



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de
Licenciada en Turismo

“Los servicios turísticos y el turismo laboral en Baños de Agua Santa”

Autora: Carrasco Sánchez María Andrea

Tutor: PhD. Abril Flores, Oscar Alberto

Ambato – Ecuador
Junio, 2025

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema:

“Los servicios turísticos y el turismo laboral en Baños de Agua Santa”

del/la alumno/a María Andrea Carrasco Sánchez, estudiante de la carrera de Turismo, considero que dicho proyecto de investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, junio 2025

EL TUTOR

.....

PhD. Oscar Alberto Abril Flores

C.C.: 1803292620

AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación “**Los servicios turísticos y el turismo laboral en Baños de Agua Santa**”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, junio 2025

LA AUTORA



.....
María Andrea Carrasco Sánchez

C.C.: 1850716067

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto de Investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos patrimoniales de mi Proyecto de Investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora

Ambato, junio 2025

LA AUTORA



.....
María Andrea Carrasco Sánchez

C.C.: 1850716067

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Proyecto de Investigación, sobre el tema “**Los servicios turísticos y el turismo laboral en Baños de Agua Santa**” de María Andrea Carrasco Sánchez, estudiante de la carrera de Turismo, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el título terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato

Ambato, junio 2025

Para constancia firman

Ing. Maria Fernanda Viteri Toro, Mg. Lcdo. Christian Andrés Hidalgo Salazar, Mg.

MIEMBRO CALIFICADOR

C.C.:1802903888

MIEMBRO CALIFICADOR

C.C.: 0604879569

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Danilo Carrasco y Nelly Sánchez, gracias por su apoyo incondicional y por confiar en mí desde el momento en que decidí seguir la carrera de Turismo. Su amor, paciencia y respaldo han sido el motor que me ha impulsado a seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

A mis hermanas, Cristina y Daniela, gracias por estar siempre allí, por acompañarme en las malas noches y en esas largas horas de desvelo trabajando en la investigación. Su compañía, apoyo y cariño hicieron que este proceso fuera más llevadero y especial.

A mí equipo de trabajo durante todos los semestres, gracias por colaborar conmigo y ser parte de la obtención de las becas de excelencia académica conseguidas durante mi vida universitaria. Sin su apoyo, esto no sería posible.

A la danza, que ha sido mi refugio en los momentos difíciles, me ha ayudado a aliviar el estrés y a sentirme viva para seguir adelante.

A mis amigos y amigas por estar siempre conmigo y motivarme a cumplir esta meta tan importante en mi vida profesional.

En especial, este trabajo de investigación es dedicado a mí misma por todo el esfuerzo, dedicación, amor puesto en la carrera y por no rendirme pese a los obstáculos que se presentaron en el camino.

Maria Andrea Carrasco Sánchez

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato y a la carrera de Turismo por brindarme la oportunidad de crecer académicamente y por ser una parte fundamental en mi formación profesional y personal.

A mis docentes, gracias por su dedicación, paciencia y por compartir su conocimiento conmigo. Su apoyo y motivación han sido clave en cada paso de este camino.

De manera muy especial, deseo agradecer al PhD. Oscar Abril Flores, mi tutor, por confiar en mí, por su guía constante y por estar dispuesto a orientarme. Su respaldo ha marcado una gran diferencia en la realización de este trabajo.

Asimismo, quiero reconocer y agradecer al Centro Cultural Universitario por abrirme sus puertas y permitirme acompañar mi proceso académico a través de la danza, como parte del elenco de danza contemporánea de la Universidad Técnica de Ambato. Esta experiencia ha sido enriquecedora y fundamental en mi formación.

Del mismo modo, agradezco a todos los establecimientos turísticos que colaboraron y brindaron apertura para la realización de esta investigación, así como al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Baños de Agua Santa y a todas las personas que, de una u otra manera aportaron en el desarrollo de la investigación.

Maria Andrea Carrasco Sánchez

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
ABSTRACT	XIV

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1	Antecedentes investigativos	1
	Teoría, modelo o posición filosófica	5
	Desarrollo teórico de la variable independiente (servicios turísticos).....	7
	Desarrollo teórico de la variable dependiente (Turismo laboral).....	18
1.2	Objetivos	25
	Objetivo general	25
	Objetivos específicos.....	25

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales	27
2.2 Métodos	28
Enfoque cualitativo.....	28
Diseño.....	29
Alcance	30
Población y muestra	32
Técnicas	33
Instrumentos	35

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados	39
3.2 Generación de hipótesis.....	67

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones	68
4.2 Recomendaciones.....	69
PROPUESTA	71
C. MATERIALES DE REFERENCIA	73

Anexos.....	81
Anexo A. Carta Compromiso.....	81
Anexo B. Instrumentos.....	82
Anexo C. Carta entrega recepción del producto al beneficiario.....	115
Anexo D. Evidencias	116

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sistema turístico según el modelo de Molina	6
Figura 2. Postura en silla ergonómica	15
Figura 3. Porcentaje de nómadas digitales por cohorte de edad	22
Figura 4. Mapa geográfico del cantón Baños de Agua Santa	31
Figura 5. Aplicación de la ficha de observación de alojamiento en la Hostería Erupcion Art.....	131
Figura 6. Levantamiento de información en el alojamiento La Floresta	131
Figura 7. Levantamiento de información en el establecimiento Honey Coffee & Tea	132
Figura 8. Levantamiento de información en la cafetería Andes Specialty Coffee...	132
Figura 9. Levantamiento de información en el restaurante Panda Sushi Rolls.....	133
Figura 10. Observación de la cantidad de enchufes en el establecimiento de alimentos y bebidas Panda Sushi Rolls	133
Figura 11. Toma de medidas de las mesas en la cafetería Honey Coffee & Tea.....	134
Figura 12. Levantamiento de información en el cantón Baños de Agua Santa	134
Figura 13. Entrevista al analista de Turismo del GADBAS y prestador turístico- Paul Repetto	135
Figura 14. Entrevista al técnico de Turismo del GADBAS- Luis Chávez	135
Figura 15. Entrevista al técnico de Turismo del GADBAS- Patricio Pazos.....	136
Figura 16. Entrevista a un profesional en Turismo y servidor turístico- Guillermo Sánchez	136
Figura 17. Entrevista adicional a un servidor turístico- Oscar Castro	137
Figura 18. Fotografía para el producto final con un nómada digital.....	137

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diferencias entre servicio y producto turístico	9
Tabla 2. Categorías del servicio de alojamiento	10
Tabla 3. Categorías del servicio de alimentos y bebidas	11
Tabla 4. Destinos competitivos en turismo laboral en 2025	23
Tabla 5. Recursos de la investigación	27
Tabla 6. Operacionalización de la variable dependiente (turismo laboral).....	36
Tabla 7. Análisis de datos de la ficha de observación del servicio de alojamiento aplicada a tres establecimientos	39
Tabla 8. Triangulación hermenéutica de las entrevistas relacionadas al turismo laboral en Baños de Agua Santa	51

RESUMEN EJECUTIVO

Los nómadas digitales representan en la actualidad un segmento de mercado que, promete el desarrollo de los destinos turísticos, pero requieren que los servicios se adapten a necesidades específicas para asegurar una buena permanencia. Es así como, la presente investigación tuvo como propósito analizar la adaptación de los servicios turísticos al turismo laboral con énfasis en los nómadas digitales para distinguir las áreas de mejora en cuanto al servicio mediante la investigación en Baños de Agua Santa. Para ello, se utilizó una metodología con enfoque cualitativo, en donde los datos se recolectaron para la variable independiente a través de fichas de observación aplicadas a seis establecimientos turísticos para analizar la respuesta del servicio ante la demanda y para la dependiente mediante guías de entrevista para la caracterización del turismo laboral e identificación de las expectativas y demandas específicas de los nómadas digitales como practicantes del turismo laboral enfocada a miembros del GADBAS y servidores turísticos. Por ello, los resultados fueron principalmente que los servicios turísticos de alojamiento y alimentos y bebidas en el cantón se están adaptando a las necesidades de los nómadas digitales, aunque hay áreas de mejora, como la inclusión de espacios de trabajo y bienestar. El turismo laboral se desarrollará en la zona gracias a la conectividad existente, infraestructura y oferta diversa de servicios. Con lo mencionado, se pudo concluir que, Baños tiene potencial para el turismo laboral, pero necesita mejorar el servicio, infraestructura y fortalecer la promoción para asegurar un crecimiento competitivo de este segmento.

PALABRAS CLAVE: NÓMADAS DIGITALES, SERVICIO DE ALOJAMIENTO, SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, ADAPTACIÓN, NECESIDADES ESPECÍFICAS

ABSTRACT

Digital nomads currently represent a market segment that promises the development of tourist destinations, but require that tourism services are adapted to specific needs to ensure a good permanence. Thus, the present research had as a reason to analyze the adaptation of tourism services to labor tourism with emphasis on digital nomads to distinguish areas for improvement in terms of service through research in Baños de Agua Santa. For this, a methodology with a qualitative approach was used, where data were collected for the independent variable through observation sheets applied to six tourist establishments to analyze the service response to the demand and for the dependent variable through interview guides for the characterization of labor tourism and identification of the expectations and specific demands of digital nomads as practitioners of labor tourism focused on members of GADBAS and tourist servers. Thus, the results were mainly that the tourism services of accommodation and food and beverage in the canton are adapting to the needs of digital nomads, although there are areas for improvement, such as the inclusion of workspaces and wellness. Work tourism can be developed in the area thanks to the existing connectivity, infrastructure and diverse offer of services. With the aforementioned, it was concluded that Baños has potential for labor tourism, but needs to improve service, infrastructure and strengthen promotion to ensure competitive growth of this segment.

KEYWORDS: DIGITAL NOMADS, LODGING SERVICE, FOOD AND BEVERAGE SERVICE, ADAPTATION, SPECIFIC NEEDS

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes investigativos

Investigaciones antecedentes

Para la realización del presente trabajo se tomaron como argumento algunas investigaciones significativas. Se incluye entre ellas la contribución de **Ortiz et al. (2023)** cuyo artículo de investigación científica se denomina “Los servicios turísticos y el imaginario del turista, caso de estudio Ambato”, tuvo como objetivo caracterizar el imaginario del turista proyectado en los destinos y la oferta turística. En lo que corresponde a la metodología, la investigación adopta un enfoque mixto; es cuantitativa al contar con datos estadísticos y cualitativa al analizar los resultados a través del entendimiento del fenómeno turístico. Es así como, tiene un alcance descriptivo y fenomenológico. Entre los resultados conseguidos por los investigadores se destaca que los destinos más atractivos en el imaginario del turista son Estados Unidos y México en el contexto latinoamericano, mientras que Turquía destaca en relación con el turismo en Europa. En conclusión, se llegó a determinar que la decisión de viajar se basa en la proyección del destino en diversas áreas como política, social, ambiental, económica, cultural y de seguridad, que constituyen los elementos que configuran el imaginario del turista y afectan directamente la oferta de un espacio geográfico específico.

Asimismo, el aporte de **Marchan et al. (2023)** con el artículo “Estudio de la calidad de los servicios turísticos y seguridad turística en Huanta, Perú”, mismo que tuvo como objetivo medir cuál es la situación de los dos aspectos en el distrito de Huanta. Esta investigación aplicó una metodología con enfoque mixto para evaluar la satisfacción del turista en cuanto a la calidad del servicio recibido y el nivel de seguridad que siente el visitante al momento de desarrollar la actividad turística en Huanta. Entre los resultados adquiridos en mencionado artículo, se tiene que el 73% de los encuestados considera que la calidad de los servicios turísticos no es

satisfactoria, mientras que el 53,1% cree que la seguridad turística es insuficiente. Como conclusión, los hallazgos representan un eje de partida para determinar los problemas que afectan al turismo en la zona, con el objetivo de mejorar los parámetros de la industria turística en el distrito.

Por otra parte, se tomó como ayuda una investigación realizada por **Astudillo et al. (2023)** con el tema “Percepción de la calidad de los servicios turísticos en áreas rurales: caso Cuenca- Ecuador”. La cual, tuvo como objetivo analizar las percepciones de la calidad del servicio de los turistas que visitaron las áreas rurales de la ciudad de Cuenca, Ecuador como complemento de la oferta turística de este destino- patrimonio cultural de la humanidad. La metodología utilizada fue mixta al contar con un análisis descriptivo y cifras estadísticas para evaluar la calidad del servicio a magnitud de destinos. Dentro de los resultados se evidencian cinco dimensiones de calidad, es decir, empatía, capacidad, fiabilidad, seguridad y tangibilidad. Asimismo, se validó la estructura factorial obtenida, demostrando que, los índices de calidad del modelo presentaron un ajuste apropiado. Y, finalmente se llegó a la conclusión de que, es sumamente importante la mejora de la atención al cliente y la infraestructura para potenciar la calidad del servicio, así como la necesidad de políticas que, impulsen la satisfacción del turista.

En esa misma línea, se consideró la investigación denominada “Impactos económicos del turismo en proveedores de servicios turísticos a nivel mundial: Una revisión sistemática” de los autores **Condori & Flores (2023)**, en donde el objetivo fue identificar el impacto turístico internacionalmente, dándole mayor atención al desenvolvimiento de los servicios turísticos como eje primordial en la cadena y estructura de los espacios turísticos. Este estudio tuvo como fundamentación metodológica PRISMA, misma que, contribuyó a la construcción de revisiones sistemáticas al ahondar en teorías existentes a través de una revisión planificada y organizada. Es así como, se obtuvieron de resultados que, el turismo genera huellas positivas en servidores turísticos de varios sitios como alojamientos, alimentos y bebidas, entre otros; destacándose los emprendimientos a nivel microeconómico. Además, el turismo que se trata con justicia y compromiso constituye un motor relevante para el dinamismo económico local y general.

Otra investigación realizada por **Peralta (2022)**, que también sirvió de guía para el presente proyecto investigativo fue: “Diagnósticos de los servicios turísticos en el contexto de la crisis sanitaria generada por la pandemia de la COVID-19”, cuyo objetivo tuvo como fin describir, determinar y estudiar la huella y consecuencias que tuvo la crisis sanitaria en los sitios de alojamiento, alimentos y bebidas, agencias de viajes y guianza en Cusco a lo largo del año 2020. Para ello, los autores hicieron uso de una metodología básica con un diseño descriptivo no experimental-transversal, a razón de que la variable no tuvo manipulación, sino pasó por un proceso de observación. Con ello, consiguieron varios resultados, sobresaliendo que, el mercado turístico enfrentó pérdidas notorias no sólo en la oferta sino también en la demanda resultando en una evidente debilidad del sector ante situaciones de emergencia.

En base al turismo laboral como otro de los elementos importantes dentro de la investigación, se tuvo como referente el artículo de **Alcivar et al. (2023)**, titulado “Los nómadas digitales y las nuevas tecnologías en el turismo”. Mismo que, tiene como objetivo analizar el impacto de las nuevas tecnologías en el estilo de vida de los nómadas digitales, con el fin de comprender cómo estas innovaciones han transformado la forma de trabajar y vivir, identificando oportunidades y desafíos, proponiendo recomendaciones para mejorar la calidad de vida y productividad. La metodología utilizada es mixta, pues conlleva datos tanto descriptivos como estadísticos. Es así que, se tiene como resultados que el estilo de vida de los nómadas digitales ha crecido en popularidad debido al deseo de libertad y la oportunidad de viajar, aunque presenta retos como la inestabilidad y la necesidad de adaptación constante. Como una de las conclusiones, se refleja que aquellos interesados en este estilo de vida evaluarán cuidadosamente las expectativas y circunstancias antes de hacer la transición.

Del mismo modo, otro artículo funcional dentro de la investigación es el perteneciente al autor **Arslan (2024)**, con la exploración de “From tourists to nomads: unveiling the transformative potential of digital nomads in the travel and tourism”, en donde se tenía como objetivo revelar este fenómeno relativamente nuevo en el contexto de los viajes y el turismo. Como metodología conllevó el análisis de datos secundarios, basándose en investigaciones previas. La atención se

dirigió específicamente al impacto de los nómadas digitales en el turismo. Así, los resultados relevantes fueron que el nomadismo digital aporta una nueva visión sobre la movilidad en los viajes y el turismo, creando un tipo de turista con características particulares. La conclusión que se destaca es que, el estilo de vida de los nómadas digitales implica una forma de turismo creativo que transformará los destinos, inspira nuevos modelos de negocio y promueve la creación de regulaciones específicas.

Adicional, otro artículo que contribuyó fue la de los investigadores **Lonardi et al. (2024)**, llamado “Digital nomadism and tourism development: Stakeholders’ perceptions o fan inner area”, el objetivo fue identificar los factores que contribuyen al establecimiento de un destino para nómadas digitales y análisis de las percepciones de los actores clave sobre el impacto del nomadismo digital en el desarrollo local. Teniendo como metodología un estudio de caso exploratorio utilizando un análisis temático. Los resultados principales obtenidos fueron que, actualmente no se cuenta con un producto turístico enfocado en esa tendencia de mercado, sin embargo, si la infraestructura de coworking e internet se encuentra debidamente desarrollada, resultará interesante para los turistas que realizan turismo laboral. En conclusión, la investigación llena un vacío existente en el conocimiento literario que se tiene acerca del nomadismo digital como un fenómeno turístico, debido a que, se desarrolla en un sector en donde la actividad turística es insuficiente y carece de gran estacionamiento en la afluencia de turistas.

Sumado a los artículos mencionados, se encontró un artículo de revista académica denominado “Nómadas digitales, perfil, tendencias y desafíos para el futuro del turismo en Portugal” por la autora **Araujo (2023)**, en donde la investigación tuvo como razón entender la conexión existente entre el nomadismo digital y la actividad turística, poniendo en interrogante si los nómadas digitales se considerarán turistas y si serán un nicho de mercado. Tuvo una metodología mixta, para una comprensión más profunda y una visión más objetiva. Es así como, la investigadora llegó a concluir que, existen varios tipos de nómadas digitales. Por un lado, se encuentran los no turistas que se caracterizan por trabajar de manera remota, aprovechar la tecnología para una mejor calidad de vida y por otro lado se identifican los nómadas digitales turistas, cuyo enfoque es el estilo de vida que combina trabajo, viajes y

ocio. Siendo el último el que se considerará como público objetivo dentro del ámbito turístico.

Finalmente, tuvo como referente el artículo de investigación científica con el título “Reposicionando el trabajo y el ocio: nómadas digitales versus turistas” de **Kozak et al. (2024)**, cuya finalidad fue analizar el nomadismo digital como un fenómeno, asociando las características clave, razones de viaje, causa de elección de los destinos y elementos que los diferencian del turismo convencional de negocios y ocio. La metodología aplicada fue cualitativa con un alcance fenomenológico para una comprensión más amplia de la tendencia mencionada. Por consiguiente, se obtuvieron resultados significativos, tales como: el nomadismo digital es un estilo de vida que representa una tendencia y un foco de mercado que conlleva responsabilidad no sólo por parte del ente público sino también por los servidores turísticos encargados del desarrollo del turismo.

Teoría, modelo o posición filosófica

Modelo del Sistema Turístico de Molina

La presente investigación, tomó como modelo el Sistema Turístico de Molina, el cual presenta al turismo como un conjunto de elementos que se relacionan entre sí para lograr un fin común (**Panosso & Lohmann, 2012**). Este sistema es abierto y está compuesto por varios elementos: por la superestructura, conformada por entes públicos y privados. La demanda que incluye todo lo relacionado con el turista, ya sea este propio del destino o externo al mismo. La comunidad receptora, quien recibe y da paso a que se desarrolle la actividad turística y percibe los beneficios o efectos. Los atractivos que, serán naturales o culturales. El equipamiento que, abarca los sitios de alojamiento, cafeterías, restaurantes que, son necesarios para la estadía del turista. Y, finalmente la infraestructura conformada por las redes viales, aeropuertos, telefonía, etc.

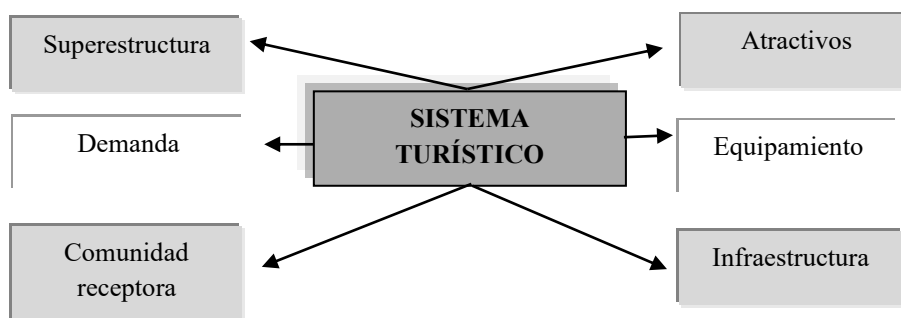
Este modelo fue de gran ayuda para la investigación, por cuanto la aplicación de este permitió ver al turismo como un todo, en donde varias partes de un sistema se conectan entre sí. Desde los actores que prestan los servicios hasta los turistas que llegan a la comunidad que los recibe. Además, el sistema turístico de Molina

contribuyó al entendimiento de cómo funciona el turismo laboral en Baños de Agua Santa y, sobre todo, cómo se está manejando la nueva tendencia de los nómadas digitales que, representan un segmento de mercado prometedor para el desarrollo de los destinos, pero satisfarán necesidades específicas a diferencia de otros turistas.

Es así como, al aplicar el sistema, se pudieron analizar algunos elementos detallados por Molina. Empezando por la superestructura, representada por entes públicos siendo el principal el GADBAS y privados las empresas turísticas, quienes son los encargados de gestionar y promover el turismo. Así también, el equipamiento, que incluye los sitios de alojamiento y de alimentos y bebidas, seleccionadas para identificar si los servicios que ofrecen están adaptados a los requerimientos específicos de los nómadas digitales conocidos en la academia como “demanda”, siendo este último otro de los elementos importantes del sistema. Por otro lado, la comunidad receptora, comprendida por los habitantes de Baños quienes juegan un papel muy importante al recibir a los turistas y manejar su presencia. Finalmente, la infraestructura, desde las vías de acceso hasta la conectividad digital, que resulta esencial para los turistas que combinan actividades laborales con las de ocio.

Figura 1

Sistema turístico según el modelo de Molina



Nota. elaboración propia con la información tomada del libro “Teoría del Turismo Conceptos, modelos y sistemas” de los autores **Panosso & Lohmann (2012)**.

Desarrollo teórico de la variable independiente (servicios turísticos)

Definición

El servicio deriva del latín “servitium” que se traduce como “servir”, es la composición de acciones realizadas por un sujeto en beneficio de otro principalmente con la finalidad de llenar el vacío que genera una necesidad y así superar las expectativas del consumidor. Dentro del sector de servicios lo que se ofrece como producto no tiene una forma física, es decir, es intangible (**Universidad Estatal de Milagro, 2019**). De manera semejante, para la **Organización Mundial del Turismo, UNWTO (2024)** los servicios corresponden a todas aquellas actividades que generan un impacto en el consumidor al modificar una situación o condición de alguna manera.

La **Universidad Estatal de Milagro, 2019a (citando a la ONU turismo, 2024)**, afirma que el turismo es una actividad cambiante que ha dejado marca positiva en las dimensiones económica, social y cultural de los países, consolidándose como un sector esencial para el progreso de las comunidades. En el ámbito del comercio internacional, se observa cómo el turismo se ha posicionado como un sector en expansión que beneficia a un número creciente de personas.

De manera conjunta entre servicio y turismo, los servicios turísticos se definen para **Castillo & Vásquez (2022)** como la acción de los prestadores turísticos de emplear las cualidades que disponen dentro del ámbito turístico a favor del turista. Este es demandado cuando el turista no logra satisfacer la necesidad específica con un producto o mercancía. Por otro lado, **Ortiz et al. (2023)** mencionan que, son un grupo de elementos materiales e inmateriales de los cuales el turista hace uso y es beneficiario para que la estancia en un destino sea satisfactoria.

Es así que, los servicios turísticos se definirán como todas aquellas actividades diseñadas para satisfacer las necesidades de los viajeros, brindándoles experiencias únicas que impactan positivamente el estado emocional, cultural y social. Estos servicios, aunque intangibles, tienen el poder de transformar realidades, conectar

culturas y contribuir al desarrollo de las comunidades locales, convirtiéndose en un pilar fundamental para el crecimiento económico y social de los destinos.

Características de los servicios turísticos

En el libro “Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales”, la autora **Ruano (2023)** menciona que, los servicios turísticos se identificarán por varias características como: intangibilidad, variabilidad, caducidad, temporalidad, inseparabilidad, no devolución, estacionalidad e intransferencia. Por un lado, la intangibilidad significa que el servicio no tiene una forma física por lo cual el cliente va a recibir un bien no material. No obstante, los componentes de sustentación para brindar el servicio, tales como un restaurante, hotel, avión, etc. si son materiales. Seguidamente, se tiene la variabilidad del servicio, pues el mismo va a ser cambiante dependiendo del cliente o usuario, la persona que brinda la atención y las condiciones en las que se presta.

Asimismo, el servicio tiene caducidad, esto quiere decir que los servicios no se guardan y pierden su utilidad después de la prestación. En la misma línea, el servicio se caracteriza por tener temporalidad, lo cual implica que tiene un periodo y lugar específico para ser usados. Además, es inseparable del prestador del servicio al desarrollarse de manera simultánea mientras se realiza y se consume. Igualmente, una de las características es que el servicio no retorna como sucede en el caso de los productos que si el cliente o usuario no se siente satisfecho puede devolverlo. Por otra parte, el servicio cruza una estacionalidad dependiendo de varias condiciones como feriados o vacaciones, lo cual implica que, si los usuarios del servicio no han adquirido o contratado el mismo en una época determinada, los prestadores ya no podrán obtener esos ingresos. Y, finalmente los servicios turísticos no se remiten a otras personas, una vez adquiridos.

