

***Diagnóstico de la calidad de servicios de los Balnearios de agua dulce de la Provincia de El Oro de los Cantones Piñas, Zaruma y Portovelo:
Diseño del Plan de Calidad de los servicios turísticos.***

Gloria Astrid Cortez Alminate, María Luisa Rodríguez Villavicencio, Lic. Samantha Ortiz (Directora de Tesis)

Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar

Licenciatura en Turismo

Escuela Superior Politécnica del Litoral

Campus Peñas: Malecón 100 y Loja – Guayaquil Ecuador

gcortez@espol.edu.ec, mrodrigu@espol.edu.ec

Resumen

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

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

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

Palabras Claves:

Calidad, Servicios, Diagnóstico, Balneario, Diseño de un Plan de Calidad, Turismo.

Abstract

The purpose of the investigation project, resides mainly in the necessity of knowing the quality of the services that spas of fresh water offer in the cities of Piñas, Zaruma and Portovelo, reason for the one which previously was carried out a diagnostic of the spas.

For the investigation that was carried out in each one of the spas in study, the exploratory and descriptive investigation was used as methodology; the surveys took based on the stratified sample of the tourists. Additionally was carried out interviews to employees and proprietors of these spas.

Based on the obtained information of the surveys, interviews, of analysis the cycle of life of these spas, of the functionality indicators and tourist centralidad, of the determination of the lauds capacity and of the study of the environmental impact taking ace normative the program century 21; we proceeded to design the Plan of quality of the tourist services, the one which not alone it will benefit the owners of the spas that plows study object but also to tourist managers that have similar business or tune, but mainly it will be favored the tourists.

Key Words:

Quality, Services, Diagnostic, Spas, Plan of quality, Tourism.

1. Introducción

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

La Parte Alta de la Provincia cuenta aproximadamente con 12 balnearios de agua dulce, de los cuales se seleccionaron 4 de ellos, los mismos que debían reunir las condiciones de balneario que plantea Jorge Valencia Caro en su diccionario *boletín turístico*. Tomando en cuenta esta razón, los balnearios que reúnen las condiciones son: El Manantial y Selva Alegre (pertenecientes al Cantón Piñas), Portovelo “Aguas Termales” (perteneciente al Cantón Portovelo), y Paso Ochoa (perteneciente al Cantón Zaruma). El estudio realizado a los balnearios se ha basado principalmente en la identificación de los servicios que presta cada uno de ellos, al igual que, la calidad del servicio de los mismos, la seguridad que presta para el turista, las facilidades de acceso y la determinación de los factores del impacto ambiental.

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

2. Metodología

La metodología que dirige las fases de recolección y análisis de datos de este diagnóstico, fue la investigación exploratoria, la misma que se realizó a través de entrevistas a propietarios y empleados de los balnearios; y la investigación descriptiva, basada en encuestas dirigidas a los turistas. Para determinar el número de turistas encuestados se basó en el método de muestreo probabilística estratificada.

2.1 Procesamiento y análisis de los resultados

Los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas a turistas, propietarios y empleados respectivamente, de los cuatro sujetos de estudio fueron recopilados en la siguiente tabla a manera de síntesis.

Tabla 1. Análisis Comparativo de los Balnearios

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

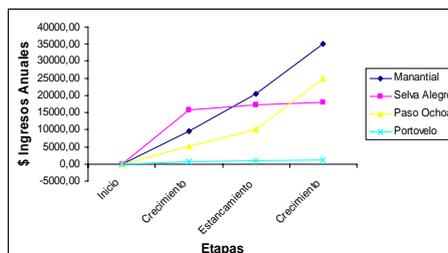
3. Análisis situacional de los balnearios

Este análisis situacional se basó en varios aspectos entre estos: el ciclo de vida, los índices de funcionalidad y centralidad turística, determinantes de la calidad, la capacidad de carga turística y el impacto ambiental; todos estos estudios nos permitieron establecer las condiciones en las que se encontraban los balnearios, para diseñar el plan de calidad.

3.1 Análisis del ciclo de vida de los balnearios

El análisis del ciclo de vida nos ayudó a establecer en que etapa evolutiva se encuentran los balnearios, para esto nos basamos en las etapas establecidas por Butler y Chadefaud, las cuales son: inicio (cuando la actividad turística recién comienza), crecimiento (cuando el número de

turistas se incrementa a un ritmo continuo), maduración (cuando se preocupa por dar variedad y promocionar nuevos servicios) y estancamiento (cuando la tasa de crecimiento de turista cae pero se mantiene positiva); para determinar en que etapa se encuentran los balnearios se basó principalmente en los ingresos



anuales por turismo.

Gráfico 1. Etapas del ciclo de vida de los balnearios

3.2 Análisis de centralidad y funcionalidad de los balnearios

El análisis de centralidad nos permitió establecer una perspectiva comparativa del valor de la centralidad de los servicios turísticos, teniendo en cuenta todos los servicios que son de potencial uso para los turistas. Este índice se lo estableció en los cuatro balnearios de estudio teniendo el siguiente resultado.

