

# **INVENTARIO Y ANALISIS DEL SISTEMA TURISTICO DEL CANTON BAÑOS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

Wilmer Carvache Franco <sup>1</sup>, Glenda Cobo Ureta <sup>2</sup>, Jerry Landívar <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Egresado de Licenciatura en Turismo 1999

<sup>2</sup> Egresada de Licenciatura en Turismo 1999

<sup>3</sup> Director de Tesis, Acuacultor, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 1985,  
Master en Medio Ambiente, Universidad de Québec, Profesor de ESPOL  
desde 1991.

## **RESUMEN**

Debido a todo los atributos naturales, espirituales y culturales que posee el cantón Baños, se ha creído conveniente realizar un documento en el cual conste un inventario de atractivos y de planta turística, clasificados y jerarquizados; analizando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; para luego determinar las propuestas que servirán para mejorar la actividad turística del cantón.

La metodología utilizada para la realización de este trabajo ha sido la siguiente: investigación de campo, recopilación de información, clasificación, jerarquización y análisis tanto de atractivos como de planta turística; para esto se realizaron fichas individuales, con su respectiva fotografía e información relevante de cada atractivo.

Este trabajo se divide en cuatro capítulos, los cuales han sido debidamente ilustrados con fotografías, cuadros y mapas.

En el primer capítulo se ha señalado los aspectos generales del cantón, referente a su geografía, historia, cultura, demografía, socio-economía y turismo.

En el segundo capítulo se ha elaborado el inventario de los atractivos turísticos del cantón, clasificándolos, jerarquizándolos y analizando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

En el tercer capítulo se encuentra el inventario y análisis de la planta turística (hoteles, restaurantes, agencias de viajes y otros servicios).

En el último capítulo se han establecido las propuestas para mejorar la actividad turística del cantón; las cuales servirán para que los sectores involucrados tomen las medidas necesarias en beneficio del mismo.

## **INTRODUCCIÓN**

Baños tiene un alto potencial turístico y parte de este potencial no es aprovechado de una manera adecuada; existen muchas debilidades en el manejo de la actividad turística, como es la falta de profesionales, mal manejo de los recursos, falta de organización y la poca preocupación que existe por parte del gobierno.

La ciudad de Baños es un centro de intercambio y comunicación del Oriente con el resto del País; de allí la importancia que tiene por estar ubicado en un punto estratégico y por ser el mejor centro de operaciones que el turista puede tener para planificar su estadía en Ecuador.

El presente documento tiene como objetivo principal la elaboración de propuestas, que ayudarán al mejoramiento de la actividad turística del cantón; para poder determinar estas propuestas, se ha realizado el inventario y análisis del sistema turístico del cantón Baños.

Esperamos que este trabajo investigativo sirva como guía para que se realicen trabajos similares en los diferentes destinos turísticos o potenciales que posee nuestro País.

## **CONTENIDO**

En el primer capítulo hemos realizado un inventario de todos los atractivos naturales y culturales del cantón Baños, de los cuales hemos realizado fichas individuales de los principales atractivos, a continuación los mencionaremos:

- Volcán Tungurahua
- Río Pastaza
- Encañonado San Martín
- Cascada Manto de la Novia
- Cascada de la Virgen de Agua Santa
- Cascada de Ulba
- Cascada de Agoyán
- Cascada Pailón del Diablo
- Piscinas del Salado
- Piscinas de la Virgen
- Piscinas Modernas
- Monumento a la Virgen de Agua Santa

- Monumento a la Virgen de Ventanas
- Museo de la Virgen de Agua Santa
- Museo Huillacuna
- Galería Huillacuna
- Basílica de la Virgen de Agua Santa
- Parque Nacional Sangay
- Parque Nacional Llanganates
- Zoológico San Martín
- Represa Hidroeléctrica de Agoyán
- Túneles de Agoyán

Una vez realizado el inventario se procedió a analizar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, y también a proponer estrategias:

