



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Licenciado en Turismo y Hotelería

**TEMA**

---

“TURISMO DE TERMALISMO Y BIENESTAR COMO MOTIVACIÓN  
TURÍSTICA, CASO DE ESTUDIO: BAÑOS DE AGUA SANTA.

---

**AUTOR:** Guanoluisa Yano Diego Patricio

**TUTOR:** Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

**Ambato – Ecuador**

**2019**

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O  
TITULACIÓN**

**CERTIFICA:**

Yo, Ing. Diego Fernando Melo Fiallos con C.C. 1803017365 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“TURISMO DE TERMALISMO Y BIENESTAR COMO MOTIVACIÓN TURÍSTICA, CASO DE ESTUDIOS: BAÑOS DE AGUA SANTA”**, desarrollado por el egresado Diego Patricio Guanoluiza Yano considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



---

Ing. Mg. Diego Melo Fiallos

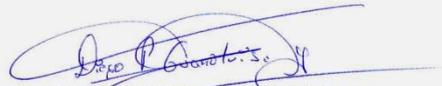
C.c. 1803017365

**TUTOR**

## TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

### AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Diego Patricio Guanoluisa Yano tengo a bien indicar que los criterios emitidos de trabajo de graduación: Turismo de Termalismo y Bienestar como motivación turística, es original, auténtico y personal, en tal virtud el contenido es responsabilidad del autor y el patrimonio intelectual del mismo.



Guanoluisa Yano Diego Patricio

C.c. 050370842-2

**AUTOR**

**A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

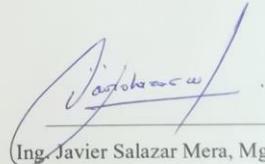
El Tribunal Receptor del Trabajo de Investigación presidido por el Doctor Segundo Víctor Hernández del Salto, Magister e integrado por los señores: Licenciada Johanna Monge, Magister y el Ingeniero Javier Salazar, Magister; designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema: "TURISMO DE TERMALISMO Y BIENESTAR, CASO DE ESTUDIO: BAÑOS DE AGUA SANTA", elaborado y presentado por el Señor. Guanoluisa Yano Diego Patricio, para optar por el Título de Licenciado en Turismo y Hotelería; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Investigación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato.



Dr. Segundo Víctor Hernández del Salto, Mg.  
Presidente y Miembro del Tribunal



Leda. Johanna Monge Martínez, Mg.  
Miembro del Tribunal



Ing. Javier Salazar Mera, Mg.  
Miembro del Tribunal

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación va dedicado a toda mi familia, los que aún están vivos y los que por motivos del destino ya no se encuentran junto a mí, quienes me supieron apoyar en el transcurso de toda mi vida estudiante brindándome palabras de aliento y motivación, muy particularmente a mis padres Patricio Guanoluisa y Blanca Yano quienes fueron la fuente principal de inspiración para continuar con mis estudios, también a mi querida esposa y mi amada hija las cuales son la motivación final, dándome la fuerza para no desistir y así poder culminar con mis estudios superiores.

**Diego Guanoluisa**

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente quiero agradecer a mis padres quienes me brindaron todo el apoyo para poder continuar con mis estudios, aquellas personas que de una u otra forma supieron ayudarme en el desarrollo de mis actividades académicas desde el primer día en que los necesité siendo estos mis familiares y amigos, también a mi tutor Ing. Mg. Diego Melo Fiallos quien a más de ser mi instructor guía también fue un amigo y una gran persona.

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN .....	iii
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN ...	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
INDICE DE GRÁFICOS .....	x
RESUMEN EJECUTIVO .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	33
CAPÍTULO I.....	34
MARCO TEÓRICO.....	34
1.1 Antecedentes Investigativos.....	34
1.2 Objetivos .....	48
CAPITULO II .....	50
METODOLOGÍA .....	50
2.1 Materiales.....	50
2.2 Métodos.....	50
CAPITULO III.....	56
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	56
3.1 Análisis y discusión de los resultados.....	56
3.2 Verificación de hipótesis.....	79
CAPITULO IV.....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
4.1 Conclusiones .....	81
4.2 Recomendaciones.....	82
MATERIALES DE REFERENCIA .....	83
Referencias Bibliográficas .....	83
Anexos .....	85

## INDICE DE TABLAS

TABLA N. 1: Clasificación de las aguas termales en función de su temperatura de floración.....	39
TABLA N. 2: Minerales beneficioso para la salud.....	41
TABLA N. 3: Top 20 países receptores de turismo wellness nacional e internacional 2015 .....	43
TABLA N. 4: Proyecciones de crecimiento del sector de bienestar de América Latina y el Caribe, 2017-2022.....	44
TABLA N. 5: Top diez del mercados turísticos de bienestar en América Latina - Caribe 2017 .....	45
TABLA N. 6: Top diez del mercados de Spa en América Latina - Caribe, 2017.....	45
TABLA N.7: Top Diez del Mercado de Termas / Manantiales minerales en América Latina - Caribe, 2017. ....	46
TABLA 8: Alpha de Cronbach .....	55
TABLA N. 9: Género de las personas encuestadas .....	63
TABLA N. 10: <i>Tipo de turista según su lugar de residencia</i> .....	64
TABLA N. 11: <i>Rango de edad de las personas encuestadas</i> .....	65
TABLA N. 12: <i>¿Cuántas veces ha visitado la ciudad de Baños de Agua Santa?</i> .....	66
TABLA N.13: <i>¿Por qué motivo viaja a la ciudad de Baños de Agua Santa?</i> .....	67
TABLA N. 14: <i>Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son el principal atractivo turístico</i> .....	69
TABLA N. 15: <i>Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son saludables</i> .....	70
TABLA N. 16: <i>Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son limpios y libres de impuresas</i> . ....	72
TABLA N. 17: <i>Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa cuentan con todas las instalaciones para brindar un servicio de calidad</i> . ....	73
TABLA N. 18: <i>Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa cuentan con todas las instalaciones para brindar un servicio de bienestar tomando en cuenta que su complemento son las piscinas, aguas termales, sauna, hidromasaje, jacuzzi</i> . ....	75

TABLA N. 19: <i>El barro proveniente de la mezcla de los minerales existentes en la tierra y utilizada como mascarilla y crema natural para el cuerpo como una alternativa minero-medicinal, es un motivo para acudir a los balnearios de Baños de Agua Santa.</i> .....	76
TABLA N. 20: <i>¿Hasta cuánto dinero estaría dispuesto a pagar por persona, por un servicio de calidad en cuanto a turismo de termalismo y bienestar (piscinas, aguas termales, sauna, hidromasaje, jacuzzi) se refiere?</i> .....	78
Tabla N. 21: Capacidad máxima de datos del código QR .....	111
Tabla N. 22: Lectores de códigos QR compatibles con Android, Ios, Windows ....	114

## INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N. 1: Descripción de las aguas termales "El Salado" .....	57
GRÁFICO N. 2: Descripción de las aguas termales "Termas de la Virgen" .....	59
GRÁFICO N. 3: Descripción de las aguas termales "Termas Santa Ana" .....	60
GRÁFICO N. 4: Descripción de las aguas termales "Complejo acuático Santa Clara - El Cangrejo" .....	61
GRÁFICO N. 5: <i>Género de las personas encuestadas.</i> .....	63
GRÁFICO N. 6: <i>Tipo de turista según su lugar de residencia.</i> .....	64
GRÁFICO N. 7: Rango de edad de las personas encuestadas .....	65
GRÁFICO N. 8: <i>¿Cuántas veces ha visitado la ciudad de Baños de Agua Santa? ..</i>	67
GRÁFICO N. 9: <i>¿Por qué motivo viaja a la ciudad de Baños de Agua Santa? Fuente: Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa</i> .....	68
GRÁFICO N. 10: <i>Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son el principal atractivo turístico.</i> .....	69
GRÁFICO N. 11: <i>Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son saludables.</i> .....	71
GRÁFICO N. 12: <i>Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son limpios y libres de impurezas.</i> .....	72
GRÁFICO N. 13: <i>Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa cuentan con todas las instalaciones para brindar un servicio de calidad. Fuente: Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa</i> .	74
GRÁFICO N. 14: <i>Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa cuentan con todas las instalaciones para brindar un servicio de bienestar tomando en cuenta que su complemento son las piscinas, aguas termales, sauna, hidromasaje, jacuzzi.</i> .....	75
GRÁFICO N. 15: <i>El barro proveniente de la mezcla de los minerales existentes en la tierra y utilizada como mascarilla y crema natural para el cuerpo como una alternativa minero-medicinal, es un motivo para acudir a los balnearios de Baños de Agua Santa. Fuente: Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa</i> .....	77

GRÁFICO N. 16: <i>¿Hasta cuánto dinero estaría dispuesto a pagar por persona, por un servicio de calidad en cuanto a turismo de termalismo y bienestar (piscinas, aguas termales, sauna, hidromasaje, jacuzzi) se refiere?</i> Fuente: Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa.....	78
GRÁFICO N. 17: Código QR y Código de Barras .....	111
Gráfico 18: Proceso de captura y decodificación del código QR .....	113

## RESUMEN EJECUTIVO

**TEMA:** “TURISMO DE TERMALISMO Y BIENESTAR COMO MOTIVACION TURISTICA, CASO DE ESTUDIO: BAÑOS DE AGUAS SANTA”

**AUTOR:** Guanoluisa Yano Diego Patricio

**TUTOR:** Ing. Mg. Diego Melo Fiallos

La presente investigación se enfatiza en la motivación que tienen los turistas por realizar turismo de termalismo y bienestar en el cantón Baños de Agua Santa contrastando las diferentes clasificaciones de turismo con las que cuenta esta ciudad con los balnearios existentes, a la vez que se analiza los servicios turísticos de termalismo desde el ámbito de aprobación social de las instalaciones mediante una investigación mixta, promoviendo también el uso de medios tecnológicos los mismos que permitan obtener información acerca de los diferentes establecimientos de aguas termales de la ciudad e información relevante sobre las propiedades minero-medicinales de las aguas termales. Este trabajo recopila investigaciones sobre el turismo de salud, turismo de balneario, turismo de bienestar el impacto socio-económico que genera y los diferentes balnearios de éste cantón, En este sentido se propone el desarrollo de una aplicación mediante códigos QR que expone información de los lugares en donde se puede realizar turismo de termalismo y bienestar, de forma que los turistas pueden elegir su balneario de preferencia acorde a la investigación establecida y a su criterio personal. La finalidad de este trabajo investigativo es proporcionar información de las propiedades medicinales de las aguas termales de los balnearios del cantón Baños de Agua Santa.

**Palabras Clave:** Turismo de salud, turismo de balnearios, turismo de bienestar, aguas termales.

## ABSTRACT

This research emphasizes the motivation that tourists have for thermal tourism and well-being tourism in the Baños de Agua Santa canton, contrasting the different classifications of tourism that this city has with existing spas, while analyzing the Thermalism tourism services from the scope of social approval of the facilities through a mixed investigation, also promoting the use of technological means that allow obtaining information about the different hot springs establishments in the city and relevant information on mining properties. Medicinal hot springs. This work collects research on health tourism, spa tourism, wellness tourism, the socio-economic impact it generates and the different spas in this canton. In this sense, it is proposed to develop an application using QR codes that exposes information on places where you can do thermal and wellness tourism, so that tourists can choose their preferred spa shortens the established research and their personal criteria. The purpose of this research work is to provide information on the medicinal properties of the hot springs of the baths of the Baños de Agua Santa town.

**Keywords:** Health tourism, spa tourism, wellness tourism, hot springs.

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se investigó la motivación que tienen los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa por realizar turismo de termalismo y bienestar, mismos que constan de cuatro capítulos los cuales se describen a continuación.

El primer capítulo está centrado en el problema de investigación, además de la contextualización maso, meso y micro sobre turismo de termalismo y bienestar, obteniendo datos sobre hechos históricos a fines al turismo de salud desde épocas pasadas y cómo en la actualidad se ha ido modificando el concepto de turismo de salud, turismo de balnearios y turismo de termalismo hasta llegar al desarrollo actual de las diferentes ofertas de turismo de termalismo y bienestar , luego de ellos se planteó el desarrollo de los objetivos haciendo énfasis en la importancia que tiene esta clasificación de turismo en los turistas y en desarrollo socio-económico de la población. El segundo capítulo describe los materiales y métodos aplicados en la investigación los cuales permitieron obtener datos estadísticos tanto de los turistas como referentes de la demanda y de los balnearios como ofertantes del producto, también se detalla el objetivo de las encuestas y fichas realizadas y cómo influye los resultados en la investigación. En el tercer capítulo se tabulan los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas, además se interpreta la información adquirida mediante las visitas de campo, entrevistas y levantamiento de información, interpretándolas en barras estadísticas y en textos de discusión la cual expone la realidad del problema de investigación. Finalmente el cuarto capítulo se describe las conclusiones y recomendaciones de la investigación, además del planteamiento de una propuesta.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes Investigativos

Para poder entender que es el turismo de termalismo y bienestar es necesario primero tener claro lo que es el turismo. La definición que la Organización Mundial del Turismo OMT (2017) da sobre el turismo es la siguiente:

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/ profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

Cuando las personas viajan por motivos relacionados con la salud, se hablara de turismo de salud.

Turismo en el que uno se desplaza para recibir tratamientos de salud y bienestar en otros destinos y cuyo propósito primordial es el de mejorar el bienestar físico a través de diferentes terapias (OMT, 2011).

La World Health Organization WHO (2008), ve el turismo de salud como:

Aquellos productos, instalaciones y servicios que se han diseñado para recuperar, mejorar y/ o mantener la salud a través de una combinación de actividades de rehabilitación, curación, ocio, recreación y/ o educativas, en un espacio alejado de las distracciones del trabajo y la vida diaria.

El turismo de bienestar es la actividad que está orientada a la relajación y salud del cuerpo mediante tratamientos a base de agua; tales como, piscinas minerales o termales, baños de vapor y saunas. El énfasis tiende a centrarse en la cura, rehabilitación y descanso del cuerpo (Oz, 2014). Según la Asociación Balnearios de España, un balneario es aquel establecimiento que dispone de aguas minero-

medicinales declaradas de utilidad pública, servicio médico que prescribe los tratamientos e instalaciones adecuadas para aplicar los tratamientos prescritos (Social, 2015). Un centro balneario o estación balnearia se define como un recurso termal que cuenta con diferentes modalidades de alojamiento, oferta termal y oferta de actividades complementarias significativa. La oferta expuesta al turista junto a los complejos termales se convierten en puntos de modelo con características específicas, con una dinámica propia y diferenciada de la de un balneario u hotel balneario (Lenuta, 2016).

En el Congreso Internacional de 2011, promovido por la OMT, Turespaña y la Junta de Galicia, se definió el turismo termal “como aquel que tiene como motivo fundamental del viaje, el uso y disfrute de los recursos naturales del agua minero medicinal y termal, así como sus derivados, y del agua de mar, bajo vigilancia médica, y en instalaciones turísticas adecuadas, de acuerdo con las normas de calidad ISO: Medical Spa (En Europa Balnearios), Thalaso y Wellness Centers”.

El turismo de termalismo y bienestar nace en la antigua Grecia como baños de relajación asociados a los gimnasios griegos (Ann, 2015). En las Actas del Congreso De Termalismo Antiguo, se evidencia de la existencia de libros antiguos que describen los distintos aspectos relacionados con las estaciones termales (Pacheco, 2014). Las termas romanas destacaron por su categoría arquitectónica, siendo la mejor prueba las Termas de Caracalla, Constantino y Tito (Tamayo, 2014); y por la organización de su aprovechamiento a través de distintas salas que se las conoce con los nombres de “calidarium” (estufa seca), “tepidarium” (baño templado), “frigidarium” (baño frío), pero también existían otras dedicadas a masajes, vestuarios, secado, unción con aceite y lugares de descanso. En España también existieron baños romanos, como son los casos de Itálica, Archena, Baños de Alcange, Caldas de Malavella. Con posterioridad a la dominación romana, los balnearios asistieron a períodos de decadencia y en excepcionales ocasiones, de pujanza, dependiendo de la época (Arcos, 2017).

Los bárbaros destruyeron muchas termas romanas, y los emperadores cristianos limitaron su empleo por considerar que la promiscuidad que se daba en las termas facilitaban los actos inmorales, aunque en otras épocas, los cristianos atribuyeron a la

Virgen o a distintos santos las propiedades curativas de las aguas, y llegaron a construir iglesias sobre el mismo manantial (Arcos, 2017).

La tradición balnearia fue continuada por los árabes, que aprovecharon las termas romanas y descubrieron otras nuevas, que denominaron al-hamas; médicos tan destacados como Albucasis, Avicena, Avenzoar y Averroes, recomendaron estas prácticas. Las Cruzadas dieron paso a un nuevo florecimiento del termalismo, por utilizarse para la recuperación de heridos (Valenzuela, 2015). Con la aparición de la imprenta, se posibilitó que los conocimientos sobre termalismo se empezaron a divulgar con la publicación de distintos textos. En 1485 se publicó la obra de Savonarola titulada “De Balneis et Thermis”, considerada como el primer tratado de balneoterapia; en 1553, “De Balneis, omnia quae extant apud Graecos, Latinos et Arabes”; en 1571, la obra de Badius, con el título “De Thermis” (Oñate, 2017).

La mayor “profesionalización” médica de los balnearios se produjo a partir de la publicación del R.D. de 29 de julio de 1816, por el que se estableció que en cada balneario hubiese al frente un profesor de suficiente conocimiento de las aguas y de la parte médica para determinar su aplicación y uso, y en 1877 se fundó la Sociedad Española de Hidrología Médica (Cadena, 2017). La Real Orden de 9 de febrero de 1889 manda que los balnearios sean dirigidos cada uno por distinto Director-Médico; y el R.D. de 25 de febrero de 1924 regula la formación de escalafón de médicos directores. En España, la actividad de “tomar las aguas” gozó de cierta popularidad desde mediados del siglo XIX, coincidiendo con una mejora de los transportes, y a principios del presente siglo, el termalismo se convirtió en un signo de distinción social para la aristocracia y la alta burguesía (Ortega, 2016).

Sin embargo, a partir de los años treinta, los balnearios entraron en una paulatina crisis, originada por la obsolescencia de los tratamientos –surgen nuevas técnicas en medicina- o simplemente por el cambio de motivaciones hacia otras formas de turismo, sobre todo, de sol y playa. En los años ochenta del presente siglo se produce una vuelta a la aceptación del termalismo, motivado por las nuevas tendencias de la demanda, que busca entre otras cosas, huir de los efectos de la contaminación urbana, acercarse a la naturaleza (Arcos, 2017).

Ante esta situación, hay que resaltar el esfuerzo realizado por los titulares de los balnearios, que han sabido adaptarse a las nuevas demandas, conjugando de forma armónica elementos del pasado estilo arquitectónico propio con una renovación acorde con los tiempos actuales (nuevas instalaciones, servicios y técnicas de tratamiento). En el siglo XIX se vuelven a poner de moda en Europa las estaciones termales, sin duda, favorecidas por el hecho de que fueran frecuentadas por conocidos políticos y estadistas de la época, como Bismarck (Enns), Cavour (Plombières), Napoleón III (Villafranche), Eugenia de Montijo (Vichy), o Cánovas (Santa Águeda), y que por ello Pérez (2012) califica a este momento como el de la “diplomacia termal” (Torres, 2014).

En los años ochenta del presente siglo se produce una vuelta a la aceptación del termalismo, motivado por las nuevas tendencias de la demanda, que busca entre otras cosas, huir de los efectos de la contaminación urbana, acercarse a la naturaleza (téngase en cuenta la privilegiada ubicación de muchos de ellos en Espacios Naturales), evitar masificaciones (Melagosa, 2014). Tras analizar las contribuciones de diversos autores a la literatura existente en materia de turismo de salud, se identifican la existencia de dos vertientes. Por un lado, existe la vertiente terapéutica, que se relaciona directamente con la medicina; en este caso, la visita a instituciones de prestación de servicios médicos es la motivación central para la realización del viaje (M. & P., 2016).

Por el otro, está la vertiente turística, en la cual se prioriza el componente turístico, y los desplazamientos se efectúan a locaciones como spas, balnearios o centros de talasoterapia (Sahoo, 2015), a fin de encontrar una combinación de ocio y terapias naturales que otorguen bienestar. La naturaleza y sus elementos tanto como el agua y el clima todos considerados regenerativos son aprobados en discursos médicos como destino apropiado para el tiempo de vacaciones (Soares, 2016).

El Instituto de Turismo y Esparcimiento de la Universidad de Berna define el turismo de bienestar como “la suma de todas las relaciones y fenómenos resultantes de una estancia o visita por parte de personas cuya motivación principal es la preservación o mejora de su salud”. La naturaleza como el sol, el clima o el agua que es considerado

para muchas personas como regeneradores de la salud, es el destino idóneo para viajar (Carqueijeiro, 2016). Cuando se vive la realidad del turismo masificado de sol y playa, el turismo de salud resurge como una alternativa al turismo tradicional (Enketeswara Subudhi, 2015). En un análisis de la administración y operación de hoteles de define los balnearios como aquellos lugares donde el recurso fundamental explotado para el turismo de salud lo constituye el agua, la flora marina, el lodo y la turba, entre otros elementos (Mill, 2015).

