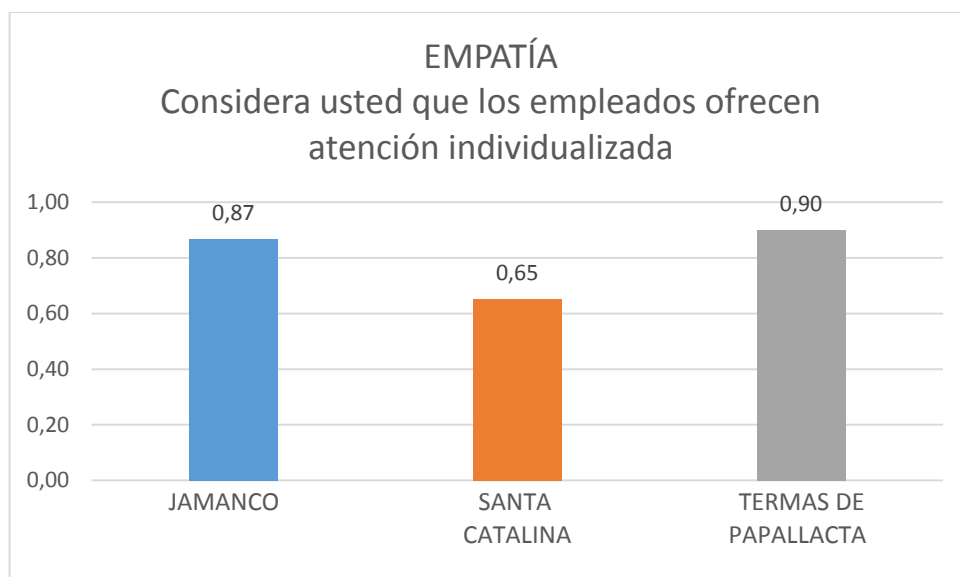


Figura 19 – Atención individualizada

Interpretación

Se puede apreciar que en la atención individualizada por parte del personal tanto Termas Jamanco como Termas de Papallacta obtienen una calificación de excelente con 0,90 y 0,87 existiendo una clara diferencia con los 0,65 del Complejo Turístico Santa Catalina lo cual le otorga un puntaje bueno.

Tabla 27
Resultado Cortesía de los empleados

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	141	46	165
	Perdidos	0	0	0
Media		0,88	0,65	0,92

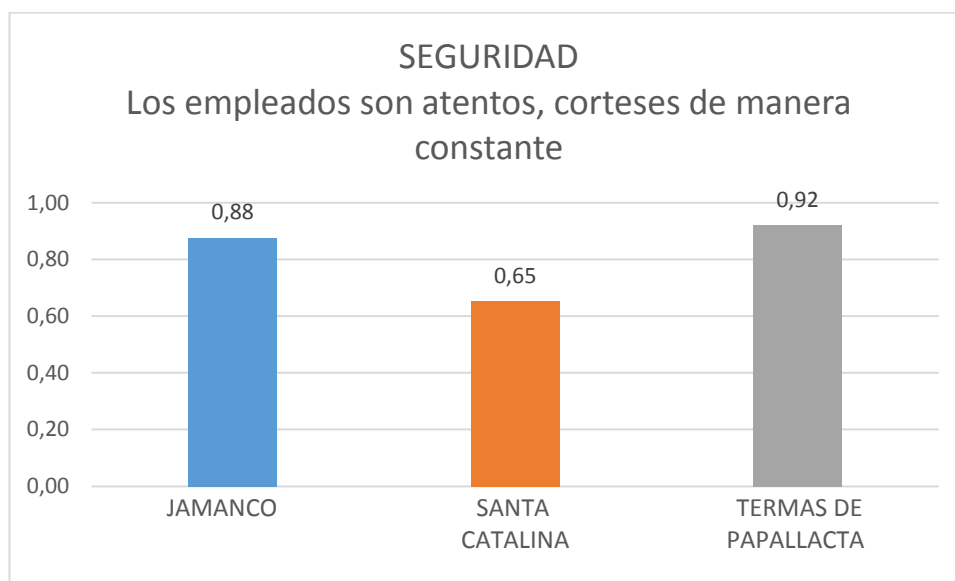


Figura 20 – Cortesía de los empleados

Interpretación

La percepción de las personas de la tercera edad que acudieron a los balnearios han catalogado como excelente la atención y la cortesía de los empleados de Termas de Papallacta con un 0.92 seguido de Termas Jamanco con un 0.88 y finalmente con una calificación de buena a Santa Catalina con un 0.65.

Tabla 28
Resultado Seguridad del balneario

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	141	46	165
	Perdidos	0	0	0
Media		0,88	0,96	0,91

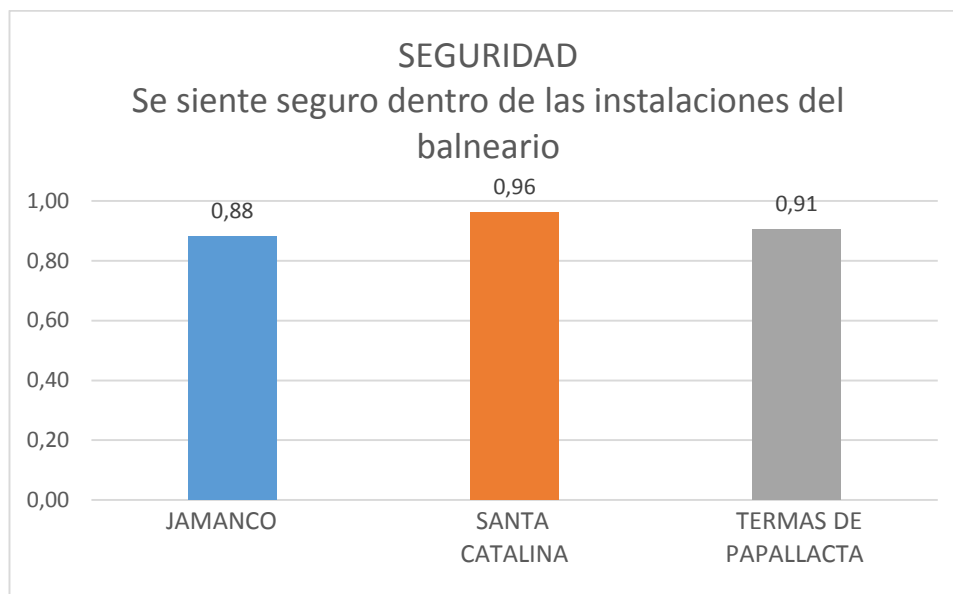


Figura 21 – Seguridad del balneario

Interpretación

Se puede observar que los 3 balnearios cuentan con una calificación en la categoría excelente, liderando Santa Catalina en el cual los visitantes de la tercera edad se sienten más seguros con una calificación de 0.96 seguido de Termas de Papallacta con un 0.91 y Jamanco con un 0.88