Tabla 1

Diferencias entre servicio y producto turístico

SERVICIO	PRODUCTO
Son experiencias o acciones que se reciben en el establecimiento turístico o atractivo en donde ofrecen el servicio.	Son bienes físicos que se llevan y palpan al momento de la compra.
No se fabrican de manera estándar porque dependen de cada situación o cliente.	Se producen de manera masiva con propiedades uniformes.
El pago del servicio es por usarlo temporalmente.	Cuando se compra un producto llega a pertenecer a la persona que lo adquirió.
La creación y el consumo se desarrollan de manera equilibrada.	El producto primero se fabrica, luego se vende y finalmente se entrega al consumidor.
Cuando se adquiere el servicio, no hay forma de devolución.	Si el cliente no se siente satisfecho tiene la opción de devolver el producto.
El usuario se traslada al lugar o establecimiento para adquirir el servicio.	Se llevan a los lugares en donde los turistas los comprarán.
No se almacenan, debido a que dejan de existir cuando se brindan.	Se guardan y utilizan más adelante.
No son transferibles.	Tiene la posibilidad de ser transferidos a otras personas.
Se ofrecen directamente por una persona o empresa.	Se crean en fábricas, empresas o talleres.

Nota. información tomada del libro Promoción y comercialización de productos y servicios locales de **Ruano (2023)**.

Elementos que conforman los servicios turísticos

En el Atlas turístico del Ecuador, los autores **Villagómez et al. (2020)** mencionan que, dentro del turismo existen una serie de servicios indispensables para que el turista desarrolle la actividad con la facilidad adecuada y que esta se lleve de la manera más placentera posible. Entre estos se tienen el servicio de alojamiento, alimentos y bebidas, parques de atracción estable, operación e intermediación y transporte turístico. El servicio de alojamiento es una actividad que se desenvuelve en el sector turístico con la finalidad de obtener un rédito económico a cambio de brindar el hospedaje a los turistas de manera no permanente.

Este se clasifica de la siguiente manera: hotel (H), hostel (HS), hostería (HT), hacienda turística (HA), lodge (L), resort (RS), refugio (RF), campamento turístico (CT) y casa de huéspedes (CH). Por un lado, el hotel ofrece habitaciones privadas con baño, servicios de alimentos y opciones complementarias. Los hostales por otra parte ponen a disposición del turista habitaciones privadas o compartidas, con baño propio o común, y posibilidad de alimentos según la categoría. Así también, la hostería da la opción de hospedaje con baño privado en zonas con jardines y áreas recreativas.

Las haciendas dan el servicio en zonas rurales y lo combinan con actividades agrícolas o culturales (**Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016**). Además, otro servicio de alojamiento emergente dentro del mercado es el lodge que brinda el hospedaje en áreas naturales con la posibilidad de explorar el entorno. Los resorts se encuentran en complejos turísticos, los refugios en montañas o áreas protegidas, los campamentos turísticos al aire libre en tiendas y finalmente, las casas de huéspedes son alojamientos familiares con pocas habitaciones privadas y opción de alimentos.

Tabla 2

Categorías del servicio de alojamiento

CLASIFICACIÓN	CATEGORÍA
Hotel	2-5 estrellas
Hostal	1-3 estrellas
Hostería, hacienda turística, lodge	3-5 estrellas
Resort	4-5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

Nota. información tomada del Reglamento de Alojamiento Turístico del **MINTUR (2016)**.

Del mismo modo, el servicio de alimentos y bebidas es definido en el **Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas (2018)** como todas las actividades relacionadas con la preparación, atención y venta de comidas y bebidas, ya sea en restaurantes,

bares o negocios similares. Estos establecimientos, además de ofrecer opciones gastronómicas, incorporarán servicios adicionales como recreación, dinamización o actividades lúdicas para el disfrute de los clientes. Adicional, este servicio se clasifica en cafetería, bar, restaurante, discoteca, establecimiento móvil, plazas de comida y servicio de catering.

En primera instancia, las cafeterías son establecimientos en donde se brindan alimentos de preparación rápida, junto con bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Además, los bares ofrecen bebidas y aperitivos en un espacio con barra, pero sin pista de baile. Del mismo modo, los restaurantes preparan y venden comidas, incluyendo opciones de cafetería y, en algunos casos, autoservicio o comida rápida. Asimismo, las discotecas combinan música, baile y bebidas en un ambiente diseñado para el entretenimiento. Por otro lado, los establecimientos móviles son negocios itinerantes que venden alimentos y bebidas en distintos lugares. A esto se suman las plazas de comida, que agrupan varios locales gastronómicos fuera de centros comerciales, y cada uno contará con un registro propio. Finalmente, el servicio de catering se encarga de la preparación y entrega de comidas para eventos, sin incluir el reparto a domicilio.

Tabla 3

Categorías del servicio de alimentos y bebidas

CLASIFICACIÓN	CATEGORÍA
Cafeterías	2 y 1 taza
Restaurantes	5, 4, 3, 2 y 1 tenedor
Bares y discotecas	3, 2 y 1 copa
Establecimientos móviles, plazas de comida y servicio de catering	Categoría única

Nota. información tomada del Reglamento de Alimentos y bebidas del **MINTUR (2018)**.

Calidad en los servicios turísticos

La definición de calidad de los servicios turísticos es bastante cambiante y no se llega a un acuerdo como tal. Sin embargo, se la definirá como la acción de cumplir

las expectativas del usuario dependiendo del servicio demandado (**Monroy, 2021**). Por otro lado, se determina como una función de manejo orientada a garantizar el buen actuar de las empresas turísticas con el fin de que el turista quien se beneficia con el servicio satisfaga las necesidades con el mismo y de igual manera, se disminuya el riesgo de pérdida en cuestión de clientes, tiempo, etc. (**Nápoles et al., 2024**).

Para **Burgos (2021)**, en una investigación realizada, la calidad de un bien o servicio radica en las características que los consumidores consideran capaces de cumplir con las necesidades particulares. Estas percepciones varían ampliamente entre personas debido a la diversidad de motivaciones y propósitos que influyen en la adquisición y uso del producto o servicio. De igual manera, cada usuario después de haber hecho uso del servicio va a tener una experiencia distinta de la cual va a depender la forma en la que percibe la calidad del servicio adquirido en alguna empresa de turismo.

Innovación en los servicios turísticos

La innovación hace referencia al proceso mediante el cual las ideas o inventos se transforman en métodos, productos o procesos prácticos que se introducen exitosamente al mercado. Teniendo un objetivo claro que es crear valor comercial y generar impacto económico. Además, no es sólo el resultado de un proceso, sino que parte de una dinámica constante dentro de las empresas, en donde primará la creatividad y la capacidad de adaptación a retos presentes y futuros (**Castillo & Cruz, 2021**).

Es así que, al ser el turismo un fenómeno cambiante, los servidores turísticos para que el servicio que ofrecen sea competitivo en el mercado, innovarán según las necesidades que vaya presentando el turista y adaptarse asertivamente para satisfacer las necesidades de la demanda. Es relevante mencionar que, la innovación en las organizaciones y en la industria turística surge principalmente del talento humano, que se conecta y colabora de manera dinámica con el entorno cercano. Este concepto de innovación ha estado presente desde siempre y continuará mientras exista la humanidad, debido que las diversas percepciones y conocimientos del ser humano,

desarrollados, tecnificados y compartidos, dan lugar a nuevas y mejores formas de hacer las cosas **(Hurtado et al., 2021)**.

La innovación en el ámbito turístico se refiere a la implementación de nuevos elementos o a la mejora de los existentes, con el objetivo de generar beneficios tanto materiales como intangibles para los actores del turismo y las comunidades locales. Esta innovación tiene el propósito de enriquecer la experiencia del turista y fortalecer las habilidades esenciales del sector, lo que contribuye a aumentar la competitividad y promover la sostenibilidad. La innovación en turismo se manifiesta en diversas áreas, como en destinos turísticos, servicios, calidad y estrategias de precios **(ONU Turismo, 2024a)**.

Al mismo tiempo, la innovación dentro del ámbito turístico se manifiesta de diversas formas: en el producto o servicio, mediante la mejora o creación de nuevos productos complementarios; en el proceso, a través de cambios en los métodos de producción y distribución; en el ámbito tecnológico, con el uso de herramientas digitales como internet y plataformas para interactuar con clientes; en la organización, mediante transformaciones internas y externas que optimizan la gestión y las relaciones laborales; y en la promoción y comercialización, con la renovación de la imagen, posicionamiento y estrategias de fidelización **(Mullo et al., 2019)**.

Adaptabilidad en el servicio turístico

La adaptabilidad hace referencia a la forma en la que los individuos dan respuesta a las necesidades específicas que presentan las personas o distintos grupos sociales **(González et al., 2022)**. El turismo, al ser un fenómeno que se encuentra en un cambio constante, demanda actuar de manera rápida y eficiente para adaptarse a los requerimientos de los turistas. Con relación a los servicios, resulta fundamental que los prestadores turísticos tengan la capacidad de sobrellevar los cambios repentinos que presentan los turistas debido a las nuevas tendencias turísticas.

Es imprescindible mencionar que, la adaptabilidad de los servicios turísticos se desarrollará siempre y cuando los prestadores de servicios turísticos conozcan de manera detallada cuáles son las particularidades que buscan los diferentes segmentos

de mercado en cuanto al servicio. Adicional, cuando los servidores no estudian a profundidad las necesidades de los turistas, resulta en una pérdida de clientes, pues si los proveedores de servicios no brindan una buena oferta, simplemente no habrá demanda (**Mira et al., 2024**).

Servicios turísticos direccionados a los nómadas digitales como una nueva tendencia turística

Todos los servicios turísticos son relevantes para que, la estadía de los turistas sea la más placentera en un destino. Sin embargo, hay servicios que son indispensables para unos dependiendo del perfil del viajero. En el caso de los nómadas digitales que, representan una tendencia en el 2025, es imprescindible hablar de dos servicios turísticos en específico: del alojamiento y del servicio de alimentos y bebidas, pues es aquí en donde el nómada combina la actividad turística con las acciones laborales.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, en cuanto al servicio de alojamiento, los nómadas digitales según **Torres (2024)**, presentan necesidades o demandas específicas que les diferencian de cualquier otro grupo o tipo de turista. En primera instancia, haciendo referencia a un establecimiento del servicio de alojamiento, el nómada necesita Wi-Fi de alta velocidad (>100 MB) y señal estable en todo el hospedaje para que la persona trabaje sin ningún inconveniente. Para el **Ministerio de Turismo y Deportes Argentina (2022)**, lo ideal para prestar ésta facilidad al turista nómada es de 300-500 MB y en espacios en donde no existe una buena cobertura, lo factible es contar con un amplificador o repetidor.

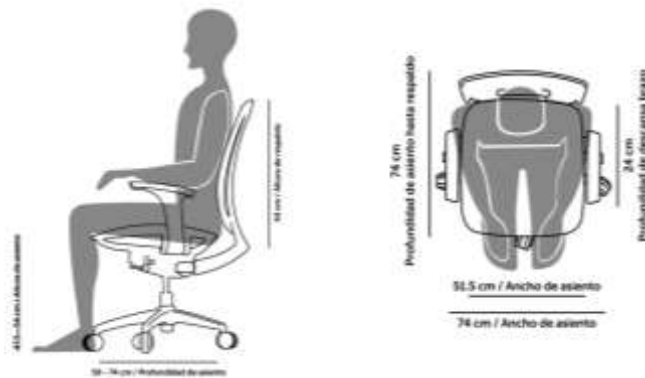
Sin embargo, si no existe la posibilidad de que el establecimiento cuente con varias áreas de cobertura, resulta prudente la existencia de carteles que destaquen la zona específica en donde el nómada tendrá mayor conectividad en cuanto a Wi-fi y señal. También, juegan un papel fundamental los espacios de coworking con escritorios, sillas ergonómicas e iluminación adecuada, pues el nómada necesita cuidar su salud mientras trabaja. Las sillas ergonómicas tienen características que se adaptan a la comodidad del ser humano, facilitando la postura correcta y saludable para usos prolongados (**ARL SURA, 2020**). Adicional a esto, los escritorios cumplirán con medidas estimadas de 75 cm de altura y 80 cm de ancho para que sea accesible al uso

de varias personas, incluidas aquellas con capacidades diferentes que, requieran una silla de ruedas.

En lo correspondiente a la iluminación, son necesarias las ventanas para que, den paso a la luz natural y lámparas ubicadas en la superficie de los escritorios, es recomendable que sean dos, una por cada lado de la mesa. En la misma línea se requiere de suficientes enchufes en las habitaciones y áreas comunes del establecimiento para conectar varios dispositivos. Así mismo, salas privadas o cabinas para videoconferencias, pues en varios casos los nómadas necesitan un espacio más personal que, les brinde mayor concentración y privacidad en los temas laborales que tratan. A veces el sonido causado por las personas con las que se comparte el lugar de trabajo resulta en estrés y, por lo tanto, en una desconformidad en cuanto al servicio.

Figura 2

Postura en silla ergonómica



Nota. imagen tomada de *¿Por qué invertir en una silla ergonómica?* de **PM STEELE (2023)**.

De igual manera, el acceso a impresoras, escáner y fotocopidora para facilitar las actividades laborales del nómada. Además, terrazas, jardines o espacios exteriores habilitados para trabajar. Habitaciones con escritorio de trabajo y silla cómoda. También, iluminación natural y artificial adecuada en la habitación, pues los nómadas referente a lo laboral trabajan tanto en el día como en la noche, además realizan videoconferencias que implican tener lo mencionado no sólo para un buen rendimiento sino para la comodidad (**Camacho, 2022**). Cortinas blackout para

optimizar descanso y concentración, la estancia de los nómadas es más prolongada por lo cual necesitan que la habitación se adapte lo más similar a una cotidiana no sólo de turismo. Colchones y ropa de cama de calidad para largas estadías tanto por salud como por comodidad.

Asimismo, aire acondicionado o calefacción según el clima, debido a que pasan varias horas de trabajo y es recomendable tener confort térmico para la concentración y bienestar, la temperatura aconsejable es de 22-24°. Servicio de limpieza eficiente y frecuente que mantenga la higiene y comodidad del nómada digital durante la estadía en el destino. Del mismo modo, este perfil busca un costo de vida inferior al del origen por esto, se interesa en tarifas especiales para estadías largas (+1 mes) que le ayuden a optimizar los gastos correspondientes al alojamiento. Desayuno incluido o servicio de comida rápida saludable que asegure una dieta nutritiva durante la estancia. Convenios con cafeterías y restaurantes cercanos que le posibiliten socializar con más personas y obtener descuentos interesantes.

Servicios de lavandería para cumplir una necesidad básica. Acceso a gimnasio o áreas de bienestar que le brinden salud física y mental, además de contribuir a romper el estrés que genera el trabajo en muchos casos. La ubicación de los sitios de alojamiento será en una zona segura con acceso a comercios esenciales como farmacias, mercados, cajeros de los cuales hace uso el nómada para el día a día. Transporte público o servicio de alquiler de bicicletas/ motos cercanas para facilitar la movilidad en el destino. Cercanía a espacios de entretenimiento, cultura y recreación que den paso al equilibrio entre trabajo y ocio (**Zhou et al., 2024a**).

Uso de energía renovables o sistemas de ahorro energético, ya se mencionó anteriormente que el nómada intenta dejar menor huella e impacto, además son comprometidos con la protección y cuidado del medio ambiente. Esto quiere decir que, el alojamiento contará con etiquetas que regulen y den pautas acerca del uso de los equipos e instalaciones. Por lo expresado, buscan que el servicio turístico, realice una separación de residuos y políticas de reducción de plásticos. Para ello, es necesario que, los establecimientos coloquen basureros con cartelera informativa en varios idiomas. Por último, actividades para networking y socialización entre

huéspedes que les permitan intercambiar conocimiento entre ellos, hacer contactos importantes que contribuyan en el ámbito personal y profesional.

De manera semejante, dentro del servicio de alimentos y bebidas, las necesidades son: opciones de comida rápida y balanceada puesto que, en muchos de los casos los nómadas consumen algo netamente para picar mientras trabajan, para evitar distracciones o interrupciones al momento de trabajar. Adicional, requieren variedad de cafés, té y bebidas energéticas para mantenerse activos en las largas jornadas de trabajo que suelen tener. Preferentemente, refill de café, té o agua, esto quiere decir que el usuario consumirá más veces la bebida seleccionada cuando ya se ha consumido la primera vez, lo que resulta muy práctico y conveniente debido a que, el nómada pasa en el mismo sitio de alimentos y bebidas por un tiempo considerado y necesita refrescarse sin gastar demasiado dinero **(Holland, 2025)**.

Además, las opciones de menú serán adaptadas a dietas específicas (vegetariana, vegana, sin gluten, etc.), teniendo en cuenta que esta tendencia turística proviene de diversos destinos con gustos y necesidades gastronómicas variadas diferentes a la comunidad receptora. También, la atención en inglés y otros idiomas es fundamental para la comunicación entre los prestadores de servicios turísticos y los usuarios. Promociones o membresías para clientes frecuentes que les motiven a los nómadas a frecuentar el sitio y equilibrar sus gastos. Personal capacitado en atención a turistas y nómadas que tenga entendimiento de la rutina que les caracteriza, que respete el tiempo de trabajo y conozca las necesidades básicas específicas como segmento distinto a los demás **(Chantree, 2020)**.

Prácticas ecológicas (reciclaje, reducción de plásticos, etc.), pues ya se recalcó que, los nómadas tienen una responsabilidad muy grande con el medio ambiente al momento de visitar un país y establecerse en el mismo, así que prefieren los sitios de alimentos y bebidas que se alineen a los principios que tienen. Y, necesitan que las cafeterías, restaurantes, etc., den apertura a eventos o actividades para fomentar networking entre clientes, pues es una parte esencial del estilo de vida laboral que llevan **(Saltos et al., 2023)**.

Desarrollo teórico de la variable dependiente (Turismo laboral)

Definición

Para definir al turismo laboral, es necesario empezar por la descripción de turismo. **Según Amador (2021)**, el turismo comprende una serie de actividades que, de forma directa o indirecta, generan productos y servicios que facilitan los desplazamientos de personas fuera del lugar de residencia habitual, ya sea por razones de trabajo, ocio, placer, actividades profesionales o motivos similares. Esta práctica que implica viajar por lo menos 24 horas y pernoctar así en un destino, ha experimentado un crecimiento continuo. Además, las razones que impulsan a las personas a viajar son diversas y son clave para clasificar las distintas tipologías turísticas.

En lo que corresponde al término laboral, etimológicamente este proviene del latín *laboralis*, en el cual la significación hace referencia a la labor en donde se requiere la realización de actividades físicas e intelectuales. Además, está enlazado a todas las acciones que realizan las personas o grupos para la obtención de un producto o la prestación de un servicio. Entonces, lo laboral tiene gran conexión con el trabajo, pero no quiere decir que exista siempre una relación entre jefe y empleado, pues en varios casos principalmente en la actualidad, las personas trabajan bajo reglas propias (**Pérez, 2023**).

Ahora bien, resulta indispensable desarrollar una definición de un elemento importante en el turismo laboral para tener una descripción más detallada de este último. Los nómadas son aquellas personas, comunidades o grupos que carecen en una residencia estable y se mueven continuamente de un lugar a otro por motivos como encontrar recursos, refugio, condiciones climáticas adecuadas o tierras de pastoreo. A lo largo de la historia, las movilizaciones de esta comunidad han aportado relevantemente al poblamiento y la expansión de las sociedades humanas por todo el planeta, dejando una importante huella en la evolución de las culturas y las civilizaciones (**Significados Equipo, 2024**). Con el avance tecnológico, se da paso al nómada digital que es definido como una persona altamente familiarizada con el uso de las TICS, que se desplaza a varios destinos del mundo para conocer

diversas culturas mientras sigue trabajando de manera remota según los horarios que éste mismo se establezca (**Arizcuren, 2022**).

Por lo mencionado, el turismo laboral, se define como una tendencia turística en la cual los turistas se trasladan de un lugar a otro de manera continua, sin la necesidad de permanecer en un destino fijo. A diferencia del turismo tradicional, este modelo permite realizar actividades laborales a distancia mientras se exploran diferentes lugares. Los destinos optados por los turistas son generalmente caracterizados por tener acceso a internet de calidad, alojamiento adecuado y un ambiente que favorece tanto el trabajo como el disfrute de actividades recreativas, permitiendo de esa manera que los viajeros integren ambas facetas durante la estancia en un destino (**Winarya & Ratih, 2020**).

Características del turismo laboral

El turismo laboral se caracteriza principalmente por realizarse en estancias prolongadas, en donde el turista tiene la oportunidad de experimentar una interacción más cercana y real con la comunidad receptora. Además, en esta tipología el viajero anhela sentirse como un local. Por lo general, el turista viaja de manera individual, siempre manteniendo la organización y planificación antes de llegar e instalarse en el destino. Así también, permite a los destinos desarrollarse en cuanto a infraestructura, innovar la oferta turística y fortalecer la economía local (**Jiwasiddi et al., 2024**).

Del mismo modo, para **Restrepo (2023)**, el turismo laboral se identifica por la sostenibilidad y el minimalismo. Por lo cual, quienes lo practican llevan un estilo de vida ligera, sin lujos ni ostentaciones y generalmente tratan de impactar lo menos posible con la huella que generan. También, esta tipología suele ser un canal para que los turistas aporten a proyectos comunitarios y en propuestas de conservación. Sobre todo, la intención de la tendencia en cuestión recae en que el turista explore vivencias inmersivas en los lugares de visita. Busca entender el estilo de vida de la zona, descubrir la gastronomía típica y tener una conexión más significativa que no encuentra en otros tipos de turismo.

Los nómadas digitales dentro del turismo laboral

Teniendo en cuenta que el turismo laboral es desarrollado por los nómadas digitales, resulta necesario definirlos. Este tipo de viajeros es definido por **Nguyen (2023)**, como una variedad de perfiles laborales. Algunos trabajan de manera independiente como autónomos o contratistas, otros desarrollan propios negocios como emprendedores, y hay quienes desempeñan roles remotos a tiempo completo para organizaciones globales. Por otra parte, están quienes reciben un salario fijo, mientras que otros obtienen ingresos esporádicos. En términos generales, los especialistas señalan que la mayoría de estos profesionales se dedican a tareas administrativas y cuentan con un alto nivel educativo.

Además, los nómadas digitales se definen como un grupo laboral que no depende de una ubicación fija, asimismo son vistos como una oportunidad de mercado en donde se da paso al desarrollo turístico, al crecimiento económico y como un fenómeno cultural (**Hannonen et al., 2023**). De manera semejante, se describen como el resultado de la combinación de beneficios proporcionados por las nuevas tecnologías aplicadas al trabajo y el deseo de las nuevas generaciones de experimentar vivencias que enriquezcan la trayectoria personal, impulsadas principalmente por la inestabilidad laboral, alcanzando así la fusión entre la actividad laboral y la actividad turística (**Alonso & Cano, 2019**).

Adicional, es importante recalcar que los nómadas digitales son considerados turistas en este caso pertenecientes a la tipología turística de turismo laboral. Pues, como lo menciona **Mira et al. (2024)** este tipo de viajeros cumplen con el concepto de turistas, así este estilo de vida abarca actividades realizadas mientras viajan, permaneciendo en lugares fuera de la residencia habitual por menos de un año, con diversas motivaciones, entre ellas el ocio. Para afirmar lo propuesto, **Zhou et al. (2024)** en una investigación resalta que los nómadas digitales han sido percibidos como un tipo de turista con mayor permanencia, aunque la movilidad individual sea transitoria. Y, que este segmento tiene el potencial de contrarrestar la estacionalidad en los destinos.

Perfil del turista nómada

El turista nómada, conocido como nómada digital, es un viajero que tiene un perfil distinto al resto de turistas. Es así que, busca destinos con un costo de vida accesibles, climas agradables y una infraestructura que facilite la productividad, como conexión Wifi de alta velocidad y espacios de trabajo cómodos. Además, valora alojamientos con cocinas equipadas para preparar los alimentos que requiere consumir y acceso a experiencias auténticas que le permitan interactuar con la cultura local. Las expectativas que tiene son generalmente el hallar un equilibrio entre eficiencia laboral y calidad de vida, priorizando destinos que ofrezcan actividades recreativas y sociales, junto con servicios personalizados que respondan al estilo de vida nómada (**De Carlo, 2021**).

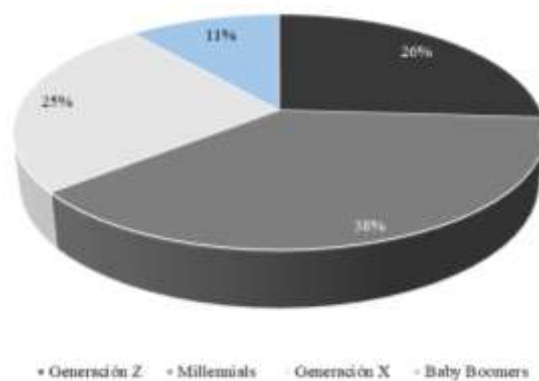
Dentro de este marco, el autor **Huete (2022)**, fija algunas demandas y expectativas del nómada digital, empezando por que priorizan la conexión con comunidades de personas con intereses similares. En el ámbito laboral, valoran un costo de vida inferior al país de origen, acceso a espacios en donde sea posible tener concentración y comodidad para seguir trabajando, internet y señal rápida, infraestructura tecnológica eficiente y facilidad para emprender. Al viajar, prefieren lugares seguros con opciones de transporte económico, alojamiento adaptado para largas estancias, visas flexibles y servicios inclusivos que sean amigables con la comunidad LGBTQ+ y libres de discriminación. Además, aprecian destinos que ofrezcan bienestar como servicios de salud, seguros y ciudadanía digital. En cuanto al ocio, buscan actividades al aire libre, cercanía con la naturaleza, así como una vida cultural y nocturna dinámica.