El termalismo es aquel conjunto de medios administrativos, turísticos, sanitarios, sociales y medicinales que son puestos en operación con el fin de efectuar un uso terapéutico de aguas minero-medicinales, gases termales y lodos (SIM, 2017). El Instituto de Turismo y Esparcimiento de la Universidad de Berna define el turismo de bienestar como la suma de todas las relaciones y fenómenos resultantes de una estancia o visita por parte de personas cuya motivación principal es la preservación o mejora de su salud (Cooper, 2015). Erfurt Cooper y Cooper, tras analizar los orígenes del concepto de bienestar que, según los autores, se remonta a las culturas griega y romana, proporcionan una visión contemporánea y multidimensional. En este sentido, definen bienestar como: la prevención de la enfermedad no solo a través del contenido mineral y el uso de las aguas termales, pero también a través de la promoción informada de la salud, la educación y el fomento de un enfoque holístico a la nutrición, y lograr el equilibrio mental y espiritual (Asociados, 2015).

Según las cifras del Banco Mundial citadas por la Agencia de Promoción de Exportaciones del Caribe, para 2006 el turismo de salud y bienestar a escala mundial sobrepasaba los 40 mil millones de dólares, con un incremento anual del 30% frente a un 4-5% de crecimiento de la industria turística en su conjunto. Estas cifras dejan ver su creciente importancia como renglón de la economía turística mundial (Mundial, 2016).

Las aguas termales también tienen clasificaciones en función de la temperatura de floración y en función de su composición.

**TABLA N. 1:** Clasificación de las aguas termales en función de su temperatura de floración

Clasificación	Temperatura de floración
Aguas frías	< 20 °C
Aguas Templadas	20 °C - 30 °C
Aguas termales	30 °C - 40 °C
Aguas hipertermales	> 40 °C

**Fuente:** Tendencias sobre hotelería y turismo; Leire Larraiza (2015)

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

### **Clasificación de las aguas termales en función de su composición química.**

**Aguas Cloruradas:** Proviene de las profundidades de la tierra, sus composiciones son muy variadas. Predomina el anión cloruro y los cationes sobresalientes suelen ser el sodio, el calcio o el magnesio. La mineralización total debe superar un g/l. Las de muy alta mineralización (más de 50 g/l suelen ser frías y las de baja mineralización suelen ser termales. Son estimulantes de múltiples funciones orgánicas. Las acciones concretas sobre los sistemas orgánicos dependen de la mineralización total del agua y de la vía de administración. Su toma en baños es relajante y se utilizan como terapia en reumatología, dermatología, afecciones respiratorias crónicas, y en estados de agotamiento psicofísicos. También se aplican en duchas y aspersiones (J.R.. Fagundo, 2012).

**Aguas Sulfatadas:** Predominan los aniones sulfato con diferentes cationes. La mineralización total debe superar un g/. Su mineralización y temperatura son variables. Por vía son colagogas, hepatoprotectoras y habitualmente, laxantes. Sus principales usos son en dispepsias digestivas y disfunciones biliares. Estas aguas pueden compartir otros grupos de composición química, diversificando sus acciones y vías de administración (J.R.. Fagundo, 2012).

**Aguas Sulfuradas:** Contienen más de un mg/l de azufre bivalente, de ordinario bajo las formas de ácido sulfhídrico y ácidos poli sulfhídricos. Su olor es característico a huevo podrido. Suelen tener materia orgánica que supone una fuente adicional de azufre elemento: Algas (baregina), y bacterias (sulfobacterias o sulfuraria). El azufre bivalente se absorbe por todas las vías de administración. Tiene gran capacidad óxido

reductora sistemática. Estas aguas se recomiendan por su acción sobre la piel (psoriasis, queratosis y eccemas), el aparato locomotor y respiratorio (laringitis, rinitis y bronquitis) (J.R.. Fagundo, 2012).

**Aguas Bicarbonatadas:** Predomina el anión bicarbonato y su mineralización global es superior a 1g/l. Suelen ser de baja mineralización y de temperatura de emergencia fría. Su uso es, sobre todo, en bebida. Estimulan la secreción enzimática pancreática, aumentan el poder saponificante de la bilis, alcalinizan la orina y también el pH gástrico. Estas aguas pueden compartir otros grupos de composición química diversificando sus acciones y su vía de administración (J.R.. Fagundo, 2012).

**Aguas Carbónicas o Gaseosas:** Contienen una concentración mayor de 250 mg/l de carbónico libre. Por vía oral son estimulantes de la secreción gástrica y del peristaltismo intestinal. Estimulan el apetito, su bebida aumenta la secreción gástrica y limpian el tubo digestivo y el estómago. El baño produce vasodilatación arteriolar y se utiliza tratar arteriopatías (J.R.. Fagundo, 2012).

**Aguas Radiactivas:** Son las que contienen radón -gas radiactivo de origen natural- en concentraciones superiores a 67.3 mg/l. Las dosis de radiactividad aplicadas en las curas termales nunca suponen un riesgo, y por el contrario han demostrado beneficios sobre el sistema neurovegetativo, el endocrino y el inmune. Este tipo de aguas es recomendado para tratar el estrés por sus efectos sedantes y para procesos alérgicos. También se usan en algunas afecciones del aparato digestivo, endocrino e inmunológico (J.R.. Fagundo, 2012).

**Aguas Oligometálicas o de Débil Mineralización:** Son aquellas que tienen una mineralización total entre 50 y 500 mg/l. Muchas se utilizan como agua de mesa. La principal característica es la diurética. Pueden producir más diuresis que el agua ingerida y variar el pH de la orina. La presencia de gas carbónico puede variar estas propiedades. Se emplean en litiasis renales úricas, oxálicas y cistínicas (J.R.. Fagundo, 2012).

**Aguas Ferruginosas:** Contienen hierro bivalente en más de 1 mg/l. Suelen ser, además, bicarbonatadas o sulfatadas. La biodisponibilidad del hierro en estas aguas es muy alta por la presencia, generalmente, de otros oligoelementos. Por vía oral su utilidad es el aporte de hierro. Se recomienda su uso en problemas de piel y reuma. Se administra como complemento a dietas adelgazantes y para tratar enfermedades sanguíneas y anemias. Pueden ser bicarbonatadas o sulfatadas (J.R.. Fagundo, 2012).

El turismo balneario es una tipología turística muy importante dentro de la industria turística mundial, debido a sus peculiaridades específicas y la complejidad de los factores naturales que pueden ser utilizados en la gran variedad de tratamientos balnearios. Esta tipología, tiene un tráfico turístico muy constante y también se caracteriza por tener una clientela relativamente estable, que pueden ser una importante fuente de ingresos, especialmente para los lugares donde se brindan estos servicios. El turismo de tratamiento, como es considerado el turismo balneario, es una forma específica de turismo de recreación, que ha surgido como resultado del deseo de prevenir y tratar ciertas enfermedades, así como el agotamiento y la enfermedad causada por el ritmo de la vida moderna. Debido a esto, está estrechamente ligado a algunos complejos turísticos, famosos por sus factores naturales con propiedades curativas, tales como el clima, el agua mineral, el barro y los gases terapéuticos, lagos con propiedades terapéuticas, el agua destinada al embotellado (Lenuta, 2016).

**TABLA N. 2:** *Minerales beneficioso para la salud*

<b>Símbolo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Propiedad curativa</b>
Cu	Cobre	Sintetiza el colágeno, melanina y queratina en el organismo
F	Flúor	Beneficia los problemas de acné
Zn	Zinc	Hidrata la piel, ayudándola a respirar y mejorar los problemas de acné
SO4-	Sulfatos	Relaja el organismo, proporcionando a la piel una apariencia de elasticidad
Fe	Hierro	Mejora las afecciones de la piel, y sirve como complemento importante en las dietas
Ca	Calcio	Activa los enzimas naturales de la piel

Cl-	Cloruro	elimina el exceso de grasa en la piel y ayudan a mejorar la apariencia de irritación
-----	---------	--

**Fuente:** Propiedades físicas de las aguas de Galicia. C. P. Gómez, M. L Mourelle, J. L. Legido (2017)

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

El turismo balneario actualmente puede beneficiarse de dos condiciones: Por un lado está el tema de la competitividad. Ya que esta actividad debe abrir el circuito internacional de bienes, servicios y personas. Es necesario que se haga un esfuerzo continuo para aumentar la competitividad mediante la modernización de la oferta de productos y distribución de la información. Por otro lado está la diversificación de los servicios, con lo que respecta la naturaleza del producto, la duración de los tratamientos, los programas de entretenimiento, programas para los acompañantes así como distintos tipos de tarifas. Todo esto necesita una política que ayude a cumplir el objetivo principal, que es atraer a una clientela, que pase más tiempo en los centros balnearios y una equilibrada distribución de fondos de inversión en todos los componentes que forman el producto turístico balneario.

Las estaciones termales o balnearios son una de las alternativas al turismo de salud y el turismo de sol y playa en la actualidad, tanto por su carácter intrínseco de centro de salud como por las posibilidades que ofrecen los entornos en que se hallan enclavados, el turismo de bienestar o wellness es el término que se utiliza para describir la práctica de viajar a un destino diferente al lugar de residencia para obtener tratamientos terapéuticos o preventivos de mejoras del bienestar físico y mental, a la vez que se visita el destino y se realizan actividades más propias de un turista (Pantoja, 2018).

Los primeros balneario nacieron con la idea de la cura de las enfermedades y el bienestar de la salud, desde hace más de 2.000 años, las más importantes culturas han utilizado el agua como un poderoso medio terapéutico. En su época los romanos y los árabes, construyeron estructuras que ofrecían facilidades a las personas que llegaban a los manantiales naturales, de los que surgían aguas con propiedades mineromedicinales, buscando de esta forma que sus dolencias o enfermedades

corporales se curen, llegando a recorrer largas distancias hasta poder llegar a una de ellas.

La gran variedad y riqueza presentes en las aguas minero-medicinales son un enorme potencial turístico y social para el país. El turismo de termalismo se ha extendido a lo largo de todo el Ecuador potencializando algunos balnearios y descubriendo muchos más. “En la mayoría de los países europeos las estaciones termales han sabido conjugar a la perfección esa doble actividad sanitaria/turística, enriqueciéndola con nuevas ofertas de ocio” (Arcos, 2015, p.359). Los países en los cuales unos de los principales ingresos económicos radican en el turismo y que tiene como oferta turística a las aguas termales, buscan satisfacer las necesidades de los turistas, esto quiere decir “adiós al estrés y hola a la relajación, vida y estilo saludable. En el caso de la región de América latina y el Caribe, los gastos en el turismo de bienestar están creciendo a un 16% anual (26 millones de dólares al año), dos veces más rápido que el crecimiento mundial en este mismo rubro (Pantoja, 2018).

De los 20 países del mundo con un mayor volumen económico en Turismo de bienestar, la mitad se encuentra en Europa. Los restantes, se ubican fundamentalmente en Norte América y Asia, el 88% de los gastos de turismo de bienestar a nivel mundial se concentran en los siguientes 20 países (Pantoja, 2018).

**TABLA N. 3:** *Top 20 países receptores de turismo wellness nacional e internacional 2015*

# (Mundial)	País	Volumen económico (Miles de Millones de \$)	Tasa Media de Crecimiento Anual 2013-2015
1	China	18.1	26.6%
2	EEUU	12.6	4.1%
3	Alemania	8.3	7.9%
4	India	6.0	8.8%
5	Francia	4.9	9.0%
6	Australia	4.0	36.7%
7	México	3.3	13.0%
8	Rusia	3.2	14.4%
9	Brasil	2.7	21.0%
10	Austria	2.6	10.0%

11	Corea del Sur	2.4	7.3%
12	España	2.4	9.9%
13	Vietnam	2.3	25.3%
14	Canadá	2.2	4.7%
15	Suecia	2.2	35.0%
16	Japón	1.8	2.5%
17	Chile	1.8	26.5%
18	Reino Unido	1.7	4.4%
19	Indonesia	1.6	18.7%
20	Argentina	1.6	29.1%

**Fuente:** Global Wellness Institute; The Global Wellness Economy Monitor, 2017 (Datos de 2015)

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

Solo los 5 primeros países (China, EEUU, Alemania, India y Francia) contaron con más de la mitad de la cuota de mercado, en total el 63% de los gastos, la tasa media de crecimiento anual es mayor en los países del continente Asiático y Oceanía que en los países Europeos, El mayor crecimiento en el volumen económico de turismo de bienestar lo experimentan la India, China, Corea del Sur, Australia y Tailandia.

**TABLA N. 4:** Proyecciones de crecimiento del sector de bienestar de América Latina y el Caribe, 2017-2022

	Tamaño del mercado proyectado (US\$ billones)		Proyección promedio anual de tasa de crecimiento.
	2017	2022	2017-2022
Turismo de bienestar	\$639.4	\$919.4	7.5%
Instalaciones de Spa	\$93.6	\$127.6	6.4%
Termas / Manantiales minerales	\$56.2	\$77.1	6.5%

**Fuente:** Global Wellness Institute estimates, based upon economic and industry sector projections from the IMF, ILO, Euromonitor, and GWI's data and projection model

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

El crecimiento en América Latina y el Caribe es exponencial, cifrando en un aumento del 6.5% anual que representa \$20.9 billones de dólares en ingresos repartidos en los distintos países.

**TABLA N. 5:** *Top diez del mercados turísticos de bienestar en América Latina - Caribe 2017*

	Número de viajes (Millones)	Recepciones / Gastos (US\$ Millones)
México	18.7	\$12,845.0
Brasil	10.5	\$4,068.9
Chile	7.9	\$2,223.5
Argentina	4.3	\$2,112.4
República Dominicana	1.0	\$1,352.6
Costa Rica	1.0	\$1,350.0
Perú	2.3	\$1,262.9
Ecuador	1.0	\$1,059.6
Colombia	1.9	\$984.9
Jamaica	0.7	\$739.0

**Fuente:** Global Wellness Institute**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)**TABLA N. 6:** *Top diez del mercados de Spa en América Latina - Caribe, 2017*

	Numero de Spas	Spa Ingreso ( US\$ millones)	Spa Empleo
México	3,837	\$1,772.8	61,718
Brasil	2,211	\$813.2	31,043
Argentina	2,413	\$778.7	31,092
Costa Rica	357	\$398.8	9,491
Colombia	829	\$332.6	12,800
Chile	517	\$240.1	7,412
Perú	328	\$219.5	5,949
Ecuador	288	\$213.8	5,465
República Dominicana	311	\$162.0	4,899
Uruguay	169	\$134.5	2,781

**Fuente:** Global Wellness Institute**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**TABLA N.7:** *Top Diez del Mercado de Termas / Manantiales minerales en América Latina - Caribe, 2017.*

	Número de Establecimientos	Ingreso ( US\$ millones)
Brasil	207	\$718.0
Argentina	179	\$251.3
México	587	\$216.0
Costa Rica	45	\$140.2
Chile	78	\$87.1
Uruguay	32	\$68.4
Perú	44	\$39.8
Ecuador	50	\$22.8
Colombia	52	\$21.1
Guatemala	18	\$8.3

**Fuente:** Global Wellness Institute

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

Existe un fuerte impulso para desarrollar el turismo de bienestar en América Latina y el Caribe basado en los diversos recursos naturales y culturales de la región, junto con las motivaciones de segmentos de visitantes: descanso y relajación; Experimentando naturaleza, biodiversidad, aventura, vacaciones, y ecoturismo. Muchos países están descubriendo el potencial de promover fuentes termales / minerales en conjunto con el turismo de bienestar. En general, se observa destinos que adoptan diferentes estrategias y posicionamientos basados en sus activos únicos y ventajas.

El mercado de spas en América Latina y el Caribe es sólido, lo que refleja un fuerte turismo, el crecimiento económico constante y el creciente interés en el bienestar entre los residentes y visitantes. Los desarrollos de hoteles y resorts han sido especialmente fuertes en destinos populares, por ejemplo, México, Costa Rica, Colombia, Brasil, Belice, St. Kitts y los balnearios son casi omnipresentes ya que los huéspedes esperan servicios de spa en resorts y hoteles de ciudad por igual. Muchos hoteles resort están transformando sus spas y expandiendo sus ofertas para satisfacer la creciente demanda de servicios de bienestar más holísticos, terapias y programación que se dirigen a la prevención en lugar de mimos (por ejemplo, hidroterapia, entrenamiento en circuito, tai chi, meditación, etc.). Algunos están dibujando inspiración de las modalidades de

curación autóctonas (por ejemplo, refugios o temazcales de sudor mexicanos) para crear nuevas experiencias para los huéspedes interesados en la autenticidad y las culturas locales (Ophelia Yeung and Katherine Johnston, 2018).

América Latina y el Caribe alberga extensos recursos de agua termal / mineral que se extienden desde las montañas de la Sierra Madre en América Central hasta el acuífero Guaraní en el sur con las ricas ofertas naturales de la región (biodiversidad, playas / costas, selvas y bosques, vida silvestre, combinada con su historia y cultura, ofrece enormes oportunidades para diferenciación y posicionamiento único. Sin embargo, hoy en día la mayoría de las instalaciones son tradicionales / rústicas, establecimientos de baño y natación (por ejemplo, balnearios y baños termales) o modernos /parques acuáticos temáticos utilizados principalmente por residentes y turistas regionales para recreación. Países en la región se encuentran en diversas etapas de desarrollo para explotar nuevas oportunidades en este sector (Ophelia Yeung and Katherine Johnston, 2018).

Nicaragua, Ecuador y Colombia han comenzado recientemente a explorar y desarrollar sus manantiales naturales, a través de encuestas e inventarios de sitios, estudios de factibilidad y asociaciones público-privadas. Otros países, como Jamaica y México, han realizado inversiones agresivas para mejorar la infraestructura de la hospitalidad y los servicios de bienestar complementarios alrededor de los manantiales para dirigirse a los turistas internacionales. En Argentina, donde las termas son promovidas por muchas provincias pero carecen de infraestructura turística básica, el gobierno está llevando a cabo evaluaciones para determinar cómo estandarizar y mejorar la calidad y los servicios. El gobierno uruguayo ha convertido al sector termal en una importante prioridad para el desarrollo del turismo, invirtiendo en un grupo de seis fuentes termales en su costa occidental y abriendo un nuevo resort de 4 estrellas, Salinas del Almiron en 2016. Costa Rica, con su bien desarrollada ecología / naturaleza La clientela de turismo está trabajando para mejorar la calidad y diversidad de sus ofertas con nuevas inversiones en parques y hoteles de aguas termales (Ophelia Yeung and Katherine Johnston, 2018).

En este sentido, conocer las oportunidades de turismo en sitios estratégicos para fomentar el turismo de bienestar como un enlace o alternativa adicional al turismo de

salud es ideal para lograr que el sector turístico alcance una oferta innovadora para aquellos extranjeros que busquen paraísos exóticos en cuanto a turismo de termalismo y bienestar se refiere, además de sus tratamientos estéticos o médicos en general, el turismo de bienestar se presenta como una oportunidad de aprovechamiento continua de ventajas competitivas (paisajes naturales atractivos para el levantamiento mental y espiritual, personal cualificado para la oferta de terapias no invasivas de relajación y recuperación de energía, tratamiento de cuadros con medicamentos sin compuestos químicos de amplia circulación dentro de las fronteras de una nación) con fines de diversificación de ingresos y sofisticación económica a partir del aprovechamiento de la creciente necesidad de combatir enfermedades como el estrés, sobrepeso, depresión, entre otros mediante tratamientos no tradicionales.

## **1.2 Objetivos**

### **Objetivo General.**

Estudiar el turismo de termalismo y bienestar como motivación turística, caso de estudio: Baños de Agua Santa.

### **Objetivos Específicos**

1.- Identificar la importancia de las aguas termales como motivación del turismo de termalismo y bienestar.

Esta información se encuentra recopilada en los antecedentes investigativos, que hablan de las aguas termales de las cuales nace el turismo de termalismo y bienestar, además de las propiedades químicas y los efectos que éstas producen en el cuerpo como la capacidad de sintetiza el colágeno, melanina y queratina en el organismo, hidratación de la piel ayudándola a respirar y mejorar los problemas de acné, mejora las afecciones de la piel, y sirve como complemento importante en las dieta, eliminación del exceso de grasa en la piel y ayudan a mejorar la apariencia de irritación. Esta información se comparó con diferentes países en los cuales se

desarrolla este tipo de turismo y el nivel de crecimiento económico que tiene en la comunidad.

2.- Investigar los servicios complementarios que ofrecen los balnearios de la ciudad de Baños de Agua Santa.

Mediante una investigación de campo se recopiló información de los servicios que se ofrecen dentro de los diferentes balnearios con los que cuenta ésta ciudad, tales como: piscinas, sauna, turco, hidromasaje y masajes, identificando si poseen todas las características necesarias para brindar un turismo de bienestar. Además se obtuvo información sobre la temperatura de las aguas termales de cada balneario, ubicación y costo de ingreso a los mismos.