Tabla 29
Resultado Capacitación del personal

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	141	46	165
	Perdidos	0	0	0
Media		0,88	0,74	0,91

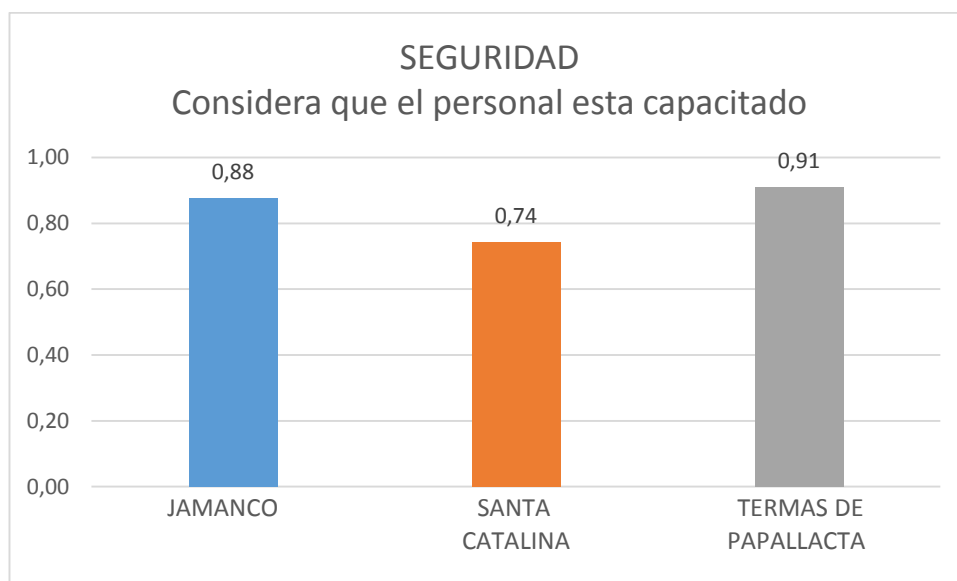


Figura 22 – Capacitación del personal

Interpretación

Se aprecia que la percepción que tienen los adultos mayores en cuanto a la capacitación del personal, Termas de Papallacta y Jamanco cuentan con una calificación de excelente con un 0.91 y un 0.88 respectivamente y Santa Catalina con una calificación de buena con un 0.74

Tabla 30
Resultados Atractivo de las instalaciones

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	141	46	165
	Perdidos	0	0	0
Media		0,87	0,75	0,94

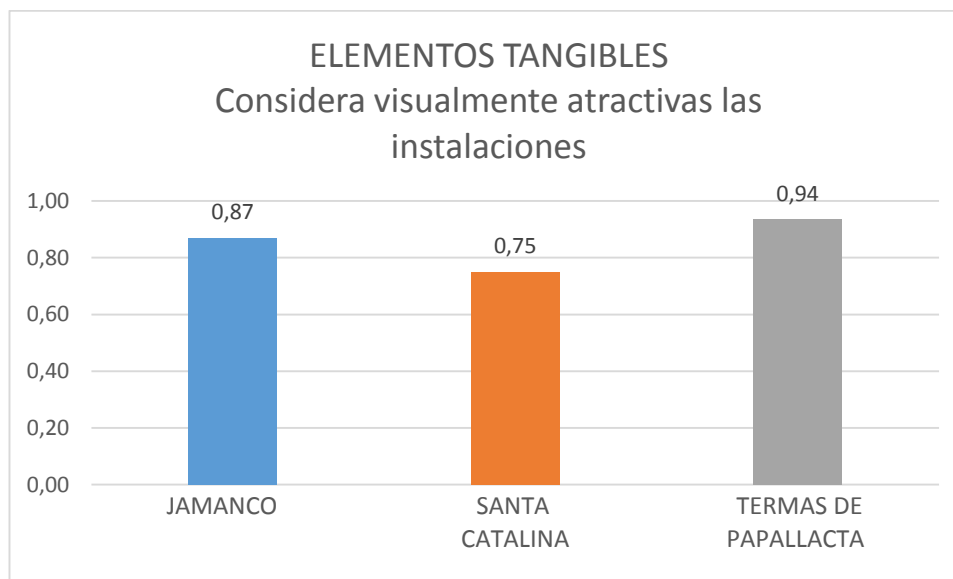


Figura 23 – Atractivo de las instalaciones

Interpretación

Se evidencia que los visitantes de la tercera edad consideran visualmente atractivas con una calificación de excelente a Termas de Papallacta 0.94 y a Jamanco 0.87 y con una calificación de buena a Santa Catalina 0.75

Tabla 31
Resultados Funcionamiento de las instalaciones

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válidos	141	46	165
	Perdidos	0	0	0
Media		0,90	0,83	0,92

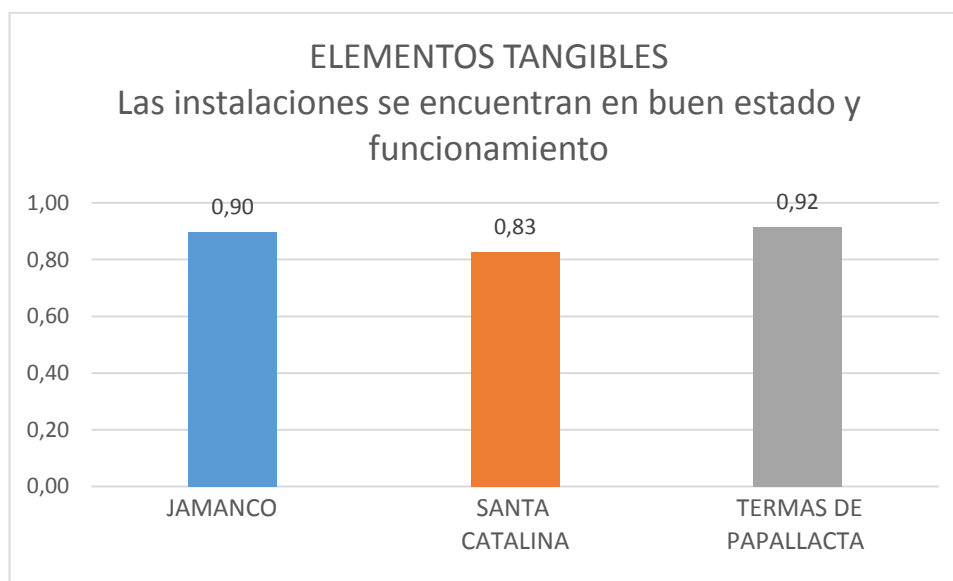


Figura 24 – Funcionamiento de las instalaciones

Interpretación

Se evidencia que los 3 establecimientos tienen una calificación de excelente en cuanto a si sus instalaciones se encuentran en buen estado y funcionando ocupando el primer lugar Termas de Papallacta con un 0.92 seguido de Jamanco con un 0.90 y finalmente Santa Catalina con un 0.83