Adicionalmente, en el informe *The 2024 State of Digital Nomads*, se describe que el turista nómada digital varía en la edad de 23 a 44 años, sin embargo, predominan los viajeros de 34 años, estos se caracterizan por contar con un trabajo con remuneración considerablemente buena (**Romero, 2024**). Tras un estudio realizado por **MBO Partners (2024)**, las generaciones más jóvenes son las que están tomando la posta en este estilo de vida, es así que el 26% corresponde a la generación Z, el 38% a los Millennials, el 25% a la generación X y el 11% a los Baby Boomers. Por otra parte, el turista nómada se caracteriza por transitar una serie de países durante un

año, pero en el 2024, la cantidad de destinos visitados ha disminuido. Esto, debido a que surge una nueva denominación para un grupo específico de nómadas digitales, los Slomads quienes visitan los destinos de una manera menos apresurada que cualquier otro nómada y por ende conocen menos lugares.

Figura 3

Porcentaje de nómadas digitales por cohorte de edad



Nota. información tomada de *Informe de tendencias de nómadas digitales 2024* de **MBO Partners (2024)**.

Beneficios de los nómadas en el destino

Los nómadas digitales aportan significativamente a los destinos turísticos, empezando por la ruptura de la estacionalidad en los mismos, al ser un segmento de mercado que se identifica por permanecer en un destino en un tiempo más relevante que otro tipo o tendencia de turistas (**Lopes, 2024**). Esto hace que los sitios en donde se desarrolla el turismo no tengan afluencia de visitantes netamente en ciertas épocas del año ya sea por festividades o vacaciones, etc. Seguidamente, permite a las empresas turísticas centrarse en un grupo que muy poco explotado dentro del sector. Por otro lado, los nómadas digitales como practicantes del turismo laboral son considerados de alta calidad y lo bueno de ellos es que tienen un gran compromiso con el mantenimiento medioambiental (**Arenas, 2024**). Además, gracias a este tipo de turista los destinos fortalecen la economía local y la cultura de la comunidad receptora (**Torres, 2024**).

Tabla 4

Destinos competitivos en turismo laboral en 2025

Destino	Motivos	Áreas recomendadas	Puntos relevantes para considerar
Lisboa, Portugal	Cuenta con un clima templado mediterráneo y alta calidad de vida. Eventos destinados a profesionales y comunidad latina consolidada, apta para integración.	Príncipe Real Graca Santos	Disponibilidad del visado D7 para teletrabajadores. Procedimiento migratorio rápido para ciudadanos de Latinoamérica.
Ciudad de México, México	La infraestructura digital es fuerte y eficiente.	Condesa Roma Norte Polanco	Existe flexibilidad en la contratación de rentas.
Bali, Indonesia	Equilibrio entre la actividad laboral y el estilo de vida. Además, costos de vida bajos.	Canggu Ubud Uluwatu	Dispone de visado Kitas B211a para las personas que trabajan de manera remota.
Barcelona, España	Infraestructura ampliamente desarrollada.	Peblenou Gracia Eixample	Tiene visado específico para nómadas digitales.
Medellín, Colombia	Costos competitivos a nivel de América Latina y clima de primavera durante 12 meses.	El Poblado Laureles Manilla	El visado nómada se encuentra en trámite.
Dubai, Emiratos Árabes Unidos	Infraestructura ultramoderna y 0% impuestos de renta.	Dubai Marina Business Bay JLT	Visa remota.
Buenos Aires, Argentina	Vida cultural emocionante. Adicional, cuenta con fibra óptica.	Palermo San Telmo Belgrano	Dispone de visado.

Nota. información tomada de *Los mejores destinos para nómadas digitales en 2025* de **Eljouri (2024)**.

Visado nómada en el caso de Ecuador

Esta visa ha sido tendencia en los últimos años, debido a que, los destinos están apostando por el turismo laboral como una fuente de desarrollo turístico. Es así que, los visados para nómadas digitales (DNV) facilitan a las personas establecerse temporalmente en otro país mientras siguen desempeñando las actividades laborales de forma remota (**ONU Turismo, 2023**). En Ecuador, en el año 2022 se adoptó este tipo de visa, por lo cual hasta el año 2024 el país ha proporcionado alrededor de 259 visas destinadas a los nómadas digitales. Al año se estima que ingresan 86 trabajadores remotos, siendo el año 2023 el que tuvo mayor afluencia de este tipo de visitantes generalmente de nacionalidad estadounidense, canadiense, española, rusa y alemana (**Quiroz, 2024**).

Para el **Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (2024)**, este visado conlleva una autorización de residencia temporal para rentistas, dirigida a personas extranjeras que trabajan de manera remota. Este permiso está destinado a quienes poseen una empresa propia o brindan servicios profesionales o laborales a una o varias entidades o personas con sede fuera del país, utilizando modalidades de teletrabajo o de trabajo digital. La solicitud se realiza en las Direcciones Zonales dentro de Ecuador, así como en las embajadas en la sección consular.

Adicional, para obtener esta visa es necesario cumplir con algunos requisitos indispensables como comprobar que la persona aplicante cuenta con solvencia económica proveniente del país de origen contando con un mínimo de tres salarios básicos unificados por cada mes, de los tres meses previos a la aplicación de esta o a su vez disponer de treinta y seis salarios básicos unificados por cada año. Además, presentarán documentos que verifiquen que él o la postulante trabaja para una empresa o que dispone de una en donde tiene la facilidad de trabajar de manera remota; esto, mediante un escrito de registro de esta en el exterior.

Es relevante mencionar algunos costos principales, el precio para realizar la solicitud tiene un valor de \$50, el otorgamiento del visado es de \$270. Esto, varía en distintas circunstancias del postulante. En el caso de personas pertenecientes a la tercera edad, es decir aquellas que tienen de 65 años en adelante, se les exime el 50%. Mientras

que, las personas que cuentan con una discapacidad del 30% o mayor, la exoneración es total, siendo esta del 100%. Cabe destacar que el visado nómada de Ecuador le permite al turista permanecer por 2 años en el país para que continúe con las actividades laborales, conozcan el país de manera más profunda y conecten de manera significativa con la riqueza tan diversa que se encuentra a nivel nacional.

1.2 Objetivos

Objetivo general

Analizar la adaptación de los servicios turísticos al turismo laboral con énfasis en los nómadas digitales para distinguir las áreas de mejora en cuanto al servicio mediante la investigación en Baños de Agua Santa.

Objetivos específicos

- Identificar los principales establecimientos de servicios turísticos de alojamiento y alimentos y bebidas para el análisis de la respuesta del servicio ante las necesidades de la demanda.

Se elaboraron fichas de observación que se aplicaron a seis establecimientos que ofrecen servicios de alojamiento y alimentos y bebidas, seleccionados por los profesionales en turismo entrevistados en la variable dependiente (turismo laboral), por su capacidad para permitir a los nómadas digitales combinar actividades laborales y de ocio. Este proceso se llevó a cabo mediante un checklist basado en diversos indicadores que reflejan las necesidades específicas de este segmento, descritas en el marco teórico con la investigación realizada. Esto, ayudó a dar cumplimiento al objetivo específico de la variable independiente (servicios turísticos).

- Caracterizar el turismo laboral, identificando las principales demandas y expectativas de los nómadas digitales como segmento emergente perteneciente a esta tendencia turística.

Para dar cumplimiento a este objetivo específico de la variable dependiente (turismo laboral), se realizaron cuatro entrevistas dirigidas a: dos técnicos en

turismo, un analista de turismo del GADBAS también como servidor privado y un prestador turístico con licenciatura en Turismo, considerando que son personas que tienen gran conocimiento y están en contacto directo con las nuevas tendencias turísticas que se desarrollan en el cantón. Para ello, se elaboró una guía de entrevista compuesta por varias preguntas obtenidas de una operacionalización de la variable, enfocadas en caracterizar el turismo laboral en Baños de Agua Santa, tomando en cuenta las principales demandas y expectativas que presentan los nómadas digitales durante la estancia en el destino.

- Crear una propuesta para el mejoramiento de los servicios turísticos como aporte al desarrollo del turismo laboral enfocado en los nómadas digitales.

Este objetivo enfocado en el producto de la investigación, se dio cumplimiento a través de la elaboración de una revista digital titulada “Nómadas digitales: una oportunidad para Baños de Agua Santa”, dirigida a los prestadores turísticos para que tengan una guía de qué es el turismo laboral, quienes son los nómadas como segmento emergente de esta tendencia turística y cómo adaptarán el servicio de acuerdo con las necesidades específicas de este grupo de turistas. Además, la revista se diseñó con la información y datos recolectado a lo largo de la investigación. Esto, con la razón de que los servidores del cantón enfoquen el servicio a la demanda que representa desarrollo y ruptura de la estacionalidad en el 2025.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Tabla 5

Recursos de la investigación

INSTITUCIONALES	OBJETIVOS	COSTO USD
Biblioteca institucional	Consultar base de datos científica	\$0,00
HUMANOS	OBJETIVOS	COSTO USD
Tutor	Encaminar el proceso de desarrollo del proyecto de investigación de la estudiante.	\$0,00
Entrevistados	Facilitar la información a la investigadora en base a la experiencia y trayectoria que tienen.	\$0,00
TECNOLÓGICOS	OBJETIVOS	COSTO USD
Computadora	Permitir el acceso a una vasta cantidad de información a través de bases de datos académicas, bibliotecas digitales y motores de búsqueda especializados.	\$800,00
Celular	Recopilar datos a través de fotografía y videografía, comunicación en tiempo real.	\$600,00
Internet	Buscar información, acceso a base de datos académicas, colaboración en línea, publicación de resultados, difusión de la investigación.	\$40,00
MATERIALES	OBJETIVOS	COSTO USD
Cuadernos	Tomar notas a mano para mejor comprensión y retención de la información.	\$3,00
Esferos	Tomar notas a mano para mejor comprensión y retención de la información.	\$1,50
Hojas de papel bond	Imprimir cuestionarios y otros materiales relevantes para la investigación.	\$3,00
TOTAL		\$1,447.5

Nota. Costo estimado del proyecto de titulación.

2.2 Métodos

Enfoque cualitativo

Según lo menciona **Piña (2023)**, la investigación con enfoque cualitativo permite que el ser humano tome un papel social protagónico dentro del estudio, posibilitando el entendimiento de los sujetos que comprenden la construcción colectiva de las prácticas sociales. Basándose en el aspecto social, el enfoque metodológico en cuestión tiene como razón el análisis del actuar individual y la interacción dinámica con la comunidad. Es así como, funciona para interpretar adecuadamente los hechos sociales y seguidamente comprenderlos a profundidad. Además, se caracteriza por estudiar la realidad en un estado más puro, por lo cual se la conoce como una metodología de naturaleza fenomenológica. El propósito es lograr una comprensión amplia y detallada de los fenómenos analizados, así como reconocer la variedad de perspectivas y contextos sociales. Y, ofrece una visión valiosa desde la experiencia de quienes son parte o han vivido el fenómeno (**Acosta, 2023**).

La presente investigación utilizó un enfoque cualitativo al permitir un análisis profundo y detallado en relación con las dos variables estudiadas: servicios turísticos (variable independiente) y turismo laboral (variable dependiente). En primera instancia, en la variable independiente se aplicó para identificar cómo los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas se adaptan a las necesidades y exigencias de la demanda, particularmente ante un segmento en crecimiento como el de los nómadas digitales. Por otro lado, en la variable dependiente, se centró en caracterizar el turismo laboral, las demandas y expectativas de los nómadas digitales. Esto ayudó a entender cómo los servicios turísticos se ajustan para atraer y retener a este perfil de turistas laborales. Entonces, se estudió un fenómeno, mediante la recolección de datos no numéricos, como opiniones, experiencias y comportamientos.

Método inductivo

El método inductivo parte de la experiencia y avanza hacia la construcción de ideas inconcretas, las cuales corresponden a teorías o conceptos. La experiencia, por otra parte, abarca los pensamientos, vivencias, percepciones y opiniones que, el individuo desarrolla a partir de la práctica diaria, ya sea en el ámbito laboral, profesional o en

cualquier otro campo. Además, en este método es fundamental comprender las deducciones que permiten alcanzar una conclusión (**Palmett, 2020**). De manera semejante, para los autores **Cabezas et al. (2018)**, este método es un razonamiento que toma como punto de partida la observación de hechos concretos para derivar conclusiones generales. Se fundamenta en enunciados particulares que se extienden hacia una generalización más amplia.

En la presente investigación, se utilizó este método para las dos variables. En la variable independiente se partió de lo particular con los tres establecimientos de alojamiento, 3 de alimentos y bebidas para llegar a lo general, teniendo así los servicios turísticos. En cambio, en la variable dependiente se aplicó este método para recolectar datos específicos según las entrevistas a varios profesionales acerca del perfil del nómada, comportamiento, expectativas, etc., para alcanzar una conclusión general acerca del turismo laboral en el cantón.

Diseño

Diseño no experimental de tipo transversal

El diseño no experimental de tipo transversal de una investigación se enfoca en el estudio de los fenómenos en un estado real, sin alterar las variables de manera voluntaria. Se diferencia del diseño experimental al estudiar los fenómenos cuando están ocurriendo y al no recrear diversas circunstancias. Además, este estudio se lo hace en un tiempo determinado, esto quiere decir que los datos necesarios para la investigación son recabados de manera puntual, de igual manera cada una de las variables se analiza en un instante definido. En otras palabras, este tipo de diseño se aplica en investigaciones en donde los hechos o fenómenos son existentes y el investigador no ha tenido que intervenir para que ocurran (**Hernández et al., 2014**).

Este diseño se usó en la presente investigación, dado que se analizó una situación ya existente en un momento específico, sin intervenir en ella. En este caso, se buscó identificar los servicios turísticos enfocados en los nómadas digitales como segmento emergente, así como caracterizar el turismo laboral, las demandas y experiencias de los nómadas digitales tal y como se presentan al momento de realizar la

investigación, sin ningún efecto adicional ni con la intervención del investigador para modificar una de las variables. Es decir, la investigadora del estudio en cuestión no mejoró la adaptabilidad de los servicios ya sea en alojamiento o en alimentos y bebidas para alterar la satisfacción del nómada digital.

Alcance

Alcance fenomenológico

El alcance fenomenológico tiene como razón el entendimiento de las experiencias en el estado de dificultad, en donde se pretende la concientización y significación del fenómeno. Además, la experiencia del investigador no es relevante en el estudio porque destacan las vivencias de la persona o el grupo de individuos que serán analizados, estos comparten algo en común que es el hecho de haber vivido o experimentado el mismo fenómeno. Es así que, el análisis de los datos en este alcance suele lograr procedimientos sistemáticos que van desde varios elementos de análisis a descripciones generalizadas que abarquen todas las unidades **(Cuentas, 2023)**.

La investigación utilizó el alcance fenomenológico, por cuanto permitió profundizar en la comprensión de las expectativas y demandas de los nómadas digitales como segmento del turismo laboral. De manera similar, facilitó la identificación de las condiciones actuales de los servicios turísticos ofertados con relación a las necesidades específicas del perfil nómada en el cantón. Es así como, ayudó a estudiar a los turistas nómadas como parte principal del turismo laboral, siendo una tendencia actual.

Alcance territorial

Geografía

Baños de Agua Santa, es uno de los nueve cantones de la provincia de Tungurahua también conocido como cabecera principal. Este territorio fue reconocido como cantón desde el 16 de diciembre de 1944. Cuenta con una parroquia urbana (Baños de Agua Santa) y cuatro parroquias rurales (Lligua, Río Negro, Ulba y Río Verde).

Los límites de Baños de Agua Santa lo conectan con diversas provincias: al norte, con Napo; al sur, con Chimborazo, así como con Morona Santiago. Hacia el este, colinda con Pastaza y al oeste, con Tungurahua. Adicional, el cantón se encuentra a 1820 metros sobre el nivel del mar, el clima es muy agradable tanto para la gente local como para los visitantes. Las hectáreas que abarcan son 107,000, mientras que la población total proyectada al año 2021 es de 25,488 personas. En cuanto a la hidrología del cantón, cuenta con ríos aledaños como el Bascún al oeste, el Ulba al oriente y primordialmente, el Pastaza al sur (**GAD. Municipal Baños de Agua Santa, 2019**).

Figura 4

Mapa geográfico del cantón Baños de Agua Santa



Nota. información tomada de Cites- Beta Version: Campaing, (2019).

Historia

Históricamente el cantón Baños de Agua Santa nació gracias a migraciones antiguas desde Brasil, cuyos primeros habitantes dejaron huellas en lugares como las cavernas de San Pedro y Runtún. Aunque nunca tuvo una fecha oficial de fundación, la población local aumentó la cifra con la llegada de los pueblos indígenas Puruháes y Panzaleos, y seguidamente con los españoles y mestizos, quienes conectaron comercialmente la región amazónica con la andina. En el año de 1585, el sacerdote Álvaro Guerrero Zalamea impulsó el culto a la Virgen María y fundó la Estancia de Nuestra Señora de Monserratte. Durante el siglo XIX, Baños se convirtió en un refugio político y cultural, recibiendo inmigrantes colombianos y figuras destacadas como Juan Montalvo. Finalmente, en el año de 1944, se oficializó como cantón.

Actualmente, Baños mantiene latente la diversidad cultural y religiosa, reflejada en la arquitectura, gastronomía y celebraciones, que la convierten en un lugar lleno de historia y tradición (**Gobierno Provincial de Tungurahua, 2023**).

Asuntos socioeconómicos

Por otro lado, con respecto al ámbito socioeconómico que caracteriza al cantón, se menciona que la población baneña en gran mayoría se autoidentifica como mestiza, en un nivel muy bajo blancos, menos del 2% aproximadamente como indígena y menos del 1% como afroecuatoriano, montubio, mulato o negro. Esto en relación con cada una de las parroquias rurales y la única urbana existentes en el territorio en cuestión. Así mismo, en lo que concierne a la economía del cantón, se destaca la base que fortalece y dinamiza la actividad financiera y productiva se debe a las artesanías, el comercio, la actividad turística, la agricultura, la producción ganadera y la piscicultura (**GAD. Municipal Baños de Agua Santa, 2019**).

Población y muestra

En investigación, la población cualitativa se define como el grupo compuesto por sujetos, sucesos o lugares que comparten ciertas características y son seleccionados específicamente por la capacidad de proporcionar información significativa y detallada sobre el fenómeno de interés. Este concepto no se limita a ser un simple conjunto de elementos, sino que representa una entidad estructurada cuyas características únicas se identificarán y analizarán con precisión. Al centrarse en aquellos elementos que ofrecen una perspectiva profunda, la población cualitativa facilita una comprensión más completa y significativa del tema de estudio (**Vizcaíno et al., 2023**).

En la presente investigación, se tomó una población cualitativa por cuanto el conjunto de informantes fue reducido, pero significativo para la investigación. Además, estuvo conformada por un grupo homogéneo al tener características que los asemejen y cuenten con información relevante respecto al tema propuesto por la investigadora. Es así como, los sujetos fueron 3 miembros del GADBAS, uno de ellos también como servidor turístico, otro prestador de servicios turísticos y los seis

establecimientos turísticos que brindan servicios turísticos dentro del cantón Baños de Agua Santa.

Muestreo no probabilístico de tipo intencional u opinático

Según **Hernández & Carpio (2019)**, el muestreo no probabilístico de tipo intencional u opinático, consiste en la elección cuidadosa y deliberada a las personas que cumplen con las características necesarias, de tal manera que el investigador considere que serán un aporte para la investigación. Para complementar, este concepto es importante mencionar también que, en este muestreo juega un papel primordial el juicio del investigador, es así como si este es bueno la muestra conlleva un aprovechamiento en el factor tiempo y económico. Además los resultados tienden a ser más asertivos debido a la participación de expertos que tienen gran conocimiento y dominan el estudio propuesto (**Parra, 2020**).

En la presente investigación, se optó por este tipo de muestreo para que la investigadora sea quien elija a expertos que posean características específicas relacionadas con los servicios turísticos y el turismo laboral, de este modo aseguró una mayor profundidad en el análisis. Es así como, las personas seleccionadas fueron técnicos en turismo del GADBAS, asimismo servidores turísticos, quienes se encuentran inmersos en el tema y tienen conocimiento de las nuevas tendencias que se desarrollan en el territorio. Además, 6 sitios de servicios turísticos mencionados por los técnicos y servidores, los cuales son considerados con potencial o aptos para prestar el servicio a un segmento específico como el de los nómadas digitales.

Técnicas

Observación

Esta técnica consiste en mirar de manera detallada un objetivo específico, para el entendimiento de lo que está ocurriendo en una situación real. Se observan comportamientos, actitudes o hechos que se desenvuelven en un escenario determinado. Además, existen distintos tipos de observación, en primera instancia la no participante, en donde el investigador no se involucra sino mira desde fuera los acontecimientos. Así mismo esta, puede ser directa o indirecta, en la primera las

situaciones son observadas en vivo y en la segunda, la observación se da por medio de archivos multimedia, etc. Por otro lado, se encuentra la observación participante en donde el investigador se mete dentro del grupo de estudio en donde el papel no sólo es observar sino interactuar y experimentar. Es así que, se tienen tres tipos: la pasiva, la activa y la completa. Finalmente, la sistemática que consiste en una observación estructurada y planificada, al contar con un instrumento y criterios específicos a observar **(Medina et al., 2023)**.

En la presente investigación se hizo uso de esta técnica, por cuanto permitió a la investigadora observar de manera detallada los servicios turísticos para analizar si estos se adaptan a las necesidades específicas del turismo laboral. Asimismo, la observación fue sistemática debido a que, se utilizaron indicadores específicos para observar mediante un instrumento planificado y estructurado, es decir, en los 6 sitios que brindan servicios turísticos se observó lo mismo. También, fue una observación con participación pasiva, pues la investigadora realizó algunas preguntas a los servidores turísticos para completar la información de lo que se pudo observar, teniendo una interacción leve en el escenario de observación.

Entrevista

La entrevista, como herramienta clave en la investigación cualitativa, se entiende como una conversación intencionada entre el investigador y el participante, diseñada para explorar a profundidad experiencias, percepciones y realidades personales o sociales. A través de este diálogo, el objetivo es captar cómo las personas entienden y organizan el entorno en el que se desenvuelven, dándoles voz y reconociendo un contexto único. Este método permite conectar con el mundo de los entrevistados, recogiendo información significativa en relación con el conocimiento que tienen en cuanto a los temas de interés propuestos por los investigadores. Así, contribuye a la construcción de una visión más cercana y significativa de los fenómenos analizados **(González et al., 2022)**.

Esta técnica fue muy útil dentro de esta investigación, pues al ser un proceso interactivo y flexible, la entrevista facilita el entendimiento de cómo las personas interpretan el entorno y organizan las experiencias, lo cual resultó esencial para

explorar fenómenos complejos como el turismo laboral. Además, este enfoque permitió captar matices culturales, sociales y personales que enriquecen la interpretación de los datos, asegurando que, las respuestas obtenidas sean auténticas y representativas en el presente estudio. Es así como, se realizaron entrevistas a tres servidores del GAD Baños de Agua Santa, uno de ellos como prestador de servicios turísticos y un licenciado en turismo que brinda el servicio de alimentos y bebidas, teniendo en cuenta que son personas que están en contacto con el desarrollo turístico del cantón y tienen respuesta a las preguntas planteadas dentro de la investigación.

Instrumentos

Ficha de Observación

Este instrumento, es muy útil para las investigaciones cualitativas porque les permite a los investigadores tener un registro detallado de lo que se está observando y evita que algunos aspectos pasen por alto, logrando que se cumpla completamente el objetivo planteado dentro de un estudio. Resulta también una herramienta ventajosa para guiar al investigador sobre qué observar y cómo hacerlo, ayudando a reducir los sesgos. Para ello, las fichas estarán realizadas de manera adecuada para que la información relevante no quede fuera. Los datos que se recaban con este instrumento, siguen un proceso sistemático que ayuda a la buena estructuración y adaptación de acuerdo al contexto de estudio (**Medina et al., 2023**).

Para el presente trabajo de investigación, la investigadora desarrolló dos fichas de observación, enfocadas en identificar los principales establecimientos de servicios turísticos de alojamiento y alimentos y bebidas para el análisis de la respuesta del servicio ante las necesidades de la demanda. Por lo cual, una ficha estuvo diseñada para el análisis de los servicios enfocados netamente al alojamiento y la otra para los que se direccionan en brindar el servicio de alimentos y bebidas. Las fichas tienen el diseño de una lista de cotejo con cuatro elementos: indicador o criterio, cumple, no cumple para verificar el cumplimiento y las observaciones para añadir todos los detalles cualitativos que identificó la investigadora.