3.- Desarrollar una propuesta innovadora que promueva el manejo adecuado de la tecnología en el turismo de termalismo y bienestar como motivación turística en la ciudad de Baños de Agua Santa.

Mediante la elaboración de una página web se expone a los turistas nacionales y extranjeros los balnearios de aguas termales con los que cuenta esta ciudad, a través de mesas informativas en donde se podrá acceder a esta información por medio de un código QR el cual direccionara al usuario a un sitio web.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

A lo largo de este capítulo se expone los materiales y métodos mediante los cuales se desarrollaron los modelos adecuados para la recolección de información la cual permitió el reconocimiento de las necesidades de los turistas y la influencia que tiene para que acuden a los balnearios de aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa. El estudio también permitió revelar el nivel de conformidad que tienen los turistas y las deficiencias que tienen las instalaciones al momento de ofrecer un turismo de bienestar.

#### **2.1 Materiales**

A continuación se expone un listado de los materiales que se utilizó para el levantamiento de la información y la elaboración de la propuesta.

Encuestas, ficha de levantamiento de información de los servicios de termalismo y bienestar, fichas de observación de los servicios de termalismo y bienestar

- Computador
- Útiles de oficina
- Cámara fotográfica
- Software QRcodec Monkey
- Software Godaddy (página web)

#### **2.2 Métodos**

El presente estudio se enmarco dentro de los siguientes tipos de investigación: exploratoria, descriptiva, de campo y bibliográfica.

El enfoque cuantitativo permitió estudiar la realidad del contexto en su naturaleza pura Hernández (2010), evidenciando y comprobando la efectividad de los datos acerca de las aguas termales, la afluencia de los turistas y la motivación que tienen para viajar a esta ciudad, constatando las necesidades tanto de los turistas que acuden a los balnearios como la de los mismo balnearios mediante la aplicación de una encuesta, una ficha informática y una ficha de observación, analizando la información que se transmite por parte de los turistas y comparándola con la realidad vivencial, tomando en cuenta los puntos de vista de la población y contrastando con los antecedentes investigativos.

### **Ficha de levantamiento de información**

La ficha de levantamiento de información de los servicios de termalismo y bienestar cumplió con los objetivos de esclarecer si los balnearios de aguas termales cuentan con la infraestructura necesaria para generar un turismo de bienestar que esté sustentado con estándares de calidad, teniendo en cuenta que en la ficha de levantamiento de información de los servicios de termalismo y bienestar contaba con ámbitos como: caracterización de las aguas termales, caracterización y valoración de las instalaciones de termalismo y bienestar, caracterización ambiental de las instalaciones de termalismo y valoración de la misma. Ver Anexo N° 2.

### **Ficha de observación**

La ficha de observación cumplió con las funciones de apreciar, analizar e indagar sobre el buen funcionamiento de las termas de la ciudad de Baños de Agua Santa, comprobando si las mismas son apropiadas para generar un turismo de termalismo y bienestar que se encuentre acordes para este segmento del turismo sea una de las principales ofertas turísticas dentro del país. Ver Anexo N° 2.

### **Encuesta**

La encuesta está dirigido a los turistas que acuden a los diferentes balnearios del cantón Baños de Agua Santa, diferenciándolos entre turistas nacionales y extranjeros,

estableciendo con esto un perfil del visitante que recurre a las aguas termales y el motivo por el cual lo hacen. Otra finalidad de la encuesta fue la medir el nivel de conocimiento que tiene las personas acerca del turismo de termalismo y bienestar así como de los servicios que deben brindar al turista. También se obtuvo información del nivel de satisfacción de los turistas hacia los balnearios y el monto que pagarían si se mejora la calidad del servicio. Ver Anexo N° 4.

### **Elaboración de la página web**

Se realizó utilizando el Software Godaddy con licencia mensual con un costo de \$6.99 dólares americanos, la cual permitió la elaboración de una página web en donde se promociona los balnearios existentes en el cantón Baños, además de brindar información sobre el turismo de termalismo y bienestar.

### **Elaboración del código QR**

#### **Software QRcode Monkey**

Este software cumplió con el objetivo de generar un código QR que permite el ingreso a la página web mediante la utilización de un lector de códigos QR previamente instalado en un dispositivo smartphone o tablet sin importar el sistema operativo que utilice.

La investigación exploratoria se formuló a través de la indagación de los registros existentes (Selltiz, 2005) en la dirección de turismo sostenible del cantón de Baños de Agua Santa, en donde se manifestó la existencia de 4 termas registradas bajo la propiedad del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños (GADM), estas termas están en funcionamiento permanente y sus ingresos económicos están direccionadas a las arcas de la municipalidad. El mantenimiento, construcción y reconstrucción de las instalaciones está coordinado por las diferentes áreas administrativas, siempre encabezada por la dirección de turismo sostenible la cual es la encargada de velar por el bienestar de los turistas, acoplando nuevas estrategias para

satisfacer la demanda del turismo emisor con un número que sigue en crecimiento cada año.

La investigación se circunscribe a un estudio descriptivo - prospectivo, la cual se basó en la recolección de datos en suposiciones iniciales a la investigación, los resultados se exponen de manera sistemática y se interpretan objetivamente con el fin de obtener información verdadera y aseverar la validez de cada uno de los ítems preestablecidos Hernández (2010), los datos se recogieron en los meses de mayo y junio del año 2019 con el objetivo de tener claramente establecido las características del objeto de estudio, su variabilidad de estados conforme la dinámica de la actividad avanza y otorgando predicciones futuras.

La investigación de campo se desarrolló en los meses de abril, mayo y junio del 2019 directamente en los balnearios de aguas termales que se encuentran registrados en la dirección de turismo sostenible del cantón Baños de Agua Santa y que son de propiedad municipal, siendo estos los siguientes: Las termas de la Virgen, El Salado, Santa Ana, Santa Clara, los mismos que tienen vertientes propias y naturales que son canalizadas hasta los balnearios, se mantuvo una relación directa con las fuentes de información tanto a nivel general como individual, de técnicos de turismo local y directores de los balnearios, es decir que se obtuvo la información sin alterar las condiciones existentes (Arias, 2012).

La investigación bibliográfica según Hernández (2010), se sustentó con bases en artículos científicos publicados con anteriores acerca del turismo de termalismo y bienestar en países con una amplia trascendencia turística en este tema como son: España, Estados Unidos, Islandia e Italia. Estos vienen a ser los países con mayor afluencia de turistas en el mundo en cuanto a baños termales se refiere, turismo de bienestar y turismo de salud respectivamente, siendo estos los lugares en donde históricamente se originó el turismo termal, existe mucha investigación y antecedentes que permitieron el desarrollo del estudio, tomando en cuenta que la historia se remonta a los años de las olimpiadas de la antigua Grecia y como los atletas los utilizaban como baños de sanación, la época del gran Julio Cesar y las instalaciones que comprendían grandes edificaciones dirigidas al cuidado del cuerpo las cuales eran construidas en

fallas tectónicas las cuales permitían el brote de aguas calientes desde lo profundo de la tierra.

### **Población**

La población de estudio fueron los turistas nacionales y extranjeros que acuden a los balnearios de aguas termales de “Las termas de la Virgen, El Salado, Santa Ana, Santa Clara” localizados en la ciudad de Baños de Agua Santa” en el mes de Mayo del 2019.

### **Muestra**

Según Pinto (2018), en su artículo acerca de los turistas que llegan ciudad de Baños de Agua Santa, para disfrutar el feriado, “se estima que llegaron entre 30.000 a 40.000 mil turistas, afirmó Esteban Aguilar, Técnico de Turismo del cantón Baños”

Con ésta cita como referencia procedemos a realizar el cálculo del tamaño de la muestra correspondiente a 40.000 turistas con un error del 10% y un nivel de confianza del 90% que están dentro de los estándares máximos aceptables Hernández (2010), como se explica a continuación:

PQ= Probabilidad de recurrencia 0.25

n= Tamaño de la muestra

N= Universo de estudio

e= Error de muestreo 10% =0.1

k=coeficiente de corrección 1.96

$$n = \frac{PQ \times N}{(N-1)(e^2/k^2) + PQ}$$

$$n = \frac{0,25 \times 40000}{(40000-1)(0.01/3.84)+0.25}$$

$$n = \frac{10.000}{104,414}$$

$$n = 95,772$$

$$n = 96$$

### Selección de muestra

La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo aleatorio simple de un grupo de turistas que acuden a los balnearios de la ciudad de Baños de Agua Santa, que da a cada elemento de la población objetiva, la misma probabilidad de ser seleccionado (Hernández, 2010).

En esta investigación se empleó el Alpha de Cronbach, con el paquete estadístico SPSS Ver. 22, para validar la consistencia interna del cuestionario de 12 preguntas, con la siguiente fórmula construida a partir de 96 variables observadas:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

**TABLA 8:** *Alpha de Cronbach*

Alpha de Cronbach	Nº de personas aplicadas el instrumento
0,705	96

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

El índice de fiabilidad del cuestionario es de 0,705 que se obtiene mediante el cálculo del estadístico Alpha de Cronbach que se considera aceptable al ser >0.5.

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Análisis y discusión de los resultados.**

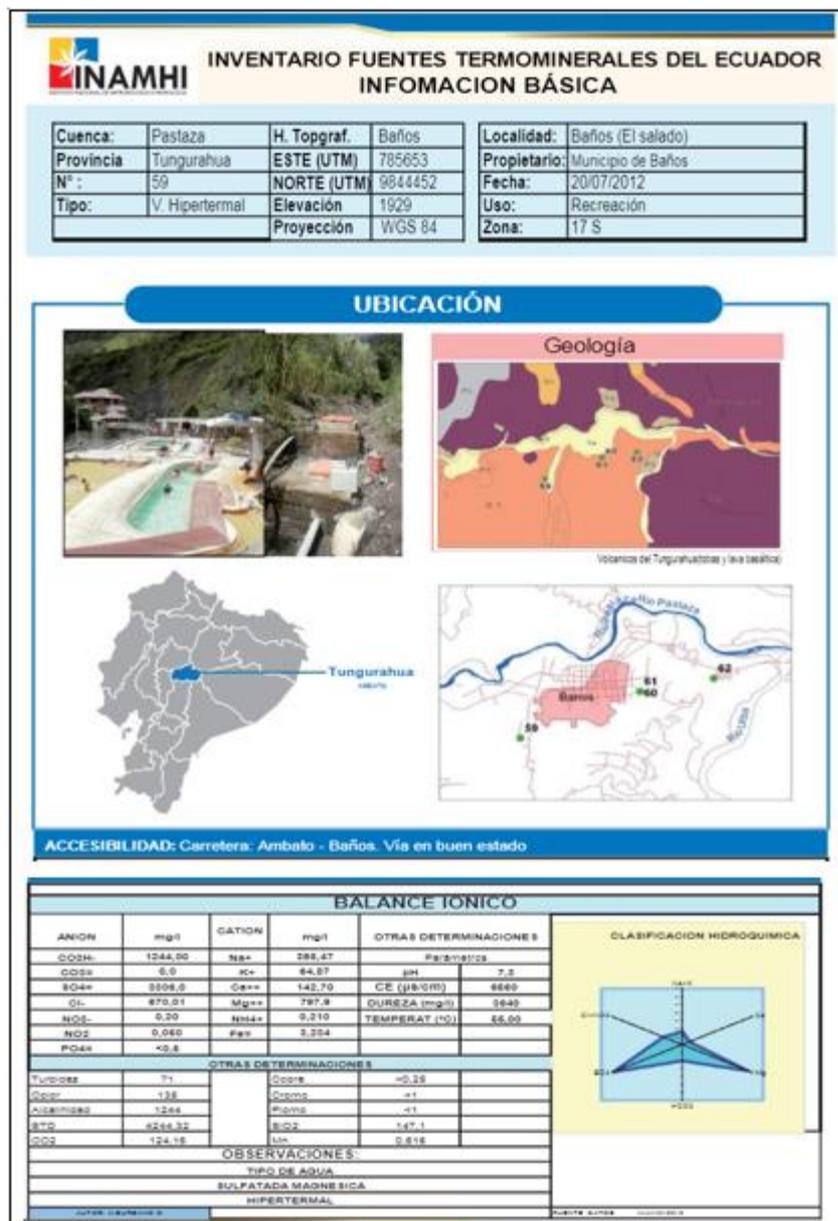
Uno de los destinos turísticos preferidos en el país es el Cantón Baños de Agua Santa, un rincón maravilloso, ubicado en la Provincia de Tungurahua, a 40 minutos del Cantón Ambato, en las faldas del majestuoso volcán Tungurahua, con una población estimada de 20.000 personas, Baños de Agua Santa, es un cantón que gira en torno al turismo, ya que sus habitantes se dedican en un 90% a la actividad turística, siendo soporte de la economía del sector, atractivo de los promotores turísticos, agencias de viajes, transportistas, hoteles, restaurantes y otros negocios afines. Dentro de las actividades de descanso que se puede elegir están:

Spas.- Baños posee variedad de Spas, entre ellos dos de los más importantes de la región, la mayoría ofrecen: bailoterapia, baños de vapor, depilaciones, aromaterapia, hidratación con miel o chocolate, exfoliaciones con frutas o ceniza volcánica, masajes adelgazantes, aromaterapia, baño de rosas y esencias, baños de cajón, tratamientos faciales y corporales con productos naturales, y más; renovaran su vitalidad, fuerza y energía.

Baños de Cajón.- Un baño a base de vapor y con hierbas medicinales, acompañado de hidratación y ambiente relajante. Ayuda a la circulación de la sangre, baja los niveles de colesterol, permite mantener una piel tersa y ayuda a conciliar el sueño. Esta actividad nació en Baños y se ha consolidado como una de las alternativas de salud más palpable.

Aguas Termales.- Fuentes que brotan de las entrañas mismas de la tierra, son consideradas terapéuticas, estimulantes de las defensas del organismo; para unos relajantes, para otros espirituales e inclusive medicinales. Las termas reconocidas por el Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología (INAMHI) en el cantón Baños de Agua Santa son: Las termas de la Virgen, El Salado, Santa Ana. A pesar de lo expuesto, la municipalidad de Baños adiciona y considera en este conjunto al complejo acuático Santa Clara como aguas termales pero de clasificación mineral.

**GRÁFICO N. 1:** Descripción de las aguas termales "El Salado"

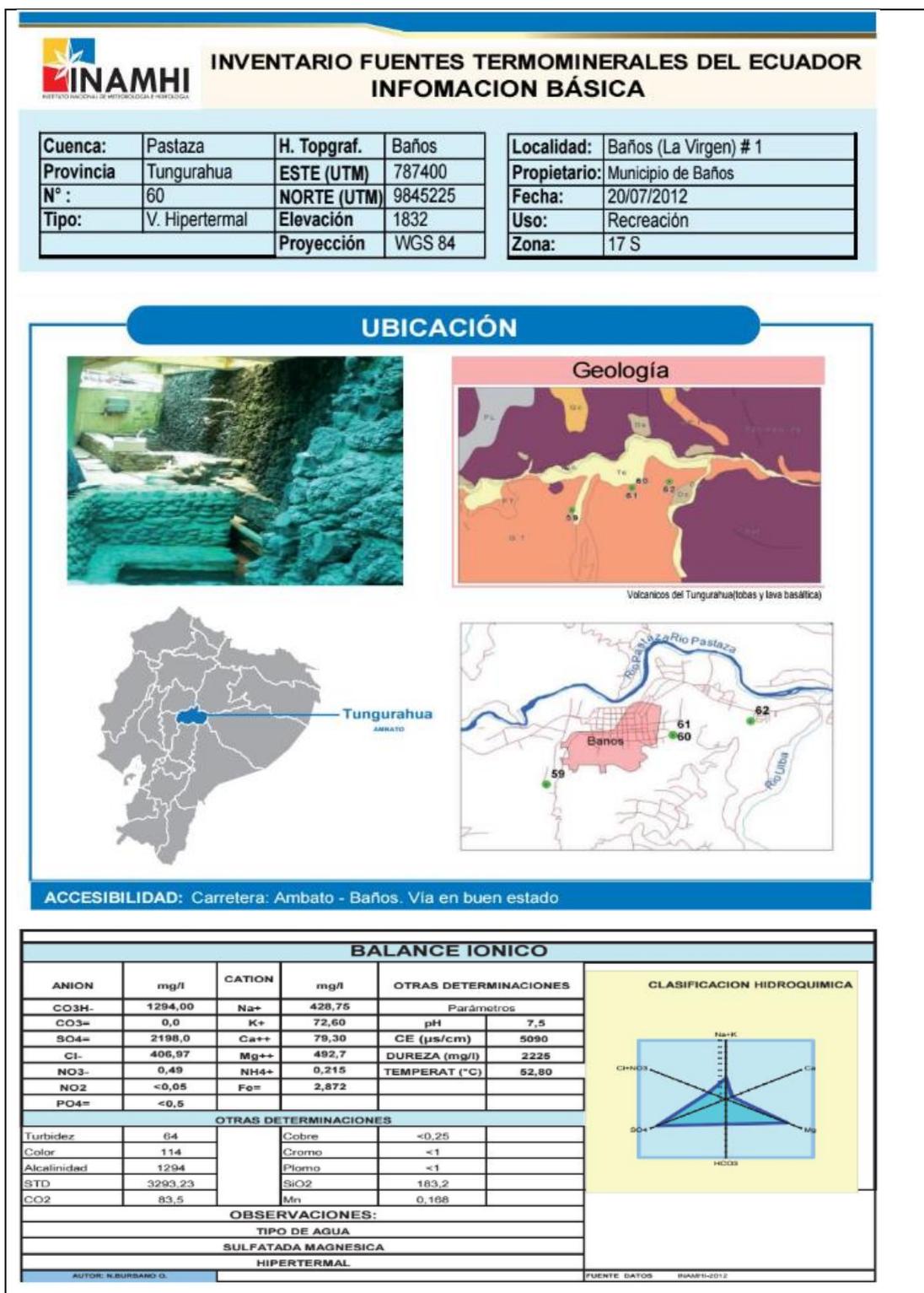


**Fuente:** Aguas termales en el Ecuador; INAMHI (2013)

El Salado se encuentra conformado por piscinas de aguas termales sulfatadas, las cuales se encuentran en diferentes temperaturas. Es decir piscinas con agua bien caliente y piscina polar, las cuales van bajando por el Volcán Tungurahua. Las aguas mineralizadas termales provienen del fondo de las capas terrestre y poseen una temperatura muy elevada, pero cuando éstas fluyen a la superficie su temperatura está alrededor de los 22°C. Este tipo de agua termal proporciona un alivio a las dolencias musculares y articulares es decir sirve como analgésico natural, éste es uno de los beneficios de éste tipo de aguas, Adicionalmente se encuentra cerca río Bascún, una vegetación que muestra un paisaje muy interesante e inclusive emprender una caminata por el sendero.

Termas El Salado, enfocadas al turismo de salud. Posee agua termal que alcanza una temperatura de 55 °C. Área de lockers, accesibilidad, servicio de bar, sauna turco, hidromasaje, una zona de masajes realizada por expertos, además cuenta con una zona lodosa en donde se puede recolectar barro para utilizarlo en el cuerpo como exfoliante natural. Su temperatura ambiente es de 19,5 °C y la temperatura del agua es de 52 – 54 °C. El costo por persona es en adultos \$ 3.00 dólares y niños \$5.00 dólares, Atención: lunes a domingo de Lunes a Domingo 05h00 a 16h00 y Lunes a Domingo 18h00 a 20h00.