Tabla 32
Resultados Apariencia del personal

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	140	46	165
	Perdidos	1	0	0
Media		0,92	0,79	0,94

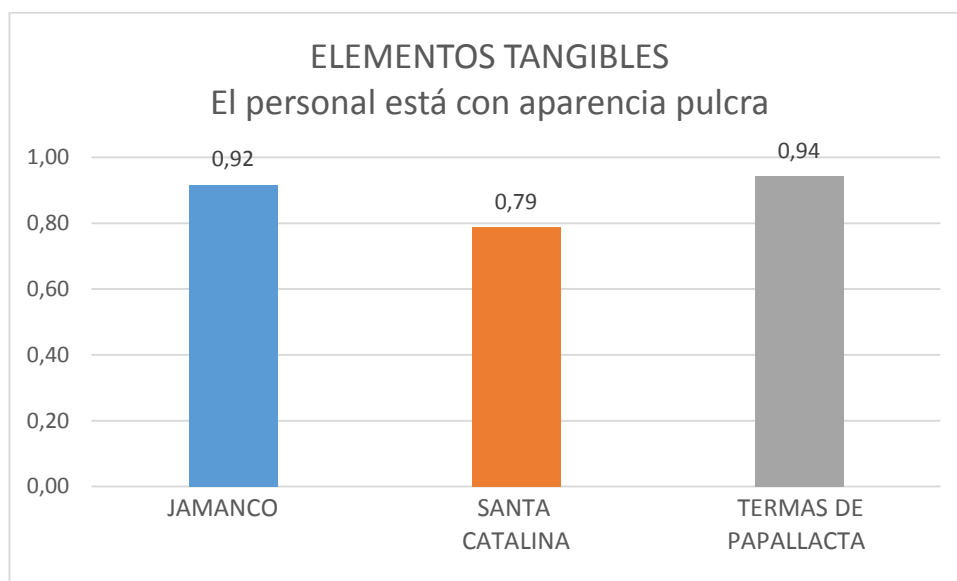


Figura 25 – Apariencia del personal

Interpretación

Con respecto al ítem sobre si el personal está con apariencia pulcra cuenta con una calificación de excelente Termas de Papallacta y Jamanco con una calificación de 0.94 y 0.92 respectivamente seguido de santa Catalina con una calificación de buena con un 0.79

3.4.1.3 Resultados Total Dimensiones

Tabla 33
Resultado Confiabilidad

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	140	46	165
	Perdidos	1	0	0
Media		0,88	0,83	0,89

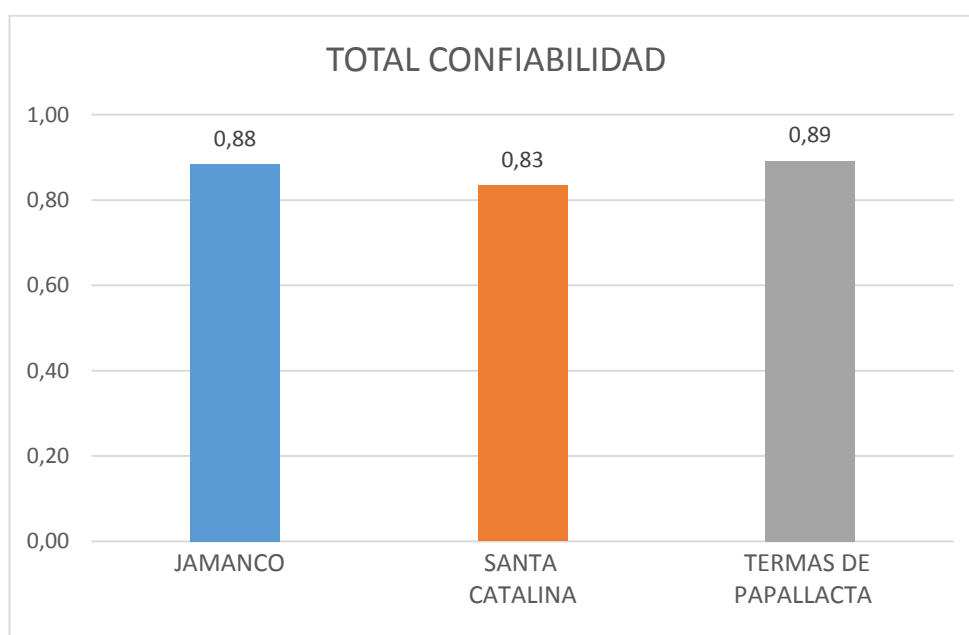


Figura 26 - Confiabilidad

Interpretación

Se puede evidenciar que en la dimensión de Confiabilidad Termas de Papallacta lidera con 0,89 seguido de Termales Jamanco con 0,83 y finalmente el Complejo Turístico Santa Catalina con 0,83; todos calificados como excelentes.

Tabla 34
Resultados Capacidad de respuesta

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válidos	140	46	165
	Perdidos	1	0	0
Media		0,89	0,77	0,87

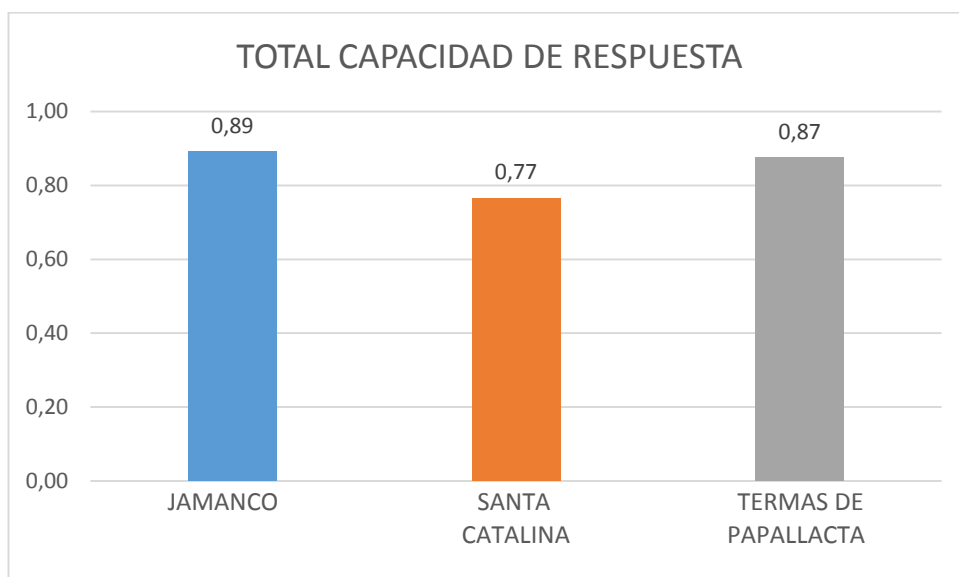


Figura 27 – Capacidad de respuesta

Interpretación

En cuanto a la dimensión Capacidad de Respuesta el Complejo Turístico Santa Catalina obtiene una calificación de buena con 0,77 mientras que los dos restantes resultan excelentes diferenciando que Termas Jamanco con 0,89 supera en dos puntos a Termas de Papallacta.