Guion de entrevista

Dentro de los varios instrumentos existentes en la investigación científica, el guion de entrevista es uno muy utilizado para recolectar información mediante una serie de preguntas diseñadas con antelación, las cuales permiten analizar las variables dentro de un estudio. Este contendrá preguntas directamente relacionadas con los objetivos de la investigación, debido que las respuestas obtenidas son esenciales para tomar decisiones basadas en todos los datos que proporcionan los informantes y expertos en el tema. Además, para garantizar el éxito de este instrumento, el cuestionario cumplirá con ciertos criterios como ser conciso para evitar que los participantes pierdan interés, ser claro y simple, eliminando posibles ambigüedades y asegurando respuestas precisas que aporten al análisis de los investigadores (Freire, 2019).

Este instrumento fue ideal en la presente investigación porque sirvió altamente para recopilar datos de manera organizada, permitiendo analizar la variable dependiente del estudio de forma eficiente. El diseño del guion de entrevista aseguró que las preguntas estén alineadas con uno de los objetivos específicos de la investigación, garantizando respuestas relevantes para caracterizar el turismo laboral e identificar las demandas y necesidades de los nómadas digitales dentro del cantón. De igual manera, fue primordial para derivar resultados que en realidad contribuyeron a una propuesta enfocada en una posible solución a la problemática descrita por la investigadora.

Tabla 6

Operacionalización de la variable dependiente (turismo laboral)

CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Perfil del turista	Motivaciones, necesidades del visitante, duración de estadía y características (Romero, 2024).	¿Ha notado si algunos de los visitantes, eligen a Baños de Agua Santa como un lugar para trabajar mientras realizan turismo? Desde su experiencia, ¿cuáles son las características que más distinguen a los visitantes que permanecen por más tiempo en el cantón mientras realizan actividades laborales?	Entrevista/ cuestionario

Estilo de vida y comportamiento	Forma de vivir, trabajar y relacionarse con el entorno (Jiwasiddi et al., 2024).	¿En su criterio, cuando este tipo de turistas llegan al destino, suelen integrarse con la comunidad local o prefieren mantenerse aislados? Teniendo en cuenta su función dentro del GAD Baños de Agua Santa, ¿ha observado si éstos visitantes se interesan por actividades culturales, de voluntariado o que a su vez sean integrados por la comunidad receptora? ¿Considera usted que los nómadas digitales son un grupo que se comporta en base a la responsabilidad ambiental?
Aporte al desarrollo del destino	Impacto en la economía local y diversificación (Alonso & Cano, 2019).	Desde su perspectiva profesional, ¿de qué manera cree que la presencia de los turistas laborales influye en la economía del cantón? ¿Considera que la llegada de estos visitantes contribuye a una demanda más estable de servicios turísticos a lo largo del año, reduce la estacionalidad? ¿Ha identificado cambios en la oferta turística local, entre ellos, la creación de nuevos negocios o adaptación de servicios en respuesta a la nueva tendencia en cuestión? ¿Diría que este tipo de turismo está contribuyendo a diversificar la economía de Baños más allá del turismo convencional?
Trámites y facilidades para la permanencia	Aspectos legales y acceso a servicios básicos (ONU Turismo, 2023) (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2024).	En el marco de la normativa actual, ¿conoce si existen facilidades migratorias o tipos de visado que favorecen la permanencia prolongada de estos turistas laborales? Según su opinión, ¿es sencillo para un nómada acceder a servicios como conectividad, salud o seguros durante su estadía en Baños de Agua Santa? Desde su visión, ¿considera que sería beneficioso implementar una política pública local o nacional para promover el turismo laboral en el cantón?
Escenario turístico	Entornos específicos dentro del cantón (zona urbana o rural), infraestructura, servicios e iniciativas orientadas al turista laboral	Para contextualizar mejor el turismo laboral en Baños, ¿podría identificar una zona específica del cantón ya sea urbana o rural que, a su criterio, tenga mayor potencial para recibir nómadas digitales? ¿Por qué? En la zona que menciona, ¿qué servicios turísticos considera que ya están adaptados o podrían adaptarse fácilmente a las necesidades de estos visitantes? Pensando en la infraestructura actual, ¿cree usted que existen condiciones adecuadas para que los turistas laborales trabajen de forma eficiente y

disfruten al mismo tiempo del destino?
 Para tener una visión más clara, ¿podría mencionar dentro de la zona establecida, 3 establecimientos de alojamiento y 3 de alimentos y bebidas que usted considera ideales o con potencial para atender a este perfil de turista?

Servicio de Alojamiento enfocado en la tendencia	Condiciones que hacen atractiva la estadía prolongada (Torres, 2024)	¿Podría describir algunas facilidades implementadas por el GADBAS que, estén disponibles para estancias prolongadas? En relación con la conectividad, ¿qué tan valorado cree que es el acceso a internet de alta velocidad dentro del alojamiento? ¿Considera que los espacios comunes como terrazas, salas de estar o jardines están siendo aprovechados como zonas de trabajo? Desde su experiencia, ¿qué elementos de confort son más demandados por los nómadas digitales al momento de elegir un alojamiento?
Servicio de Alimentos y Bebidas enfocado en la tendencia	Oferta alimentaria, atención y sostenibilidad (Torres, 2024)	Pensando en el estilo de vida del turista laboral, ¿qué tipo de alimentos considera que deberían estar disponibles en los establecimientos locales para satisfacer sus preferencias? ¿Conoce si existen lugares que promuevan opciones saludables, dietas personalizadas o buenas prácticas, de forma integral? ¿Cree que los espacios gastronómicos deben incorporar ambientes tranquilos y cómodos para que los visitantes trabajen o socialicen mientras consumen alimentos? En su criterio, ¿de qué manera la atención personalizada o el conocimiento de idiomas por parte del personal influyen en la satisfacción de este tipo de turista?

Nota. Elaboración propia (2025).

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

Análisis y discusión de los resultados de la variable independiente: servicios turísticos

Tabla 7

Análisis de datos de la ficha de observación del servicio de alojamiento aplicada a tres establecimientos

ÍTEM	ESTABLECIMIENTO 1			ESTABLECIMIENTO 2			ESTABLECIMIENTO 3		
	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
INFRAESTRUCTURA Y ESPACIOS DE TRABAJO									
Wi-Fi de alta velocidad (>100 MB) y con señal estable en todo el alojamiento.	X		Cuenta con Wi-Fi 6.	X		Cuenta con Wi-Fi y señal estable.	X		Cuenta con Wi-Fi y señal estable.
Existen espacios de coworking con escritorios, sillas ergonómicas e iluminación adecuada.		X	No existen espacios de coworking.		X	No existen espacios de coworking.		X	No existen espacios de coworking.
Hay suficientes enchufes en las	X		Si existen suficientes	X		Hay varios enchufes, sin	X		Si existen suficientes

habitaciones y áreas comunes del establecimiento.		enchufes.		embargo, se podrían implementar más.		enchufes.	
Se cuenta con salas privadas o cabinas para videoconferencias.		X	No cuenta con este espacio.		X	No cuenta con este espacio.	
Se ofrece acceso a impresoras, escáner y fotocopidora.	X		Se le brinda esta facilidad al turista.		X	Se le brinda esta facilidad al turista.	
Existen terrazas, jardines o espacios exteriores habilitados para trabajar.		X	Cuenta con un amplio jardín en donde el huésped tiene a disposición sillas para trabajar. Además, disponen de una cafetería con espacios adecuados para actividades laborales.		X	En las terrazas hay sillas en caso de que, el turista desee trabajar, pero faltan enchufes y mayor iluminación.	
HABITACIONES							
Habitaciones con escritorio de trabajo y silla cómoda.		X	Todas las habitaciones tienen una silla y un escritorio.		X	Todas las habitaciones cuentan con su escritorio y silla para facilitar las actividades del huésped.	
Iluminación natural y artificial adecuada en la habitación.		X	Cada habitación cuenta con los dos tipos de iluminación.		X	Todas las habitaciones tienen los dos tipos de iluminación.	

Cortinas blackout para optimizar descanso y concentración.	X	Si dispone de este tipo de cortinas pensando en la comodidad del huésped.	X	No cuenta con cortinas blackout.	X	Todas las habitaciones disponen de este tipo de cortinas para el descanso óptimo de los usuarios.
Colchones y ropa de cama de calidad para largas estadias.	X	Cuenta con colchones de calidad Chaide y ropa de cama de la marca Magnotex.	X	Los colchones y ropa de cama son ideales para largas estancias.	X	Tanto los colchones como la ropa de cama son de alta calidad.
Aire acondicionado o calefacción según el clima.		X No cuenta con aire acondicionado, pero el huésped se acerca a un área de calefacción, o a su vez pedir que se lleve un calefactor a la habitación.	X	No cuenta con aire acondicionado.	X	No cuenta con aire acondicionado.
Servicio de limpieza eficiente y frecuente.	X	Lleva un registro de limpieza de las habitaciones así no se ocupen.	X	Todos los días se realiza limpieza de las habitaciones.	X	Todos los días se realiza limpieza de las habitaciones.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS						
Tarifas especiales para estadias largas (+1 mes).	X	Dependen de la temporada y número de pax.	X	Cuenta con tarifas especiales para estancias largas.	X	El establecimiento cuenta con tarifas especiales para estadias largas manejando un descuento de confidencialidad

Desayuno incluido o servicio de comida rápida saludable.	X	El hospedaje incluye un desayuno saludable.	X	El hospedaje incluye un desayuno saludable.	X	El hospedaje incluye un desayuno saludable.	con varias agencias.
Convenios con cafeterías y restaurantes cercanos.	X	El establecimiento tiene convenios con la cafetería Ricooo Pan y Asadero Dulce Pan.	X	El alojamiento tiene convenios con la cafetería Andes Specialty Coffee, el restaurante Mestizart y Crater Rooftop Bar.	X	El hotel tiene convenios con agencias, pues recibe grupos grandes que principalmente realizan voluntariados.	
Servicios de lavandería.	X	Si dispone de este servicio a \$2,50 el kilo.	X	Si dispone de este servicio a \$2,00 el kilo.	X	Si dispone de este servicio a \$2,50 el kilo.	
Acceso a gimnasio o áreas de bienestar.	X	No cuenta con gimnasio, pero los huéspedes realizan yoga en el jardín, además cuenta con piscina y spa.	X	No cuenta con gimnasio o áreas de bienestar, sin embargo, realizan actividades para el bienestar físico como clases de baile en la terraza del hostel, en donde funciona un Rooftop.	X	No cuenta con gimnasio o áreas de bienestar.	
UBICACIÓN Y ACCESIBILIDAD							
Ubicado en zona segura con acceso a comercios esenciales.	X	La ubicación del hotel es estratégica, pues se encuentra todo lo esencial.	X	La ubicación del hostel es estratégica, pues se encuentra todo lo esencial.	X	La ubicación del hostel es estratégica, pues se encuentra todo lo esencial.	
Trasporte público o	X	Al frente del hotel	X	El hostel está	X	El transporte	

servicio de alquiler de bicicletas/ motos cercanas.		se encuentra un establecimiento de alquiler de bicicletas y también hay una parada.		rodeado de establecimientos que brindan el servicio de alquiler de bicicletas, motos o cuadrones.		urbano pasa por el hotel, además muy cerca del establecimiento existen sitios para alquilar bicicletas y motos.
Cercanía a espacios de entretenimiento, cultura y recreación.	X	Existen muchos atractivos en los alrededores del alojamiento.	X	Hay gran variedad de atractivos en los alrededores del alojamiento.	X	Cerca del hospedaje existen muchos atractivos para el disfrute del turista.
ATENCIÓN AL CLIENTE						
Atención en inglés y otros idiomas.	X	El personal tiene conocimiento en 3 idiomas: inglés, francés y portugués.	X	Todo el personal del hospedaje domina el inglés y tiene leve conocimiento de otros idiomas.	X	El personal del hotel domina el inglés, sin embargo, reciben turistas europeos que requieren comunicarse en francés.
Personal capacitado en atención a turistas y nómadas.	X	El personal recibe capacitaciones de acuerdo con las nuevas tendencias que van surgiendo.	X	El personal recibe constantes capacitaciones en atención al cliente.	X	El equipo del hotel se encuentra en capacitación constante.
SOSTENIBILIDAD Y EXPERIENCIA DEL USUARIO						
Uso de energía renovables o sistemas de ahorro energético.	X	Actualmente, el alojamiento se encuentra en un proceso de contratación de paneles solares.	X	No disponen de uso de energía renovable o sistemas de ahorro energético.	X	No disponen de uso de energía renovable o sistemas de ahorro energético.
Separación de	X	Dispone de	X	El establecimiento	X	Si cuenta con

residuos y políticas de reducción de plásticos.		basureros con 3 depósitos: plásticos, orgánicos y desechos comunes.		cuenta con políticas de reducción de plásticos.		separación de residuos y políticas de reducción de plásticos.
Actividades para networking y socialización entre huéspedes.	X	No cuenta con actividades para networking o socialización de huéspedes.	X	El hospedaje realiza varias actividades que permiten la socialización de los huéspedes, es así que, se brindan talleres de salsa, competencias de beer pong, etc.	X	No cuenta con actividades para networking o socialización de huéspedes.

Nota. Elaboración propia (2025).

Tabla 10

Análisis de datos de la ficha de observación del servicio de alimentos y bebidas aplicada a tres establecimientos

ÍTEM	ESTABLECIMIENTO 1			ESTABLECIMIENTO 2			ESTABLECIMIENTO 3		
	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
INFRAESTRUCTURA Y ESPACIOS DE TRABAJO									
Wi-Fi gratuito con señal estable y rápida.	X		Dispone de un internet estable y rápido.	X		Dispone de un internet estable y rápido.	X		Dispone de un internet estable y rápido.
Disponibilidad de enchufes accesibles en mesas o cerca de ellas.	X		Cada mesa tiene enchufe para conectar varios dispositivos.	X		Cada mesa tiene enchufe para conectar varios dispositivos.	X		Cada mesa tiene enchufe para conectar varios dispositivos.
Muebles cómodos para largas horas de trabajo (sillas acolchadas, mesas amplias).	X		Los muebles son acolchados y las mesas son amplias, pero podrían ser más altas, lo recomendable es 75cm de alto.	X		Los muebles son acolchados y las mesas son amplias, pero podrían ser más altas, lo recomendable es 75cm de alto.	X		Los muebles son acolchados y las mesas son amplias, pero podrían ser más altas, lo recomendable es 75cm de alto.
Iluminación adecuada (natural y artificial).	X		La iluminación natural y artificial es adecuada, sin embargo, se podría incluir 2 lámparas en las superficies de las mesas.	X		La iluminación natural y artificial es adecuada, sin embargo, se podría incluir 2 lámparas en las superficies de las mesas.		X	Requiere mayor iluminación natural.
Zona de coworking o mesas largas compartidas.	X		Las mesas se unen fácilmente para que se acomoden	X		Las mesas se adecúan según el número de		X	No cuenta con mesas largas compartidas o

grandes grupos de trabajo. El personal del establecimiento manifiesta que, a diario llegan varios grupos numerosos para compartir un espacio de trabajo en donde pasan largas horas.

personas que componen el grupo, para mayor comodidad.

zonas de coworking.

OFERTA GASTRONÓMICA VARIADA

Opciones de comida rápida y balanceada.	X	Hay una variedad amplia y diversa de comida rápida y balanceada.	X	Hay una variedad amplia y diversa de comida rápida y balanceada.	X	No existe comida balanceada.
Variedad de cafés, té y bebidas energéticas.	X	Hay distintos tipos de café, como filtrado y de máquina.	X	Existe un sin número de tipos de café, bastante exquisitos.	X	Si hay variedad de bebidas energéticas, pero no de café.
Refill de café, té o agua.	X	Disponen de un refill de café y distintos té.	X	No disponen de refill.	X	No disponen de refill.
Opciones de menú adaptadas a dietas específicas (vegetariana, vegana, sin gluten, etc.).	X	Tiene distintas opciones que se acoplan a necesidades específicas.	X	Cuenta con opciones veganas, deslactosadas y en el menú se advierte de alérgicos.	X	No tiene opciones de menú adaptadas a dietas específicas.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Atención en inglés y otros idiomas.	X	El personal domina el idioma inglés, pero no los demás idiomas.	X	El personal domina el idioma inglés y se encuentra en	X	El personal domina el idioma inglés, pero no los demás idiomas.
-------------------------------------	---	---	---	---	---	---

					proceso de aprendizaje de los demás idiomas.		
Promociones o membresías para clientes frecuentes.	X	Cuenta con tarjetas de fidelización de clientes.	X		Tienen convenios para descuentos con hoteles y restaurantes como Mestizart y Crater Rooftop Bar.	X	No cuenta con promociones ni membresías para clientes frecuentes.
Personal capacitado en atención a turistas y nómadas.	X	El personal está capacitado para recibir a este segmento específico, pues entienden que tienen necesidades específicas y que, pasan largas horas en el establecimiento.	X		El personal está en constante capacitación.	X	El personal está capacitado, pero no en el segmento específico de los nómadas digitales.
SOSTENIBILIDAD Y EXPERIENCIA DEL USUARIO							
Prácticas ecológicas (reciclaje, reducción de plásticos, etc.).	X	Se realizan prácticas de reciclaje en la planta de producción.	X		Realizan prácticas de reciclaje.	X	Aplican prácticas de reciclaje y reutilización.
Eventos o actividades para fomentar networking entre clientes.		X		X	No se realizan actividades para fomentar el networking entre clientes.	X	No se realizan actividades para fomentar el networking entre clientes.

Nota. Elaboración propia (2025).

Análisis e interpretación general de los datos de la variable independiente: servicios turísticos

Los resultados de las observaciones realizadas en los seis establecimientos que brindan servicios turísticos tanto de alojamiento como de alimentos y bebidas en la zona urbana del cantón muestran que, el servicio está adaptándose en gran parte a las necesidades específicas de los nómadas digitales, una tendencia turística del 2025. Esto, según el cumplimiento de los indicadores que comprendieron las fichas de observación. Es así que, empezando por el servicio de alojamiento participaron dos hoteles y un hostel, mismos que en cuanto a infraestructura y espacios de trabajo reflejan una buena conectividad, lo cual es crucial para los nómadas digitales. Sin embargo, la ausencia de espacios de coworking en los tres hospedajes es notable. Estos espacios son esenciales para la comodidad y la salud de este tipo de turistas, quienes presentan este requerimiento para trabajar durante largas horas de trabajo. Así mismo, cumplen con una cantidad adecuada de enchufes que le permitan al trabajador remoto cargar sus dispositivos para continuar con las actividades laborales que demandan el uso de la tecnología. Por otro lado, los sitios observados presentan un inconveniente significativo que es la falta de salas privadas para videoconferencias, pues la privacidad es fundamental para la concentración durante el trabajo, lo que concuerda con la teoría de Camacho (2022).

Adicional, es importante que se brinde acceso a impresoras, escáner y fotocopidora, pero este indicador únicamente lo cumplen dos de los establecimientos. Respecto a la existencia de terrazas, jardines o espacios habilitados para trabajar, se observó que, si cumplen con este indicador, pero hay áreas de mejora como la implementación de enchufes o escritorios en estos espacios. En base a lo observado en las habitaciones, se pudo determinar que dos de los alojamientos cumplen con la oferta de escritorios, sillas cómodas, buena iluminación y cortinas blackout, lo que asegura la comodidad del huésped con necesidades laborales, pero uno de los alojamientos presenta incumplimiento de lo anteriormente mencionado. Además, los tres sitios carecen de aire acondicionado y calefactor, lo que resulta ser un factor limitante para la concentración y el bienestar del nómada digital. Pero, cumplen con la calidad de los colchones y ropa de cama que es indispensable para estancias prolongadas.

Otro de los indicadores al cual dan cumplimiento todos los alojamientos, es la limpieza eficiente y frecuente, debido a que esta actividad la realizan a diario y en varios casos se lleva un registro. Dentro de los servicios complementarios, todos los alojamientos se manejan con tarifas especiales para estadías largas, éstas dependen de la temporada y el número de personas que contraten el servicio. Sin embargo, teniendo en cuenta que el nómada digital viaja solo como lo señalan Jivasiddi et al. (2024) en una investigación, este indicador se estaría cumpliendo para otro segmento de mercado, es decir, para mochileros, voluntarios, pero no específicamente para nómadas digitales. No obstante, un cumplimiento significativo por parte de los tres establecimientos es el contar con desayunos incluidos o servicio de comida rápida saludable incluido en el servicio de alojamiento, además de contar con convenios con otros establecimientos que son un plus para el perfil de turista en mención.

Adicional, los sitios de alojamiento cumplen con el servicio de lavandería a precios cómodos alrededor de \$2,50 el kilo. Teniendo en cuenta el acceso a gimnasio o áreas de bienestar específicas para el nómada digital, existe un incumplimiento en dos establecimientos, solo en uno el huésped por lo general hace uso del jardín para practicar yoga, además cuenta con piscina y spa, en otro se brindan clases de salsa o bachata para la diversión del turista, más no todos cumplen con una necesidad específica del segmento de mercado.

Respecto a la ubicación y accesibilidad los alojamientos cumplen con los 3 indicadores, esto debido a que se encuentran en una zona urbana con acceso a varios servicios, transporte y recreación. Algo fundamental también es la atención al cliente, el personal de los dos hoteles y un hostel, muestran alta capacitación y conocimiento en el idioma inglés al ser universal, sin embargo, solo dos de ellos manejan otros idiomas y es relevante que, para una buena comunicación se brinde el servicio de acuerdo con cada nacionalidad del turista nómada digital.

Y, haciendo referencia a la sostenibilidad y experiencia del usuario los tres alojamientos incumplen con el uso de energía renovables o sistemas de ahorro energético, pero cumplen con la separación de residuos y políticas de reducción de plásticos algo muy importante que contribuye a la responsabilidad ambiental del nómada. Otro punto para considerar que se incumple en los dos hoteles es que no

cuentan con actividades de networking y socialización entre huéspedes, netamente el hostel pone a disposición del nómada digital talleres de salsa, competencias de beer pong, etc. Sin embargo, la teoría menciona que este tipo de turistas busca crecer de manera personal y profesional en el destino, por lo cual una de sus necesidades es que, dentro del alojamiento se de paso a que más personas de la comunidad nómada compartan conocimientos en un espacio adecuado de trabajo.

Dentro de los resultados, se pudo destacar que, el servicio de alimentos y bebidas está más adaptado que el de alojamiento. Esto, en base a la aplicación de las fichas de observación realizadas en dos cafeterías y un restaurante. Para empezar, dentro de la infraestructura y espacios de trabajo se da cumplimiento a la mayoría de los indicadores, pues todos disponen de red Wi-Fi y señal estable, hay disponibilidad de enchufes, los muebles son cómodos y acolchados para que los nómadas trabajen por largas horas, además las mesas de las dos cafeterías se modifican para grupos grandes lo que da paso a espacios de coworking. Sin embargo, las mesas no cumplen con las medidas recomendadas por el Ministerio de deportes y turismo en la guía para la obtención del sello Nómades Digitales.

Y, por otro lado, el restaurante no dispone de mesas adaptables, lo que impide que varias personas nómadas opten por este sitio para compartir el espacio de trabajo. La iluminación es bastante buena en los dos primeros establecimientos, al contar con luz natural y artificial, pero lo ideal sería que en los escritorios se cuente con lámparas en la superficie del escritorio, una por cada esquina para que, los nómadas que hacen uso de estos en la noche trabajen de manera cómoda y saludable. En lo que respecta a la oferta gastronómica, el menú que presentan la mayoría de los establecimientos tiene opciones rápidas, variadas y adaptables a dietas específicas. Pero, una cafetería y un restaurante no cuenta con Refill de café, té o agua, además el restaurante no dispone de un menú balanceado ni se adapta a dietas específicas.

Ahora bien, en cuanto a la atención al cliente el personal está capacitado para atender al segmento específico de los nómadas digitales, pues entienden que este grupo suele permanecer un tiempo prolongado en el establecimiento. Sin embargo, para la buena comunicación netamente dominan el inglés, pero respecto a los demás idiomas sólo una cafetería se encuentra en proceso de aprendizaje. Además, dos de los sitios

cumplen con promociones o membresías para clientes frecuentes, incumpliendo con este indicador el restaurante. Finalmente, en cuanto a la sostenibilidad y experiencia del usuario, se pudo identificar que todos cumplen con prácticas ecológicas, pero ninguno realiza eventos o actividades para fomentar networking entre clientes, lo cual es sumamente importante para la satisfacción del nómada con el servicio contratado.

Análisis y discusión de los resultados de la variable dependiente: turismo laboral

Tabla 8

Triangulación hermenéutica de las entrevistas relacionadas al turismo laboral en Baños de Agua Santa

PREGUNTA	ENTREVISTADO	RESPUESTA	DISCUSIÓN DE RESULTADOS (HERMENÉUTICA/DIALÉCTICA)
¿Qué motivaciones ha observado en los visitantes que eligen Baños de Agua Santa para trabajar mientras realizan turismo?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Las facilidades y servicios que ofrecen todos en un solo lugar, la facilidad de poder conectarse, realizar su trabajo de manera remota y que muchos visitantes tienen especialidades o trabajos de esa manera.	Para Winarya & Ratih (2020), las motivaciones son el poder realizar actividades de ocio y trabajo, la oportunidad de encontrar en el destino acceso a internet de calidad, disfrute de actividades recreativas y el clima. En el mismo contexto, Huete (2022), dice que, este perfil en cuanto al ocio desea actividades al aire libre, cercanía con la naturaleza, así como una vida cultural y nocturna dinámica. Esto, se alinea con lo mencionado por los profesionales en Turismo, quienes mencionan que, los visitantes que llegan al cantón para realizar turismo y a la vez trabajar, son motivados
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Porque Baños cuenta con una infraestructura completa para atender a empresarios o personas naturales que vienen a trabajar en nuestra ciudad mientras se divierten. Baños es una ciudad tranquila a donde aún no llega la delincuencia organizada.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Las motivaciones de los visitantes para trabajar mientras realizan turismo son el entorno natural inspirador y relajante, conectividad adecuada, actividades recreativas y ubicación estratégica para explorar.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de	Este segmento busca un lugar seguro y tranquilo para realizar de forma idónea y cómoda su trabajo remoto.	