GRÁFICO N. 2: Descripción de las aguas termales "Termas de la Virgen"



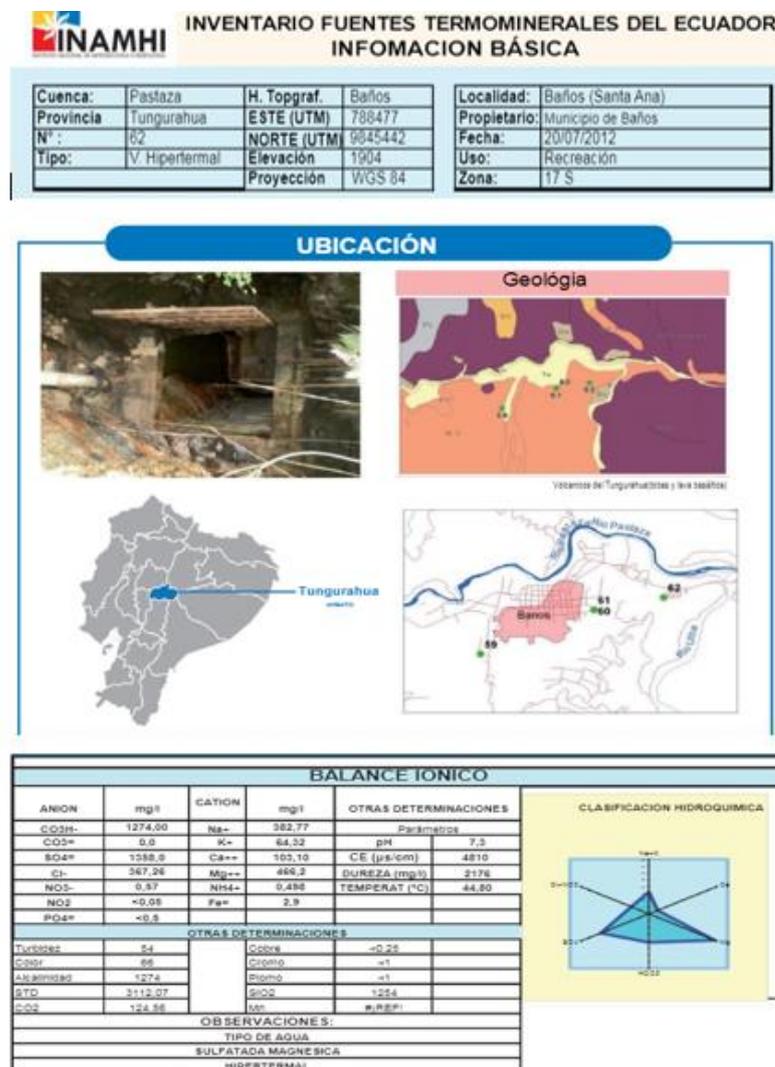
Fuente: Aguas termales en el Ecuador; INAMHI (2013)

Baños tiene este complejo considerado el más grande del país, al igual que el salado posee las aguas termales sulfatadas, en sus piscinas, y cada una de ellas se encuentran

en diferentes temperaturas, tienen un conjunto de 8 piscinas de aguas termales en su primer nivel y cuenta con dos piscinas recreativas en el segundo nivel, además cuentas con servicios de sauna, hidromasaje .No hace mucho que termas de la Virgen renovó sus instalaciones para que los turistas puedan disfrutar de éste espacio donde pueden relajarse. Las Termas la Virgen proporcionan un área recreacional para que los visitantes puedan disfrutar de éste balneario. La privilegiada ubicación permite que existan varios visitantes que acceden al lugar.

El costo de ingreso para adultos es de \$6 dólares, niños y tercera edad \$3 dólares. Los horarios de atención son Miércoles a Viernes 14h00 a 20h30 y Sábados, Domingos y Feriados 10h00 a 20h30

**GRÁFICO N. 3:** Descripción de las aguas termales "Termas Santa Ana"



**Fuente:** Aguas termales en el Ecuador; INAMHI (2013)

Tiene un conjunto de piscinas de aguas sulfatadas, con gran variedad de temperaturas que el turista podrá elegir de caliente a polar que desciende desde el volcán Tungurahua, sauna, turco e hidromasaje complementan las instalaciones y brindan un mejor servicio al turista. Las diferentes capas subterráneas son utilizadas por el paso del agua y brotan a la superficie las aguas termales que puede alcanzar una temperatura máxima de 22° centígrados. Estas aguas arrastran minerales en su composición química siendo beneficiosos para la salud humana.

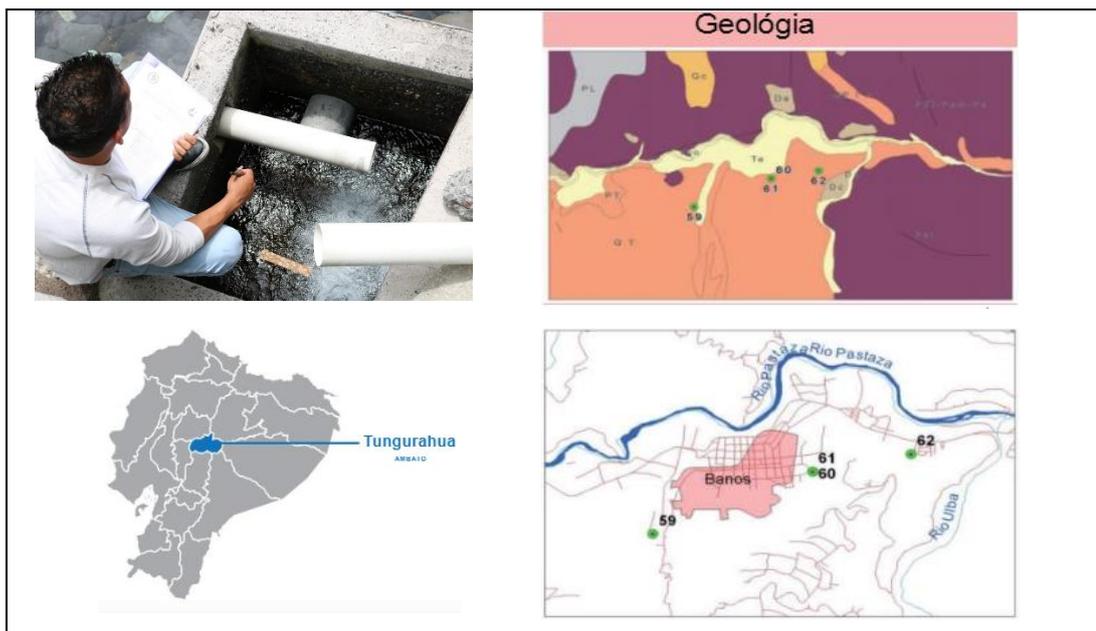
Los minerales que se compone el agua son lo siguiente: cloruro de sodio, óxido de silicio, anhídrido carbónico libre, potasio en cloruro y sulfatos, sulfato de magnesio, bicarbonato de magnesio, bicarbonato de calcio y bicarbonato de hierro; es agua de fuerte mineralización, perteneciente al grupo de sulfatadas muchas enfermedades como: afecciones cutáneas como eczemas, entre otras.

La temperatura del ambiente aproximadamente es 19,5 °C y la temperatura del agua oscila desde los 52°C hasta los 54 °C. Los horarios de atención son: Viernes a Domingo 09h00 a 16h00, el costo por persona es de \$2 dólares los adultos y \$1 dólar para los niños.

**GRÁFICO N. 4:** Descripción de las aguas termales "Complejo acuático Santa Clara - El Cangrejo"

<b>Cuenca:</b>	Pastaza	<b>Localidad:</b>	Baños (Complejo acuático Santa Clara - El Cangrejo)
<b>Provincia:</b>	Tungurahua	<b>Propietario:</b>	Municipio de Baños
<b>Tipo</b>	Templada	<b>Fecha:</b>	13/06/2019
<b>H. Topgraf.</b>	Baños	<b>Uso:</b>	Recreacional
		<b>Zona:</b>	17 S

UBICACIÓN



**Fuente:** Aguas termales en el Ecuador; INAMHI (2013)

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

Complejo Acuático Santa Clara – El Cangrejo, enfocado al turismo deportivo y recreativo. Cuenta con una piscina semi-olímpica, una piscina recreativa, área de gimnasio, sauna, turco, hidromasajes, bar panorámico, agua temperada, casilleros personales, accesibilidad. Es una de las primeras piscinas que fueron inauguradas en Baños su construcción realizada en abril de 1933 es un ícono de tradición de los bañeros.

Horarios de atención De Lunes a Viernes 14h00 a 21h30 y Sábado, Domingo y Feriado 10h00 a 21h30. El precio por persona es de \$4 dólares los adultos y \$2 dólares los niños, adultos mayores y discapacitados.

Para el análisis e interpretación de los datos se realizó un análisis crítico, articulado sobre la comprensión y rastreo de los mismos, mediante la búsqueda de categorías fundamentales en los hechos que se han descritos a lo largo de los diferentes instrumentos utilizados en la investigación cualitativa. Se entiende que la intención de los cuestionarios tiene un carácter exploratorio de los fenómenos resultantes de esta investigación, se presentan los datos agrupados en las categorías de análisis fundamentales de cada instrumento y se presenta un análisis breve de las ideas más relevantes que sugieren las mismas. Más que emitir juicios de valor sobre el resultado

de estos materiales, se pretende evidenciar la realidad del turismo en la ciudad de Baños de Agua Santa y poder analizar con mayor acierto los procesos y fenómenos que se presentan.

La exposición del presente cuestionario aplicado a los turistas del cantón de Baños de Agua Santa, caracterizó la opinión que se tiene acerca del turismo de termalismo y bienestar, a continuación se conocerá los perfiles sociodemográficos de los turistas que asisten a esta ciudad y posteriormente las preguntas pertinentes.

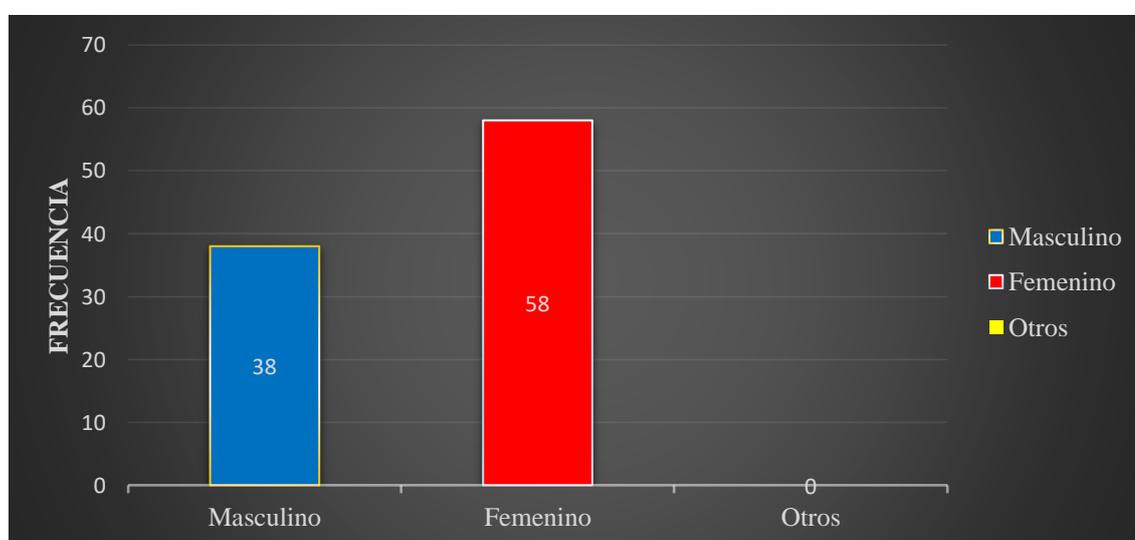
**TABLA N. 9:** Género de las personas encuestadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Masculino	38	39,6	39,6
	Femenino	58	60,4	60,4
	LGBTI	0	0,0	0,0
	Total	96	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**GRÁFICO N. 5:** Género de las personas encuestadas.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

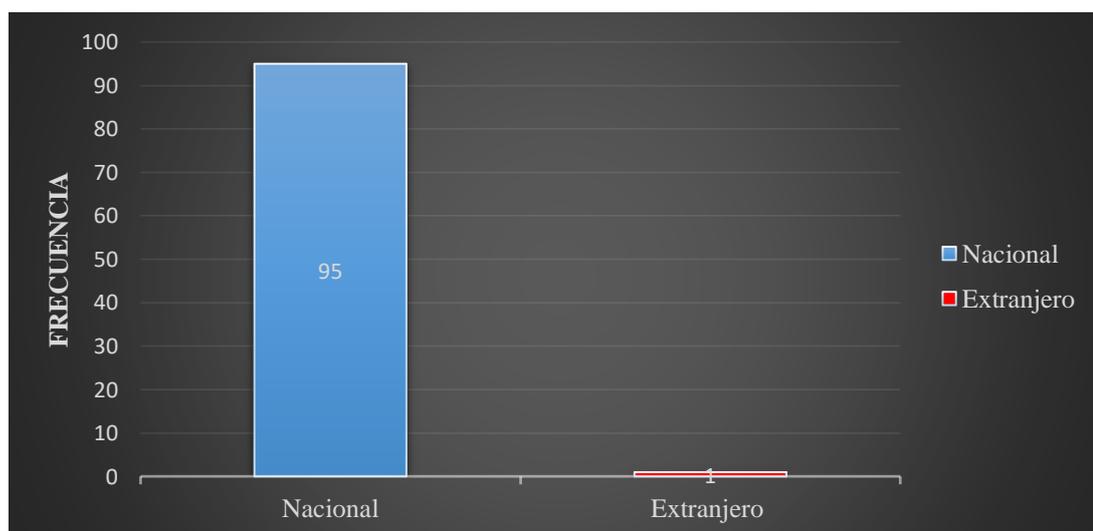
**Análisis e interpretación:** De un total de 96 entrevistados se denota que un 60.4% de las personas son de género femenino, mientras que el género masculino lo hace en un 39.6%, lo cual expresa que los turistas que acuden a este sector con mayor afluencia son mujeres con una diferencias del 20.8%.

**TABLA N. 10:** Tipo de turista según su lugar de residencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Nacional	95	98,9	98,9
	Extranjero	1	1,1	1,1
	Total	96	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa  
**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**GRÁFICO N. 6:** Tipo de turista según su lugar de residencia.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa  
**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**Análisis e interpretación:** El turismo emisoro en cuanto a turismo de termalismo y bienestar se refiere, se halla influenciado mayormente por el turista nacional con un

98,9% de personas copando los establecimiento y tan solo el 1,1% de turistas extranjeros que hacen uso de las termas y su infraestructura lo cual expresado en cifras demuestra que esta alternativa de turismo cuenta como nicho de mercado al turismo interno que a pesar de que existe una gran oferta y una vasta demanda de turistas se evidencia grietas en el sistema de promoción a nivel internacional.

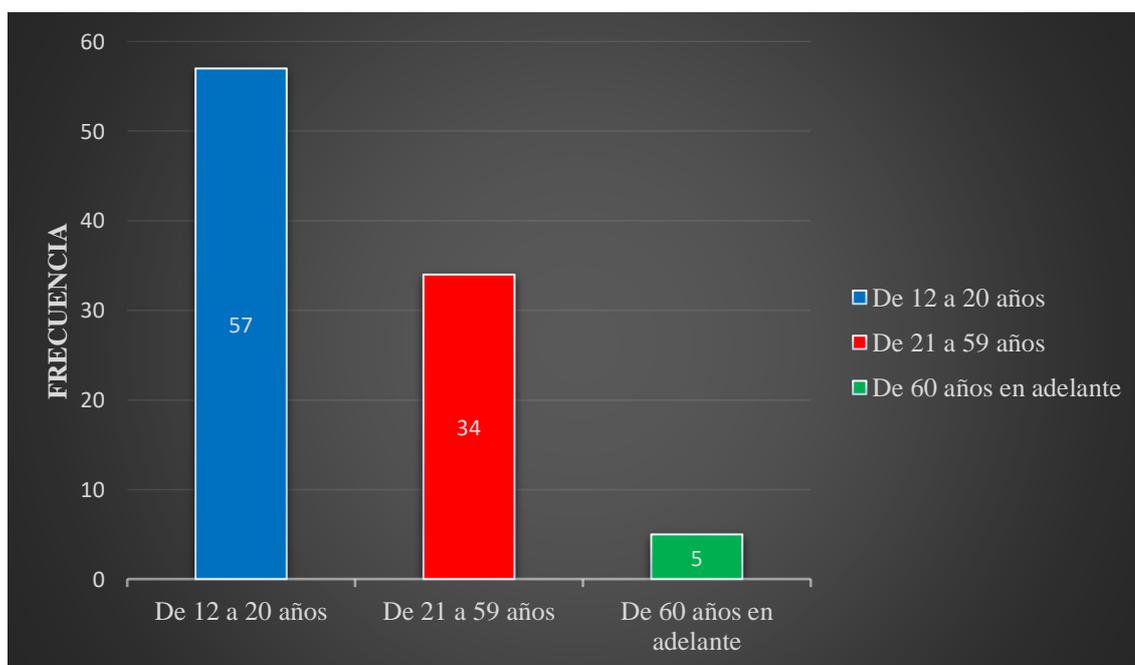
**TABLA N. 11:** Rango de edad de las personas encuestadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	De 12 a 20	57	59,4	59,4
	De 21 a 59	34	35,4	35,4
	De 60 en adelante	5	5,2	5,2
	Total	96	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**GRÁFICO N. 7:** Rango de edad de las personas encuestadas



**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**Análisis e interpretación:** Según un estudio de María Eugenia Mansilla A. con el tema “etapas del desarrollo humano. Se consideran jóvenes a las personas de 12 a 20 años, adultos a las personas de 21 a 59 años y adultos mayores a las personas de más de 60 años, acotando que las personas de menos de 12 años no pueden ingresar a los balnearios sin la supervisión de un adulto. Los datos recopilados con referencia al rango de edad de los encuestados ofrecen las siguientes percepciones. Con un 59.4% de personas encuestadas, pertenecientes al rango de edad de 12 a 20 años, los adolescentes ocupan el primer lugar de turismo emisor nacional en la ciudad de Baños. El segundo lugar lo ocupan los adultos con un 35.4% de afluencias siendo que en este rango de edad se encuentran las personas que más dinero están dispuestos a gastar debido a su condición de trabajadores. Después se aprecia una decadente afluencia de adultos mayores con un 5,2% del valor total de encuestados, tomando en cuenta que el turismo de termalismo y bienestar se encuentra ligado al turismo de salud.

**Pregunta 1:** ¿Cuántas veces ha visitado la ciudad de Baños de Agua Santa?

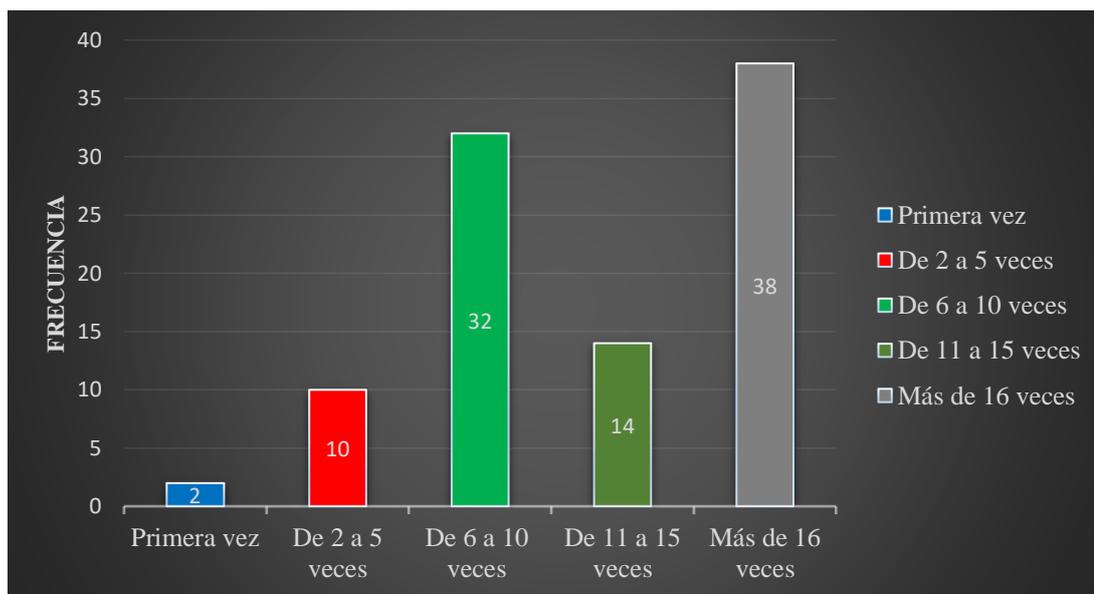
**TABLA N. 12:** ¿Cuántas veces ha visitado la ciudad de Baños de Agua Santa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Primera vez	2	2,1	2,1
	De 2 a 5 veces	10	10,4	10,4
	De 6 a 10 veces	32	33,3	33,3
	De 11 a 15 veces	14	14,6	14,6
	Más de 16 veces	38	39,6	39,6
	Total	96	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**GRÁFICO N. 8:** ¿Cuántas veces ha visitado la ciudad de Baños de Agua Santa?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**Análisis e interpretación:** Los datos obtenidos de esta pregunta permite denotar que los turistas que llegan a la ciudad de Baños de Agua Santa cuentan con experiencias anteriores y han podido persivir el desarrollo turístico que se ha dado en el sector, con el 97.9% de personas encuestadas que afirman haber visitado mas de 1 vez esta ciudad, su juicio de valor es mas asertado, esto permite que las preguntas consecuentes a esta, puedan otorgar datos reales por tener un conocimiento previo.