Tabla 35
Resultados Empatía

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	140	46	165
	Perdidos	1	0	0
Media		0,91	0,79	0,93

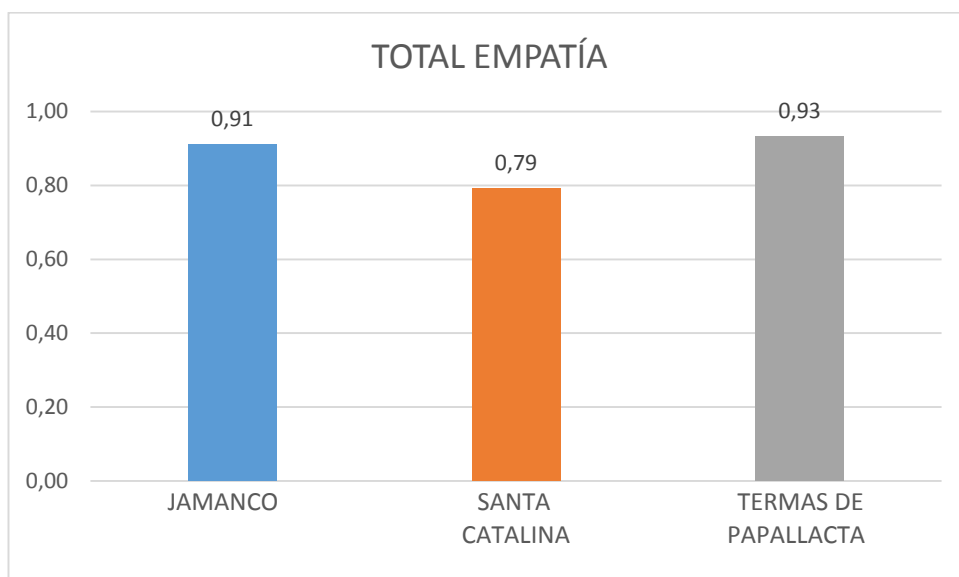


Figura 28 - Empatía

Interpretación

En la dimensión de Empatía Termas Jamanco como Termas de Papallacta cuentan con una calificación de excelente con 0,93 y 0,91 respectivamente, a su vez Santa Catalina obtiene 0,79 respectivo a una calificación de buena.

Tabla 36
Resultados Seguridad

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	140	46	165
	Perdidos	1	0	0
Media		0,88	0,79	0,91

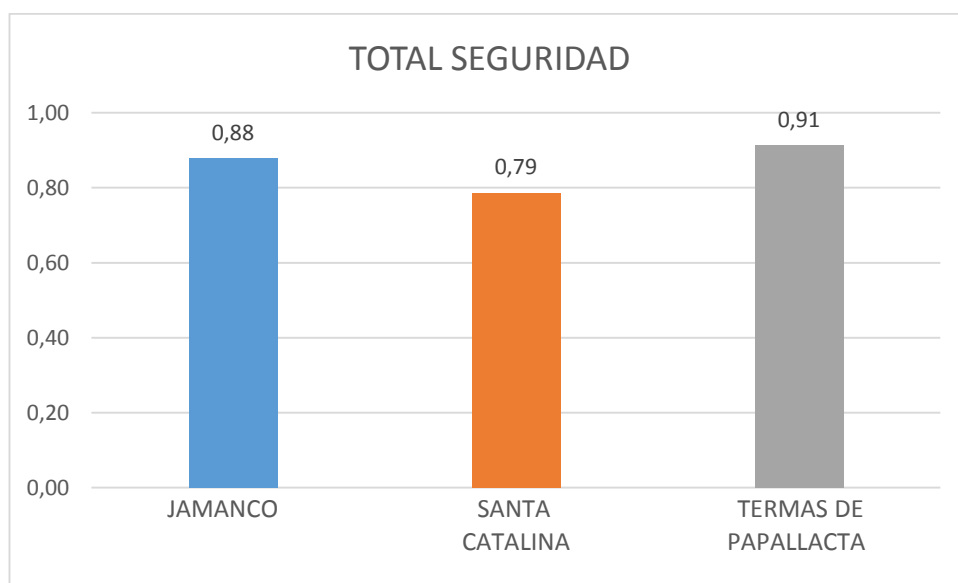


Figura 29 - Seguridad

Interpretación

Con respecto a la dimensión de seguridad Termas de Papallacta cuenta con una calificación de excelente con 0.91 al igual que Jamanco con un 0.88 seguido de Santa Catalina que tiene una calificación de buena con un 0.79

Tabla 37
Resultados Elementos tangibles

		Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
N	Válido	140	46	165
	Perdidos	1	0	0
Media		0,89	0,79	0,93

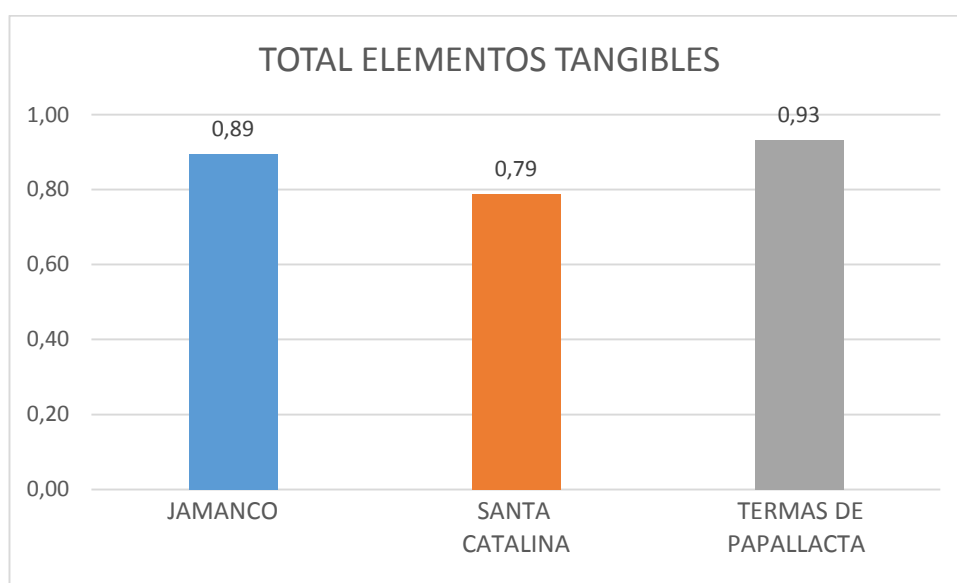


Figura 30 – Elementos Tangibles

Interpretación

En cuanto a la dimensión de elementos tangibles Termas de Papallacta con una calificación de excelente lidera este ámbito con un 0.93 seguido de Jamanco con un 0.89 y finalmente Santa Catalina con una calificación de Buena con un 0.79