Santos Cantaritos Grill & Drinks) Además, le motivan los paisajes naturales que ayuden a la fluidez e inspiración.

por la capacidad de los servicios para satisfacer demandas como la conectividad, el clima adecuado y acogedor, una buena infraestructura y sobre todo la seguridad.

Desde su experiencia, ¿cuáles son las características que más distinguen a los visitantes que permanecen por más tiempo en el cantón mientras realizan actividades laborales?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños) Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS) Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS) Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Personas que buscan desconectarse de la ciudad en ambientes naturales que tengan conectividad, ahora la tecnología permite conectarse en lugares remotos, además de varios factores como el clima, seguridad, facilidades y su gente. Son empresarios que están relacionados a actividades turísticas. Son amantes a la naturaleza. Les gusta los lugares tranquilos fuera de las grandes ciudades. Son profesionales independientes que trabajan de manera remota. También, las características que más los distinguen son su comportamiento de larga estancia y una actitud o estilo de vida diferente. Se caracterizan por ser de nacionalidad extranjera que dependen en su gran mayoría de trabajo remoto. Buscan conocer varios destinos y países mientras siguen generando réditos económicos.	Las respuestas de los profesionales en turismo en base a la realidad del cantón tienen relación con la teoría, pues según Zhou et al. (2024), resalta que este tipo de turistas se caracteriza por tener una permanencia más prolongada en el destino, tiene un estilo de vida diferente al resto de turistas, busca climas agradables, conexión a internet. Además, son un grupo que se distingue por tener profesiones que le permitan realizar trabajo remoto como.
¿Bajo su criterio, cuando este tipo de turistas llegan al destino, suelen integrarse con la comunidad local o prefieren mantenerse aislados?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños) Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y	Buscan un ambiente híbrido, relacionando aislarse y conocer o compartir con la comunidad, mucha gente de la comunidad tiene amigos extranjeros. Prefieren mantenerse un poco aislados, pero si su trabajo es relacionado a alguna cosa que tenga que ver con la sociedad,	La academia revela que, los nómadas digitales buscan tener una conexión con la comunidad local (Restrepo, 2023). Mientras que, en el cantón los técnicos identifican que, este perfil de turista presenta una

	Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	seguro buscan espacios para relacionarse con la gente.	combinación entre la integración y el aislamiento, esto depende de la actividad, si está relacionada con el trabajo buscan un espacio tranquilo y alejado de la aglomeración, pero si se centran en la recreación procuran crear lazos con la localidad.
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	La mayoría tiene integración con la comunidad porque buscan experiencias auténticas y actividades colaborativas.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	En base a mi experiencia, he notado que si buscan integrarse, por lo general tiene una estadía un poco prolongada en el cantón.	
¿Ha observado si estos viajeros se interesan por actividades culturales, de voluntariado o que a su vez sean integrados por la comunidad receptora?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Sí, por el intercambio cultural y de conocimiento es una relación ganar-ganar, pues practican un nuevo idioma.	Las respuestas brindadas por los profesionales en Turismo coinciden con la teoría, Restrepo (2023), señala que el turismo laboral es un canal para que los nómadas digitales aporten a proyectos comunitarios y propuestas de conservación. En el cantón, esta tendencia turística busca un intercambio cultural en donde el objetivo es aprender el idioma, es decir, el castellano. Asimismo, se interesa por actividades de voluntariado en sectores de rescate animal.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	No se conoce muchos casos de este tipo de turistas, la mayoría creo hace su trabajo y se va, muy pocos hacen voluntariado, considero que depende de su especialidad.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Sí como: artesanías y talleres cortos de gastronomía, así como eventos musicales y artísticos.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Sí, la mayoría de ellos suelen interesarse en actividades culturales o a su vez voluntariados en sectores de rescate animal como el zoológico o Animal Park.	
¿Considera usted que los nómadas digitales son un grupo que incorpora en su comportamiento en el destino, principios de responsabilidad ambiental?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Generalmente si tienen responsabilidad y conciencia ambiental, pues respetan la naturaleza y se adaptan a su ambiente, en ocasiones se involucran en programas ambientales.	Los profesionales en Turismo destacan que este tipo de turistas son comprometidos con el cuidado del ambiente, pues incluyen en su comportamiento prácticas como involucramiento en programas ambientales, consumo responsable de los recursos, uso de
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico	Creo que muy poco porque las redes solo buscan ganar más dinero, su trabajo es a distancia y considero que, en esa búsqueda de cumplir sus metas,	

	de Turismo del GADBAS)	no tienen tiempo para estos temas salvo el caso de su especialidad.	botellas retornables y uso de bicicleta como transporte para evitar la contaminación. Esto, se alinea con lo mencionado por Restrepo (2023), quien resalta que el nomadismo digital lleva un estilo de vida, en donde su objetivo al visitar un destino es generar la menor huella posible.
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Sí, tienen un consumo responsable de los recursos, usan botellas retornables y bicicletas como transporte público.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Por lo general sí, son un grupo de personas que en su propia personalidad o formación tienen conciencia por el medio ambiente, por lo tanto, a cualquier destino que lleguen, siempre se verán interesados por este factor.	
Desde su perspectiva profesional, ¿de qué manera cree que la presencia de los turistas laborales influye en la economía del cantón?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Mejora el dinamismo económico, debido que este perfil de turistas pernocta por varios días, semanas o meses, pues su condición remota le permite.	En el cantón, según mencionan los profesionales en Turismo, la presencia de los turistas laborales tiene alto impacto en la economía local, esto debido a que, son un grupo que permanece mayor tiempo en un destino y tiene un perfil con alta posibilidad de consumo en Baños de Agua Santa.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Influye positivamente porque es gente que gasta más dinero que el turista promedio al ser su tiempo de estadía siempre es más prolongado.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Ingresos constantes, impulso al alquiler a largo plazo.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	A mí parecer no es un tipo de turista que tenga un gran impacto a nivel cantonal, pues dicho turismo se desarrolla a muy poca escala en Baños.	
¿Considera que la llegada de estos visitantes contribuye a una demanda más estable de servicios turísticos a lo largo del año, reduce la	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Sí, porque la permanencia aumenta la cadena de valor del turismo.	Según Lopes (2024), los nómadas digitales aportan a la ruptura de la estacionalidad de los destinos. Esto, es afirmado por los técnicos y servidores turísticos previamente entrevistados, quienes mencionan que, este
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en	Sí, hace falta una oferta más especializada para este tipo de visitantes para que no sea	

estacionalidad?	Turismo y estacionaria, sino más tipo de turistas al Hotelaría, Técnico permanente. permanecer un tiempo de Turismo del prolongado en el GADBAS) cantón, reducen los
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS) Ayudan a reducir la dependencia de picos estacionales. Además, mejoran la planificación operativa y reduce los periodos de desocupación. picos estacionales, logrando menos periodos de desocupación en los servicios turísticos.
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks) Considero que sí contribuyen en parte debido que, en su mayoría son personas que generan contenido en redes sociales de los distintos sitios turísticos o culturales que visitan, lo cual significa un aporte para la promoción del cantón.
¿Cuál es el promedio de estancia de este tipo de turistas?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños) Una semana. Para Mira et al. (2024), estos turistas permanecen en el destino por menos de un año, alineándose con las respuestas de los profesionales de turismo que responden a esta pregunta confirmando que, los nómadas digitales se quedan en el cantón por días, semanas, hasta los dos meses
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelaría, Técnico de Turismo del GADBAS) Los días de estadía generalmente son prolongados, según tengo conocimiento, los periodos mínimos son de 8 días y se alargan por meses, por ello buscan combinar su trabajo con actividades. aproximadamente.
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS) Entre 2 semanas y 2 meses, algunos, más tiempo. Cabe recalcar que no existe un promedio temporal en específico, debido a que no se cuenta con un registro de esta tendencia.
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks) Por lo general este tipo de turistas tienen estadías prolongadas de mínimo 15 días a un mes.
¿Cuáles cree que son las razones para que el turista nómada tenga una estancia más prolongada en el cantón?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños) Las facilidades que encuentra en todos los establecimientos turísticos y ahora con los inmuebles habitacionales es más fácil encontrar lugares totalmente equipados. Para los profesionales de Turismo, el cantón es ideal para atraer este segmento de mercado debido a varias razones, entre ellas las facilidades, la variedad de servicios turísticos,
	Luis Alberto La situación geográfica de

	Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Baños porque de aquí se puede trasladar en pocas horas a cualquier lugar del país. La variedad y cantidad de servicios turísticos que tiene el cantón. Además, el gran número de actividades turísticas cercanas. Y, el clima como la calidez de su gente.	el clima, la ubicación estratégica de Baños de Agua Santa y sobre todo el equilibrio entre el trabajo y el descanso. Esto, lo afirma De Carlo (2021), mencionando que, las razones son principalmente el clima, la infraestructura que facilite la productividad y el hallar un equilibrio entre eficiencia laboral y calidad de vida. Dándole prioridad a destinos que ofrezcan actividades recreativas y sociales.
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Valoran entornos tranquilos, encuentran en el cantón un equilibrio entre trabajo y descanso.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Porque buscan generar algún tipo de sustento económico para su próximo destino y tienen variedad de atractivos o puntos de visita en el sector.	
¿Qué época es la más atractiva para la estancia de este tipo de turista?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Verano o la época seca desde septiembre a abril.	Los técnicos del GADBAS y los servidores turísticos del cantón, concuerdan que la época más idónea es en temporada baja, fuera de feriados en donde hay menos afluencia de turistas, pero por otro lado hay nómadas que prefieren verano.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Las épocas más idóneas son en temporadas bajas y fuera de los feriados (enero, mayo, agosto, octubre, noviembre). Aquí, existe menos afluencia turística.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Durante la temporalidad baja, así tienen menos aglomeraciones y precios más accesibles.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	En base a mi experiencia personal, no existe una época definida para este tipo de turistas.	
¿Ha identificado cambios en la oferta turística local, entre ellos, la creación de	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-	Sí, debido a que, si no nos adaptamos a los turistas, elegirán otro destino.	Según los técnicos del GADBAS, la oferta turística local si ha tenido varios cambios, principalmente en el

nuevos negocios o adaptación de servicios en respuesta a la nueva tendencia en cuestión?	Napolitano Apart Hotel en Baños)		servicio de alojamiento y servicio de alimentos y bebidas, específicamente los hoteles y cafeterías, que se están adaptando a los requerimientos de los nómadas, como implementar una red Wi-Fi más estable, mesas amplias para trabajo, enchufes, entre otros. De manera semejante el Ministerio de Turismo y Deportes de Argentina (2024), menciona que los servicios turísticos modificarán la oferta de acuerdo con las necesidades específicas de los nómadas digitales.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	La oferta si crece cada día, pero no con establecimientos o empresas turísticas especializadas en este tipo de turistas, hoy los famosos inmuebles habitacionales creo prestan condiciones.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Sí, aumentaron cafeterías, restaurantes y hostales con mesas amplias, enchufes y Wi-Fi estable.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Sí, los negocios siempre se adaptan a las necesidades de los clientes y lo que ellos demandan.	

¿Diría que este tipo de turismo está contribuyendo a diversificar la economía de Baños de Agua Santa más allá del turismo convencional?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Sí, porque permite captar turistas potenciales.	Para los profesionales del cantón Baños este tipo de turistas si contribuyen significativamente a la diversificación de la economía, porque su perfil le permite consumir varios servicios locales.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Claro que sí, es un aporte para que inclusive mejore la calidad de los servicios en general, con esto se motiva a que este segmento viaje más a Baños.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Son un motor clave para diversificar la economía porque apoyan a productos locales como: agricultura, artesanías y productos orgánicos.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Sí, debido a que, cada vez es más diversificada la demanda y sus tipos, exigiendo así la implementación de nuevos espacios idóneos para su desarrollo.	
En el marco de la normativa actual,	Paúl Repetto (Servidor Público-	Sí, ingrean con permiso de trabajo.	Las respuestas de los profesionales del

¿conoce si existen facilidades migratorias o tipos de visado que favorecen la permanencia prolongada de estos turistas laborales?	Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)			cantón muestran que existe una falta de información con respecto al visado nómada. Sin embargo, es importante mencionar de la existencia de este visado de residencia temporal para rentistas para trabajo remoto, con origen en el año 2022, en donde el nómada permanece hasta 2 años en el Ecuador.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Desconozco de este tema y aquí en Baños no existe una oficina de migración que ayudaría a responder este tema.		
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Existen las visas prolongadas hasta 90 días.		
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Tengo conocimiento que existe un tipo de visado con una duración de un año para este tipo de turistas.		
Según su opinión, ¿es sencillo para un nómada acceder a servicios como conectividad, salud o seguros durante su estadía en Baños de Agua Santa?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Sí, porque los servicios se contratan online y los visitantes extranjeros llegan con seguro de viaje.		Huete (2022), menciona que los nómadas digitales aprecian destinos que ofrezcan bienestar como servicios de salud, seguros y ciudadanía digital. Esto, se alinea con lo descrito por los profesionales en turismo de Baños de agua Santa, quienes dicen que, este grupo accede fácilmente a servicios generales como conectividad, salud o seguros, debido a que, hoy en día es muy fácil tramitar esto en línea.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Sí, porque baños es un cantón pequeño con todos los servicios solo falta que se promocióne este tipo de servicios.		
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Sí claro, ellos tienen acceso fácil tanto a conectividad y a servicios de salud.		
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Sí, la gran mayoría de establecimientos brindan acceso a conectividad Wi-Fi, la salud es pública y se hace uso de esta en el hospital básico general, pero no existe seguros públicos que respaldan la estadía de los turistas		
Desde su visión, ¿considera que	Paúl Repetto (Servidor Público-	No, porque limitaríamos la libre competencia, pero sí crear		En el cantón, la mayoría de los

sería beneficioso implementar una política pública local o nacional para promover el turismo laboral en el cantón?	Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	reglamento de permanencia.	profesionales ven factible la implementación de políticas que promuevan el turismo laboral, puesto que contribuiría al desarrollo de Baños y fortalecería su economía. Sin embargo, también se menciona que esta acción resulta en la limitación de la libre competencia, pero se podría crear un reglamento de permanencia. Basando estas respuestas en la academia, se asemeja a la investigación de Astudillo et al. (2023), quienes destacan la necesidad de políticas para impulsar la satisfacción del turista en cuanto a los servicios.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Sería necesario para atraer más de este segmento de turistas que en otros países está bien consolidado y deja grandes réditos porque se queda varias temporadas.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Sí, podría ser beneficioso para la economía y el desarrollo sostenible del destino.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Sí, considero que sería de beneficio, pues a través de ello se podría implementar un poco más el turismo laboral en el cantón y de esta manera un nicho que aún no se ha explotado.	
Para contextualizar mejor el turismo laboral en Baños de Agua Santa, ¿podría identificar una zona específica del cantón ya sea urbana o rural que, a su criterio, tenga mayor potencial para recibir nómadas digitales? ¿Por qué?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Los nómadas laborales buscan espacios rurales evitando tomar mucho contacto, pero sin dejar de recorrer la localidad.	La zona con mayor potencial para recibir nómadas digitales según los entrevistados, es el centro del cantón, es decir la parte urbana, pues concentra gran variedad de servicios y cuenta con una buena conectividad.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	En el centro del cantón porque allí están cerca todos los servicios necesarios, pero en la zona rural hay establecimientos que satisfacen ser todas las necesidades.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Centro urbano porque al ser el núcleo de la ciudad tiene buena conectividad, servicios y potenciales espacios principalmente avenida Montalvo.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-	Si, en la parte urbana varios establecimientos de alojamiento,	

	servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	así como también de alimentos y bebidas.	
En la zona que menciona, ¿qué servicios turísticos considera que ya están adaptados o podrían adaptarse fácilmente a las necesidades de estos visitantes?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	La conectividad de las vías es gestión pública y la mayoría se adapta a los turistas tendencias.	Dentro del cantón, los servicios turísticos que se están adaptando son el alojamiento, alimentos y bebidas, recreación. Además, cuentan con conectividad como gestión pública lo cual, posibilita a los establecimientos la adaptación a esta tendencia específica.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Planta hotelera, alimentos y bebidas transporte, operadoras de turismo y servicios básicos buenos, también salud. Todo esto con mejores facilidades en la zona urbana.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Más espacios para áreas de trabajo, conectividad de más alta calidad y actividades recreativas (ciclismo de montaña).	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Todo lo relacionado a la conectividad en la red, así como también acceso a energía eléctrica y de establecimientos que tienen áreas específicas que son idóneas para desarrollar sus actividades.	
Pensando en la infraestructura actual, ¿cree usted que existen condiciones adecuadas para que los turistas laborales trabajen de forma eficiente y disfruten al mismo tiempo del destino?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Sí, porque el destino tiene la capacidad y estamos preparados.	Actualmente, el cantón cuenta con una infraestructura que demuestra que Baños de Agua Santa está preparado para atender a la tendencia de turismo laboral con énfasis en los nómadas digitales. Esto, según lo mencionan los profesionales entrevistados.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Sí, hay una infraestructura consolidada para que ofrezcan todas las condiciones idóneas para este tipo de turismo, sólo tendría que especializarse un poco más.	Para De Carlo (2021), esta infraestructura es principalmente comprendida por espacios de trabajo y una buena conectividad.
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Si, son puntos fuertes de la ciudad, pero algunas áreas necesitan desarrollo para obtener un mejor servicio.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-	Sí, pero son muy pocos establecimientos que cuentan	

	servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	con ello.	
Para tener una visión más clara, ¿podría mencionar dentro de la zona establecida, 3 establecimientos de alojamiento y 3 de alimentos y bebidas que usted considera ideales o con potencial para atender a este perfil de turista?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños) Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS) Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS) Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Hotel Napolitano Apart, Finca Pal Monte y Monte Selva. Cafetería y restaurante Café Ricooo Pan, Mozzafiato y My Veg restaurant. Hotel Sangay, Hostería Monte Selva y Hostería Samari. Restaurante La Castellana, Restaurante Gertrudis y Restaurante Mestizart. Dentro de alojamiento: Selina, Sangay y Monte Selva. En lo que corresponde a alimentos y bebidas: Cherusker, Soma Beer Garden y Leprechaun. Alojamiento: Socialtel, Monte Selva y Hotel Sangay. Alimentos y bebidas: Nativa Gastro Bar, Honey coffee & tea y Azotea 740.	Las respuestas de los profesionales permitieron seleccionar 3 establecimientos de alimentos y bebidas y 3 de alojamiento. Siendo estos: Hostería Monte Selva, Sociatel, Hotel Napolitano Apart, Restaurante Mestizart, Honey coffee & tea y Azotea 740. Para González (2022), con relación a los servicios, resulta fundamental que los prestadores turísticos tengan la capacidad de sobrellevar los cambios repentinos que presentan los turistas debido a las nuevas tendencias turísticas, mostrando una adaptación a las necesidades específicas.
¿Podría describir algunas facilidades implementadas por el GADBAS que, estén disponibles para estancias prolongadas?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños) Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS) Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS) Guillermo Sánchez	Acreditación de servicios y productos turísticos. Capacitación para establecimientos. Los balnearios son sitios de descanso para este tipo de turismo. También, hay espacios públicos como parques que son lugares tranquilos y seguros. No existen facilidades por el momento. Actualmente, no existen	En el cantón, las facilidades que mencionan los profesionales que se han implementado por parte del GADBAS son la capacitación a servidores turísticos, parques seguros y tranquilos para trabajar, sin embargo; 2 de los entrevistados menciona que no existen facilidades implementadas. Resultando en una posible área de mejora.

	(Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	facilidades por parte de ninguna entidad pública del cantón.	
En relación con la conectividad, ¿qué tan valorado cree que es el acceso a internet de alta velocidad dentro del servicio de alojamiento?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Es un factor importante para poder trabajar remotamente, ahora existe Wi-Fi 7+.	Para los profesionales en turismo, el acceso a internet es altamente valorado, pues cuentan con buena conectividad estable y rápida. Lo cual, es un indicador para entender que, dentro del servicio de alojamiento se está tomando en cuenta las necesidades del turismo laboral. Según lo menciona Huete (2022), los nómadas digitales valoran esta acción dentro del servicio.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	En mi experiencia como técnico de turismo, no se ha recibido quejas por parte de turistas respecto al servicio de internet, por lo tanto, considero que es bueno.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Es muy valorado, puesto que trabajan eficientemente al igual que hacen sus videollamadas y también al tiempo de descargar archivos.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Es muy valorado, los visitantes en su gran mayoría necesitan de conexión en la red.	
¿Considera que los espacios comunes como terrazas, salas de estar o jardines están siendo aprovechados como zonas de trabajo en los alojamientos?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Sí, porque crean ambientes agradables y acogedores para que el turista tenga todo en un solo lugar.	Según Camacho (2020), adaptar estos espacios es indispensable para que el turista encuentre un lugar fuera de la rutina laboral. En el cantón de Baños de Agua Santa, con las respuestas brindadas por los profesionales entrevistados, se puede decir que, las terrazas, salas de estar o jardines si están adecuados para que el turista trabaje, sin embargo, es necesaria la información hacia el viajero para que
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	En la mayoría de los establecimientos de alojamiento no son bien utilizados, en especial las terrazas, actualmente recién se están adecuando para que los turistas tengan la posibilidad de realizar actividades laborales.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Sí son aprovechados, debido que, los servidores turísticos saben que estos espacios y recursos son valiosos para los turistas.	

	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Considero que sí, pero no como se debería, pues la falta de información hacia los turistas es relevante, es decir, el turista no sabe que el establecimiento cuenta con dicha área para realizar su trabajo.	conozca de la existencia de estos espacios y así, se saque el mayor provecho de estos sitios.
Desde su experiencia, ¿qué elementos de confort son más demandados por los nómadas digitales al momento de elegir un alojamiento?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Velocidad de conectividad, áreas comunes y espacios de fumadores.	Las respuestas de las personas entrevistadas no están alejadas de la teoría mencionada por Camacho (2022), quien menciona que, al momento de elegir un alojamiento los nómadas toman en cuenta elementos como comodidad, seguridad y facilidad, haciendo alusión a las habitaciones confortables con mobiliario adecuado para largas estancias, además una ubicación segura y sobre todo una buena conectividad para poder trabajar.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Habitaciones confortables con camas cómodas, sala de estar en jardín con una mesa de trabajo e internet rápido.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Comodidad, funcionalidad y conectividad.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Sillas y mesas cómodas con una buena vista y ambiente relajado para sus actividades.	
Pensando en el estilo de vida del turista laboral, ¿qué tipo de alimentos considera que deberían estar disponibles en los establecimientos locales para satisfacer sus preferencias?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Opciones vegetarianas y saludables, además que sean de fácil acceso como delivery puerta a puerta.	Las respuestas de los profesionales concuerdan en que, los establecimientos deben contar con opciones vegetarianas, saludables y nutritivas. Además, debe tener un menú que incluya productos típicos de la localidad, pues los nómadas digitales buscan conocer a profundidad la cultura del destino en donde se está quedando. Esto, corroboran los autores Zhou et al., (2024), quienes
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Comida con productos típicos de la zona, orgánicos, recetas de casa con productos que no se encuentran en cualquier sitio.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Snacks saludables, bowls nutritivos y café de especialidad.	
	Guillermo Sánchez	Todo lo que tenga que ver con	

	(Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	alimentación equilibrada y saludable.	aseguran que, es necesaria la comida rápida que asegure una dieta nutritiva durante la estancia.
¿Conoce establecimientos de alimentos y bebidas que promuevan opciones saludables, dietas personalizadas o buenas prácticas, de forma integral?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Sí, dentro del cantón la mayoría de los establecimientos mantienen menús saludables y existen locales especializados en este tipo de comidas.	En el cantón Baños de Agua Santa, los establecimientos en su mayoría promueven opciones saludables, dietas personalizadas o buenas prácticas tales como: My veg. Restaurante, Casa Hood, La Floresta, Leprechaun y Green Coffee Cafetería.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	En varios restaurantes ofrecen estas alternativas, dos de ellos que conozco son My veg. Restaurante y Casa Hood.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Restaurante La Floresta y Leprechaun.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor turístico propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Sí, uno de ellos es Green Coffee Cafetería.	
¿Cree que los espacios gastronómicos deben incorporar ambientes tranquilos y cómodos para que los visitantes trabajen o socialicen mientras consumen alimentos?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Por lo general todos disponen de estos espacios, pero las cafeterías son las que más incorporan estos ambientes.	Los entrevistados concuerdan en que, si es importante incorporar ambientes tranquilos y cómodos. Por otra parte, las cafeterías dan mayor respuesta a lo mencionado y los demás establecimientos en muchas ocasiones no cumplen con condiciones adecuadas enfocadas en este segmento específico.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Si es importante a razón de que, la mayoría de los establecimientos tienen locales muy pequeños, con condiciones no aptas para este segmento de turistas, más bien hay establecimientos para el segmento mochilero que prestan estas condiciones en sus espacios.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Sí, porque estimulan el bienestar y la permanencia. Además, favorecen la concentración y el trabajo.	