**Pregunta 2:** ¿Por qué motivo viaja a la ciudad de Baños de Agua Santa?

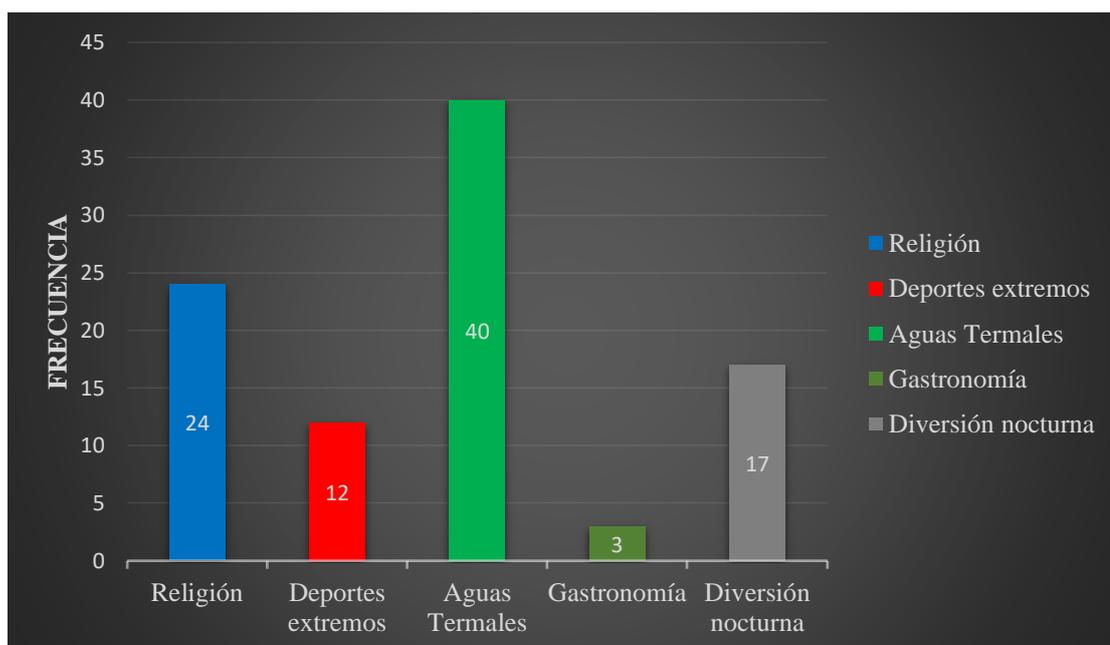
**TABLA N.13:** ¿Por qué motivo viaja a la ciudad de Baños de Agua Santa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Religión	24	24,0	24,0
	Deportes extremos	12	12,5	12,5
	Aguas termales	40	41,7	41,7
	Gastronomía	3	3,1	3,1
	Diversión Nocturna	17	17,7	17,7
	Total	96	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**GRÁFICO N. 9:** ¿Por qué motivo viaja a la ciudad de Baños de Agua Santa?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**Análisis e interpretación:** El principal motivo para que lo turistas acudan a la ciudad de Baños de Agua Santa son las aguas termales con un 41.7 % seguida del ámbito religioso con un 24.0% tan solo con una diferencia de 12,5% entre las dos, pero esta diferencia, muy lejos de representar una competencia entre sí, llega a tener una relación directa puesto que en esta ciudad el tema religioso va de la mano con las aguas termales, tomando así el nombre de la principal figura religiosa denominada “Virgen de Baños de Agua Santa”, por lo cual algunas personas interpretan que estas aguas termales están bendecidas y acuden a las mismas. A continuación se observa en el tercer lugar a la diversión nocturna con un 17.7% entre las principales motivaciones que tiene los turistas por acudir a este lugar, seguidamente con uno 12.5% afines a la práctica de deportes extremos, finalizando con un 3,1% de turistas que viajan principalmente por la gastronomía.

**Pregunta 3:** Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son el principal atractivo turístico.

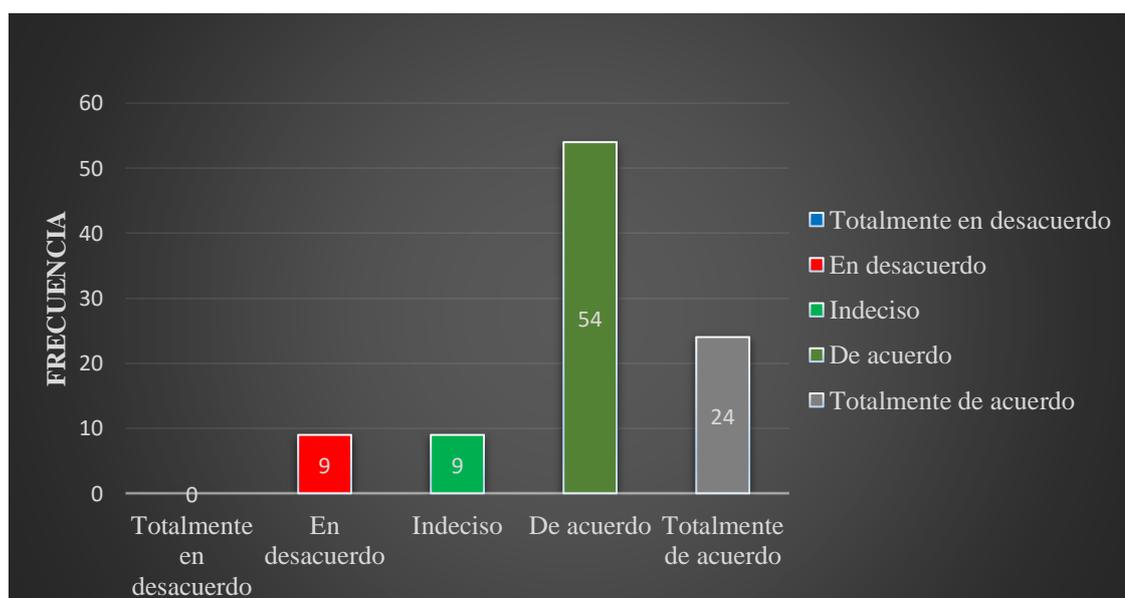
**TABLA N. 14:** *Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son el principal atractivo turístico.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0
	En desacuerdo	9	9,4	9,4
	Indeciso	9	9,4	9,4
	De acuerdo	54	56,2	56,2
	Totalmente de acuerdo	24	25,0	25,0
	Total	96	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**GRÁFICO N. 10:** *Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son el principal atractivo turístico.*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**Análisis e interpretación:** Con un 25,0% de encuestados que se encuentran totalmente de acuerdo con este ítem y un 56,2% que están de acuerdo con las misma, representando el 81,2% de la población a favor contra el 9,4% que se encuentran en desacuerdo con la premisa, se percibe claramente que los balnearios de aguas termales son el principal atractivo turístico de esta ciudad con referencia al turismo emisoro interno.

**Pregunta 4:** Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son saludables.

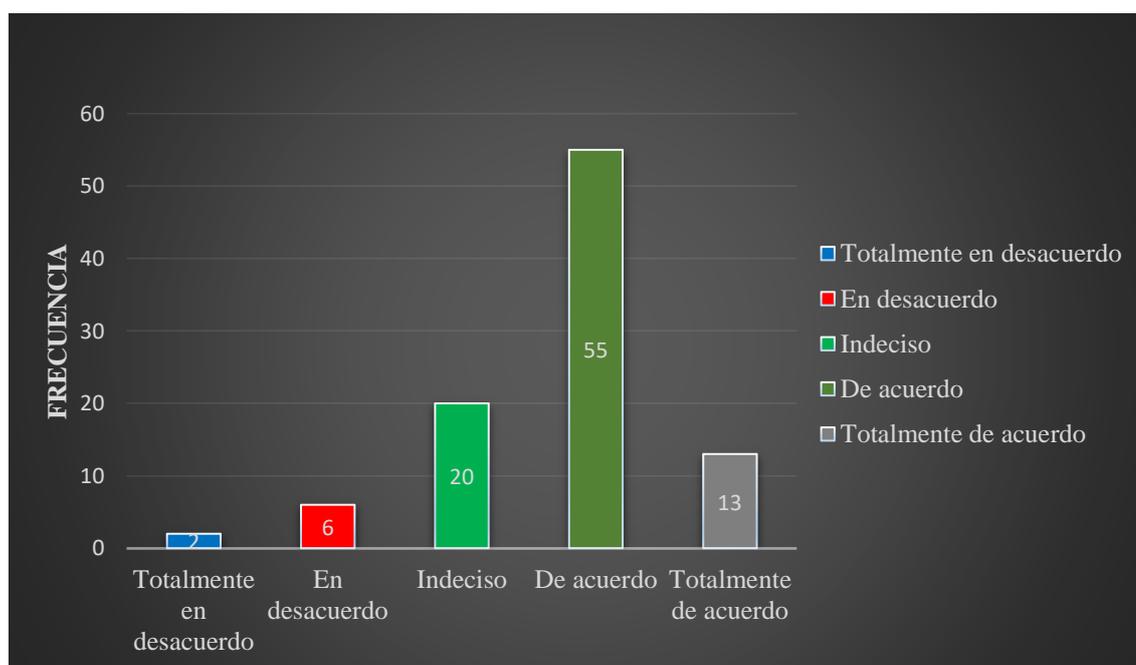
**TABLA N. 15:** *Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son saludables.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	2,1	2,1
	En desacuerdo	6	6,3	6,3
	Indeciso	20	24,8	24,8
	De acuerdo	55	57,3	57,3
	Totalmente de acuerdo	13	13,5	13,5
	Total	96	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**GRÁFICO N. 11:** *Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son saludables*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**Análisis e interpretación:** El 13.5% de la población expresa su total conformidad con la pregunta planteada seguidamente con el 57,3% que afirman que estas aguas son saludables para el cuerpo conformando un total de 70.8% de la población a favor del ítem, constatando que los minerales presentes en estas aguas ayudan a la preservación de la salud y a la cura de algunos males y molestias consecuencia de las actividades diarias del desarrollo del ser humano, tan solo refutando esta teoría un 8,3% que están en desacuerdo con la misma.

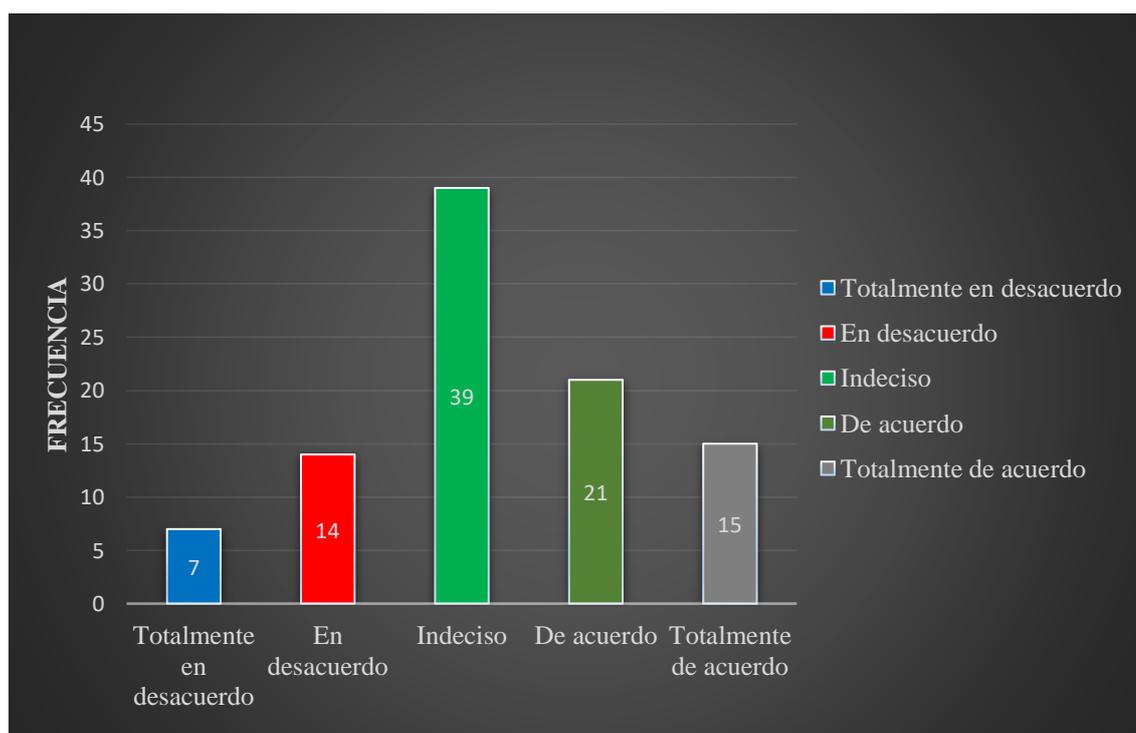
**Pregunta 5:** Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son limpios y libres de impurezas.

**TABLA N. 16:** *Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son limpios y libres de impuresas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	7,3	7,3
	En desacuerdo	14	14,6	14,6
	Indeciso	39	40,6	40,6
	De acuerdo	21	21,9	21,9
	Totalmente de acuerdo	15	15,6	15,6
	Total	96	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa  
**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**GRÁFICO N. 12:** *Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son limpios y libres de impuresas..*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa  
**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**Análisis e interpretación:** Del total de la población encuestada, se puede observar en el gráfico 13 que los turistas se encuentran divididos al momento de emitir su juicio de valor, puesto que un 40,6% de personas están indecisas al momento de elegir una respuesta, un 21,9% están de acuerdo, un 14,6% están totalmente de acuerdo con este ítem lo cual da un total de 45,5% con una valoración positiva frente a un 14,6% que está en desacuerdo y un 7,3% que está totalmente en desacuerdo con la premisa, sumando un total de 21,9% de la población con enfoque negativo de la misma. Contrastando lo anterior se puede calcular que el aspecto positivo predomina con unos 23,6% del total de encuestados, poniendo en consideración como caso de estudio de la salubridad que se brinda en estos servicios a los turistas.

**Pregunta 6:** Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa cuentan con todas las instalaciones para brindar un servicio de calidad.

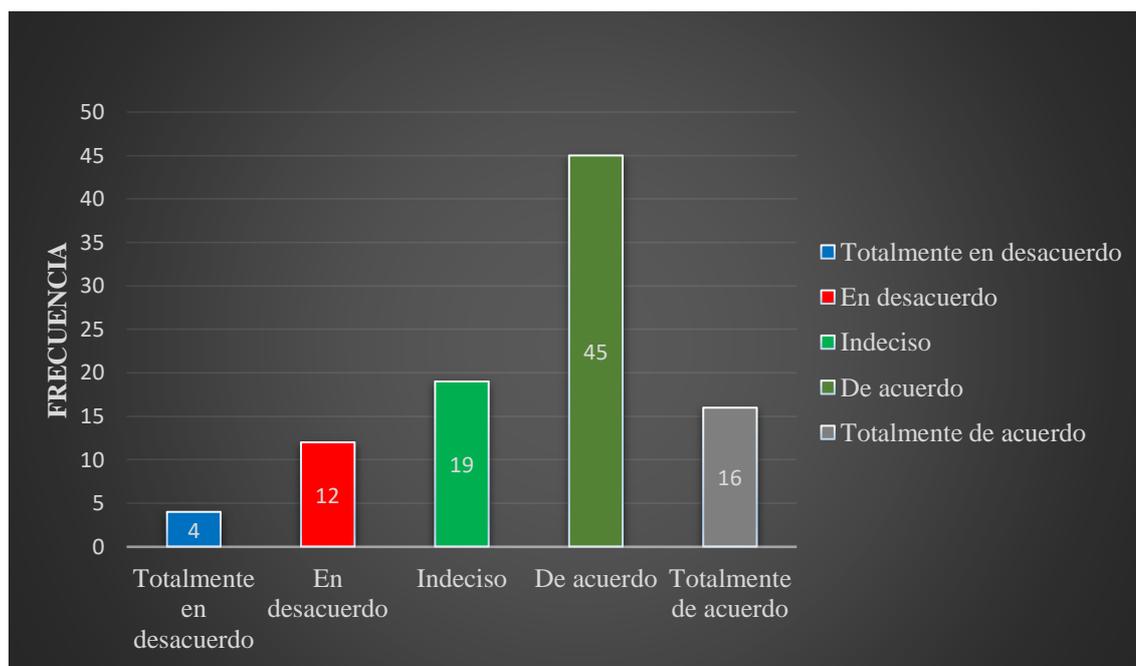
**TABLA N. 17:** *Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa cuentan con todas las instalaciones para brindar un servicio de calidad.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2
	En desacuerdo	12	12,5	12,5
	Indeciso	19	19,8	19,8
	De acuerdo	45	46,9	46,9
	Totalmente de acuerdo	16	16,7	16,7
	Total	96	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**GRÁFICO N. 13:** *Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa cuentan con todas las instalaciones para brindar un servicio de calidad.*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**Análisis e interpretación:** Con un 16,7% de personas que afirmaron estar totalmente de acuerdo con este ítem y un 46,9% que están de acuerdo con la misma, es evidente la conformidad de la mayoría de la población con respecto a calidad de los servicios de termalismo, aunque se tenga un 19,8% que se encuentran indecisos al momento de dar un juicio de valor, tan solo suman un total de 16,7% entre personas que se encuentran en desacuerdo y en total desacuerdo con esto, frente a un total de 63,6% que están a favor. A pesar de tener más de la mitad de la población a favor, no es suficiente para llegar al porcentaje básico de conformidad que significa el 70% de aceptación, de forma que las mejoras que se deben dar en las instalaciones son imprescindibles.

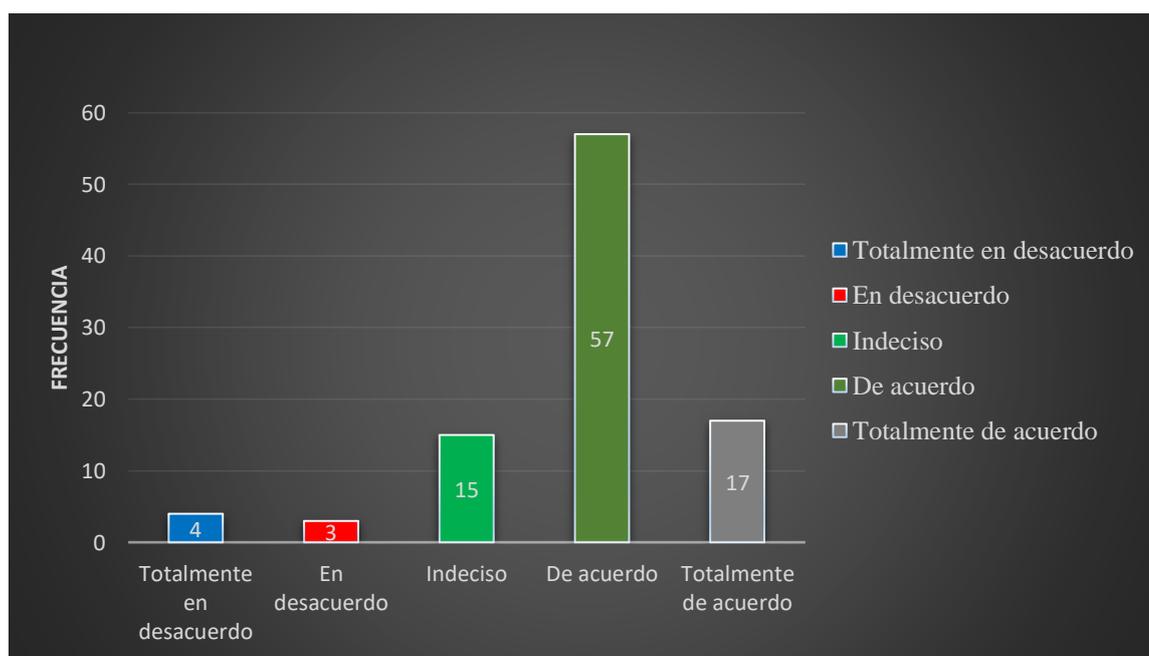
**Pregunta 7:** Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa cuentan con todas las instalaciones para brindar un servicio de bienestar tomando en cuenta que su complemento son las piscinas, aguas termales, sauna, hidromasaje, jacuzzi.

**TABLA N. 18:** *Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa cuentan con todas las instalaciones para brindar un servicio de bienestar tomando en cuenta que su complemento son las piscinas, aguas termales, sauna, hidromasaje, jacuzzi.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2
	En desacuerdo	3	3,1	3,1
	Indeciso	15	15,6	15,6
	De acuerdo	57	59,4	59,4
	Totalmente de acuerdo	17	17,7	17,7
	Total	96	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa  
**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**GRÁFICO N. 14:** *Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa cuentan con todas las instalaciones para brindar un servicio de bienestar tomando en cuenta que su complemento son las piscinas, aguas termales, sauna, hidromasaje, jacuzzi.*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa  
**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**Análisis e interpretación:** Frente a las declaraciones correspondientes a la interrogante, el 17,7% de la población se encuentra totalmente de acuerdo y un 59,4% está de acuerdo, lo que con lleva a un porcentaje de 77,1% a favor, expresando y afirmando que los balnearios cuentan con todas las instalaciones necesarias para brindar un servicio de bienestar, esto quiere decir que los balnearios cuentan con piscinas, aguas termales, sauna, jacuzzi, hidromasaje. Tan solo un 15,6% de la población se encuentran indecisos con la misma y una sumatoria entre la población que está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que dan un total de 7,3% en contra expresando que no existe uno o algunos de estos servicios en estos balnearios.