Tabla 38
Resultados Total dimensiones

	Jamanco	Santa Catalina	Termas de Papallacta
CONFIABILIDAD	0,88	0,83	0,89
CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,89	0,77	0,87
EMPATÍA	0,91	0,79	0,93
SEGURIDAD	0,88	0,79	0,91
ELEMENTOS TANGIBLES	0,89	0,79	0,93

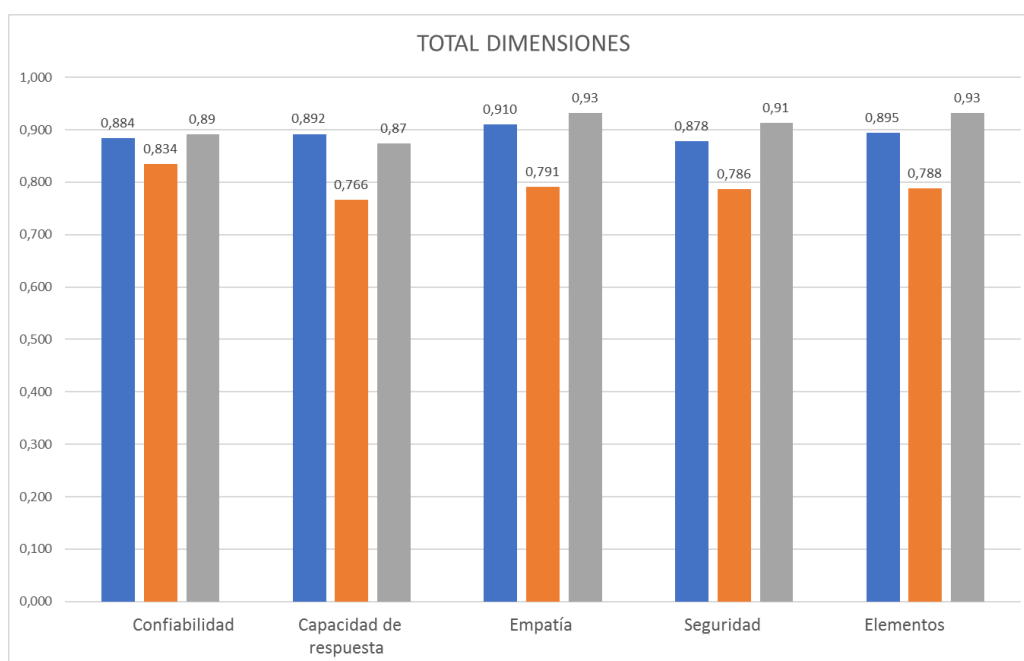


Figura 31 – Total Dimensiones

Interpretación

En la figura se puede visualizar el total de las dimensiones de cada empresa donde se puede inferir que el establecimiento termal Termas de Papallacta es el más sobresaliente por encima de los otros dos restantes balnearios, esta entidad cuenta con una calificación de excelente.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

4.1 Limitaciones o restricciones presentadas en la realización del proyecto de investigación

Actualmente el segmento de personas de tercera edad en el turismo se está desarrollando mundialmente, a pesar de esto en los países latinoamericanos no se visualiza estudios relacionados a este sector, es así que la principal limitación en el desarrollo del proyecto de investigación fue la carencia de estudios sobre calidad turística para adultos mayores en un contexto o situación similar a la realidad de los balnearios en Ecuador. Cabe mencionar que una de las empresas evaluadas en el estudio cuenta con varios logros o premios internacionales en la prestación de su servicio sin embargo es poco probable que presten mayor atención a estudios realizados para personas de tercera edad.

Una de las principales características de los adultos mayores que acuden a los balnearios son sus diferentes afecciones o enfermedades por lo que las encuestas debían realizarse de manera personal o con un acompañante, lo cual se convirtió en una importante restricción en el desarrollo de la investigación puesto que se el tiempo promedio de la encuesta era de 5 a 8 minutos, pero muchas de las veces no se disponía de ese total. A esto se le debe añadir que fue notorio el poco o ningún interés por parte del Ministerio de Turismo en colaborar con estos estudios a través de la entrevista, así mismo los dirigentes parroquiales tienen poca o nula relación con la supra estructura turística a la que pertenecen principalmente por connotaciones políticas.

4.2 Propuesta nuevos proyectos

Después de haber obtenido una calificación promedio de la calidad en los balnearios que prestan el servicio a personas de la tercera edad en la parroquia de Papallacta, surgen nuevas interrogantes referentes a calidad turística enfocado a este segmento de mercado, mismo que es de suma importancia ya que su crecimiento a nivel internacional es vertiginoso y Ecuador no es una excepción, por tal motivo el

visitante o turista de tercera edad también requiere de esparcimiento y servicios turísticos de calidad adaptados a su condición.

Es por tal razón que se propone a futuros investigadores seguir con el legado de la investigación en temas de calidad para adultos mayores en todos sus ámbitos; cabe resaltar que para el año 2019 se ha propuesto implementar una certificación ISO para personas de la tercera edad, por tal motivo es recomendable que los organismos correspondientes realicen las acciones pertinentes para levantar información acerca de este sector especialmente en el ámbito turístico.

4.3 Recomendaciones para los balnearios de Papallacta

Después de haber realizado las respectivas visitas técnicas a los establecimientos termales en Papallacta, se pudo evidenciar que los tres balnearios no registran ciertas características para la correcta prestación del servicio, las recomendaciones que se presentan a continuación tienen como finalidad convertirse en una guía de mejoramiento, alcanzando a través del uso de la misma que la calidad de la oferta turística termal sea de excelente calidad.

Tabla 39
Recomendaciones Santa Catalina

COMPLEJO TURÍSTICO SANTA CATALINA	
CRITERIO	RECOMENDACIÓN
	Se debería mejorar en los siguientes aspectos:
Gestión Ambiental 50%	<ul style="list-style-type: none"> • Los elementos de básico consumo energético se deberían incrementar.
Condiciones de Calidad: Moderada	<ul style="list-style-type: none"> • Los espacios destinados a los residuos pueden ser más amigables con el ambiente fomentando el reciclaje, la clasificación y la reutilización de los mismos.
Gestión de la Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda implementar un área específica para la atención de primeros auxilios. • Así mismo se recomienda que el personal que labora reciba o asista a un curso de capacitación sobre primeros auxilios.