### **ANALISIS FODA DE LOS ATRACTIVOS TURISTICOS**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concentración de atractivos turísticos en un solo cantón.</li> <li>▪ Ciudad con actitud empresarial y turística.</li> <li>▪ Abundancia de atractivos naturales y culturales.</li> <li>▪ Amplia oferta ecoturística.</li> <li>▪ Diversidad de actividades turísticas.</li> <li>▪ Fácil acceso al cantón y atractivos turísticos.</li> <li>▪ Ambiente agradable y acogedor.</li> <li>▪ Lejos del ruido de las grandes ciudades, pero de fácil y rápido acceso a los mismos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creciente interés del mercado turístico en la ecología.</li> <li>▪ Interés de la inversión extranjera en explotar destinos turísticos.</li> <li>▪ Originalidad y diversidad.</li> <li>▪ Alto potencial para desarrollo turístico.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sus atractivos no se conservan de una manera adecuada. Falta de mantenimiento.</li> <li>▪ Escaso número de centros culturales (teatros, museos, etc.) y lugares de recreación (juegos infantiles, parques de recreación, etc.)</li> <li>▪ Carencia de infraestructura y facilidades de acceso a los lugares turísticos.</li> <li>▪ Falta de higiene en ciertos lugares y carencia de tachos de basura.</li> <li>▪ Falta de señalización turística.</li> <li>▪ Falta de alumbrado en algunos atractivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posible erupción del Volcán Tungurahua.</li> <li>▪ Deterioro del ambiente natural de tranquilidad.</li> <li>▪ La construcción del Proyecto Hidroeléctrico San Francisco atentaría contra la existencia de varias cascadas y afectaría las cuencas del río Pastaza y río Verde.</li> <li>▪ No existe un estudio de capacidad de carga para ciertos lugares turísticos.</li> </ul>
---	---

## **ESTRATEGIAS**

- Realizar promoción nacional e internacional.
- Evitar la contaminación ambiental (ruido), mediante campañas de educación turística.
- Que el Comité de Defensa de las Cascadas y todas aquellas personas involucradas en el desarrollo turístico del cantón realicen gestiones ante los organismos pertinentes a fin de convencer a los funcionarios encargados del Proyecto Hidroeléctrico San Francisco de la necesidad de no taponar el río Verde y que busquen en el Oriente otra fuente de generación hidráulica para este proyecto.
- Cuando exista una alerta amarilla sobre la posible erupción del volcán, las operadoras deberían realizar paquetes turísticos para que visiten al Volcán Tungurahua, tomando las debidas precauciones de seguridad.
- Limitar y controlar el número de visitantes hacia determinados atractivos turísticos que están en proceso de conservación.
- Crear una cuadrilla de mantenimiento para los lugares turísticos.

- Dotar de infraestructura básica y mejorar las vías de acceso hacia los atractivos construyendo senderos adecuados para el turismo.
- Proporcionar señalización y alumbrado para algunos lugares turísticos.
- Dotar de tachos de basura en algunos atractivos.

En el segundo capítulo se realizó un inventario de toda la planta turística del cantón Baños, en lo que respecta a la categoría de Alojamiento, Alimentación, Esparcimiento y Otros Servicios. Entre los principales hoteles del cantón tenemos:

- Hotel Sangay
- Hotel Palace
- Hostería Monteselva
- Hostería Bascún
- Hostería Luna Runtún
- Hotel Flor de Oriente

Entre los principales restaurantes tenemos:

- Restaurante Canela y Clavo
- Restaurante Higuierón
- Restaurante Donde Marcelo
- Restaurante Lucerna
- Restaurante la Bella Italia

Las principales Agencias Operadoras son:

- Agencia de Viajes Huillacuna
- Agencia de Viajes Córdova Tour
- Agencia de Viajes Auca Tour
- Agencia de Viajes Río Loco

Una vez realizado el inventario de la planta turística, se procedió a analizar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para cada categoría, además se elaboraron las estrategias.