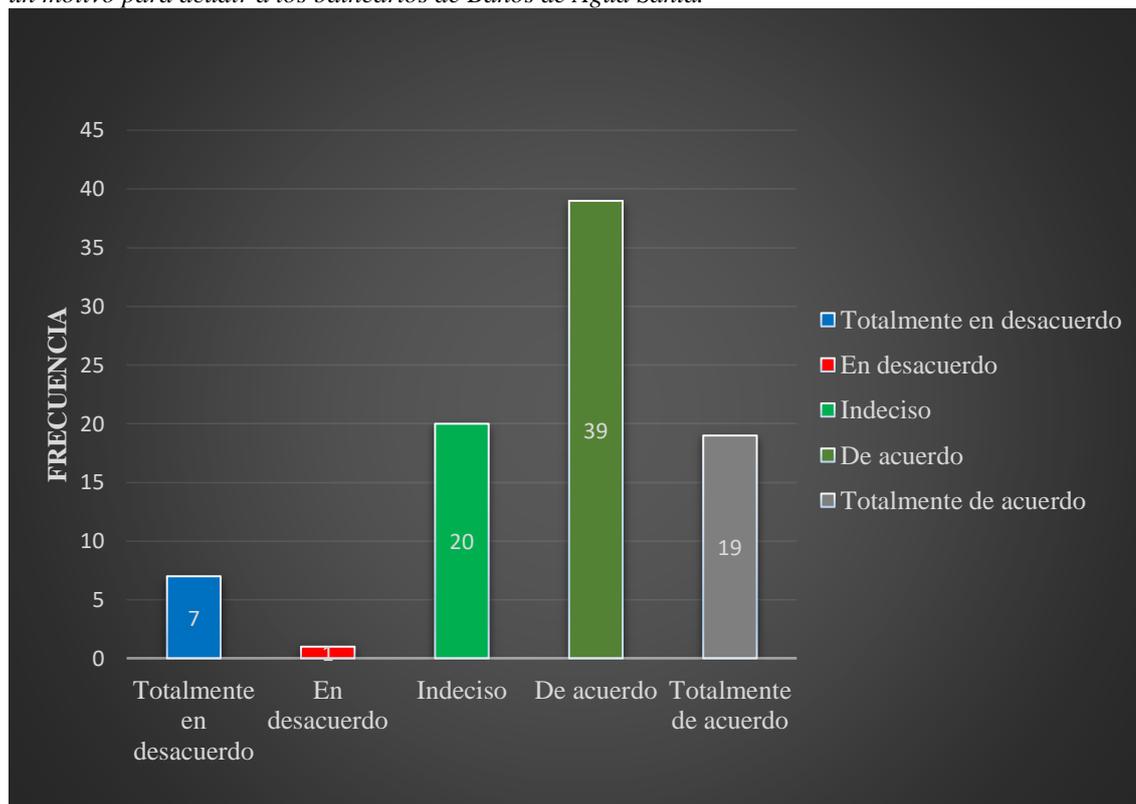
**Pregunta 8:** El barro proveniente de la mezcla de los minerales existentes en la tierra y utilizada como mascarilla y crema natural para el cuerpo como una alternativa minero-medicinal, es un motivo para acudir a los balnearios de Baños de Agua Santa.

**TABLA N. 19:** *El barro proveniente de la mezcla de los minerales existentes en la tierra y utilizada como mascarilla y crema natural para el cuerpo como una alternativa minero-medicinal, es un motivo para acudir a los balnearios de Baños de Agua Santa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	7,4	7,4
	En desacuerdo	11	11,4	11,4
	Indeciso	20	20,8	20,8
	De acuerdo	39	40,6	40,6
	Totalmente de acuerdo	19	19,8	19,8
	Total	96	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa  
**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**GRÁFICO N. 15:** El barro proveniente de la mezcla de los minerales existentes en la tierra y utilizada como mascarilla y crema natural para el cuerpo como una alternativa minero-medicinal, es un motivo para acudir a los balnearios de Baños de Agua Santa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**Análisis e interpretación:** La información recolecta frente a esta pregunta expone que el 19,8% de la población se encuentra totalmente de acuerdo, el 40,6% está de acuerdo, sumando un total de 60,4% de la población que afirma que el barro con propiedades minero-medicinales es un motivo para que los turistas acudan a estos balnearios. El 20,8% de la población se encuentra indeciso al momento de emitir su criterio personal, éste porcentaje es elevado por la afinidad que existe de los turistas hacia balnearios específicos en los cuales no se encuentra la presencia cercana de barro, es por eso el desconocimiento parcial de la población, a pesar de eso existe más de la mitad del porcentaje que emite una valoración positiva. Entre la población que está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo existe una suma del 18,8% de valoración que expresa que el barro como propiedades minero-medicinales no influye en la motivación turística para visitar el cantón de Baños de Agua Santa.

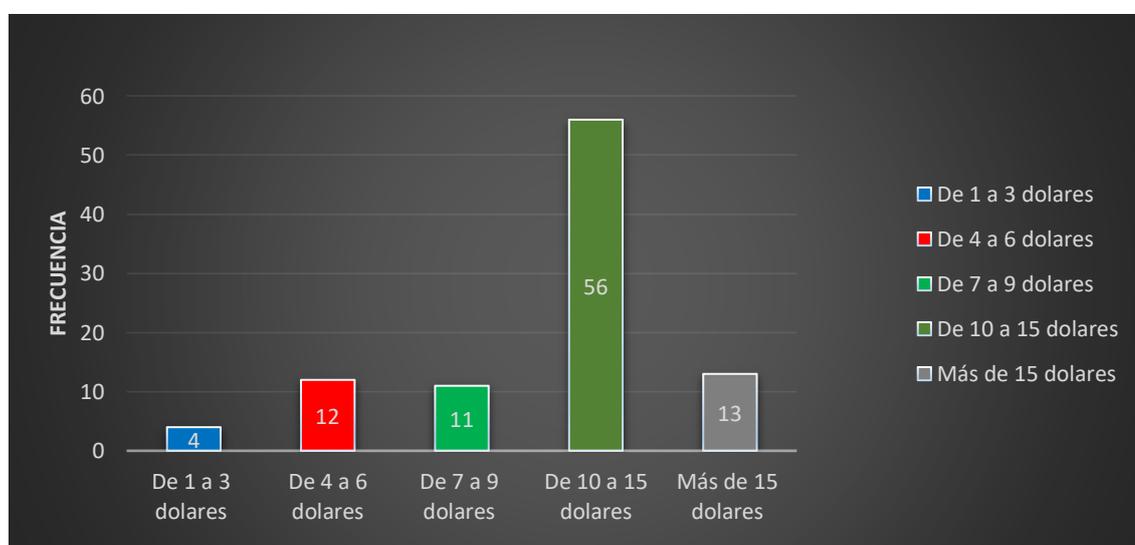
**Pregunta 9:** ¿Hasta cuánto dinero estaría dispuesto a pagar por persona, por un servicio de calidad en cuanto a turismo de termalismo y bienestar (piscinas, aguas termales, sauna, hidromasaje, jacuzzi) se refiere?

**TABLA N. 20:** ¿Hasta cuánto dinero estaría dispuesto a pagar por persona, por un servicio de calidad en cuanto a turismo de termalismo y bienestar (piscinas, aguas termales, sauna, hidromasaje, jacuzzi) se refiere?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	más de 15 dólares	13	13,5	13,5
	\$10 a \$15 dólares	56	58,3	58,3
	\$7 a \$9 dólares	11	11,5	11,5
	\$4 a \$6 dólares	12	12,5	12,5
	\$1 a \$3 dólares	4	4,2	4,2
	Total	96	100,0	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa  
**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**GRÁFICO N. 16:** ¿Hasta cuánto dinero estaría dispuesto a pagar por persona, por un servicio de calidad en cuanto a turismo de termalismo y bienestar (piscinas, aguas termales, sauna, hidromasaje, jacuzzi) se refiere?



**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas de la ciudad de Baños de Agua Santa  
**Elaborado por:** Guanoluisa Diego (2019)

**Análisis e interpretación:** Una población del 13,5% expresa que pagaría más de \$15 dólares por persona, mientras que el 58,3% pagaría de \$10 a \$15 dólares, un 11,5% de la población afirma que pagaría de \$7 a \$9 dólares, el 12,5% pagaría de \$4 a \$6 dólares y el 4,2% pagaría de \$1 a \$3 dólares. Tomando en cuenta las cifras y los valores recolectados además de contrastarlos con los valores actuales de los costos por ingresar a los balnearios que están estimados entre \$3 a \$6 dólares por adulto y \$1 a \$3 dólares en el caso de los niños dependiendo el balneario de preferencia, los turistas afirman que estarían dispuestos a pagar el 25%, 100%, 212,5% y más del 275% más que lo que pagan en la actualidad por un servicio de calidad teniendo una propensión significativa a la alza del 212,5% estadísticamente determinado, es decir que si en la actualidad se cobra \$3 dólares por el ingreso, los turistas estarían dispuestos a pagar \$9,37 por persona en el caso de los adultos y \$3.12 dólares en el caso de los niños si se mejorara el servicio y se convirtiera de excelencia para el cliente

### **3.2 Verificación de hipótesis.**

#### *Planteamiento de la Hipótesis*

Hipótesis nula

$H_0$ : El turismo de termalismo y bienestar **no** se relaciona con la motivación turística en Baños de Agua Santa.

Hipótesis alterna

$H_1$ : El turismo de termalismo y bienestar **si** se relaciona con la motivación turística en Baños de Agua Santa

#### *Cálculos Estadístico.*

Para la verificación de la hipótesis, de acuerdo a la naturaleza de las preguntas y el número de individuos se elige la prueba Kolmogorov – Smirnov de una muestra donde se compara la función de distribución acumulada observada de una variable con una distribución teórica determinada (Gonzales, 2015). Esta prueba contrastó si las

observaciones podrían razonablemente proceder de la distribución especificada, obteniendo como resultados.

	Hipótesis nula	Test	P_valor
1	La distribución de PRINCIPAL ATRACTIVO es normal con la media 3.929 y la desviación típica 0.86.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	.000
2	La distribución de LAS AGUAS TERMALES SON SALUDABLES es normal con la media 3.707 y la desviación típica 0.85.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	.000
3	La distribución de SERVICIOS DE CALIDAD es normal con la media 3.566 y la desviación típica de 1.03.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	.000
4	La distribución de COMPLEMENTOS PARA EL SERVICIO DE BIENESTAR es normal con la media 3.798 y la desviación típica 0.90.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	.000
5	La distribución de BARRO COMO MOTIVACION DE VISITA es normal con la media 3.515 y la desviación típica 1.14.	Prueba Kolmogorov-Smirnov de una muestra	.000

*Regla de decisión:*

Si  $p\_valor < 0,05$  se rechaza  $H_0$

*Decisión*

Debido a que el resultado de normalidad de las doce preguntas es 0,000 menor al  $p$  valor de significancia 0,05 se rechaza la hipótesis nula, lo que indica también que la estimación de la distribución de probabilidad entre los parámetros de las dos variables estudiada es alta, lleva a aceptar la hipótesis alterna que dice: El turismo de termalismo y bienestar **si** se relaciona con la motivación turística en Baños de Agua Santa.

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

El cantón Baños de Agua Santa por contar con el 90% de empleo en el sector turístico y con una variada gama de ofertas y demanda turística, entre ellos los servicios de termalismo y bienestar, es sin duda una de las principales sino la principal fuente de atracción turística que oferta esta ciudad debido a sus aguas minero-medicinales con propiedades curativas, estos balnearios se han convertido en una de las principales fuentes de ingresos económicos para la municipalidad con el 39% del total de turistas que acuden esta ciudad. El turismo de termalismo está estrechamente ligada al turismo de salud y estos antecedentes de datan desde la época aborígen en donde también se los utilizaba como fuentes de salud corporal, sin embargo en la actualidad éste fenómeno turísticos se ha ido acrecentando, utilizándolo como métodos preventivos contra enfermedades y ya no solamente como métodos curativos, fortaleciendo el turismo de termalismo y bienestar, separándose significativamente del turismo de salud.

Las instalaciones que brindan el servicio de termalismo en la ciudad de Baños y que son de propiedad municipal, cuentan con todas las facilidades para ofrecer un servicio de bienestar, poniendo a disposición servicios de: aguas termales, piscinas, sauna, hidromasaje y masaje en algunos casos. Esto contribuye a que el turismo de bienestar sea una más de las alternativas para los turistas que acuden a esta hermosa ciudad, sin embargo, a pesar de que los complejos balnearios cuentan con todas las instalaciones, esto no necesariamente quiere decir que están en buenas condiciones. A la mayoría de complementos de las aguas termales les hace falta mantenimiento, restauración y

actualización en sus instalaciones. Cabe recalcar que el municipio se encuentra en la primera fase de tres fases previstas de reestructuración de las aguas termales “termas de la virgen 1 y 2”.

El uso de las TIC’S en la actualidad es una realidad que se va acrecentando a medida que el tiempo transcurre y se obtienen más avances tecnológicos. Las personas sin importar su rango de edad, cada vez se van adaptando con mayor facilidad a este tipo de avances lo que a su vez exige una mayor utilización de la tecnología en todos los ámbitos cotidianos sin dejar a un lado al ámbito turístico. La generación de un código QR que permite obtener información de las instalaciones, los servicios que se ofrecen, los horarios de atención y el costo tan solo con el escaneo desde un smartphone ofrece la facilidad de elección de las termas de su agrado, permitiendo vivir una experiencia virtual antes de ingresar a uno de ellos.

#### **4.2 Recomendaciones.**

Crear una ficha de registro que permita cuantificar el número total exacto de turistas que ingresan a los balnearios para crear un perfil de turistas y el nicho de mercado de esta rama del turismo, permitiendo tener datos exactos de los ingresos económicos que este sector genera al municipio y por ende a la población.

Establecer un plan de mantenimiento de infraestructuras y equipamiento acorde a las normas ISO 9001 aprobadas en el año 2015, la cual exige la elaboración de una ficha en la que se establezcan sus características, las operaciones de mantenimiento a ejecutar por cada una de ellas y su frecuencia. Además de un plan anual para resumir las operaciones y el momento en el que se deben realizar para lograr un control de las tareas desarrolladas.

Elaboración de códigos QR para la implementación de las TIC’S en el turismo de termalismo y bienestar del cantón Baños de Agua Santa.

## MATERIALES DE REFERENCIA

### Referencias Bibliográficas

- Ann, K. (2015). Hot spring resort development in Laguna Province, Philippines: Challenges in water use regulation. *ELSEVIER*, 96-106.
- Arcos, F. J. (2017). *Turismo de salud: Termalismo y*. Salamanca: Tirant lo Blanch,.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación- Introducción a la metodología científica*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: EPISTEME,C.A.
- Asociados, C. (2015). *Turismo de termalismo en España*. Madrid: EOI.
- Beltrán, G. (2015). *Nueva tecnología al servicio de la promoción de destinos turísticos*. Buenos Aires : Script.
- Cadena, D. (2017). *Estructuras del turismo termal*. Ciudad de Mexico: RoyalLux.
- Carqueijeiro, D. (2016). *Entre la cura y la diversion* . S,P Brasil : CrossMark.
- Cooper, C. &. (2015). Health and wellness tourism: Spas and hot springs. *ResearchGate*, 2-7.
- Enketeswara Subudhi, M. K. (2015). Investigations pf bacterial diversity of hot spring of odisha, India. *ELSEVIER*, 3.
- Gonzales, A. (2015). *calculo e interpretacion del alfa de cronbach para la validacion de la consistencia interna de un cuestionariocon escalas tipo lokert*. JOUR.
- INEC. (2017). *Tecnologías de la Información y Comunicación*. Quito: Encuesta Tecnológica.
- J.R.. Fagundo, A. C. (2012). *Clasificacion de las aguas minerales y mineromedicinales* . cataluña: Lumines.
- Lenuta, M. (2016). *Turismo balneario en Rumania*. Rumania.
- M., B., & P., B. (2016). *El turismo de salud en España: conceptos y situacion actual*. Curitiva: cabi publishine.
- Melagosa, F. (2014). *Turismo de salud, termalismo y bienestar*. Salamanca: Tirant lo Blanch.
- Mill, R. (2015). Managing labour productivity. *In Handbooks of Hospitality Management*, 269 - 294.
- Mundial, B. (2016). *Cifras* . Los Angeles : Stadistics.
- OMT. (2011). *Turismo termal*. Galicia: OMT.

- Oñate, M. (2017). *Origen de las aguas termales y su descubrimiento social*. Galicia: Imagen.
- Ophelia Yeung and Katherine Johnston. (2018). *Economic monitor: Latin America - Caribbean*. Global Wellness Institute.
- Organization, W. H. (2013). *Salud Y Turismo: Servicios de salud para el turista*.
- Ortega, M. (2016). *Decretos a favor del turismo de termalismo*. Lima: Origenes.
- Oz, A. d. (2014). *Entendiendo el turismo de salud*. Granada: Escenarios.
- Pacheco, T. (2014). Talasoterapia, el poder terapeutico del mar. *tribunal termal*, 32.
- Pantoja, C. (2018). Turismo médico y turismo de bienestar: mas allá de la sala de espera. *Deloitte*, 4.
- Pinto, W. (2018). Turistas llegan a Baños para disfrutar el feriado. *El Universo*.
- Sahoo, R. K. (2015). Investigation of bacterial diversity of hot springs of odicha, india. *ELSEVIER*, 3.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta Edición)*. Mexico: McGrawhill.
- Selltiz, C. (2005). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Londres: McLine.
- SIM. (2017). *The influence of the complexity of wellness services upon*. Romania: CrossMark.
- Soares, C. (2016). *Between healing and amusement*. SP, Brazil : CrossMark.
- Social, T. P. (2015). *Preferences of Europeans towards tourism*. New York: Sky.
- Tamayo, P. (2014). *Balnearios con encanto*. Madrid: El pais-aguilar.
- Torres, A. (2014). *Épocas romanas*. Roma: Celo.
- Turismo, O. M. (2007). *Entender el turismo: Glosario Básico*. OMT.
- Valenzuela, A. (2015). *Cura balnearia, medio ambiente, turismo*. Madrid: Tecnos.

## Anexos

### Anexo 1: Documentación Legal

Ilustración 1.- Carta de solicitud y respaldo solicitado al GAD Municipalidad Baños de Agua Santa

Baños, 08 de Abril del 2019

LICENCIADO MG.  
MARLON GUEVARA  
ALCALDE  
BAÑOS DE AGUA SANTA

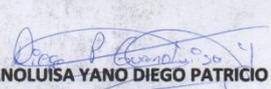
PRESENTE

Yo, **GUANOLUISA YANO DIEGO PATRICIO**, con cedula de ciudadanía N° **050370842-2**, ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO: CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA quiero llegar a ustedes con un cordial y atento saludo.

El motivo de la presente es para solicitarle comedidamente se apruebe la **ACEPTACION Y RESPALDO** de la **COORDINACION DE TURISMO SOSTENIBLE DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA** para con mi **TEMA DE TESIS** denominado **"TURISMO DE TERMALISMO Y BIENESTAR COMO MOTIVACION TURISTICA, CASO DE ESTUDIO: BAÑOS DE AGUA SANTA."** El mismo que se encuentra en desarrollo a la actualidad y con la cual se pretende investigar la incidencia de las aguas termales en el turismo local, esto en lo posterior permitira obtener mi **LICENCIATURA EN TURISMO Y HOTELERIA EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO** y un desarrollo en el turismo termal del cantón.

Seguro que mi pedido será favorablemente atendido, desde ya reitero mis sinceros agradecimientos de consideración y estima.

**ATENTAMENTE**

  
**GUANOLUISA YANO DIEGO PATRICIO**  
C.I: 050370842-2

1839 -E

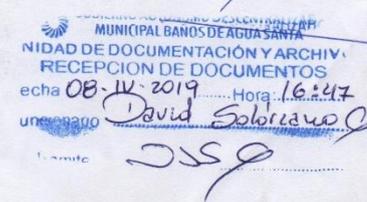


Ilustración 2.- Carta de aceptación y respaldo del GAD Municipalidad Baños de Agua Santa



Ilustración 3.- Carta de apoyo y soporte técnico de la Dirección de Turismo Sostenible del GAD Municipalidad Baños de Agua Santa.

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

**CARTA DE ACPETACIÓN**

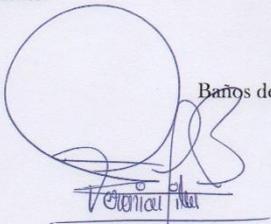
A quien interese:

La suscrita Ing. Verónica Silva Barrionuevo, Directora de Turismo, Enc. Del Gobierno autónomo Descentralizado Municipal Baños de Agua Santa, a petición de la parte interesada tiene a bien INFORMAR,

**QUE:** El señor DIEGO PATRICIO GUANOLUISA YANO, titular de la Cédula de Ciudadanía Nro. 050370842-2, estudiante de Décimo Semestre de la Carrera Turismo y Hotelera, de la Universidad Técnica de Ambato, contará con el apoyo y soporte técnico de la Dirección de Turismo Sostenible del GAD Municipal Baños de Agua Santa, en el desarrollo de su tema de Tesis "Turismo de Termalismo y Bienestar como Motivación Turística, por tratarse de un tema de interés para el sector turístico del cantón.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad facultándole al interesado hacer uso del presente documento en trámites académicos únicamente.

Baños de Agua Santa, 18 de abril de 2019

  
Ing. Verónica Silva Barrionuevo  
DIRECTORA DE TURISMO, ENC.