	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Considero que sí, o destinar un espacio específico para este tipo de visitantes.	
En su criterio, ¿de qué manera la atención personalizada o el conocimiento de idiomas por parte del personal en los establecimientos de alojamiento y alimentos y bebidas influyen en la satisfacción de este tipo de turista?	Paúl Repetto (Servidor Público-Analista de Turismo del GADBAS y servidor turístico-Napolitano Apart Hotel en Baños)	Es muy importante mostrar un destino de calidad y servicio enfocado a satisfacer las necesidades de los turistas que nos visitan.	Las investigaciones dicen que, la atención en inglés y otros idiomas es fundamental para la comunicación entre los prestadores de servicios turísticos y los usuarios (Chantree, 2020). Los profesionales en Turismo del cantón comparten esta idea. Pues, para ellos el brindar una atención personalizada y el conocer idiomas extranjeros es fundamental para dar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades del turista y que, muestren la capacidad del destino.
	Luis Alberto Chávez (Magister-Licenciado en Turismo y Hotelería, Técnico de Turismo del GADBAS)	Actualmente, todas las personas que trabajan en atención a turistas deben conocer idiomas porque eso en primer lugar eleva la calidad de servicio del establecimiento y lo más importante los turistas de habla extranjera se comunicarán mejor, se sienten bien, lo cual influye en su satisfacción a parte de la buena atención.	
	Patricio Pazos (Lic. Turismo, Técnico de Turismo del GADBAS)	Dan paso a una comunicación inmediata, generan confianza y reflejan profesionalismo.	
	Guillermo Sánchez (Lic. Turismo-servidor propietario de Santos Cantaritos Grill & Drinks)	Considero que, en su gran mayoría tiene influencia debido que, el turista se va a sentir más cómodo e implementará una comunicación eficaz acorde a sus necesidades.	

Nota. Elaboración propia (2025).

Análisis e interpretación general de la triangulación de datos de la variable dependiente: turismo laboral

Los resultados de la entrevista realizada a dos técnicos de Turismo del GADBAS y dos servidores turísticos acerca del turismo laboral en el cantón, reflejan que Baños tiene una idea de este segmento específico, mismo que busca no solo un entorno propicio para trabajar sino también un equilibrio entre trabajo y ocio. Además, tiene motivaciones y preferencias como el acceso a un internet eficiente, actividades que le ayuden a establecer relaciones con otros profesionales y con la sociedad que

compone el destino en general, lo que se asemeja con la teoría descrita en el marco teórico, en este caso con el autor Huete (2022), quien incluye todos estos factores como parte influyente para que el nómada elija un destino.

Asimismo, el comportamiento de este perfil de turista por lo general depende del contexto en el que se encuentre, si realiza actividades laborales prefiere mantenerse aislado, fuera del ruido y demás; mientras que, si está en su momento de ocio tiende a buscar integración con la comunidad receptora y socializar con más personas. Por otro lado, los entrevistados están conscientes de que, los nómadas digitales aportan significativamente al destino al tener incorporada en su comportamiento la responsabilidad ambiental al visitar un sitio. Adicional, contribuyen a la dinamización de la economía local, pues permanecen en Baños de Agua Santa por un tiempo más prolongado que el turista promedio. Esto es, por días, semanas hasta los dos meses aproximadamente.

Sumado a esto, los profesionales consideran que Baños de Agua Santa posee las condiciones ideales para atraer a estos turistas, debido a su clima, infraestructura, ubicación estratégica y la oferta de actividades recreativas y culturales que permiten un equilibrio entre trabajo y descanso. La adaptación de servicios turísticos, como la mejora en conectividad, espacios de trabajo adecuados y una oferta gastronómica que incluya opciones saludables y típicas del lugar, refleja una comprensión de las necesidades específicas de los nómadas digitales, en línea con las recomendaciones de De Carlo (2021) y Huete (2022). La importancia de contar con infraestructura moderna, estable y accesible es fundamental, pues estos turistas valoran altamente la conectividad y la comodidad.

Pese a que, existe un reconocimiento del potencial que estos turistas representan, existen áreas de mejora en la implementación de facilidades y políticas públicas. Algunos entrevistados mencionaron la falta de información específica sobre el visado nómada, aunque existe una normativa de residencia temporal que facilitarán su permanencia en Ecuador. La creación de políticas específicas, tal como sugiere Astudillo et al., (2023), sería clave para potenciar aún más esta tendencia y adecuar la oferta a sus necesidades, garantiza una competencia justa y una experiencia satisfactoria.

Con las respuestas obtenidas, se evidenció que, los establecimientos en Baños ya realizan cambios que representan a las demandas del turismo laboral, como la mejora en servicios de alojamiento y alimentación, y la creación de espacios adecuados para trabajar. Sin embargo, falta trabajar en la comunicación y promoción de estos espacios, así como se requiere mayor capacitación del personal para atender en idiomas extranjeros, elementos resaltados tanto por los profesionales entrevistados como por la literatura según Chantree (2020). Finalmente, es importante mencionar que, se tuvo como resultado que, la temporada baja sería el momento más adecuado para promover este segmento de mercado, aunque algunos nómadas prefieren viajar en verano, lo que conlleva que la oferta de servicios será más flexible y adaptada a diferentes preferencias.

3.2 Generación de hipótesis

Luego de realizar una investigación bibliográfica y de campo con relación a los servicios turísticos y el turismo laboral en Baños de Agua Santa, y basándose en los diferentes resultados, vivencias y experiencias, la investigadora plantea como hipótesis:

H_1 : Los servicios turísticos **SI SE ADAPTAN** a las necesidades específicas del turismo laboral en el cantón Baños de Agua Santa.

H_0 : Los servicios turísticos **NO SE ADAPTAN** a las necesidades específicas del turismo laboral en el cantón Baños de Agua Santa.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Con la investigación se identificó dentro de la variable independiente que, los seis establecimientos turísticos estudiados en la zona urbana del cantón muestran avances notables en la adaptación del servicio a las necesidades específicas del segmento de los nómadas digitales, especialmente en el área de alimentos y bebidas. Sin embargo, existen incumplimientos relevantes en la oferta de servicios de alojamiento que limitan una experiencia satisfactoria para este perfil de turista, cuya demanda no solo implica comodidad, sino también espacios adecuados para trabajar, privacidad y oportunidades de interacción social. Además, a pesar de que los alojamientos cumplen parcialmente con indicadores relacionados a la infraestructura, conectividad y limpieza, presentan deficiencias en aspectos esenciales como la disponibilidad de espacios de coworking, salas privadas para videoconferencias, sistemas de climatización adecuados y actividades de networking. Por otro lado, los servicios de alimentos y bebidas ofrecen buena conectividad, mobiliario cómodo y opciones gastronómicas variadas, aunque requieren mejorar en aspectos relacionados con la infraestructura de mesas, iluminación en horarios nocturnos y sostenibilidad en la oferta gastronómica.

Con los resultados obtenidos en la variable dependiente, se concluye que, el cantón Baños de Agua Santa presenta un gran potencial para atraer y consolidar el turismo laboral, específicamente a los nómadas digitales, gracias a sus condiciones naturales, infraestructura y diversidad en la oferta. Los hallazgos reflejaron que, este segmento busca un equilibrio entre trabajo y ocio, valorando especialmente la conectividad, espacios adecuados para trabajar, actividades sociales y un entorno que fomente la responsabilidad ambiental, así como el bienestar personal. Además, la percepción de los profesionales que participaron en la entrevista indica que, aunque ya se está realizando esfuerzos para adaptar la oferta turística a estas demandas, aún existen áreas de mejora en la promoción, comunicación y capacitación del personal en

idiomas extranjeros, adicional el desarrollo de políticas públicas específicas que faciliten la permanencia y experiencia de los nómadas en el destino. En la misma línea, la existencia de una normativa de residencia temporal y la posibilidad de fortalecer la oferta en temporada baja representan oportunidades para este grupo específico de turistas.

La creación de una revista digital resulta una estrategia relevante para desarrollar el turismo laboral enfocado en los nómadas digitales en el cantón Baños de Agua Santa, debido a que contiene una descripción de cómo se está manejando la tendencia actualmente, ayuda al entendimiento de las expectativas y demandas de este segmento de mercado, así como contribuye a que, los prestadores turísticos tengan la información necesaria acerca de los requerimientos específicos en cuanto al servicio y de esta manera adapten el mismo para atraer este grupo de turistas que representa un desarrollo local mayor que el turista promedio.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda a los prestadores de servicios turísticos, incorporar en los establecimientos espacios de coworking y salas privadas para videoconferencias, adaptados a las demandas específicas del perfil turístico investigado. Además, invertir en mejoras de infraestructura, como la instalación de sistemas de climatización, enchufes adicionales y mobiliario ergonómico, para la mejor productividad y bienestar de estos turistas. Asimismo, promover actividades de networking y socialización dentro de los alojamientos, mediante talleres, eventos o espacios diseñados para facilitar la interacción entre huéspedes y con la comunidad local. Y, fortalecer la capacitación del personal en idiomas adicionales para la mejor comunicación y servicio inclusivo acorde a la diversidad de nacionalidades que conforman este mercado.

Es fundamental que las autoridades y actores del sector turístico en Baños de Agua Santa desarrollen e implementen políticas públicas específicas dirigidas a facilitar la llegada y permanencia de los nómadas digitales, incluyendo la promoción de programas de visados o permisos de residencia temporales adaptados a sus necesidades. Además, se recomienda fortalecer la infraestructura tecnológica y de servicios, así como diseñar campañas de promoción dirigidas a este segmento.

Adicional, resulta crucial el brindar capacitaciones destinadas a los prestadores turísticos, enfocadas en el aprendizaje de varios idiomas distintos al inglés, así como en la oferta de servicios adaptados a este tipo de turistas para garantizar una experiencia satisfactoria que, posicione al cantón como un destino ideal para atraer a esta tenencia turística.

Se recomienda que, los prestadores de servicios turísticos hagan uso de la revista digital como un medio para mejorar y adaptar de manera adecuada el servicio para el segmento emergente de los nómadas digitales en base a la información descrita gracias a la investigación. Asimismo, se sugiere que el GADBAS difunda a través de sus redes sociales esta herramienta importante para el desarrollo del turismo laboral en el cantón. Además, la revista digital será utilizada para las capacitaciones que lanza la municipalidad dirigida a los servidores turísticos para posicionar a Baños de Agua Santa como un destino amigable para este tipo de turistas.

PROPUESTA

- **Título de la propuesta**

Nómadas digitales: Una oportunidad para Baños de Agua Santa- Revista ilustrativa para servidores turísticos

- **Objetivo de la propuesta**

Desarrollar una revista digital técnica e informativa, destinada a los prestadores de servicios turísticos de Baños de Agua Santa, con el fin de divulgar el perfil de los nómadas digitales como segmento emergente del turismo laboral y proponer áreas de mejora en los servicios de alojamiento y alimentos y bebidas, en base a la investigación realizada.

- **Justificación**

La realización de la revista digital ilustrativa representa una oportunidad para divulgar de manera clara y accesible la nueva tendencia de los nómadas digitales como segmento emergente del turismo laboral, así servirá de guía para que los establecimientos conozcan cuales son las necesidades específicas de este tipo de turistas y tengan conocimiento detallado de qué se incluirá en el servicio, así como tener un análisis de la oferta que actualmente se está brindando y cuáles son las áreas de mejora. Además, será una base para que el catón tenga una idea del comportamiento de este grupo de turistas dentro del cantón, las expectativas y demandas que le caracterizan como practicantes de la tendencia turística en cuestión, dando apertura al desarrollo local.

- **Desarrollo de la Propuesta**

La revista se desarrolló con la información obtenida en las fichas de observación para la variable independiente y en las guías de entrevistas para la variable dependiente utilizadas en la metodología de la investigación propuesta. Los resultados con mayor relevancia fueron tomados para la elaboración de la revista. Para esto, se hizo uso de la plataforma Canva, al permitir editar y diseñar de manera profesional de forma accesible. Para la entrega del producto, se publicó la revista en Issuu, para que los beneficiarios hagan uso de esta, de manera digitalizada y así se logre una mayor difusión de la información de los nómadas digitales como oportunidad para el cantón.

URL de la revista:

<https://simplebooklet.com/propuestatesis>

C. MATERIALES DE REFERENCIA

Referencias bibliográficas

- Acosta, S. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), Article 8. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Alcivar, M., Guzmán, M., y Torres, Y. (2023). Los nómadas digitales y las nuevas tecnologías en el turismo: Digital nomads and new technologies in tourism. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.681>
- Alonso, J., y Cano, J. (2019). *Evolución de espacios de trabajo deslocalizados como valor del binomio trabajo/turismo: Nómadas digitales en espacios de coworkings y emprendimiento de Málaga*. Universidad de Málaga. <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/29698>
- Amador, C. (2021). Vista de tipos de turismo. *semestral*, 4(7), 16-17.
- Araujo, N. (2023). *Nómadas digitales: Perfil, tendencias y desafíos para el futuro del turismo en Portugal*. <http://hdl.handle.net/10400.26/46437>
- Arenas, M. (2024). *Nomadismo digital ético: Checklist de impacto positivo*. <https://www.deel.com/es/blog/nomadismo-digital-etico/>
- Arizcuren, V. (2022). *Nómadas digitales*. Encuentro de Docentes, Investigadores y Estudiantes de Derecho y Tecnología (2 de noviembre de 2020, Modalidad virtual). <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/148537>
- ARL SURA. (2020). *Guía de ergonomía en el lugar de trabajo*. <https://www.arlsura.com/images/conectividad-saludable/docs/ergonomia-en-el-lugar-de-trabajo.pdf>
- Arslan, E. (2024). From tourists to nomads: Unveiling the transformative potential of digital nomads in travel and tourism. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 16(3), 269-281. <https://doi.org/10.1108/WHATT-03-2024-0046>

- Astudillo, S., Cordero, O., Beltrán, P., y Escandón, M. (2023). Percepción de la calidad de los servicios turísticos en áreas rurales: Caso Cuenca-Ecuador. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 21(4), Article 4.
<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.056>
- Burgos, F. (2021). Calidad: Un nuevo enfoque conceptual y definiciones. *Revista Ingeniería Industrial*, 20. <https://doi.org/10.22320/S07179103/2021.03>
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.
- Camacho, M. (2022, enero 4). *Cómo atraer a nómadas digitales a tu alquiler vacacional*. Blog sobre alquiler vacacional - Lodgify.
<https://www.lodgify.com/blog/es/nomadas-digitales/>
- Castillo, M., y Cruz, J. (2022a). La innovación en el sector turístico: Una aproximación a los servicios y la cocreación de experiencias. *Turismo y Sociedad*, 30, 25-49.
<https://doi.org/10.18601/01207555.n30.02>
- Castillo, M., y Cruz, J. (2022b). La innovación en el sector turístico: Una aproximación a los servicios Y la cocreación de experiencias 1. *Turismo y Sociedad*, 30, 26-49.
- Chantree, F. (2020, septiembre 22). The Best Cities for Digital Nomads in the Aftermath of COVID-19. *StorageCafe Blog - Your Go-to Source for All Things Self Storage*.
<https://www.storagecafe.com/blog/best-destinations-for-digital-nomads-covid19-aftermath/>
- Cites- Beta Version: Campaign. (2019).
<https://www.unisdr.org/campaign/resilientcities/uploads/city/attachments/3211-10301.jpg>
- Condori, D., y Flores, S. (2023). Impactos económicos del turismo en proveedores de servicios turísticos a nivel mundial: Una revisión sistemática. *Puriq*, 5, e540-e540.
<https://doi.org/10.37073/puriq.5.540>

- Cuentas, R. (2023). *Investigación Cualitativa: El enfoque fenomenológico – SIEPSI*.
<https://siepsi.com.co/2023/06/14/investigacion-cualitativa-el-enfoque-fenomenologico/>
- De Carlo, S. (2021). *Nómadas digitales: ¿la clave para impulsar el turismo?* 488, 52-53.
- Eljour, Z. (2024). *Los mejores destinos para Nómadas Digitales en 2025*. Airalo.
<https://www.airalo.com/es-419/blog/los-mejores-destinos-para-nomadas-digitales-en-2025>
- Freire, E. (2019). *Variables and Their Operationalization in Educational Research. Second Part*.
- GAD. Municipal Baños de Agua Santa. (2019). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*.
- Gobierno Provincial de Tungurahua. (2023). *Historia de Baños de Agua Santa*. Tungurahua Turismo. <https://tungurahuatourismo.com/es-ec/tungurahua/banos-de-agua-santa/historias/historia-banos-agua-santa-a328bc586>
- González, A., Molina, R., López, A., y López, G. (2022). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones: *New Trends in Qualitative Research*, 14, e571. <https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e571>
- González, I., Thomé, H., y García, L. (2022). *Adaptabilidad y resiliencia ante el Covid-19: 8 casos de turismo rural en comunidades indígenas del centro de México*. 12(único), 1-15.
- Hannonen, O., Aguiar, T., y Lehto, X. (2023). Los nómadas digitales desde la perspectiva de la comunidad local ¿qué opinan las partes interesadas? *Emprendimiento y Negocios Internacionales*, 8(1), Article 1.
- Hernández, C., y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*, 2(1), 76-79.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). (sexta).

- Holland, J. (2025). *Co-working retreats let digital nomads work, rest and play*. The National. <https://www.thenationalnews.com/business/co-working-retreats-let-digital-nomads-work-rest-and-play-1.205240>
- Huete, R. (2022). *Los nómadas digitales y el turismo residencial. Retos y oportunidades*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/362126895_Los_nomadas_digitales_y_el_turismo_residencial_Retos_y_oportunidades
- Hurtado, J., Gamboa, J., Quisimalin, H., y Mancheno, M. (2021). Innovación y potencial humano, una relación que marca el turismo actual. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.356>
- Jiwasiddi, A., Schlagwein, D., Cahalane, M., Cecez, D., Leong, C., y Ractham, P. (2024). Digital nomadism as a new part of the visitor economy: The case of the “digital nomad capital” Chiang Mai, Thailand. *Information Systems Journal*, 34(5), 1493-1535. <https://doi.org/10.1111/isj.12496>
- Kozak, M., Cetin, G., y Alrawadie, Z. (2024). Repositioning Work and Leisure: Digital Nomads Versus Tourists. *International Journal of Tourism Research*, 26(4), e2732. <https://doi.org/10.1002/jtr.2732>
- Lonardi, S., Buffa, F., y Martini, U. (2024). Digital nomadism and tourism development: Stakeholders’ perceptions of an inner area. *Sinergie Italian Journal of Management*, 42(2), Article 2. <https://doi.org/10.7433/s124.2024.05>
- Lopes, P. (2024, octubre 22). *Los nómadas digitales pueden transformar a los pequeños Estados Insulares en desarrollo*. Foro Económico Mundial. <https://es.weforum.org/stories/2024/10/como-los-nomadas-digitales-pueden-transformar-el-turismo-y-la-economia-de-los-pequenos-estados-insulares-en-desarrollo/>

- Marchan, C., Mosco, K., y Vásquez, M. (2023). Estudio de la calidad de los servicios turísticos y seguridad turística en Huanta, Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202023000100017&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- MBO Partners. (2024). 2024 Digital nomads trends report: Nomads are here to stay. *MBO Partners*. <https://www.mbopartners.com/state-of-independence/digital-nomads/>
- Medina, M., Rojas, R., y Bustamante, W. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <http://coralito.umar.mx:8383/jspui/handle/123456789/1539>
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. (2024). *Trámites y servicios | Ecuador—Guía oficial de trámites y servicios*. https://www.gob.ec/tramites/buscar?search_api_fulltext=visa%20n%C3%B3mada
- Ministerio de Turismo y Deportes Argentina. (2022). *Sello Nómades digitales*. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/manual_sello_nomades_digitales_0.pdf
- Mira, M., Moura, A., y Araujo, N. (2024). Tourism sustainability, friendly policies, and infrastructure: Digital nomads' motivations for visiting Portugal. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(6), Article 6. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i6.4484>
- Monroy, M. (2021). *Calidad del servicio en restaurantes de Todos Santos (México) por concepto de género*. 23(40). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229>
- Mullo, E., Castro, J., y Guillén, S. (2019). Innovación y desarrollo turístico. Reflexiones y desafíos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 394-399.
- Nápoles, L. F., Moreno, M., y Lukibo, F. (2024). Análisis de la satisfacción del cliente con la calidad del servicio en un residencial. *RILCO DS: Revista de Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 6(59), 86-98.

- Nguyen, E. (2023). Los nómadas digitales que dejan de recorrer el mundo: Por qué este estilo de vida no es tan fácil como se piensa. *BBC News Mundo*.
<https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-65879685>
- ONU Turismo. (2023). *Casi la mitad de todos los destinos mundiales ofrecen ahora visados para nómadas digitales*. <https://www.unwto.org/es/news/casi-la-mitad-de-todos-los-destinos-mundiales-ofrecen-ahora-visados-para-nomadas-digitales>
- ONU Turismo. (2024a). *Glosario de términos de turismo | OMT- Innovación*.
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#U>
- ONU Turismo. (2024b). *Glosario de términos de turismo | OMT-servicios turísticos*.
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Ortiz, J., Viteri, M., Torres, C., y Proaño, Y. (2023). Los servicios turísticos y el imaginario del turista, caso de estudio Ambato. *ConcienciaDigital*, 6(1.4), Article 1.4.
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.4.1999>
- Palmett, A. (2020). *Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica*.
- Panosso, A., y Lohmann, G. (2012). *Teoría del Turismo Conceptos, modelos y sistemas*. Editorial Trillas.
- Parra, A. (2020, abril 24). Muestreo intencional. Características y ejemplos. *QuestionPro*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-intencional/>
- Peralta, E. (2022). *Diagnóstico de los servicios turísticos en el contexto de la crisis sanitaria generada por la pandemia de la Covid-19 en la región Cusco 2020* [Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/item/f6e5ffa6-71b2-41a4-8ade-b87e88ece578>
- Pérez, M. (2023). *Concepto definición | Laboral—Concepto cefinición*.
<https://conceptodefinicion.de/laboral/>
- Piña, L. (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(15), 1-3.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v8i15.2440>

PM STEELE. (2023). *Por qué invertir en una silla ergonómica*.

<https://www.pmsteele.com.mx/es/blog>. <https://www.pmsteele.com.mx/blog/porque-invertir-en-una-silla-ergonomica/>

Quiroz, G. (2024, diciembre 8). *Ecuador, como destino emergente de nómadas digitales, afronta desafíos ¿Cuáles son?* El Comercio.

<https://www.elcomercio.com/tendencias/ecuador-como-destino-emergente-de-nomadas-digitales-afronta-desafios-cuales-son.html>

Reglamento de Alojamiento Turístico, Pub. L. No. 24, 20350024-A 8 (2016).

Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, No. 2018 053 (2018).

Restrepo, I. (2023, junio 19). *Turismo nómada, lo de ahora*. El Quindiano.

<https://elquindiano.com/noticia/198552/turismo-nomada-lo-de-ahora/>

Romero, A. (2024). *Nomadas digitales con potencial desestacionalizador de demanda*.

Andalucia Lab. <https://www.andalucialab.org/blog/nomadas-digitales-con-potencial-desestacionalizador-de-la-demanda-turistica/>

Ruano, C. (2023). *Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales*.

HOTI0108. IC Editorial. https://elibro-net.uta.lookproxy.com/es/ereader/uta/228202?as_all=Promoci%C3%B3n%20y%20comercializaci%C3%B3n%20de%20productos%20y%20servicios%20tur%C3%ADsticos%20locales&as_all_op=unaccent__icontains&as_title_type=BOOK&as_title_type_op=in&as_has_pdf=true&prev=as

Saltos, M., Macías, M., y Navarrete, Y. (2023). Los nómadas digitales y las nuevas

tecnologías en el turismo: Digital nomads and new technologies in tourism. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4.

<https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.681>

Significados Equipo. (2024). *Nómadas (Qué son y Características)*. Enciclopedia

Significados. <https://www.significados.com/nomada/>

- Torres, F. (2024). *Planificación y gestión del desarrollo turístico desde el ámbito local: Los nómadas digitales como un nuevo modelo de turismo*.
- Universidad Estatal de Milagro. (2019). *Los servicios turísticos sostenibles—Generalidades de los servicios turísticos*.
- Villagómez, M., Cachimuel, S., Cuesta, R., y Fierro, D. (2020). *Atlas turístico del Ecuador* (Primera).
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., y Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), Article 4.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Winarya, W., y Ratih, P. (2020). The digital nomad tourist motivation in bali: Exploratory research based on push and pull theory. *ATHENS JOURNAL OF TOURISM*, 7(3), 161-174. <https://doi.org/10.30958/ajt.7-3-3>
- Zhou, L., Buhalis, D., Fan, D., Ladkin, A., y Lian, X. (2024a). Attracting digital nomads: Smart destination strategies, innovation and competitiveness. *Journal of Destination Marketing & Management*, 31, 100850. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2023.100850>
- Zhou, L., Buhalis, D., Fan, D. X. F., Ladkin, A., y Lian, X. (2024b). Attracting digital nomads: Smart destination strategies, innovation and competitiveness. *Journal of Destination Marketing & Management*, 31, 100850.
<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2023.100850>

Anexos

Anexo A. Carta Compromiso

 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Baños de Agua Santa	 ALCALDÍA CIUDADANA BAÑOS DE AGUA SANTA
---	---

CARTA DE COMPROMISO

Baños de Agua Santa, 10 de enero de 2025

Señora
Mgs. Ximena Calero
Presidenta Unidad de Titulación de la Carrera de Turismo
En su despacho.

De mi consideración:

Yo, Angie Villacreses Guevara, Directora de Turismo y Cultura del GAD Baños de Agua Santa, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación bajo el Tema: "LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y EL TURISMO LABORAL; EN BAÑOS DE AGUA SANTA" propuesto por la estudiante Carrasco Sánchez María Andrea, portadora de la Cédula de Ciudadanía N° 185071606-7, estudiante de la Carrera de Turismo Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente.