Continua 

<p>60%</p> <p>Condiciones de Calidad: Moderada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los empleados pueden contar con un certificado de manipulación de alimentos o a su vez se puede mejorar las normas en el área de restaurante. • También se debe mejorar la señalética de reglamento e información en la zona de piscinas, además de instaurar soportes o rótulos informativos de la profundidad de las mismas. • Es prudente que se mejore el control de la limpieza en el área de vestidores y servicios sanitarios.
<p>Gestión de Recursos</p> <p>57%</p> <p>Condiciones de Calidad: Moderada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que cada puesto de trabajo cuente con un informativo o manual de las capacidades, habilidades o conocimientos requeridos para aquella función. • El personal de atención al cliente debería recibir normas o pautas a seguir para el contacto directo con adultos mayores. • La administración puede ejecutar un sistema para medir la satisfacción del cliente del balneario. • También se puede implementar un método para la recolección y análisis de quejas, sugerencias o felicitaciones.
<p>Servicios del Balneario</p> <p>73%</p> <p>Condiciones de Calidad Aceptable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda crear un área de servicios médicos. • La señalización en el acceso del área de recepción debe contar con más iluminación artificial.

Servicios Es un inconveniente en la mayoría de los establecimientos evaluados.

Continúa 

<p>Complementarios 40% Condiciones de Calidad: Moderada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda crear una zona visible que explique o informe al visitante sobre las propiedades, composición del agua termal • También se recomienda realizar actividades de participación para personas de la tercera edad o a su vez ejecutar actividades lúdicas, culturales, gastronómicas u ocupacionales.
<p>Servicios de Apoyo 58% Condiciones de Calidad: Moderada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda llevar un registro de actividades acerca del secado de las paredes, ventilación, limpieza de los baños individuales. • Se puede mejorar la señalética acerca de la utilización de objetos personales en el ingreso a las piscinas.

Tabla 40
Recomendaciones Jamanco

TERMALES JAMANCO

CRITERIO	RECOMENDACIÓN
<p>Gestión Ambiental 75% Condiciones de Calidad: Aceptable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se puede implementar elementos de bajo consumo energético. • Así mismo se puede impulsar la reducción de embalajes o papeles.
<p>Gestión de la Seguridad 74% Condiciones de Calidad: Aceptable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se puede capacitar al personal de atención al cliente sobre pautas básicas para el contacto directo con personas de la tercera o edad o resolución de conflictos. • Implementar señalética de rótulos o soportes que muestren profundidad, según el uso de las piscinas.
<p>Gestión de Recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe implementar un sistema para medir la satisfacción del cliente.

Continua 

<p>63% Condiciones de Calidad: Moderada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • También se puede realizar un método o crear un área para llevar el control acerca de las quejas, sugerencias o felicitaciones.
<p>Servicios del Balneario 80% Condiciones de Calidad: Aceptable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe implementar señalización acerca del horario de atención del área de servicios médicos. • También se puede brindar asesoramiento o consulta destinado a adultos mayores.
<p>Servicios Complementarios 40% Condiciones de Calidad: Moderada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe incrementar una zona visible para el visitante que informe acerca de la composición, propiedades o uso terapéutico de las aguas termales. • También se puede designar a un empleado que realiza la función específica de vigilancia en el área de piscinas.
<p>Servicios de Apoyo 69% Condiciones de Calidad: Moderada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda mejorar la señalética acerca de la utilización de objetos personales al ingreso a la piscina.

Tabla 41
Recomendaciones Termas de Papallacta

TERMAS DE PAPALLACTA

CRITERIO	RECOMENDACIÓN
<p>Gestión Ambiental 93% Condiciones de Calidad: Óptima</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se puede mejorar el consumo energético, impulsando el uso de energía renovable.
<p>Gestión de la Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda contar con un socorrista o salvavidas.

Continua 

<p>88% Condiciones de Calidad: Aceptable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • También se debe mejorar el stock de alimentos o bebidas destinadas a adultos mayores.
<p>Gestión de Recursos 90% Condiciones de Calidad: Óptima</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se puede mejorar la capacitación del personal que tiene contacto directo con el cliente acerca de pautas básicas para la atención de personas de la tercera edad.
<p>Servicios del Balneario 100% Condiciones de Calidad: Óptima</p>	<p>No existe recomendación los servicios del balneario son excelentes cumpliendo con todos los requerimientos para la prestación del servicio.</p>
<p>Servicios Complementarios 80% Condiciones de Calidad: Aceptable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se puede impulsar las actividades culturales, gastronómicas, lúdicas u ocupacionales para personas de la tercera edad.
<p>Servicios de Apoyo 74% Condiciones de Calidad: Aceptable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe recomendar al viajero visitante evitar usar objetos personales como joyas, relojes, etc. al igual que el correcto uso del calzado, prohibiendo el acceso con calzado normal en el ingreso del área de piscinas.

4.2 Conclusiones

Después de haber analizado los datos obtenidos mediante las encuestas a personas de la tercera edad y con la información recopilada por medio de las fichas de evaluación se concluye que la percepción del servicio se puede determinar mediante factores los cuales al recopilarlos brindan información positiva o negativa con respecto al servicio recibido en los balnearios de Santa Catalina, Termas Jamanco y Termas de Papallacta.

Tras analizar a los 3 balnearios se puede inferir que el que cuenta con un mayor puntaje promedio es Termas de Papallacta, a pesar de ser la empresa que se encuentra menos tiempo brindando el servicio turístico, cuenta con un 0.91 es decir, que la calidad del servicio que ofrece a los visitantes de la tercera edad es excelente obteniendo mayor puntaje en las dimensiones de elementos tangibles y de empatía.

Así pues entre sus principales puntos se encuentra la conveniencia que tiene con los horarios de atención pudiendo los visitantes ocupar las instalaciones hasta las 22:30, además de que los empleados son pulcros, muestran interés en los clientes y por sus instalaciones ya que son percibidas como atractivas por parte de las personas de edad avanzada, en cuanto a sus puntos débiles son que las personas no se encuentran totalmente de acuerdo con las tarifas establecidas y sobre la rapidez del servicio ya que al haber mucha afluencia de visitantes puede llegar a tardar más tiempo de lo normal para ser atendidos.

En cuanto a Termas Jamanco se concluye que con un puntaje promedio de 0.89 la calidad percibida por adultos mayores es buena, estando cerca de ser excelente, con las principales dimensiones que al igual que en Termas de Papallacta son las de empatía y la de elementos tangibles.

Esto debido principalmente por los horarios de atención, a pesar de no tener horarios tan extendidos es su principal atributo, seguido de la rapidez del servicio y de la apariencia pulcra que denotan los empleados, las calificaciones más bajas se registran debido a que no consideran que los empleados ofrezcan una atención individualizada, además de no estar de acuerdo con las tarifas establecidas y no consideran muy atractivas a las instalaciones.

Por otro lado, se encuentra el Complejo Turístico Santa Catalina que con un puntaje de 0.79 los visitantes de edad avanzada consideran que la calidad ofertada por el establecimiento es buena, con mayor porcentaje en las dimensiones de confiabilidad y de empatía.