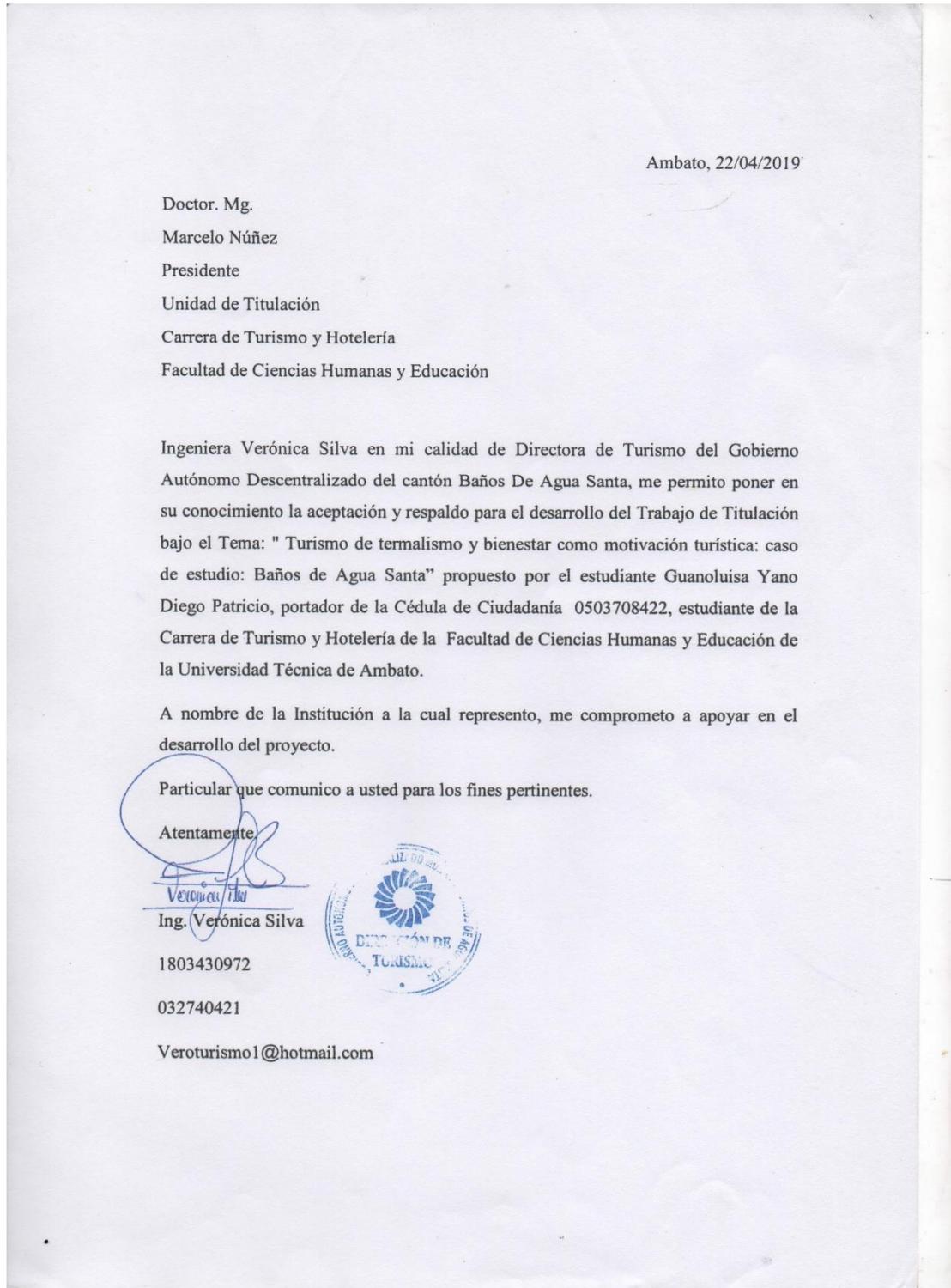
**Dirección**  
Thomas Halfants y Rocafuerte, Baños - Ecuador

**Teléfonos**  
{593}3 2741 321 / 2740 421

**Email**  
gadbas@banos.gob.ec

**Web**  
www.municipiobanos.gob.ec

Ilustración 4.- Carta de aceptación y respaldo de la Ingeniera Verónica Silva en calidad de Directora de Turismo del GAD municipalidad Baños de Agua Santa



Anexo N.2: Fichas valorativas de los servicios de termalismo

Ilustración 5.- Ficha valorativa de los servicios de termalismo "Santa Ana".



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

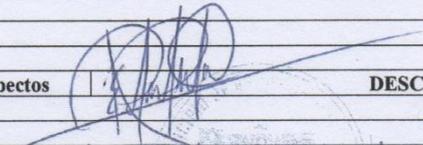


**TEMA DE INVESTIGACIÓN: "TURISMO DE TERMALISMO Y BIENESTAR COMO MOTIVACIÓN TURÍSTICA, CASO DE ESTUDIO; BAÑOS DE AGUA SANTA"**

**OBJETIVO:** Estudiar el turismo de termalismo y bienestar como motivación turística

FICHA VALORATIVA LOS SERVICIOS DE TERMALISMO.

INFORMACIÓN GENERAL						
Nombre de la organización	Aguas termales Santa Ana					
Ciudad	Baños de Agua Santa					
Dirección:						
Datos de ubicación:	Teléfono: No Aplica	E-mail: No Aplica	Sitio web: www.banos-ecuador.com			
¿Pertenece a un grupo de empresas?	Si (x)	NO ( )	Nombre: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños			
Organización social	Publica ( )					
	Privada ( )	Mixta ( )	Limitada ( )	(Anónima)		
CARACTERÍSTICAS DE LAS AGUAS TERMALES						
Características	Parámetro					
Temperatura	Hipertermales (45°C o más)					X
	Meso termales (35°C a 45°C)					X
	Hipotermiales (21°C a 35°C)					
	Aguas frías (Menos de 21°C)					
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES DE TERMALISMO Y VALORACIÓN						
Características	parámetro	Escala de valoración de la calidad				
		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Construcción	Superestructura	X				
	Estructura	X				
	Infraestructura			X		
Servicios complementarios	Aguas Termales	X				
	Piscina	X				
	Sauna		X			
	Hidromasaje		X			
	Masajes			No Aplica		
	Duchas		X			
	Vestidores		X			
	Restaurante			X		
	Sanidad					X
	Señalización, paneles y placas informativas			X		

	Seguridad			X		
	Áreas Verdes	X				
	Parqueaderos		X			
FICHA DE OBSERVACIÓN						
Aspecto negativo	DESCRIPCIÓN					
	1.- La falta de mantenimiento continuo hace que este lugar sea muy poco frecuentado					
	2.- La distancia que se encuentra desde el centro de la ciudad es un limitante para la afluencia de turistas					
	3.- Falta de rótulos que indiquen la presencia de las aguas termales					
	4.- El personal carece de empatía					
Aspecto Positivo	DESCRIPCIÓN					
	1. La visión que se tiene por realizar el complejo en un ámbito natural es singular					
	2. El diseño de las piscinas es único y diferente de las demás					
	3.- Es un espacio amplio para la dispersión de los turistas					
Otros aspectos	DESCRIPCIÓN					
	 Ldo. Esteban Aguilar 180425952-9					

Elaborado por: Diego Guanuluisa (2019)

Ilustración 6.- Ficha valorativa de los servicios de termalismo “Santa Clara”.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA



**TEMA DE INVESTIGACIÓN: “TURISMO DE TERMALISMO Y BIENESTAR COMO MOTIVACIÓN TURÍSTICA, CASO DE ESTUDIO; BAÑOS DE AGUA SANTA”**

OBJETIVO: Estudiar el turismo de termalismo y bienestar como motivación turística

FICHA VALORATIVA LOS SERVICIOS DE TERMALISMO.

INFORMACIÓN GENERAL							
Nombre de la organización	Complejo Turístico Santa Clara						
Ciudad	Baños de Agua Santa						
Dirección:							
Datos de ubicación:	Teléfono: No Aplica	E-mail: No Aplica	Sitio web: www.banos-ecuador				
¿Pertenece a un grupo de empresas?	Si (v)	NO ( )	Nombre: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños				
Organización social	Publica (x)	Privada ( )	Mixta ( )	Limitada ( )	(Anónima)		
CARACTERÍSTICAS DE LAS AGUAS TERMALES							
Características	Parámetro						
Temperatura	Hipertermales (45°C o más)						
	Meso termales (35°C a 45°C)						
	Hipotermales (21°C a 35°C)						X
	Aguas frías (Menos de 21°C)						X
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES DE TERMALISMO Y VALORACIÓN							
Características	parámetro	Escala de valoración de la calidad					
		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	
Construcción	Superestructura	X					
	Estructura	X					
	Infraestructura	X					
Servicios complementarios	Aguas Termales			X			
	Piscina	X					
	Sauna	X					
	Hidromasaje	X					
	Masajes		No Aplica				
	Duchas			X			
	Vestidores		X				
	Restaurante		X				
	Sanidad	X					
Señalización, paneles y placas informativas			X				



Ilustración 7.- Ficha valorativa de los servicios de termalismo “Termas de la Virgen” Primera Etapa



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA



**TEMA DE INVESTIGACIÓN: “TURISMO DE TERMALISMO Y BIENESTAR COMO MOTIVACIÓN TURÍSTICA, CASO DE ESTUDIO; BAÑOS DE AGUA SANTA”**

**OBJETIVO:** Estudiar el turismo de termalismo y bienestar como motivación turística

FICHA VALORATIVA LOS SERVICIOS DE TERMALISMO.

INFORMACIÓN GENERAL						
Nombre de la organización	Termas de la Virgen "Primera Etapa"					
Ciudad	Baños de Agua Santa					
Dirección:						
Datos de ubicación:	Teléfono: No Aplica	E-mail: No Aplica	Sitio web: www.banos-ecuador.com			
¿Pertenece a un grupo de empresas?	Si (x)	NO ( )	Nombre: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños			
Organización social	Pública (x) Privada ( ) Mixta ( ) Limitada ( ) (Anónima)					
CARACTERÍSTICAS DE LAS AGUAS TERMALES						
Características	Parámetro					
Temperatura	Hipertermales (45°C o más)					
	Meso termales (35°C a 45°C)	X				
	Hipotermiales (21°C a 35°C)	X				
	Aguas frías (Menos de 21°C)	X				
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES DE TERMALISMO Y VALORACIÓN						
Características	parámetro	Escala de valoración de la calidad				
		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Construcción	Superestructura	X				
	Estructura	X				
	Infraestructura	X				
Servicios complementarios	Aguas Termales			X		
	Piscina	X				
	Sauna	X				
	Hidromasaje	X				
	Masajes		No Aplica			
	Duchas	X				
	Vestidores	X				
	Restaurante	X				
	Sanidad	X				
	Señalización, paneles y placas informativas			X		



Ilustración 8.- Ficha valorativa de los servicios de termalismo “Termas de la Virgen” Antigua



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

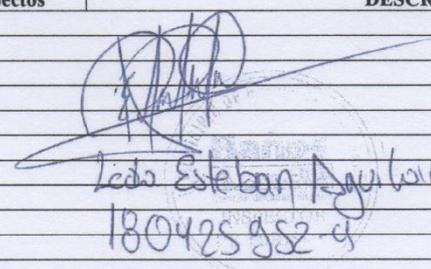


**TEMA DE INVESTIGACIÓN: “TURISMO DE TERMALISMO Y BIENESTAR COMO MOTIVACIÓN TURÍSTICA, CASO DE ESTUDIO; BAÑOS DE AGUA SANTA”**

OBJETIVO: Estudiar el turismo de termalismo y bienestar como motivación turística

FICHA VALORATIVA LOS SERVICIOS DE TERMALISMO.

INFORMACIÓN GENERAL						
Nombre de la organización	Termas de la Virgen "Antigua"					
Ciudad	Baños de Agua Santa					
Dirección:						
Datos de ubicación:	Teléfono: No Aplica	E-mail: No Aplica	Sitio web: No Aplica			
¿Pertenece a un grupo de empresas?	Si (x)	No ( )	Nombre: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños			
Organización social	Publica (x)					
	Privada ( )	Mixta ( )	Limitada ( )	(Anónima)		
CARACTERÍSTICAS DE LAS AGUAS TERMALES						
Características	Parámetro					
Temperatura	Hipertermales (45°C o más)			x		
	Meso termales (35°C a 45°C)			x		
	Hipotermiales (21°C a 35°C)					
	Aguas frías (Menos de 21°C)					
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES DE TERMALISMO Y VALORACIÓN						
Características	parámetro	Escala de valoración de la calidad				
		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Construcción	Superestructura		x			
	Estructura	x				
	Infraestructura				x	
Servicios complementarios	Aguas Termales	x				
	Piscina			x		
	Sauna			x		
	Hidromasaje			x		
	Masajes		No Aplica			
	Duchas				x	
	Vestidores				x	
	Restaurante				x	
	Sanidad				x	
	Señalización, paneles y placas informativas				x	

	Seguridad				X
	Áreas Verdes		NO APLICA		
	Parqueaderos			X	
FICHA DE OBSERVACIÓN					
Aspecto negativo	DESCRIPCIÓN				
	1.- Deficiencia en los servicios complementarios				
	2.- Excesivo número de personas, sobrepasa la capacidad de carga				
	3.- No hay rutas de evacuación visibles.				
	4.- Poca señalización.				
	5.- Inseguridad en los parqueaderos				
	6.- Vestidores insuficientes para la cantidad de personas que utilizan los servicios				
	7.- Falta de control en los servicios.				
Aspecto Positivo	DESCRIPCIÓN				
	1.- Es el balneario con más afluencia en este sector				
	2.- Personal amable y capacitado.				
Otros aspectos	DESCRIPCIÓN				
					
	Lidio Esteban Aguilar				
	180425952-4				

Elaborado por: Diego Guanoluisa (2019)

Ilustración 9.- Ficha valorativa de los servicios de termalismo “Termas El Salado”.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA



**TEMA DE INVESTIGACIÓN: “TURISMO DE TERMALISMO Y BIENESTAR COMO MOTIVACIÓN TURÍSTICA, CASO DE ESTUDIO; BAÑOS DE AGUA SANTA”**

OBJETIVO: Estudiar el turismo de termalismo y bienestar como motivación turística

FICHA VALORATIVA LOS SERVICIOS DE TERMALISMO.

INFORMACIÓN GENERAL						
Nombre de la organización	" El Salado "					
Ciudad	Baños de Agua Santa					
Dirección:						
Datos de ubicación:	Teléfono: No Aplica	E-mail: No Aplica	Sitio web:			
¿Pertenece a un grupo de empresas?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	NO ( )	Nombre: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Baños			
Organización social	Publica ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Privada ( )	Mixta ( )	Limitada ( )	( Anónima )		
CARACTERÍSTICAS DE LAS AGUAS TERMALES						
Características	Parámetro					
Temperatura	Hipertermales (45°C o más)				X	
	Meso termales (35°C a 45°C)				X	
	Hipotermiales (21°C a 35°C)					
	Aguas frías (Menos de 21°C)					
CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES DE TERMALISMO Y VALORACIÓN						
Características	parámetro	Escala de valoración de la calidad				
		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Construcción	Superestructura	X				
	Estructura	X				
	Infraestructura		X			
Servicios complementarios	Aguas Termales	X				
	Piscina			X		
	Sauna		X			
	Hidromasaje		X			
	Masajes			X		
	Duchas		X			
	Vestidores			X		
	Restaurante			X		
	Sanidad		X			
	Señalización, paneles y placas informativas			X		

	Seguridad			X		
	Áreas Verdes	NO	APLICA			
	Parqueaderos			X		
FICHA DE OBSERVACIÓN						
Aspecto negativo	DESCRIPCIÓN					
	1.- No hay manejo de aguas residuales, el agua utilizada termina en el río adyacente a las termas					
	2.- Falta de señalización en otras idiomas diferente al español					
Aspecto Positivo	DESCRIPCIÓN					
	1).- Implementación de un pequeño cuarto destinado a los servicios de masajes.					
	2).- Personal con simpatía transmite empatía a los turistas					
	3).- Existen lugares en donde se obtiene acceso al barro mineral medicinal, que es un atractivo singular de estos balnearios.					
Otros aspectos	DESCRIPCIÓN					
	1).- Existencia del quebradero del río junto a la terma el cual no está aprovechado para la creación de nuevas ofertas turísticas.					
	Ldo. Esteban Aguilar					
	180425952-9					

Elaborado por: Diego Guanoluisa (2019)

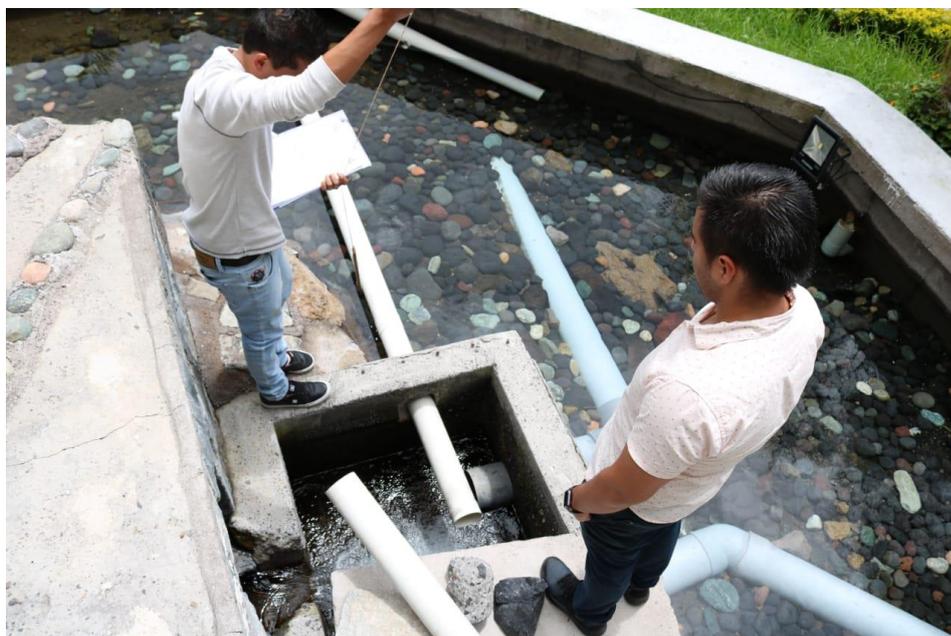
**Anexo N. 3:** Levantamiento de información de la ficha valorativa de los servicios de termalismo.

*Ilustración 10.- Levantamiento de información de la ficha valorativa de los servicios de termalismo “Santa Ana”*



**Fotografía:** Diego Guanoluisa (2019).

*Ilustración 11.- Levantamiento de información de la ficha valorativa de los servicios de termalismo “Santa Clara”.*



**Fotografía:** Diego Guanoluisa (2019).

*Ilustración 12.- Levantamiento de información de la ficha valorativa de los servicios de termalismo “Termas de la Virgen primera etapa”*



**Fotografía:** Diego Guanoluisa (2019).

*Ilustración 13.- Levantamiento de información de la ficha valorativa de los servicios de termalismo “Termas de la virgen antigua”*



**Fotografía:** Diego Guanoluisa (2019).

*Ilustración 14.- Levantamiento de información de la ficha valorativa de los servicios de termalismo “El Salado”.*



**Fotografía:** Diego Guanoluisa (2019).



De acuerdo a su criterio responda a las siguientes opiniones

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son el principal atractivos turístico.					
2	Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son Saludables.					
3	Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa son limpios y libres de impurezas.					
4	Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa cuentan con todas las instalaciones para brindar un servicio de calidad					
5	Los balnearios y aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa cuentan con todas las instalaciones para brindar un servicio de bienestar tomando en cuenta que su complemento son las piscinas, aguas termales, sauna, hidromasaje, jacuzzi.					
6	El barro proveniente de la mezcla de los minerales existentes en la tierra y utilizada como mascarilla y crema natural para el cuerpo como una alternativa minero-medicinal, es un motivo para acudir a los balnearios de Baños de Agua Santa.					

Hasta cuánto dinero estaría dispuesto a pagar por persona, por un servicio de calidad en cuanto a turismo de termalismo y bienestar (piscinas, aguas termales, sauna, hidromasaje, jacuzzi) se refiere.