Angie Patricia Villacreses Guevara
C.I. 180471025-7
Tlf. 03274421 Ext. 147
Correo institucional: angie.villacreses@banos.gob.ec



Telefonos: 03 2740 421 - 03 2741 321 Dirección: Thomas Hallants & Vicente Rocafuerte

 CAD Baños de Agua Santa  @gadbas_oficial  @gadbasoficial  www.municipiobanos.gob.ec

Anexo B. Instrumentos

Instrumentos validados variable independiente

Tabla de validación de las fichas de observación

Criterios de evaluación	Bajo (1)	Medio (2)	Alto (3)	Observaciones
Pertinencia de los criterios de análisis	☐	☐	☒	
Coherencia interna del instrumento	☐	☐	☒	
Claridad y redacción de los ítems	☐	☐	☒	
Ortografía y corrección gramatical	☐	☐	☒	
Viabilidad de aplicación del instrumento	☐	☐	☒	
Capacidad del instrumento para analizar la adaptación de los servicios a nuevas tendencias turísticas	☐	☐	☒	

Nombre del experto:

Gabriel Bonilla

Cédula:

1803594248

Título:

Mgtr. Cooperación Internacional

Ocupación o

Asistente Técnico de Turismo

cargo que ejerce:



Firma

Tabla de validación de las fichas de observación

Criterios de evaluación	Bajo (1)	Medio (2)	Alto (3)	Observaciones
Pertinencia de los criterios de análisis	☐	☐	☒	
Coherencia interna del instrumento	☐	☐	☒	
Claridad y redacción de los ítems	☐	☐	☒	
Ortografía y corrección gramatical	☐	☐	☒	
Viabilidad de aplicación del instrumento	☐	☐	☒	
Capacidad del instrumento para analizar la adaptación de los servicios a nuevas tendencias turísticas	☐	☐	☒	

Nombre del experto:

Gabriel Bonilla

Cédula:

180359424B

Título:

Mgtr. Cooperación Internacional

Ocupación o

Asistente Técnico de Turismo

cargo que ejerce:



Firma

Tabla de validación de las fichas de observación

Criterios de evaluación	Bajo (1)	Medio (2)	Alto (3)	Observaciones
Pertinencia de los criterios de análisis	☐	☐	☒	
Coherencia interna del instrumento	☐	☐	☒	
Claridad y redacción de los ítems	☐	☐	☒	
Ortografía y corrección gramatical	☐	☐	☒	
Viabilidad de aplicación del instrumento	☐	☐	☒	
Capacidad del instrumento para analizar la adaptación de los servicios a nuevas tendencias turísticas	☐	☐	☒	

Nombre del experto:

Mg. William Javier Pico Miranda

Cédula:

1803 222 189

Título:

Magister Gestión Proyectos Estructurados

Ocupación o

Gerente Geodestino Ecuador

cargo que ejerce:



Instrumentos validados variable dependiente



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA CON PREGUNTAS ABIERTAS

DATOS INFORMATIVOS

Tema: "Los servicios turísticos y el turismo laboral en Baños de Agua Santa"

Objetivo general de la investigación: Analizar la adaptación de los servicios turísticos al turismo laboral con énfasis en los nómadas digitales para distinguir las áreas de mejora en cuanto al servicio mediante la investigación en Baños de Agua Santa.

Objetivo específico: Caracterizar el turismo laboral, identificando las principales demandas y expectativas de los nómadas digitales como segmento emergente perteneciente a esta tendencia turística.

Objetivo de la validación del instrumento: Aprobar la validez de los indicadores planteados en la entrevista.

Instrucciones:

- A continuación, se presenta una serie de indicadores planteados en el guion de entrevista con preguntas abiertas.
- Elija y señale con una X la valoración correspondiente para dar validez y fiabilidad al instrumento, según la escala,

Escala de evaluación:

- 1 = No cumple el criterio
- 2 = Cumple poco el criterio
- 3 = Cumple medianamente el criterio
- 4 = Cumple adecuadamente el criterio
- 5 = Cumple completamente el criterio

1. ¿Ha notado si algunos de los visitantes, eligen a Baños de Agua Santa como un lugar para trabajar mientras realizan turismo?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☒ Pertinente	☐ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☒ Clara	☐ Muy clara

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☒ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☐ Recolecta información muy relevante
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS: Considera que la pregunta planteada dice: en si o no como respuesta, sin un mayor aporte de información. Más precisión o especificidad de la pregunta es requerida.

2. Desde su experiencia, ¿cuáles son las características que más distinguen a los visitantes que permanecen por más tiempo en el cantón mientras realizan actividades laborales?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☐ Clara	☒ Muy clara
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS:

3. ¿En su criterio, cuando este tipo de turistas llegan al destino, suelen integrarse con la comunidad local o prefieren mantenerse aislados?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☐ Clara	☒ Muy clara
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS:

4. Teniendo en cuenta su función dentro del GAD Baños de Agua Santa, ¿ha observado si éstos visitantes se interesan por actividades culturales, de voluntariado o que a su vez sean integrados por la comunidad receptora?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☐ Clara	☒ Muy clara
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS:

5. ¿Considera usted que los nómadas digitales son un grupo que se comporta en base a la responsabilidad ambiental?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☒ Pertinente	☐ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☒ Clara	☐ Muy clara
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☒ Recolecta información relevante	☐ Recolecta información muy relevante
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☒ Sin errores significativos	☐ Redacción impecable

SUGERENCIAS:

Se un grupo que incorpora en su comportamiento en el destino Principios de responsabilidad ambiental?

6. Desde su perspectiva profesional, ¿de qué manera cree que la presencia de los turistas laborales influye en la economía del cantón?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	No pertinente ☐	Poco pertinente ☐	Medianamente pertinente ☐	Pertinente ☐	Muy pertinente ☒
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	Nada clara ☐	Poco clara ☐	Medianamente clara ☐	Clara ☐	Muy clara ☒
Capacidad recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	No recolecta información útil ☐	Recolecta información limitada ☐	Recolecta información aceptable ☐	Recolecta información relevante ☐	Recolecta información muy relevante ☒
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	Múltiples errores graves ☐	Algunos errores importantes ☐	Errores leves ☐	Sin errores significativos ☐	Redacción impecable ☒

SUGERENCIAS:

7. ¿Considera que la llegada de estos visitantes contribuye a una demanda más estable de servicios turísticos a lo largo del año, reduce la estacionalidad?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	No pertinente ☐	Poco pertinente ☐	Medianamente pertinente ☐	Pertinente ☐	Muy pertinente ☒
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	Nada clara ☐	Poco clara ☐	Medianamente clara ☐	Clara ☐	Muy clara ☒
Capacidad recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	No recolecta información útil ☐	Recolecta información limitada ☐	Recolecta información aceptable ☐	Recolecta información relevante ☐	Recolecta información muy relevante ☒

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	Múltiples errores graves ☐	Algunos errores importantes ☐	Errores leves ☐	Sin errores significativos ☐	Redacción impecable ☒

SUGERENCIAS:

8. ¿Ha identificado cambios en la oferta turística local, entre ellos, la creación de nuevos negocios o adaptación de servicios en respuesta a la nueva tendencia en cuestión?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	No pertinente ☐	Poco pertinente ☐	Medianamente pertinente ☐	Pertinente ☐	Muy pertinente ☒
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	Nada clara ☐	Poco clara ☐	Medianamente clara ☐	Clara ☐	Muy clara ☒
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	No recolecta información útil ☐	Recolecta información limitada ☐	Recolecta información aceptable ☐	Recolecta información relevante ☐	Recolecta información muy relevante ☒
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	Múltiples errores graves ☐	Algunos errores importantes ☐	Errores leves ☐	Sin errores significativos ☐	Redacción impecable ☒

SUGERENCIAS:

9. ¿Diría que este tipo de turismo está contribuyendo a diversificar la economía de Baños de Agua Santa más allá del turismo convencional?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☐ Clara	☒ Muy clara
Capacidad recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS:

10. En el marco de la normativa actual, ¿conoce si existen facilidades migratorias o tipos de visado que favorecen la permanencia prolongada de estos turistas laborales?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☐ Clara	☒ Muy clara
Capacidad recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS:

11. Según su opinión, ¿es sencillo para un nómada acceder a servicios como conectividad, salud o seguros durante su estadía en Baños de Agua Santa?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☐ Clara	☒ Muy clara
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS:

12. Desde su visión, ¿considera que sería beneficioso implementar una política pública local o nacional para promover el turismo laboral en el cantón?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	No pertinente ☐	Poco pertinente ☐	Medianamente pertinente ☐	Pertinente ☐	Muy pertinente ☒
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	Nada clara ☐	Poco clara ☐	Medianamente clara ☐	Clara ☐	Muy clara ☒
Capacidad recolección información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	No recolecta información útil ☐	Recolecta información limitada ☐	Recolecta información aceptable ☐	Recolecta información relevante ☐	Recolecta información muy relevante ☒
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	Múltiples errores graves ☐	Algunos errores importantes ☐	Errores leves ☐	Sin errores significativos ☐	Redacción impecable ☒

SUGERENCIAS:

13. Para contextualizar mejor el turismo laboral en Baños de Agua Santa, ¿podría identificar una zona específica del cantón ya sea urbana o rural que, a su criterio, tenga mayor potencial para recibir nómadas digitales? ¿Por qué?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	No pertinente ☐	Poco pertinente ☐	Medianamente pertinente ☐	Pertinente ☐	Muy pertinente ☒
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	Nada clara ☐	Poco clara ☐	Medianamente clara ☐	Clara ☐	Muy clara ☒
Capacidad recolección información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	No recolecta información útil ☐	Recolecta información limitada ☐	Recolecta información aceptable ☐	Recolecta información relevante ☐	Recolecta información muy relevante ☒

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	Múltiples errores graves ☐	Algunos errores importantes ☐	Errores leves ☐	Sin errores significativos ☐	Redacción impecable ☒

SUGERENCIAS:

14. En la zona que menciona, ¿qué servicios turísticos considera que ya están adaptados o podrían adaptarse fácilmente a las necesidades de estos visitantes?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	No pertinente ☐	Poco pertinente ☐	Medianamente pertinente ☐	Pertinente ☐	Muy pertinente ☒
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	Nada clara ☐	Poco clara ☐	Medianamente clara ☐	Clara ☐	Muy clara ☒
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	No recolecta información útil ☐	Recolecta información limitada ☐	Recolecta información aceptable ☐	Recolecta información relevante ☐	Recolecta información muy relevante ☒
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	Múltiples errores graves ☐	Algunos errores importantes ☐	Errores leves ☐	Sin errores significativos ☐	Redacción impecable ☒

SUGERENCIAS:

15. Pensando en la infraestructura actual, ¿cree usted que existen condiciones adecuadas para que los turistas laborales trabajen de forma eficiente y disfruten al mismo tiempo del destino?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☐ Clara	☒ Muy clara
Capacidad recolección información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS:

16. Para tener una visión más clara, ¿podría mencionar dentro de la zona establecida, 3 establecimientos de alojamiento y 3 de alimentos y bebidas que usted considera ideales o con potencial para atender a este perfil de turista?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☐ Clara	☒ Muy clara
Capacidad recolección información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	Múltiples errores graves ☐	Algunos errores importantes ☐	Errores leves ☐	Sin errores significativos ☐	Redacción impecable ☒

SUGERENCIAS: _____

17. ¿Podría describir algunas facilidades implementadas por el GADBAS que, estén disponibles para estancias prolongadas?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	No pertinente ☐	Poco pertinente ☐	Medianamente pertinente ☐	Pertinente ☐	Muy pertinente ☒
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	Nada clara ☐	Poco clara ☐	Medianamente clara ☐	Clara ☐	Muy clara ☒
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	No recolecta información útil ☐	Recolecta información limitada ☐	Recolecta información aceptable ☐	Recolecta información relevante ☐	Recolecta información muy relevante ☒
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	Múltiples errores graves ☐	Algunos errores importantes ☐	Errores leves ☐	Sin errores significativos ☐	Redacción impecable ☒

SUGERENCIAS: _____

18. En relación con la conectividad, ¿qué tan valorado cree que es el acceso a internet de alta velocidad dentro del servicio de alojamiento?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	No pertinente ☐	Poco pertinente ☐	Medianamente pertinente ☐	Pertinente ☐	Muy pertinente ☒
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	Nada clara ☐	Poco clara ☐	Medianamente clara ☐	Clara ☐	Muy clara ☒
Capacidad recolección información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	No recolecta información útil ☐	Recolecta información limitada ☐	Recolecta información aceptable ☐	Recolecta información relevante ☐	Recolecta información muy relevante ☒
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	Múltiples errores graves ☐	Algunos errores importantes ☐	Errores leves ☐	Sin errores significativos ☐	Redacción impecable ☒

SUGERENCIAS:

19. ¿Considera que los espacios comunes como terrazas, salas de estar o jardines están siendo aprovechados como zonas de trabajo?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	No pertinente ☐	Poco pertinente ☐	Medianamente pertinente ☐	Pertinente ☐	Muy pertinente ☒
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	Nada clara ☐	Poco clara ☐	Medianamente clara ☒	Clara ☐	Muy clara ☐
Capacidad recolección información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	No recolecta información útil ☐	Recolecta información limitada ☐	Recolecta información aceptable ☐	Recolecta información relevante ☐	Recolecta información muy relevante ☒

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☒ Sin errores significativos	☐ Redacción impecable

SUGERENCIAS: De los espacios de alojamiento

20. Desde su experiencia, ¿qué elementos de confort son más demandados por los nómadas digitales al momento de elegir un alojamiento?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☐ Clara	☒ Muy clara
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS:

21. Pensando en el estilo de vida del turista laboral, ¿qué tipo de alimentos considera que deberían estar disponibles en los establecimientos locales para satisfacer sus preferencias?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☐ Clara	☒ Muy clara
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS:

22. ¿Conoce si existen lugares que promuevan opciones saludables, dietas personalizadas o buenas prácticas, de forma integral?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☒ Medianamente clara	☐ Clara	☐ Muy clara
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS: Establecimientos de alimentos y bebidas.

23. ¿Cree que los espacios gastronómicos deben incorporar ambientes tranquilos y cómodos para que los visitantes puedan trabajar o socializar mientras consumen alimentos?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☐ Clara	☒ Muy clara
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS: _____

24. En su criterio, ¿de qué manera la atención personalizada o el conocimiento de idiomas por parte del personal influyen en la satisfacción de este tipo de turista?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☒ Clara	☐ Muy clara
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS: Precisar Alojamiento y Alimentos - Alimentos

Nombre del experto: William Pico M.
 Cédula: 1803222189
 Título: Magister Gestión Proyectos.
 Ocupación o cargo que ejerce: Gerente Geodestinas E.C.


 Firma

24. En su criterio, ¿de qué manera la atención personalizada o el conocimiento de idiomas por parte del personal influyen en la satisfacción de este tipo de turista?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☐ Clara	☒ Muy clara
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS:

Nombre del experto:

Gabriel Borilla

Cédula:

1803594298

Título:

Mgt. Cooperación Internacional

Ocupación o

Asistente Técnico de Turismo

cargo que ejerce:


Firma

24. En su criterio, ¿de qué manera la atención personalizada o el conocimiento de idiomas por parte del personal influyen en la satisfacción de este tipo de turista?

Criterio	Descripción	1	2	3	4	5
Pertinencia	Evalúa si la pregunta es relevante para el objetivo del estudio.	☐ No pertinente	☐ Poco pertinente	☐ Medianamente pertinente	☐ Pertinente	☒ Muy pertinente
Claridad	Valora si la pregunta es comprensible, está bien formulada y no genera ambigüedades en su interpretación.	☐ Nada clara	☐ Poco clara	☐ Medianamente clara	☐ Clara	☒ Muy clara
Capacidad de recolección de información	Mide si la pregunta permite obtener respuestas útiles y profundas.	☐ No recolecta información útil	☐ Recolecta información limitada	☐ Recolecta información aceptable	☐ Recolecta información relevante	☒ Recolecta información muy relevante
Faltas ortográficas o gramaticales	Identifica si la pregunta tiene errores ortográficos o de redacción que puedan afectar su comprensión.	☐ Múltiples errores graves	☐ Algunos errores importantes	☐ Errores leves	☐ Sin errores significativos	☒ Redacción impecable

SUGERENCIAS:

Nombre del experto:
Cédula:
Título:
Ocupación o cargo que ejerce:

Lic Esteban Aguilar S.
180428952-9
Master en turismo
Jefe de Turismo GADMA


Firma

Instrumento variable independiente: (servicios turísticos)

Ficha de observación para el servicio de alojamiento



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



Datos generales:

Investigadora: Andrea Carrasco

Fecha de observación:

Nombre del establecimiento:

Tipo de Alojamiento:

Categoría de Alojamiento:

Ubicación:

El servicio turístico de alojamiento es esencial para la experiencia de los nómadas digitales, quienes combinan trabajo remoto con la actividad turística. Este perfil turístico, presenta necesidades específicas que lo diferencia de otros tipos de turistas. Según Torres (2024), estos requerimientos incluyen conectividad constante y rápida, espacios adecuados para el teletrabajo, comodidad para estadías prolongadas, servicios complementarios que favorezcan su bienestar físico y mental, así como prácticas sostenibles por parte de los establecimientos (Ministerio de Turismo y Deportes Argentina, 2022). La presente ficha tiene como finalidad dar respuesta al objetivo específico de la variable independiente: Identificar los principales establecimientos de servicios turísticos de alojamiento y alimentos y bebidas para el análisis de la respuesta del servicio ante las necesidades de la demanda.

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO			
INFRAESTRUCTURA Y ESPACIOS DE TRABAJO			
ÍTEM	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Wi-Fi de alta velocidad (>100 MB) y con señal estable en todo el alojamiento.			
Existen espacios de coworking con escritorios, sillas ergonómicas e iluminación adecuada.			
Hay suficientes enchufes en las habitaciones y áreas comunes del establecimiento.			
Se cuenta con salas privadas o cabinas para videoconferencias.			
Se ofrece acceso a impresoras, escáner y fotocopidora.			
Existen terrazas, jardines o espacios exteriores habilitados para trabajar.			
HABITACIONES			
Habitaciones con escritorio de trabajo y silla cómoda.			
Iluminación natural y artificial adecuada en la habitación.			
Cortinas blackout para optimizar descanso y concentración.			
Colchones y ropa de cama de calidad para			

largas estadias.			
Aire acondicionado o calefacción según el clima.			
Servicio de limpieza eficiente y frecuente.			
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS			
Tarifas especiales para estadias largas (+1 mes).			
Desayuno incluido o servicio de comida rápida saludable.			
Convenios con cafeterías y restaurantes cercanos.			
Servicios de lavandería.			
Acceso a gimnasio o áreas de bienestar.			
UBICACIÓN Y ACCESIBILIDAD			
Ubicado en zona segura con acceso a comercios esenciales.			
Trasporte público o servicio de alquiler de bicicletas/ motos cercanas.			
Cercanía a espacios de entretenimiento, cultura y recreación.			
ATENCIÓN AL CLIENTE			
Atención en inglés y otros idiomas.			
Personal capacitado en atención a turistas y nómadas.			
SOSTENIBILIDAD Y EXPERIENCIA DEL USUARIO			
Uso de energía renovables o sistemas de ahorro energético.			
Separación de residuos y políticas de reducción de plásticos.			
Actividades para networking y socialización entre huéspedes.			

Ficha de observación para el servicio de alimentos y bebidas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



Datos generales:

Investigadora: Andrea Carrasco

Fecha de observación:

Nombre del establecimiento:

Tipo de establecimiento:

Ubicación:

Los nómadas digitales buscan alimentos rápidos, saludables y bebidas como café o té con refill que, se adapten a su ritmo de trabajo (Holland, 2025). Prefieren menús inclusivos, atención en varios idiomas, espacios sostenibles y la posibilidad de socializar mientras trabajan (Chantree, 2020; Saltos et al., 2023). Esta ficha permite observar si el establecimiento responde a estas necesidades específicas dando respuesta al objetivo específico de la variable independiente: Identificar los principales establecimientos de servicios turísticos de alojamiento y alimentos y bebidas para el análisis de la respuesta del servicio ante las necesidades de la demanda.

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS			
INFRAESTRUCTURA Y ESPACIOS DE TRABAJO			
ÍTEM	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Wi-Fi gratuito con señal estable y rápida.			
Disponibilidad de enchufes accesibles en mesas o cerca de ellas.			
Muebles cómodos para largas horas de trabajo (sillas acolchadas, mesas amplias).			
Iluminación adecuada (natural y artificial).			
Zona de coworking o mesas largas compartidas.			
OFERTA GASTRONÓMICA VARIADA			
Opciones de comida rápida y balanceada.			
Variedad de cafés, té y bebidas energéticas.			
Refill de café, té o agua.			
Opciones de menú adaptadas a dietas específicas (vegetariana, vegana, sin gluten, etc.).			
ATENCIÓN AL CLIENTE			
Atención en inglés y otros idiomas.			
Promociones o membresías para clientes frecuentes.			
Personal capacitado en atención a turistas y nómadas.			

SOSTENIBILIDAD Y EXPERIENCIA DEL USUARIO			
Prácticas ecológicas (reciclaje, reducción de plásticos, etc.).			
Eventos o actividades para fomentar networking entre clientes.			

Instrumento variable dependiente (turismo laboral)



Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Turismo



GUION DE ENTREVISTA CON PREGUNTAS ABIERTAS

DATOS INFORMATIVOS

Tema: “Los servicios turísticos y el turismo laboral en Baños de Agua Santa”

Objetivo general de la investigación: Analizar la adaptación de los servicios turísticos al turismo laboral con énfasis en los nómadas digitales para distinguir las áreas de mejora en cuanto al servicio mediante la investigación en Baños de Agua Santa.

Objetivo específico: Caracterizar el turismo laboral, identificando las principales demandas y expectativas de los nómadas digitales como segmento emergente perteneciente a esta tendencia turística.

Entrevistador: María Andrea Carrasco Sánchez

Fecha de aplicación:

Nombre del entrevistado/a:

Ocupación/Profesión:.....

Instrucciones:

- A continuación, se presentan las preguntas de la entrevista según el tema de la investigación, para ser respondidas según su criterio.
- Si lo considera necesario, puede brindar ejemplos o casos prácticos que haya observado.

1. ¿Qué motivaciones ha observado en los visitantes que eligen Baños de Agua Santa para trabajar mientras realizan turismo?

2. Desde su experiencia, ¿cuáles son las características que más distinguen a los visitantes que permanecen por más tiempo en el cantón mientras realizan actividades laborales?

3. ¿Bajo su criterio, cuando este tipo de turistas llegan al destino, suelen integrarse con la comunidad local o prefieren mantenerse aislados?

4. ¿Ha observado si estos viajeros se interesan por actividades culturales, de voluntariado o que a su vez sean integrados por la comunidad receptora?

5. ¿Considera usted que los nómadas digitales son un grupo que incorpora en su comportamiento en el destino, principios de responsabilidad ambiental?

6. Desde su perspectiva profesional, ¿de qué manera cree que la presencia de los turistas laborales influye en la economía del cantón?

7. ¿Considera que la llegada de estos visitantes contribuye a una demanda más estable de servicios turísticos a lo largo del año, reduce la estacionalidad?

8. ¿Cuál es el promedio de estancia de este tipo de turistas?

9. ¿Cuáles cree que son las razones para que el turista nómada tenga una estancia más prolongada en el cantón?

10. ¿Qué época es la más atractiva para la estancia de este tipo de turista?

11. ¿Ha identificado cambios en la oferta turística local, entre ellos, la creación de nuevos negocios o adaptación de servicios en respuesta a la nueva tendencia en cuestión?

12. ¿Diría que este tipo de turismo está contribuyendo a diversificar la economía de Baños de Agua Santa más allá del turismo convencional?

13. En el marco de la normativa actual, ¿conoce si existen facilidades migratorias o tipos de visado que favorecen la permanencia prolongada de estos turistas laborales?

14. Según su opinión, ¿es sencillo para un nómada acceder a servicios como conectividad, salud o seguros durante su estadía en Baños de Agua Santa?

15. Desde su visión, ¿considera que sería beneficioso implementar una política pública local o nacional para promover el turismo laboral en el cantón?

16. Para contextualizar mejor el turismo laboral en Baños de Agua Santa, ¿podría identificar una zona específica del cantón ya sea urbana o rural que, a su criterio, tenga mayor potencial para recibir nómadas digitales? ¿Por qué?

17. En la zona que menciona, ¿qué servicios turísticos considera que ya están adaptados o podrían adaptarse fácilmente a las necesidades de estos visitantes?

18. Pensando en la infraestructura actual, ¿cree usted que existen condiciones adecuadas para que los turistas laborales trabajen de forma eficiente y disfruten al mismo tiempo del destino?

19. Para tener una visión más clara, ¿podría mencionar dentro de la zona establecida, 3 establecimientos de alojamiento y 3 de alimentos y bebidas que usted considera ideales o con potencial para atender a este perfil de turista?

20. ¿Podría describir algunas facilidades implementadas por el GADBAS que, estén disponibles para estancias prolongadas?

21. En relación con la conectividad, ¿qué tan valorado cree que es el acceso a internet de alta velocidad dentro del servicio de alojamiento?

22. ¿Considera que los espacios comunes como terrazas, salas de estar o jardines están siendo aprovechados como zonas de trabajo en los alojamientos?