Dicho de otra manera sus principales fortalezas son que los visitantes se sienten seguros dentro de las instalaciones al no haber demasiada concurrencia de personas, los horarios de atención convenientes al igual que los otros dos balnearios y el estar de acuerdo con las tarifas establecidas al ser este balneario el que tiene un menor precio de ingreso para personas de la tercera edad con un valor de 1.50 USD, sus principales falencias son las que hacen referencia al personas como es el trato del personal hacia los visitantes no es el adecuado, además de que no perciben ser tratados de una manera atenta ni individualizada.

Se concluye que la calidad turística percibida por los visitantes de tercera edad en los balnearios de Papallacta se encuentra en un nivel bueno, siendo la dimensión de empatía la que cuenta con uno de los mayores porcentajes en los tres balnearios, eso quiere decir que se encuentran de acuerdo con los horarios de atención establecido por cada uno de los establecimientos.

De manera general se puede inferir que Termas de Papallacta es el balneario que cuenta con mayor número de visitantes de tercera edad, esto se debe a que se ha posicionado en este segmento de mercado, ya que con respecto al resultado de las fichas de evaluación es el que cuenta con el mayor puntaje porcentual en las capacidades que tiene para brindar los servicios, con un porcentaje mínimo del 74% en los servicios de apoyo con una valoración de aceptable y un máximo de 100% en los servicio del balneario, seguido de la gestión de los recursos con un 90% ambos con valoración óptima.

Con respecto a los resultados de la ficha de evaluación que permitió diagnosticar las capacidades de los establecimientos en Termales Jamanco obtuvo un puntaje porcentual mínimo en los servicios complementarios con un 40% valorado como moderado, siendo su máxima característica los servicios del balneario con un 80%, seguido de la gestión ambiental que realizan con un 75% teniendo una valoración de aceptable en los dos casos.

Por otro lado, en el Complejo Turístico Santa Catalina según su ficha de evaluación mostró los siguientes resultados, una valoración de moderado en los servicios complementarios con un 40% y sus principales características los servicios de los balnearios con un 73% y la gestión de la seguridad con un 60%, ambos con una valoración de moderado.

LISTA DE REFERENCIAS

- Reig Garcia, C., & Coenders Gallard, G. (2002). Segmentación del mercado turístico según las preferencias ambientales. *Cuadernos de Turismo*. Recuperado el 29 de Enero de 2017, de <http://revistas.um.es/turismo/article/view/21921/21211>
- Álvarez García, J., De la Cruz, M., Fraiz, J., & Vila, M. (s.f.). Nivel de implementación de la calidad en los balnearios españoles. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural - PASOS*. Recuperado el 07 de Abril de 2017, de https://www.researchgate.net/publication/305682267_Nivel_de_implementation_de_la_calidad_en_los_balnearios_espanoles
- Alvárez, C. (Febrero de 2006). El reto del Turismo Senior. *HostelTur*. Recuperado el 25 de Enero de 2017, de <http://www.uhu.es/uhutur/documentos/npturisticos2/Turismo%20senior.pdf>
- BBVA. (13 de Agosto de 2012). *Las empresas se definen por su capacidad de respuesta*. Recuperado el 6 de Febrero de 2017, de <http://www.bbvacontuempresa.es/a/las-empresas-se-definen-su-capacidad-respuesta>
- Brocka, B., & Suzanne, M. (1994). *Gestión de Calidad*. Buenos Aires: Javier Vergara S.A.
- Burkart, A., & Medlik, S. (1981). En A. Crosby, & A. Moreda, *Elementos básicos para un turismo sostenible en las áreas naturales*.
- Calixto, M., Okino, N., Hayashida, M., Isabel, C., Trevizan, M., & Godoy, S. (Septiembre de 2011). Escala SERVQUAL: Validación en población mexicana. *Texto y Contexto*, 20(3), 326-333. Recuperado el 28 de Febrero de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71421157014>
- Campodónico, R., & Chalar, L. (2010). Turismo: Una ciencia en construcción. *SEMINTUR*. Recuperado el 29 de Enero de 2017, de http://www.ucs.br/ucs/tplSeminTur2010/eventos/seminario_de_pesquisa_semintur/anais/gt09/arquivos/09/Turismo%20una%20ciencia%20em%20construccion.pdf
- Campodónico, R., & Chalar, L. (Diciembre de 2011). Hacia la construcción del conocimiento en turismo. *Estudios y perspectivas en turismo*. Recuperado el 10 de Febrero de 2017, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000600005

- Castellucci, D. (2009). La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros. *Aportes y Transferencias*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/1550/1/Apo2009a13v2pp29-44.pdf>
- citado en Campodónico, R., & Chalar, L. (Diciembre de 2011). Hacia la construcción del conocimiento en turismo. *Estudios y perspectivas en turismo*, 1313. Recuperado el 28 de Enero de 2017, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000600005
- citado en Gonçalves et al, J. (2013). Calidad de la experiencia en los hoteles termales de Galicia, España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 505. Recuperado el 30 de Marzo de 2017, de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v22n3/v22n3a07.pdf>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). *Servperf vs. Servqual: reconciling performance based and perceptions minus expectations measurement of service quality*.
- Crosby, P. (1979). *Quality is free*. Nueva York: McGraw-Hill. Recuperado el 28 de Febrero de 2017
- DeConceptos. (Diciembre de 2010). *DeConceptos.com*. Recuperado el 6 de Febrero de 2017, de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/tercera-edad>
- DefiniciónABC. (2014). *Definición de atención*. Recuperado el 6 de Febrero de 2017, de <http://www.definicionabc.com/general/atencion.php>
- Del Río, D. (2013). *Diccionario-Glosario de metodologías de la investigación social*. Madrid: ISBN.
- Delgado 2004 citado en Barrera, C., & Bahamondes, R. (2012). Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo - RIAT*. Recuperado el 28 de Enero de 2017, de <http://riat.utralca.cl/index.php/test/article/viewFile/218/pdf>
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos. doi:84-87189-22-9
- Deming, E. (1989). *La salida de la crisis. Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Díaz de Santos.
- EUMED. (2015). *Enciclopedia virtual*. Recuperado el 6 de Febrero de 2017, de <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=182>
- Fernández Casado, A. (2015). Turismo en tiempos de crisis. *Gran Tour*. Obtenido de <http://www.eutm.es/journal/index.php/gt/article/view/69>