Tabla 2. Índice de Centralidad de los Balnearios de estudio

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

De acuerdo a estos datos se aprecia que el balneario Selva Alegre posee una correcta centralidad de los servicios, porque tiene el coeficiente más bajo.

El análisis de funcionalidad nos permitió determinar la importancia del turismo en la economía de las unidades administrativas, relacionando las plazas de alojamiento de los balnearios con la población de derecho. Este índice se lo estableció solo en los balnearios de El Manantial y Paso Ochoa, ya que de los cuatro balnearios solo éstos brindan el servicio de alojamiento.

Tabla 3. Índice de Funcionalidad de los Balnearios de estudio.

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

De acuerdo a estos datos se aprecia que el balneario Paso Ochoa se encuentra mejor enfocado en plazas de alojamiento en relación a su población, puesto que El Manantial presenta un desarrollo turístico determinado por unas 10 plazas de alojamiento, en relación con los 30.000 habitantes del cantón Piñas dentro del cual se encuentra ubicado, mientras que el balneario Paso Ochoa tiene 15 plazas de alojamiento en relación con los 23.418 hab. del cantón Zaruma, en el cual se encuentra ubicado. Quedando claro que la oferta de Paso Ochoa es superior a la de El Manantial, pero también se percibe que para Paso Ocho el turismo es más

importante en su economía que para Manantial.

3.3 Medición de la calidad de los balnearios de agua dulce

La medición de la calidad de los servicios se la realizó en base a los determinantes de la calidad, establecida por la OMT (Organización Mundial del Turismo), la misma que se establece como un factor de medición de la calidad a través del servicio que los empleados brindan al turista. Los determinantes son: fiabilidad, responsabilidad, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, armonía, apariencia; para la elaboración de la ficha de medición de la calidad se tomaron en cuenta cinco de estos determinantes, los cuales se consideraron más importantes por su relación directa con los turistas.

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

Ficha 1. Medición de la calidad de los servicios turísticos

4. Plan de Calidad

En el plan de calidad de los servicios turísticos se establecieron prácticas específicas de la calidad y recursos relacionadas con el servicio; para crear este plan se elaboraron objetivos y se identificaron tres principales actores: el empleado, el destino (balneario), el cliente (turista); para éstos actores se establecieron parámetros e indicadores que permitirán medir la calidad de cada uno de ellos.

4.1. Fichas de medición de la calidad

La ficha de medición enfocada a los turistas, donde ellos evaluarán la calidad del servicio que les brindan los empleados, además de la apreciación que ellos tienen de las instalaciones y equipos del balneario.

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

Ficha 2. Ficha de medición de la calidad del balneario

En la siguiente ficha de medición el empleado evaluará el ambiente de trabajo en el cual se desenvuelve, su relación con sus compañeros de trabajo y su relación con su jefe.

Fichas de Medición de la Calidad del Ambiente del Trabajo		
Tema: Medición del Ambiente Laboral	Valoración	Ficha N°
Dirigido a: Balneario		
<p>Seguridad: Considera que la empresa cumple con lo ofrecido en el contrato. Las herramientas que posee son adecuadas para cumplir con su trabajo. Recibe capacitación constantemente.</p> <p>Armonía: Se encuentra conforme con las funciones que realiza. Considera adecuado su sueldo con respecto al tiempo de trabajo y las funciones que realiza.</p> <p>Servicio: Demuestra su interés con el turista a través del contacto visual. Busca que el cliente se sienta cómodo.</p> <p>Relación con el jefe: Su jefe le llama la atención frente a sus compañeros o clientes.</p>	<p>El uniforme que usa es el adecuado para las funciones que desempeña. En caso de tener un accidente en el trabajo, la compensación es la apropiada. Cree que proyecta una buena imagen al turista. Sabe manejar los problemas que se presentan con los turistas. Se toma el tiempo necesario para hacer su trabajo correctamente. Al momento de atender al cliente hace su mayor esfuerzo. Considera que su jefe toma en cuenta sus opiniones y sugerencias.</p>	
Empresa:	Valoración	
Elaborado:	1: Excelente 2: Muy Bueno 3: Bueno	4: Regular 5: Malo
Evaluador:	EMPLEADO	

Ficha 3. Medición de la calidad del ambiente de trabajo

Las dos últimas fichas fueron diseñadas para ayudar a los propietarios a medir la calidad, la primera medirá el servicio que sus empleados en general brindan al turista, el evaluador deberá ser un consultor externo, para evitar subjetividades al momento de calificar; la segunda ficha permitirá conocer el impacto ambiental que causa la actividad turística en el balneario, el evaluador deberá ser un técnico contratado por el propietario.

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

Ficha 4. Ficha de medición de la calidad del desempeño de los empleados

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

Ficha 5. Ficha de medición de la calidad del medio ambiente

4.2. Prácticas específicas de la calidad

Para establecer de una mejor manera las prácticas específicas de la calidad se procedió a asignarlas por áreas, es necesario poner más énfasis en el medio ambiente, ya que en la actualidad se percibe los problemas que acarrea el calentamiento global y es de vital importancia hacer conciencia en estos destinos debido a que tienen un turismo incipiente, aún están a tiempo para implementar estos programas y obtener buenos resultados.