23. Desde su experiencia, ¿qué elementos de confort son más demandados por los nómadas digitales al momento de elegir un alojamiento?

24. Pensando en el estilo de vida del turista laboral, ¿qué tipo de alimentos considera que deberían estar disponibles en los establecimientos locales para satisfacer sus preferencias?

25. ¿Conoce establecimientos de alimentos y bebidas que promuevan opciones saludables, dietas personalizadas o buenas prácticas, de forma integral?

26. ¿Cree que los espacios gastronómicos deben incorporar ambientes tranquilos y cómodos para que los visitantes trabajen o socialicen mientras consumen alimentos?

27. En su criterio, ¿de qué manera la atención personalizada o el conocimiento de idiomas por parte del personal en los establecimientos de alojamiento y alimentos y bebidas influyen en la satisfacción de este tipo de turista?

¡Gracias por la entrevista!

Anexo C. Carta entrega recepción del producto al beneficiario

Anexo D. Evidencias

Evidencias levantamiento de información variable independiente



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



Datos generales:

Investigadora: Andrea Carrasco

Fecha de observación: jueves, 15 de mayo de 2025

Nombre del establecimiento: Napolitano Apart Hotel

Tipo de Alojamiento: Hotel

Categoría de Alojamiento: 2 estrellas

Ubicación: Av. Oriente 470 entre Eduardo Tapia y, Motilones, Baños de Agua Santa

El servicio turístico de alojamiento es esencial para la experiencia de los nómadas digitales, quienes combinan trabajo remoto con la actividad turística. Este perfil turístico, presenta necesidades específicas que lo diferencia de otros tipos de turistas. Según Torres (2024), estos requerimientos incluyen conectividad constante y rápida, espacios adecuados para el teletrabajo, comodidad para estadías prolongadas, servicios complementarios que favorezcan su bienestar físico y mental, así como prácticas sostenibles por parte de los establecimientos (Ministerio de Turismo y Deportes Argentina, 2022). La presente ficha tiene como finalidad dar respuesta al objetivo específico de la variable independiente: Identificar los principales establecimientos de servicios turísticos de alojamiento y alimentos y bebidas para el análisis de la respuesta del servicio ante las necesidades de la demanda.

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO			
INFRAESTRUCTURA Y ESPACIOS DE TRABAJO			
ÍTEM	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Wi-Fi de alta velocidad (>100 MB) y con señal estable en todo el alojamiento.	X		Cuenta con Wi-Fi 6.
Existen espacios de coworking con escritorios, sillas ergonómicas e iluminación adecuada.		X	No existen espacios de coworking.
Hay suficientes enchufes en las habitaciones y áreas comunes del establecimiento.	X		Si existen suficientes enchufes.
Se cuenta con salas privadas o cabinas para videoconferencias.		X	No cuenta con este espacio.
Se ofrece acceso a impresoras, escáner y fotocopidora.	X		Se le brinda esta facilidad al turista.
Existen terrazas, jardines o espacios exteriores habilitados para trabajar.	X		Cuenta con un amplio jardín en donde el huésped tiene a disposición sillas para trabajar. Además, disponen de una cafetería con espacios adecuados para actividades laborales.
HABITACIONES			
Habitaciones con escritorio de trabajo y silla	X		Todas las habitaciones

cómoda.			tienen una silla y un escritorio.
Iluminación natural y artificial adecuada en la habitación.	X		Cada habitación cuenta con los dos tipos de iluminación.
Cortinas blackout para optimizar descanso y concentración.	X		Si dispone de este tipo de cortinas pensando en la comodidad del huésped.
Colchones y ropa de cama de calidad para largas estadias.	X		Cuenta con colchones de calidad Chaide y ropa de cama de la marca Magnotex.
Aire acondicionado o calefacción según el clima.		X	No cuenta con aire acondicionado, pero el huésped se acerca a un área de calefacción, o a su vez pedir que se lleve un calefactor a la habitación.
Servicio de limpieza eficiente y frecuente.	X		Lleva un registro de limpieza de las habitaciones así no se ocupen.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS			
Tarifas especiales para estadias largas (+1 mes).	X		Dependen de la temporada y número de pax.
Desayuno incluido o servicio de comida rápida saludable.	X		El hospedaje incluye un desayuno saludable.
Convenios con cafeterías y restaurantes cercanos.	X		El establecimiento tiene convenios con la cafetería Ricooo Pan y Asadero Dulce Pan.
Servicios de lavandería.	X		Si dispone de este servicio a \$2,50 el kilo.
Acceso a gimnasio o áreas de bienestar.	X		No cuenta con gimnasio, pero los huéspedes realizan yoga en el jardín, además cuenta con piscina y spa.
UBICACIÓN Y ACCESIBILIDAD			
Ubicado en zona segura con acceso a comercios esenciales.	X		La ubicación del hotel es estratégica, pues se encuentra todo lo esencial.
Trasporte público o servicio de alquiler de bicicletas/ motos cercanas.	X		Al frente del hotel se encuentra un establecimiento de alquiler de bicicletas y también hay una parada.
Cercanía a espacios de entretenimiento, cultura y recreación.	X		Existen muchos atractivos en los alrededores del alojamiento.
ATENCIÓN AL CLIENTE			
Atención en inglés y otros idiomas.	X		El personal tiene conocimiento en 3 idiomas: inglés, francés y portugués.

Personal capacitado en atención a turistas y nómadas.	X		El personal recibe capacitaciones de acuerdo con las nuevas tendencias que van surgiendo.
SOSTENIBILIDAD Y EXPERIENCIA DEL USUARIO			
Uso de energía renovables o sistemas de ahorro energético.		X	Actualmente, el alojamiento se encuentra en un proceso de contratación de paneles solares.
Separación de residuos y políticas de reducción de plásticos.	X		Dispone de basureros con 3 depósitos: plásticos, orgánicos y desechos comunes.
Actividades para networking y socialización entre huéspedes.		X	No cuenta con actividades para networking o socialización de huéspedes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



Datos generales:

Investigadora: Andrea Carrasco

Fecha de observación: jueves, 15 de mayo de 2025

Nombre del establecimiento: Erupcion Art

Tipo de Alojamiento: Hotel

Categoría de Alojamiento: 2 estrellas

Ubicación: Ambato, Thomas Halflants, Baños de Agua Santa

El servicio turístico de alojamiento es esencial para la experiencia de los nómadas digitales, quienes combinan trabajo remoto con la actividad turística. Este perfil turístico, presenta necesidades específicas que lo diferencia de otros tipos de turistas. Según Torres (2024), estos requerimientos incluyen conectividad constante y rápida, espacios adecuados para el teletrabajo, comodidad para estadías prolongadas, servicios complementarios que favorezcan su bienestar físico y mental, así como prácticas sostenibles por parte de los establecimientos (Ministerio de Turismo y Deportes Argentina, 2022). La presente ficha tiene como finalidad dar respuesta al objetivo específico de la variable independiente: Identificar los principales establecimientos de servicios turísticos de alojamiento y alimentos y bebidas para el análisis de la respuesta del servicio ante las necesidades de la demanda.

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO			
INFRAESTRUCTURA Y ESPACIOS DE TRABAJO			
ÍTEM	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Wi-Fi de alta velocidad (>100 MB) y con señal estable en todo el alojamiento.	X		Cuenta con Wi-Fi y señal estable.
Existen espacios de coworking con escritorios, sillas ergonómicas e iluminación adecuada.		X	No existen espacios de coworking.
Hay suficientes enchufes en las habitaciones y áreas comunes del establecimiento.	X		Hay varios enchufes, sin embargo, se podrían implementar más.
Se cuenta con salas privadas o cabinas para videoconferencias.		X	No cuenta con este espacio.
Se ofrece acceso a impresoras, escáner y fotocopidora.		X	No se brinda esta facilidad al turista.
Existen terrazas, jardines o espacios exteriores habilitados para trabajar.	X		Existe una terraza con una vista muy atractiva y acogedora para trabajar, pero faltan enchufes.
HABITACIONES			
Habitaciones con escritorio de trabajo y silla cómoda.		X	Las habitaciones no cuentan con escritorios ni sillas de trabajo.
Iluminación natural y artificial adecuada en la habitación.	X		La mayoría de las habitaciones dispone de luz natural y artificial.
Cortinas blackout para optimizar descanso y concentración.		X	No cuenta con cortinas blackout.
Colchones y ropa de cama de calidad para largas estadías.	X		Los colchones y ropa de cama son ideales para largas estancias.
Aire acondicionado o calefacción según el clima.		X	No cuenta con aire acondicionado.
Servicio de limpieza eficiente y frecuente.	X		Todos los días se realiza limpieza de las

			habitaciones.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS			
Tarifas especiales para estadias largas (+1 mes).	X		Cuenta con tarifas especiales para estancias largas.
Desayuno incluido o servicio de comida rápida saludable.	X		El hospedaje incluye un desayuno saludable.
Convenios con cafeterías y restaurantes cercanos.	X		El alojamiento tiene convenios con la cafetería Andes Specialty Coffee, el restaurante Mestizart y Crater Rooftop Bar.
Servicios de lavandería.	X		Si dispone de este servicio a \$2,00 el kilo.
Acceso a gimnasio o áreas de bienestar.		X	No cuenta con gimnasio o áreas de bienestar, sin embargo, realizan actividades para el bienestar físico como clases de baile en la terraza del hostel, en donde funciona un Rooftop.
UBICACIÓN Y ACCESIBILIDAD			
Ubicado en zona segura con acceso a comercios esenciales.	X		La ubicación del hostel es estratégica, pues se encuentra todo lo esencial.
Trasporte público o servicio de alquiler de bicicletas/ motos cercanas.	X		El hostel está rodeado de establecimientos que brindan el servicio de alquiler de bicicletas, motos o cuadrones.
Cercanía a espacios de entretenimiento, cultura y recreación.	X		Hay gran variedad de atractivos en los alrededores del alojamiento.
ATENCIÓN AL CLIENTE			
Atención en inglés y otros idiomas.	X		Todo el personal del hospedaje domina el inglés y tiene leve conocimiento de otros idiomas.
Personal capacitado en atención a turistas y nómadas.	X		El personal recibe constantes capacitaciones en atención al cliente.
SOSTENIBILIDAD Y EXPERIENCIA DEL USUARIO			
Uso de energía renovables o sistemas de ahorro energético.		X	No disponen de uso de energía renovable o sistemas de ahorro energético.
Separación de residuos y políticas de reducción de plásticos.	X		El establecimiento cuenta con políticas de reducción de plásticos.
Actividades para networking y socialización entre huéspedes.	X		El hospedaje realiza varias actividades que permiten la socialización

			de los huéspedes, es así que, se brindan talleres de salsa, competencias de beer pong, etc.
--	--	--	---



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



Datos generales:

Investigadora: Andrea Carrasco

Fecha de observación: jueves, 15 de mayo de 2025

Nombre del establecimiento: Hotel La Floresta

Tipo de Alojamiento: Hotel

Categoría de Alojamiento: 3 estrellas

Ubicación: Juan Montalvo, Thomas Halflants, Baños de Agua Santa

El servicio turístico de alojamiento es esencial para la experiencia de los nómadas digitales, quienes combinan trabajo remoto con la actividad turística. Este perfil turístico, presenta necesidades específicas que lo diferencia de otros tipos de turistas. Según Torres (2024), estos requerimientos incluyen conectividad constante y rápida, espacios adecuados para el teletrabajo, comodidad para estadías prolongadas, servicios complementarios que favorezcan su bienestar físico y mental, así como prácticas sostenibles por parte de los establecimientos (Ministerio de Turismo y Deportes Argentina, 2022). La presente ficha tiene como finalidad dar respuesta al objetivo específico de la variable independiente: Identificar los principales establecimientos de servicios turísticos de alojamiento y alimentos y bebidas para el análisis de la respuesta del servicio ante las necesidades de la demanda.

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO			
INFRAESTRUCTURA Y ESPACIOS DE TRABAJO			
ÍTEM	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Wi-Fi de alta velocidad (>100 MB) y con señal estable en todo el alojamiento.	X		Cuenta con Wi-Fi y señal estable.
Existen espacios de coworking con escritorios, sillas ergonómicas e iluminación adecuada.		X	No existen espacios de coworking.
Hay suficientes enchufes en las habitaciones y áreas comunes del establecimiento.	X		Si existen suficientes enchufes.
Se cuenta con salas privadas o cabinas para videoconferencias.		X	No cuenta con este espacio.
Se ofrece acceso a impresoras, escáner y fotocopidora.	X		Se le brinda esta facilidad al turista.
Existen terrazas, jardines o espacios exteriores habilitados para trabajar.	X		En las terrazas hay sillas en caso de que, el turista desee trabajar, pero faltan enchufes y mayor iluminación.
HABITACIONES			
Habitaciones con escritorio de trabajo y silla cómoda.	X		Todas las habitaciones cuentan con su escritorio y silla para facilitar las actividades del huésped.
Iluminación natural y artificial adecuada en la habitación.	X		Todas las habitaciones tienen los dos tipos de iluminación.
Cortinas blackout para optimizar descanso y concentración.	X		Todas las habitaciones disponen de este tipo de cortinas para el descanso

			óptimo de los usuarios.
Colchones y ropa de cama de calidad para largas estadias.	X		Tanto los colchones como la ropa de cama son de alta calidad.
Aire acondicionado o calefacción según el clima.		X	No cuenta con aire acondicionado.
Servicio de limpieza eficiente y frecuente.	X		Todos los días se realiza limpieza de las habitaciones.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS			
Tarifas especiales para estadias largas (+1 mes).	X		El establecimiento cuenta con tarifas especiales para estadias largas manejando un descuento de confidencialidad con varias agencias.
Desayuno incluido o servicio de comida rápida saludable.	X		El hospedaje incluye un desayuno saludable.
Convenios con cafeterías y restaurantes cercanos.	X		El hotel tiene convenios con agencias, pues recibe grupos grandes que principalmente realizan voluntariados.
Servicios de lavandería.	X		Si dispone de este servicio a \$2,50 el kilo.
Acceso a gimnasio o áreas de bienestar.		X	No cuenta con gimnasio o áreas de bienestar.
UBICACIÓN Y ACCESIBILIDAD			
Ubicado en zona segura con acceso a comercios esenciales.	X		La ubicación del hostel es estratégica, pues se encuentra todo lo esencial.
Trasporte público o servicio de alquiler de bicicletas/ motos cercanas.	X		El transporte urbano pasa por el hotel, además muy cerca del establecimiento existen sitios para alquilar bicicletas y motos.
Cercanía a espacios de entretenimiento, cultura y recreación.	X		Cerca del hospedaje existen muchos atractivos para el disfrute del turista.
ATENCIÓN AL CLIENTE			
Atención en inglés y otros idiomas.	X		El personal del hotel domina el inglés, sin embargo, reciben turistas europeos que requieren comunicarse en francés.
Personal capacitado en atención a turistas y nómadas.	X		El equipo del hotel se encuentra en capacitación constante.
SOSTENIBILIDAD Y EXPERIENCIA DEL USUARIO			
Uso de energía renovables o sistemas de ahorro energético.		X	No disponen de uso de energía renovable o sistemas de ahorro energético.
Separación de residuos y políticas de reducción de plásticos.	X		Si cuenta con separación de residuos y políticas de reducción de plásticos.

Actividades para networking y socialización entre huéspedes.		X	No cuenta con actividades para networking o socialización de huéspedes.
--	--	---	---



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



Datos generales:

Investigadora: Andrea Carrasco

Fecha de observación: jueves, 15 de mayo de 2025

Nombre del establecimiento: Honey Coffee and Tea

Tipo de establecimiento: Cafetería

Ubicación:

Los nómadas digitales buscan alimentos rápidos, saludables y bebidas como café o té con refill que, se adapten a su ritmo de trabajo (Holland, 2025). Prefieren menús inclusivos, atención en varios idiomas, espacios sostenibles y la posibilidad de socializar mientras trabajan (Chantree, 2020; Saltos et al., 2023). Esta ficha permite observar si el establecimiento responde a estas necesidades específicas dando respuesta al objetivo específico de la variable independiente: Identificar los principales establecimientos de servicios turísticos de alojamiento y alimentos y bebidas para el análisis de la respuesta del servicio ante las necesidades de la demanda.

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS			
INFRAESTRUCTURA Y ESPACIOS DE TRABAJO			
ÍTEM	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Wi-Fi gratuito con señal estable y rápida.	X		Dispone de un internet estable y rápido.
Disponibilidad de enchufes accesibles en mesas o cerca de ellas.	X		Cada mesa tiene enchufe para conectar varios dispositivos.
Muebles cómodos para largas horas de trabajo (sillas acolchadas, mesas amplias).	X		Los muebles son acolchados y las mesas son amplias, pero podrían ser más altas, lo recomendable es 75cm de alto.
Iluminación adecuada (natural y artificial).	X		La iluminación natural y artificial es adecuada, sin embargo, se podría incluir 2 lámparas en las superficies de las mesas.
Zona de coworking o mesas largas compartidas.	X		Las mesas se unen fácilmente para que se acomoden grandes grupos de trabajo. El personal del establecimiento manifiesta que, a diario llegan varios grupos numerosos para

			compartir un espacio de trabajo en donde pasan largas horas.
OFERTA GASTRONÓMICA VARIADA			
Opciones de comida rápida y balanceada.	X		Hay una variedad amplia y diversa de comida rápida y balanceada.
Variedad de cafés, té y bebidas energéticas.	X		Hay distintos tipos de café, como filtrado y de máquina.
Refill de café, té o agua.	X		Disponen de un refill de café y distintos té.
Opciones de menú adaptadas a dietas específicas (vegetariana, vegana, sin gluten, etc.).	X		Tiene distintas opciones que se acoplan a necesidades específicas.
ATENCIÓN AL CLIENTE			
Atención en inglés y otros idiomas.	X		El personal domina el idioma inglés, pero no los demás idiomas.
Promociones o membresías para clientes frecuentes.	X		Cuenta con tarjetas de fidelización de clientes.
Personal capacitado en atención a turistas y nómadas.	X		El personal está capacitado para recibir a este segmento específico, pues entienden que tienen necesidades específicas y que, pasan largas horas en el establecimiento.
SOSTENIBILIDAD Y EXPERIENCIA DEL USUARIO			
Prácticas ecológicas (reciclaje, reducción de plásticos, etc.).	X		Se realizan prácticas de reciclaje en la planta de producción.
Eventos o actividades para fomentar networking entre clientes.		X	No se realizan actividades para fomentar el networking entre clientes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



Datos generales:

Investigadora: Andrea Carrasco

Fecha de observación: jueves, 15 de mayo de 2025

Nombre del establecimiento: Andes Specialty Coffee

Tipo de establecimiento: Restaurante

Ubicación: 16 de diciembre, Vicente Rocafuerte, Baños de Agua Santa

Los nómadas digitales buscan alimentos rápidos, saludables y bebidas como café o té con refill que, se adapten a su ritmo de trabajo (Holland, 2025). Prefieren menús inclusivos, atención en varios idiomas, espacios sostenibles y la posibilidad de socializar mientras trabajan (Chantree, 2020; Saltos et al., 2023). Esta ficha permite observar si el establecimiento responde a estas necesidades específicas dando respuesta al objetivo específico de la variable independiente: Identificar los principales establecimientos de servicios turísticos de alojamiento y alimentos y bebidas para el análisis de la respuesta del servicio ante las necesidades de la demanda.

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS			
INFRAESTRUCTURA Y ESPACIOS DE TRABAJO			
ÍTEM	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Wi-Fi gratuito con señal estable y rápida.	X		Dispone de un internet estable y rápido.
Disponibilidad de enchufes accesibles en mesas o cerca de ellas.	X		Cada mesa tiene enchufe para conectar varios dispositivos.
Muebles cómodos para largas horas de trabajo (sillas acolchadas, mesas amplias).	X		Los muebles son acolchados y las mesas son amplias, pero podrían ser más altas, lo recomendable es 75cm de alto.
Iluminación adecuada (natural y artificial).	X		La iluminación natural y artificial es adecuada, sin embargo, se podría incluir 2 lámparas en las superficies de las mesas.
Zona de coworking o mesas largas compartidas.	X		Las mesas se adecúan según el número de personas que componen el grupo, para mayor comodidad.
OFERTA GASTRONÓMICA VARIADA			
Opciones de comida rápida y balanceada.	X		Hay una variedad amplia y diversa de comida rápida y

			balanceada.
Variedad de cafés, té y bebidas energéticas.	X		Existe un sin número de tipos de café, bastante exquisitos.
Refill de café, té o agua.		X	No disponen de refill.
Opciones de menú adaptadas a dietas específicas (vegetariana, vegana, sin gluten, etc.).	X		Cuenta con opciones veganas, deslactosadas y en el menú se advierte de alergénicos.
ATENCIÓN AL CLIENTE			
Atención en inglés y otros idiomas.	X		El personal domina el idioma inglés y se encuentra en proceso de aprendizaje de los demás idiomas.
Promociones o membresías para clientes frecuentes.	X		Tienen convenios para descuentos con hoteles y restaurantes como Mestizart y Crater Rooftop Bar.
Personal capacitado en atención a turistas y nómadas.	X		El personal está en constante capacitación.
SOSTENIBILIDAD Y EXPERIENCIA DEL USUARIO			
Prácticas ecológicas (reciclaje, reducción de plásticos, etc.).	X		Realizan prácticas de reciclaje.
Eventos o actividades para fomentar networking entre clientes.		X	No se realizan actividades para fomentar el networking entre clientes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



Datos generales:

Investigadora: Andrea Carrasco

Fecha de observación: jueves, 15 de mayo de 2025

Nombre del establecimiento: Panda Sushi Rolls

Tipo de establecimiento: Restaurante

Ubicación: Thomas Halflants y Luis A. Martínez, Baños de Agua Santa

Los nómadas digitales buscan alimentos rápidos, saludables y bebidas como café o té con refill que, se adapten a su ritmo de trabajo (Holland, 2025). Prefieren menús inclusivos, atención en varios idiomas, espacios sostenibles y la posibilidad de socializar mientras trabajan (Chantree, 2020; Saltos et al., 2023). Esta ficha permite observar si el establecimiento responde a estas necesidades específicas dando respuesta al objetivo específico de la variable independiente: Identificar los principales establecimientos de servicios turísticos de alojamiento y alimentos y bebidas para el análisis de la respuesta del servicio ante las necesidades de la demanda.

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS			
INFRAESTRUCTURA Y ESPACIOS DE TRABAJO			
ÍTEM	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Wi-Fi gratuito con señal estable y rápida.	X		Dispone de un internet estable y rápido.
Disponibilidad de enchufes accesibles en mesas o cerca de ellas.	X		Cada mesa tiene enchufe para conectar varios dispositivos.
Muebles cómodos para largas horas de trabajo (sillas acolchadas, mesas amplias).	X		Los muebles son acolchados y las mesas son amplias, pero podrían ser más altas, lo recomendable es 75cm de alto.
Iluminación adecuada (natural y artificial).		X	Requiere mayor iluminación natural.
Zona de coworking o mesas largas compartidas.		X	No cuenta con mesas largas compartidas o zonas de coworking.
OFERTA GASTRONÓMICA VARIADA			
Opciones de comida rápida y balanceada.		X	No existe comida tan balanceada.
Variedad de cafés, té y bebidas energéticas.	X		Si hay variedad de bebidas energéticas, pero no de café.
Refill de café, té o agua.		X	No disponen de refill.
Opciones de menú adaptadas a dietas específicas (vegetariana, vegana, sin gluten, etc.).		X	No tiene opciones de menú adaptadas a dietas específicas.

ATENCIÓN AL CLIENTE			
Atención en inglés y otros idiomas.	X		El personal domina el idioma inglés, pero no los demás idiomas.
Promociones o membresías para clientes frecuentes.		X	No cuenta con promociones ni membresías para clientes frecuentes.
Personal capacitado en atención a turistas y nómadas.	X		El personal está capacitado, pero no en el segmento específico de los nómadas digitales.
SOSTENIBILIDAD Y EXPERIENCIA DEL USUARIO			
Prácticas ecológicas (reciclaje, reducción de plásticos, etc.).	X		Aplican prácticas de reciclaje y reutilización.
Eventos o actividades para fomentar networking entre clientes.		X	No se realizan actividades para fomentar el networking entre clientes.

Figura 5

Aplicación de la ficha de observación de alojamiento en la Hostería Erupcion Art



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).

Figura 6

Levantamiento de información en el alojamiento La Floresta



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).

Figura 7

Levantamiento de información en el establecimiento Honey Coffee & Tea



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).

Figura 8

Levantamiento de información en la cafetería Andes Specialty Coffee



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).

Figura 9

Levantamiento de información en el restaurante Panda Sushi Rolls



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).

Figura 10

Observación de la cantidad de enchufes en el establecimiento de alimentos y bebidas Panda Sushi Rolls



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).

Figura 11

Toma de medidas de las mesas en la cafetería Honey Coffee & Tea



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).

Evidencias levantamiento de información variable dependiente

Figura 12

Levantamiento de información en el cantón Baños de Agua Santa



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).

Figura 13

Entrevista al analista de Turismo del GADBAS y prestador turístico- Paul Repetto



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).

Figura 14

Entrevista al técnico de Turismo del GADBAS- Luis Chávez



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).

Figura 15

Entrevista al técnico de Turismo del GADBAS- Patricio Pazos



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).

Figura 16

Entrevista a un profesional en Turismo y servidor turístico- Guillermo Sánchez



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).

Figura 17

Entrevista adicional a un servidor turístico- Oscar Castro



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).

Figura 18

Fotografía para el producto final con un nómada digital



Nota. fotografía tomada por Carrasco (2025).