- Fuster, F. (1985). En A. Crosby, & A. Moreda, *Elementos básicos para un turismo sostenible en las áreas naturales*. Madrid: Centro Europeo de Formación Ambiental y turística.
- Gadotti dos Anjos, S., & França de Abreu, A. (2009). La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. Recuperado el 06 de Abril de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2879656>
- Gonçalves et al, J. (2013). Calidad de la experiencia en los hoteles termales de Galicia, España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Recuperado el 26 de Marzo de 2017, de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v22n3/v22n3a07.pdf>
- HostelTur. (2007). Conoce a tu Cliente. *HostelTur*. Obtenido de <http://www.uhu.es/uhutur/documentos/npturisticos1/5%20Turismo%20especializado.pdf>
- IMSERSO. (2015). Los Balnearios: La respuesta a su bienestar y salud. Obtenido de <http://www.eutm.es/journal/index.php/gt/article/view/69>
- INEC. (2017). *INEC*. Obtenido de INEC: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Instituto Costarricense de Turismo (ICT)*. (2016). Recuperado el 10 de Abril de 2017, de Instituto Costarricense de Turismo (ICT): <http://www.turismo-sostenible.co.cr/>
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control de la calidad?* Bogota, Colombia: Norma. Recuperado el 24 de Febrero de 2017
- Izaguirre Sotomayor, M. (2015). *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. Recuperado el 2 de Abril de 2017, de https://books.google.es/books?id=hcO4DQAAQBAJ&pg=PT38&lpg=PT38&dq=metodo+servqual+aplicada+a+un+balneario&source=bl&ots=m6ljO1zDy&sig=_cIW_bit2tBNAJZ1PEsyQs4qKvY&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-y6yEveHTAhWJ7SYKHQhRA7YQ6AEIXzAH#v=onepage&q=metodo%20servqual%20apl
- Jain, S., & Gupta, G. (2004). *Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales*. Vikalpa.
- James, W. (1890). *Principios de psicología*.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid, España: Díaz de Santos. Recuperado el 28 de Febrero de 2017

- Kotler, P. (2006). *Dirección de mercadotecnia*. México: Pearson-Prentice Hall. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010
- La Gran Enciclopedia de Economía. (2016). *Economía 48*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2016, de <http://www.economia48.com/spa/d/tangible/tangible.htm>
- Lamb, C., Hair, J., & Mc Daniel, C. (2006). *Marketing* (Octava ed.). International Thomson.
- Llorens, M., & Fuente, M. (2000). *Calidad total Fundamentos e implementación* (1 ed.). Madrid: Pirámide.
- Martín, J. (01 de Junio de 2005). Los factores definitorios de los grandes grupos de edad de la población: Tipos, subgrupos y umbrales. *Scripta Nova*. doi:1138-9788/190
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Perspectivas*(34), 181-209. Recuperado el 28 de Febrero de 2017
- Mello, C. (2012). Marketing de servicios: Las características de los servicios y su influencia. *Revista de marketing y comunicación de IMUR*(34). Obtenido de <http://www.imur.com.uy/imur/wp-content/uploads/2013/03/RAM-34.pdf>
- Méndez, L. (2004). *Fisioterapia Online*. Obtenido de Fisioterapia Online: <https://www.fisioterapia-online.com/articulos/beneficios-y-diferencias-entre-un-spa-y-un-balneario>
- MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. (2016). Política de Calidad Turística. *Política de Calidad Turística*.
- MINTUR. (2014). *MINTUR*. Recuperado el 18 de Marzo de 2017, de MINTUR: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/Documento-Programa-Nacional-para-la-Excelencia-Turistica1.pdf>
- MINTUR. (2015). *MINTUR*. Recuperado el 27 de Marzo de 2017, de MINTUR: <http://www.turismo.gob.ec/ministerios-unen-esfuerzos-en-favor-del-adulto-mayor/>
- Morillo 2007 citado en Barrera, C., & Bahamondes, R. (2012). Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo - RIAT*. Recuperado el 29 de Enero de 2017, de <http://riat.utralca.cl/index.php/test/article/viewFile/218/pdf>

- Mosquera, A., & Escobar, M. (Diciembre de 2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Redalyc*, 210. doi:0120-4645
- Nelly, P. (1983). *La relación entre los enfoques cualitativos y cuantitativos*. Bogota.
- NTE INEN 2929. (2014). Establecimientos Balnearios. Requisitos para prestación del Servicio. *INEN*.
- OMT. (2016). *Organización Mundial de Turismo - OMT*. Obtenido de Organización Mundial de Turismo - OMT: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organización Mundial de Turismo. (1994). Programa Nacional de Turismo 2001-2006. México.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Un modelo conceptual de calidad del servicio y sus implicaciones para investigación*. Recuperado el 28 de Febrero de 2017
- Quito Turismo. (2014). *Quito Turismo*. Recuperado el 27 de Marzo de 2017, de Quito Turismo: <https://www.quito-turismo.gob.ec/destacados/3-distintivo-q>
- RAE. (Octubre de 2014). *Real Academia Española*. Recuperado el 6 de Febrero de 2017, de <http://dle.rae.es/?id=EN8xffh>
- RAE. (2016). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2016, de <http://dle.rae.es/?id=XTrIaQd>
- Rainforest Alliance. (2017). *Rainfores Alliance*. Recuperado el 13 de Abril de 2017, de Rainfores Alliance: <http://www.rainforest-alliance.org/lang/es>
- Reboloso, E., Salvador, C., Fernández, B., & Pilar, C. (2004). Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, XX(3), 355-373.
- Richard, L. (2002). *Mercadotecnia* (Primera ed.). Continental.
- Significados. (2013). *Significado de atención*. Recuperado el 6 de Febrero de 2017, de <https://www.significados.com/atencion/>
- Smart Voyager. (2017). *Smart Voyager*. Recuperado el 15 de Abril de 2017, de Smart Voyager: <http://www.smartvoyager.org/>
- Smith, H. (1975). *Estrategias de investigación social*.
- Sociedad Española de Hidrología Médica. (2017). *Sociedad Española de Hidrología Médica*. Obtenido de Sociedad Española de Hidrología Médica: <http://www.hidromed.org/hm/index.php/conceptos-basicos/balneario>

- Staton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
- Tercera-Edad. (2017). *TERCERA-EDAD*. Obtenido de Balnearios para la Tercera Edad: <http://www.tercera-edad.org/salud/balnearios-tercera-edad.asp>
- Toselli, C., & Godoy, A. (2011). Aplicación de directrices de calidad para la gestión y uso turístico de. *El Periplo Sustentable*, 119. Recuperado el 07 de Abril de 2017, de <http://rperiplo.uaemex.mx/index.php/elperiplo/article/view/905>
- Vargas, C. M. (2014). Una aproximación al método cartesiano. *Cuadernos de Contabilidad*.
- Veloz Navarrete, C., & Vasco Vasco, J. (2016). Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría. *UNEMI*, 19. Recuperado el 12 de Marzo de 2017, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3127>
- Wald, A. (22 de Noviembre de 2009). *AW en marketing y ventas*. Recuperado el 6 de Febrero de 2017, de <http://blogawenmarketingyventas.blogspot.com/2009/11/capacidad-de-respuesta.html>
- Walton, M. (1988). *Cómo administrar con el método Deming*. Bogota: Norma. Recuperado el 28 de Febrero de 2017
- Wordreference. (2016). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2016, de <http://www.wordreference.com/definicion/seguridad>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler. (2009). *Marketing de servicios* (Quinta ed.). México: MC Graw hill. Recuperado el 28 de Febrero de 2017