De \$1 a \$3 dólares	De \$4 a \$6 dólares	De 7\$ a 9\$ dólares	De \$10 a \$15 dólares	Más de \$15 dólares
----------------------	----------------------	----------------------	------------------------	---------------------

## Anexo N.5: Levantamiento de encuestas

*Ilustración 16.- Levantamiento de encuestas realizada en las termas “El Salado”*



**Fotografía:** Diego Guanoluiza (2019).

*Ilustración 17.- Levantamiento de encuestas realizada en las termas “Termas de la Virgen, primera etapa”.*



**Fotografía:** Diego Guanoluiza (2019).

*Ilustración 18.- Levantamiento de encuestas realizada en las termas “Termas de la Virgen, antigua”.*



**Fotografía:** Diego Guanoluisa (2019).

*Ilustración 19.- Levantamiento de encuestas realizada en las termas “Santa Ana”.*



**Fotografía:** Diego Guanoluisa (2019).

*Ilustración 20.- Levantamiento de encuestas realizada en las termas “Santa Clara”.*



**Fotografía:** Diego Guanoluisa (2019).

## **Anexo N.6: Propuesta**

### **Título**

“Promoción del turismo de termalismo y bienestar dentro del cantón Baños de Agua Santa, a través de una página web, utilizando códigos QR”

### **Descripción de la propuesta**

El presente diseño y elaboración de códigos QR para la promoción e información del turismo de termalismo y bienestar dentro del cantón Baños de Agua Santa estará a disposición de los turistas nacionales, extranjeros y habitantes de esta ciudad, pretendiendo que aumente el interés en acudir a los centros balnearios por parte de los turistas, creando mayores ingresos económicos para la municipalidad. Siendo que las aguas termales son uno de los principales atractivos turísticos de la ciudad es importante señalar que se identifica un gran desconocimiento sobre temas de turismo de termalismo y turismo de bienestar, dando a denotar que existen tipologías del turismo que aún están en desconocimiento total o parcial por parte de la comunidad.

Las mesas de promoción e información turística serán creadas con una perspectiva de desarrollo socio-económica de la población, brindando información de forma gratuita a los turistas y despertando el interés por estos atractivos.

### **Beneficiarios**

Los turistas y excursionistas de la ciudad de Baños de Agua Santa.

### **Tiempo de ejecución**

**Inicio** Julio 2019

**Fin** Septiembre 2019

### **Equipo Técnico**

Ing. Verónica Silba, Directora de la coordinación de turismo sostenible del cantón Baños de Agua Santa.

Sr. Guanoluisa Diego, Autor del proyecto de investigación.

### **Antecedentes de la propuesta**

De acuerdo a la investigación realizada previamente en la ciudad de Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua, se establece que la mayoría de los turistas desconocen científicamente las propiedades minero-medicinales de las aguas termales y de la existencia de algunos balnearios que brindan estos servicios así como de los costos de ingreso a los mismos. Tomando en cuenta el concepto de turismo de termalismo y bienestar el cual dice que es la actividad que está orientada a la relajación y salud del cuerpo mediante tratamientos a base de agua; tales como, piscinas minerales o termales, baños de vapor y saunas (Oz, 2014), se aprecia el desconocimiento de este tipo de turismo por parte de las personas que lo practican.

Una vez finalizada la investigación de campo se determinó que el funcionamiento de los balnearios de esta ciudad aporta uno de los mayores ingresos económicos turísticos al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baños. Contrastando con el promedio anual de la tasa del crecimiento de un 6,5% que representan el \$77. 1 billones de dólares para América Latina y el Caribe (Global Wellness Institute Estimates, 2017).

### **Justificación de la propuesta**

Hoy en día el uso y la aplicación de la tecnología en el turismo está sumamente ligada al desarrollo y crecimiento de la misma, materiales tradicionales como trípticos, volantes, panfletos o mapas turísticos se están convirtiendo en obsoletos además de contaminantes para el medio ambiente, el porcentaje de personas que utiliza internet a

aumentado en un 50%, los hombres representan el 59,3% y las mujeres el 57,3%. En 2017 a nivel nacional 40,7 % usó internet para obtener información, el 58,5% de la población de 5 años y más tiene al menos un celular activado 8,1 puntos más que lo registrado en 2012, 6 de cada 10 personas tienen un teléfono inteligente y el 89,5% sabe cómo utilizarlo (INEC, 2017). Tomando en cuenta los datos estadísticos, la tecnología ha pasado de ser un privilegio a una necesidad asequible, además de que las TIC son el medio principal de uso de las masas.

La razón principal del desarrollo de la propuesta es promocionar e informar a través del uso de las TIC acerca de los balnearios de Baños de Agua Santa, de forma que los turistas y excursionistas se motiven a través de la información publicada en la web a visitar las diferentes termas de la localidad, también podrán obtener datos de los balnearios como son la ubicación, los servicios que ofrecen, el costo de ingreso y una galería de imágenes. De esta manera el turista y excursionista estará motivado, teniendo la facilidad de seleccionar su balneario de preferencia mucho antes de llegar al lugar.

## **Objetivos de la propuesta**

### **Objetivo General**

Promocionar el turismo de termalismo y bienestar dentro del cantón Baños de Agua Santa, a través de una página web, utilizando códigos QR”

### **Objetivos Específicos**

- Recopilar información sobre las propiedades minero-medicinales de las aguas termales en la salud de las personas.
- Obtener información acerca de los servicios que ofrecen los balnearios de la ciudad de Baños de Agua Santa.
- Elaborar una página web con la información recopilada

- Elaborar un código QR para visualizar la información en la página web.

### **Análisis de la factibilidad**

La propuesta sobre el Diseño y Elaboración de Códigos QR para la Promoción e Información del Turismo de Termalismo y Bienestar dentro del cantón Baños de Agua Santa es factible a razón que se cuenta con el apoyo, respaldo y codirección de la Dirección de Turismo Sostenible del GAD Cantonal de Baños, quien monitoreará y dirigirá creación de las mesas de información turística de las aguas termales de la ciudad de Baños de Agua Santa y el turismo de termalismo y bienestar.

Finalmente la propuesta es factible puesto que se cuenta con los conocimientos necesarios para el Diseño y Elaboración de Códigos QR para la Promoción e Información del Turismo de Termalismo y Bienestar.

### **Fundamentación teórica**

#### ***Que son:***

Los códigos QR, también conocidos como códigos de respuesta rápida (Quick response code), son códigos de barras bidimensionales capaces de almacenar miles de dígitos mediante una matriz de puntos, permitiendo añadir información virtual. Estos, fueron creados en 1994 por una compañía japonesa, diseñados para una decodificación a alta velocidad (Huidobro 2009). Como se muestra en la figura 2, su forma es cuadrada y se caracteriza por su patrón de cuadros en blanco y negro, aunque en la actualidad ya se pueden personalizar con diversos colores.

Este se puede leer en cualquier dirección con un lector de imagen o cámara, como las que pueden estar instaladas en los móviles de tercera generación. Y su formato, puede encontrarse impreso (offline) o en pantalla (online).

**GRÁFICO N. 17:** Código QR y Código de Barras



**Fuente:** Canudas (2011)

***Para que sirve:***

Los códigos QR pueden contener miles de dígitos (numéricos, alfanuméricos, binarios...). Dicha información puede presentarse en distintos formatos, como puedan ser imágenes, video, o cualquier otra superficie, además estos ofrecen innumerables posibilidades, desde codificar información sobre webs, información sobre productos y servicios, promociones, publicidad, entradas y billetes de viaje (Beltrán, 2015).

**Tabla N. 21:** Capacidad máxima de datos del código QR

<b>Capacidad máxima de datos del código QR.</b>	
Numérico	7.089 caracteres
Alfanumérico	4.296 caracteres
Binario	2.953 bytes
Kanji/Kana	1.817 caracteres
Micro código QR	35 caracteres

**Fuente:** Huidobro (2009)

***Como se crea:***

Para la creación de los códigos qr, son necesarios programas específicos que los generan de manera automática, como puedan ser entre otros Kayma.com, Simple QR Code Generator, Link QR o el caso de QRCode para Java. Estos son gratuitos, únicamente es necesario disponer de conexión a internet y de la información que se desea incrustar para generarlos.

### *QRCode Monkey*

Los códigos QR son un sistema de codificación de 2D con capacidad de representar más información, de forma que podemos incorporar características adicionales al resto de códigos existentes como automatizar acceso a direcciones web, SMS, e-mail, videos, etc. En los últimos tiempos se ha ido popularizando su uso en diversos sectores de la actividad económica, abriendo nuevas posibilidades en el sector del turismo. La generalización de los dispositivos móviles de última generación ha permitido que, mediante el uso de la cámara web y de una aplicación de lectura, cualquier persona pueda usarlos. Por otra parte la interpretación turística tradicional ha permitido que los destinos, recursos o rutas turísticas dispongan de información de los mismos, ofreciendo mayor conocimiento al turista, siempre en diversos soportes como pueden ser paneles interpretativos, folletos, guías. (Beltrán, 2015).

Con la llegada de los códigos QR se produce un cambio cuantitativo y cualitativo en la interpretación turística, por una parte se produce un trasvase del mundo real al mundo de Internet donde estos códigos ejercen de lenguaje y de herramienta de comunicación y por otra parte permite obtener mucha más información en un soporte que venía limitada en gran medida (Beltrán, 2015).

Los códigos QR empezaron a utilizarse en España hace unos años pero es este año cuando empiezan a popularizarse. El sector turístico se caracteriza por tener un gran potencial en el uso de estas herramientas, pero no ha sido hasta este año 2012 cuando se está empezando a generalizar su uso. En este apartado se va a realizar un repaso para explicar qué son los códigos QR, para qué sirven, cómo se crean y sobre todo cómo se usan. El estado del arte comienza el año 2011, autores de este artículo identifican que existe un gran potencial en el uso de estas herramientas en el sector turístico. Tanto el uso en países como EE.UU. o Japón como el crecimiento del marketing online y de todo el mundo digital, hacían prever que llegaría a España aunque no se podía identificar la forma en que lo haría ni cómo (Beltrán, 2015).

Por tanto se realizó un estudio de las posibilidades de uso de esta herramienta en el sector turístico con el objetivo de informar sobre los recursos turísticos de un destino, interpretar los mismos a través de la incorporación de información y por último interacción con los turistas y usuarios enlazando el mundo físico con el denominado

mundo digital. Una vez hecho esto se analizaron los principales elementos donde se podrían insertar estos códigos, concluyendo que había tres soportes con un gran potencial: la señalización, la promoción a través de folletos y su vinculación con la Realidad Aumentada.

### ***Como se usa:***

La lectura de los códigos qr se realiza mediante un lector de imagen. En la actualidad, el uso para la extracción de la información cifrada es realmente sencillo, puesto que la mayoría de dispositivos móviles disponen de este tipo de aplicación o software, y si no son de fácil descarga. Así pues, para proceder a la lectura y decodificación del código, es necesario acercarse al visor de la cámara escáner al código y encuadrarlo. Posteriormente, esta detecta y captura el código y procede a la decodificación automáticamente, facilitando la información que contiene y descargándola directamente en el teléfono.

**Gráfico 18:** *Proceso de captura y decodificación del código QR*



**Fuente:** Canudas (2011)

Los códigos QR forman parte de esa información que el turista comparte con otras comunidades, convirtiéndose en una estrategia push en la promoción de un destino, de un producto o de un servicio. No obstante, como comenta Herrera (2012) en su blog [marketingenredesociales.com](http://marketingenredesociales.com), el código QR, «...se adapta a todas las acciones de marketing conectando el mundo off-line con el on-line: sitios web, landing pages o campañas de Email marketing...»

Así pues, las aplicaciones que los actores implicados –directa o indirectamente– en la actividad turística pueden obtener de los códigos QR, son múltiples. Las características más relevantes de estos códigos respecto a la actividad turística son la de informar, interpretar e interactuar (Beltrán, 2015).

**Informar:** Su alta capacidad de almacenamiento en cuanto ha contenido, proporciona al consumidor/usuario turístico información en el momento y lugar preciso. Además, permite que dicho contenido se pueda presentar en diversos idiomas y/o formatos (texto, audio, video o imagen) sin ocupar excesivo espacio.

**Interpretar:** Colocados los códigos QR en paneles interpretativos, en edificios, mapas, folletos... ofrecen al visitante valor añadido acerca del destino, producto o servicio turístico. La interpretación de un recurso patrimonial en ciertas ocasiones suele ser extensa, ocasionando una aglomeración de sobreinformación en un único punto. Con el código qr, esta aglomeración se disipa pero sigue estando al alcance del visitante (Beltrán, 2015).

### **Lector de códigos QR**

A continuación se presenta varias opciones de descarga para sistemas operativos Android, Ios y Windows en orden descendente dependiendo localidad la aplicación según la puntuación de los usuarios

*Tabla N. 22: Lectores de códigos QR compatibles con Android, Ios, Windows*

Nº	Nombre de la aplicación	Editor	Versión	Actualización	Software
1	Lector de código QR	Green Apple Studio	1.8.40	22 ago. 2018	Libre
2	Lector de código QR	Best App – Top Droid	1.18	2 oct. 2018	Libre
3	Lector de códigos QR y Barras (español)	TTeaCapps	2.3.0-L	22 Jul. 2019	Libre
4	Lector Códigos QR	Scan Mobile	1.2.6	18 abr. 2018	Libre
5	Lector de Código QR – Generador de Código QR	BetterIdea Studio	1.0.30.00	24 jul. 2019	Libre

## Modelo Operativo

Fases	Objetivo	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
<b>Socialización</b>	Manifiestar la importancia de brindar información mediante la creación de mesas informativas con códigos QR acerca del turismo de termalismo y bienestar y los balnearios existentes en el cantón Baños de Agua Santa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer una reunión con la Ing. Verónica Silba, Directora de la coordinación de turismo sostenible del cantón Baños de Agua Santa.</li> <li>• Presentación y socialización de la propuesta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador</li> <li>• Guía de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guanoluisa Diego</li> </ul>	Mayo 2019
<b>Planificación</b>	Planificar las actividades a realizarse en trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de información para el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara fotográfica</li> <li>• ficha de levantamiento de información de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guanoluisa Diego</li> <li>• Técnico de turismo de la coordinación de</li> </ul>	Mayo 2019

	conjunto con expertos en desarrollo turístico.	desarrollo de la propuesta. <ul style="list-style-type: none"> <li>Levantamiento de información mediante una ficha de servicios de termalismo y bienestar.</li> </ul>	servicios de termalismo y bienestar.	turismo sostenible del cantón Baños de Agua Santa.	
<b>Ejecución</b>	Ejecutar las actividades planteadas en la propuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de los espacios geográficos para la aplicación de la propuesta</li> <li>Desarrollo del modelo de gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guanoluisa Diego</li> <li>Técnico de turismo de la coordinación de turismo sostenible del cantón Baños de Agua Santa.</li> </ul>	Junio, Julio y agosto del 2019

### **Información recopilada en la propuesta**

La información que se expone en el sitio web es puntual y rigurosamente seleccionada para ofrecer temas interesantes a los turistas, de esta forma llamando la atención del lector para que permanezca el mayor tiempo posible en la página web, esto permitirá que una vez que el usuario haya llegado al final de la página tenga la información necesaria para acudir a los balnearios de su elección, además de instruir a las personas sobre los temas de turismo de termalismo y bienestar.

Los ítems que podemos encontrar en la página web son los siguientes:

- Propiedades de las aguas termales
- Temperatura
- Complementos de las aguas termales para conformar un turismo de bienestar.
- Información del turismo de baños de agua santa.
- Conceptos de termalismo y bienestar.
- Video promocional de Baños de Agua Santa
- Galería fotográfica de los diferentes balnearios.
- Lista de precios de los balnearios.
- Documentación en donde se expone la presente investigación.

### **Guía de uso**

La página web cuenta con 7 enunciados distribuidos a lo largo de la misma y diferenciados por las siguientes secciones:

- ❖ Temas de la página web: Bienvenidos a Turismo de Termalismo y Bienestar, Baños de Agua Santa.
- ❖ Datos de interés: Propiedades de las aguas termales, temperatura y complemento del turismo de bienestar.

- ❖ Blog de noticias: Información sobre el turismo de baños de agua santa e información sobre el turismo de termalismo y bienestar.
- ❖ Videos: Video publicitario de los atractivos del cantón Baños de Agua Santa.
- ❖ Galería fotográfica: fotografías de los diferentes balnearios del cantón.
- ❖ Lista de precios: Costos de ingreso a los diferentes balnearios del cantón.
- ❖ Documentos: Investigación del turismo de termalismo y bienestar como motivación turística.

### **Manual de funcionamiento**

Para poder ingresar a la plataforma de promoción e información de las aguas termales del cantón Baños y las investigaciones sobre el turismo de termalismo y bienestar se debe realizar los siguientes pasos.

1. Descargar un lector de códigos QR desde un Smartphone.
2. Escanear el código QR ubicado en las mesas de promoción e información.
3. Abrir el URL que aparece en la pantalla y que re direcciona a la página web.

*Ilustración 21.- Encabezado y tema de página web realizado en Godaddy.*



**Elaborado por:** Diego Guanoluisa (2019)

Ilustración 22.- Segunda página denominada “acerca de” realizado en Godaddy.

## Aguas Termales / Hot Springs



**Propiedades / Properties**

Las aguas termales contienen propiedades minero-medicinales beneficiosas para la salud / The hot springs contain mining-medical properties beneficial to health



**Temperatura / Temperature**

Su temperatura es 5° mayor a la temperatura ambiente / Its temperature is 5 ° higher than room temperature



**Complemento / Complement**

Su complemento son las instalaciones de sauna, hidromasaje, masajes, piscinas / Its complement is the sauna, hydromassage, massage, swimming pool facilities.

Elaborado por: Diego Guanoluisa (2019)

Ilustración 23.- Tercera página denominada “Blog” realizado en Godaddy.

## Información / Information



2 de agosto de 2019

**Thermalism and Wellness**

Thermalism and wellness, is that set of administrative, tourist, sanitary, social and medicinal means that are put into operation in order to make a therapeutic use of mineral-medical waters, thermal gases and sludge. ...

[Continuar leyendo](#)



2 de agosto de 2019

**Baños de Agua Santa Tourism**

One of the favorite tourist destinations in the country is the Canton Baños de Agua Santa, a wonderful corner, located in the Province of Tungurahua, 40 minutes from the Canton Ambato, on the slopes of the majestic Tungu...

[Continuar leyendo](#)

Elaborado por: Diego Guanoluisa (2019)

Ilustración 24.- Cuarta página denominada “Videos” realizado en Godaddy.



Elaborado por: Diego Guanoluisa (2019)

Ilustración 25.- Quinta página denominada “Galería de fotos” realizado en Godaddy.



Elaborado por: Diego Guanoluisa (2019)

Ilustración 26.- Sexta página denominada “Lista de Precios” realizado en Godaddy.

## Lista de precios / Cost List

		
<b>Termas de la Virgen</b>	<b>El Salado</b>	<b>Santa Ana</b>
\$6.00 - \$3.00	\$3.00 - \$1.50	\$2.00 - \$1.00
Adultos - Niños, Personas con Capacidades Diferentes, Adultos Mayores.	Adultos - Niños, Personas con Capacidades Diferentes, Adultos Mayores.	Adultos - Niños, Personas con Capacidades Diferentes, Adultos Mayores
<a href="#">Mapa de Ubicación</a> <a href="#">Location Map</a>	<a href="#">Mapa de Ubicación</a> <a href="#">Location Map</a>	<a href="#">Mapa de Ubicación</a> <a href="#">Location Map</a>

Elaborado por: Diego Guanoluisa (2019)

Ilustración 27.- Séptima página denominada “Archivos” realizado en Godaddy.

## Turismo de termalismo y bienestar como motivación turística

La presente investigación es importante porque se conoce que desde épocas ancestrales el agua era utilizada como un medio de sanación tanto física como espiritual, curando males y enfermedades de las poblaciones quienes acudían a estos lugares en búsqueda de alivio corporal y paz interna, permitiendo al individuo que pueda continuar con su vida diaria y el desarrollo de sus actividades cotidianas. El agua es, seguramente, el medio más antiguo de tratamiento. Los beneficios que ofrecían estas aguas eran tan grandes que las poblaciones se veían en la obligación de desplazarse largas distancias para llegar a estos centros de sanación natural.

La investigación que se propone tiene la característica de ser de vanguardia debido a que el turismo de termalismo surge actualmente como cambio al arquetipo tradicional del turismo, en una época en donde la sociedad comprende que el bienestar va de la mano con la calidad de vida. Este tipo de turismo en particular se ha incrementado en los últimos años, utilizando las fuentes de agua minero medicinal como principal atractivo en los diferentes balnearios públicos y empresas turísticas pertenecientes al sector privado, dinamizando la actividad económica en los lugares en donde se encuentran las termas y mejorando la calidad de vida de los pobladores y de los turistas. Los estudios relacionados con los temas realizados hasta la fecha hacen referencia a las potencialidades de las aguas para la cura de enfermedades específicas y la evolución del segmento hacia nuevas orientaciones de mercado como la belleza, el relax y la puesta en forma.

Desde un punto de vista metodológico busca analizar la influencia de las aguas termales de una zona determinada y como motiva a la afluencia de turistas en estos sectores, además de una investigación exploratoria y bibliográfica que pretende realizar una investigación teórico-descriptiva de las propiedades del agua. Los beneficiarios de la presente investigación son los pobladores de Baños de Agua Santa que conocerán datos e información sobre la motivación de los turistas en relación a la presencia de las aguas termales.

TURISMO DE TERMALISMO Y BIENESTAR COMO MOTIVACION TURISTICA (pdf) [Descargar](#)

Elaborado por: Diego Guanoluisa (2019)

*Ilustración 28.- Código QR generado a través de la aplicación QR code Monkey*



**Elaborado por:** Diego Guanoluisa (2019)