Limpieza y Aseo:

- Mantener en buenas condiciones un adecuado sendero, preocuparse por las vías de acceso al balneario para que los turistas puedan llegar fácilmente.
- Utilización de grifos de presión en los lavamanos, para ahorrar el consumo de agua.

Mantenimiento y Servicios

- Garantizar de manera permanente la existencia de un servicio de atención de emergencias médicas propio o a través de contrato a terceros.
- Contar con un servicio de limpieza general para todas las áreas.

Zonas de ocio

- Realizar un estudio para determinar el control de ph, control de dureza por lo menos una vez al año.
- Monitoreo de la calidad del agua natural mínimo dos veces al año.
- Fomentar desde el centro turístico actividades de ocio y diversión respetuosos con el medio ambiente: rutas a caballo, senderos a pie o en bicicleta y

visitas a lugares de interés medioambiental.

Cocina

- Realizar un lavado manual de vajillas, cerrando el grifo mientras se lava.
- Tapar los recipientes y cazuelas al cocinar ya que con ello se ahorra un 25% de energía.
- Apagar los aparatos eléctricos, pues los que se quedan con el piloto rojo encendido en reposo también consumen energía.

Educación de turistas y trabajadores

- Realizar formación entre los empleados para que éstos puedan informar y comunicar a los clientes las mejoras ambientales que ofrecen su establecimiento. De este modo se fomentará la participación y colaboración de los mismos en la ejecución de las medidas y prácticas ambientales.
- Definir un sistema de prevención de accidentes de trabajo.
- Proveer al personal de todo el equipamiento necesario para el desempeño seguro de sus labores.

Seguridad en las Instalaciones

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

Capacitación y toma de conciencia para el personal

Definir la capacitación necesaria que debe recibir todo el personal, incluida la dirección de la organización, a partir de las habilidades y conocimientos actuales del mismo. La capacitación debe incluir los conocimientos necesarios para la correcta implementación de las presentes normas, contemplando los siguientes temas:

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

5. Conclusiones y Recomendaciones

- A través del presente estudio se identificó al balneario Manantial quien se encuentra en mejores condiciones, luego se ha considerado al balneario Paso Ochoa, seguido por el balneario Selva alegre, y por último el balneario de Portovelo; por lo que recomendamos que los balnearios sigan en constante renovación y ofreciendo un buen mantenimiento a sus instalaciones.
- Se pudo definir que los balnearios de agua dulce son destinos percibibles, debido a que su principal atractivo es un recurso natural; por lo que se recomienda

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

- Mediante el análisis del ciclo de vida de los destinos se estableció que los balnearios permanezcan entre las etapas de crecimiento y madurez; por lo que recomendamos a los propietarios y administradores realizar en forma periódica controles medioambientales, la innovación de nuevos servicios, y de esta manera evitar que el destino pase a la etapa de estancamiento.
- El estudio realizado de la capacidad de carga determina que existe una sobrecarga en temporada alta, especialmente en el mes de febrero; por lo cual se estableció que estos balnearios tienen un turismo estacionario; por lo que recomendamos impulsar y promover conciencia en los propietarios para hacer respetar la capacidad de carga física del lugar, y así lograr tener un turismo sostenible.
- Se determinó que el personal que trabaja en los balnearios de estudio carece de conocimientos relacionados a la calidad de los servicios, por lo que se debería capacitarlo y motivarlo para ofrecer un buen servicio, además los propietarios deberán respetar y comprometerse a la utilización de las fichas elaboradas de la calidad de los servicios.

6. Referencias Bibliográficas

1. Sung Kye- (Kaye) Chon y Raymond T Sparrowe. Libro. Atención al cliente en Hostelería. Editorial Paraninfo: Thomson learning. Pág. 406,407 Cap. 11 Las actividades de ocio y la hospitalidad. Tipos de balnearios.
2. Muñoz Campos Roberto; Investigación Científica paso a paso. Cuarta edición: Talleres gráficos UCA, San Salvador. Pág. 95,96 Cap. 4 El diseño del estudio.
3. Ponce Cáceres Vicente; Guía para el Diseño de proyectos educativos Pág. 175 ,176.
4. Biblioteca Municipal del cantón Piñas
5. Biblioteca Municipal del cantón Zaruma
 - Biblioteca Municipal del cantón Portovelo

REFERENCIAS MULTIMEDIA

- Definición de Balneario. Autor Valencia Caro Jorge. <http://www.boletin-turistico.com/diccionario/>
- <http://www.aytolacoruna.es/medioambiente/0201intro.jsp>
- Manual Medio Ambiental en hostelería y ocio
- www.agua-dulce.org/htm/tecnologias/index.asp
- Arq. Leandro Ferreira Novo. Playas y Balnearios de Calidad: Gestión Turística y Ambiental. www.ege.fcen.uba.ar/ecologiamarina/directrices