### **ANÁLISIS FODA DE LA PLANTA TURÍSTICA**

#### **Alojamiento**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de planta hotelera diversificada, distribuida territorialmente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecciones de crecimiento del mercado turístico hacia</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidad de servicios.</li> <li>• Precios competitivos.</li> <li>• Mano de obra barata.</li> <li>• Importante fuente generadora de empleo e ingresos.</li> </ul>	<p>América Latina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El internet como medio de promoción de la oferta turística de Baños.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de profesionalismo empresarial.</li> <li>• Falta de control por parte de Cetur, en la categorización de los establecimientos: Hotel, Hostal, Hostal-Residencial, etc., ya que no concuerda con el número de habitaciones requeridos para cada clasificación.</li> <li>• Falta de capacitación y actualización en el personal de servicio.</li> <li>• Falta de promoción de actividades que eviten la baja ocupación de la planta hotelera en temporada baja.</li> <li>• Baja calidad de los servicios en algunos lugares.</li> <li>• Deficiencia de infraestructura básica: agua potable, alcantarillado, desechos sólidos, vías y señalización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisis económica del País, la cual provoca el encarecimiento de precios e insumos.</li> <li>• Cierre de carreteras, por paralizaciones.</li> <li>• Falta de planificación turística en el país.</li> <li>• Falta de promoción turística.</li> <li>• Falta de seguridad al turista.</li> <li>• Falta de educación turística y formación práctica en Institutos.</li> </ul>

### **ESTRATEGIAS**

- Implementar un sistema ágil y efectivo de promoción y comercialización del cantón Baños.
- Promocionar conjuntamente los destinos turísticos entre hoteleros y

operadores.

- Promover la calidad total en el servicio hotelero; capacitando al personal.
- Implementar un sistema más eficiente de seguridad dentro y fuera de los hoteles.
- Incluir prácticas en el p ensum acad emico del Instituto de Turismo de Baños.

### **Alimentación**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidad de tipos de comidas: nacional e internacional.</li> <li>• Mano de obra calificada a nivel de comida nacional e internacional.</li> <li>• Precios c�omodos y competitivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe potencialidad en el mercado turístico.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de promoción del servicio de restaurantes.</li> <li>• Estacionalidad de la ocupación en temporada baja.</li> <li>• Concentración de establecimientos en el sector central.</li> <li>• Falta de capacitación del personal de atención al público.</li> <li>• Falta de higiene en algunos establecimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crisis económica del País, la cual provoca el encarecimiento de precios e insumos.</li> <li>• Cierre de carreteras, por paralizaciones.</li> <li>• Muchos agentes en el control del servicio (corrupción).</li> <li>• Falta de control de instituciones públicas (Cetur, Salud, Municipio) al Reglamento.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informalidad de vendedores.</li> <li>• Control de precios e insumos.</li> <li>• Falta de educación turística.</li> </ul>
--	---

## **ESTRATEGIAS**

- Realizar un estudio de mercado del servicio de restaurantes.
- Incentivar a que los nuevos restaurantes se ubiquen en otros sectores estratégicos del cantón.
- Realizar cursos de capacitación permanente al personal de atención al público.
- Definir conjuntamente con los organismos de control el proceso técnico respecto de la calidad del servicio y protección al consumidor.
- Reubicar a los vendedores informales en sitios estratégicos.
- Utilizar todo el potencial de la diversidad agropecuaria del cantón en la producción para tener una economía de subsistencia propia.

Para finalizar, una vez realizado todos el inventario del sistema turístico, analizado su FODA, se procedió a realizar las propuestas que servirán para mejorar la actividad turística del cantón:

### **PROPUESTAS PARA MEJORAR LA ACTIVIDAD TURISTICA DEL CANTON BAÑOS DE AGUA SANTA**

- Mejorar la oficina de información turística que existe actualmente en la planta alta del Terminal Terrestre de Baños, dotándola de materiales de promoción turística (folletería, mapas, etc), ampliando los horarios de atención al público y aumentando el personal de atención directa, sobre todo en temporadas altas.
- Crear nuevos sitios de información turística, los cuales estarían ubicados en lugares estratégicos donde los turistas puedan tener acceso a cualquier tipo de información, ya sea sobre lugares turísticos, hoteles, restaurantes típicos,

etc. Estos sitios de información estarán a cargo de los estudiantes de turismo del Instituto Oscar Efrén Reyes en coordinación con la Oficina Municipal de Turismo.

- Se debería implementar un sistema ágil y efectivo de promoción y comercialización de Baños que fomente las relaciones turísticas a nivel internacional, este podría ser llevado a través de la Oficina Municipal de Turismo. Como ejemplo podría ser:
- Crear un eslogan que promueva turísticamente a Baños, ya sea por radio, televisión, etc. Un eslogan podría ser: “Baños de Agua Santa, Paraíso Primavera del Turismo Ecológico y Termal”.
- Realizar un video promocional altamente calificado, comercializarlo y donarlo a través de nuestras embajadas y consulados.
- Que las operadoras de turismo trabajen con un solo objetivo que es el de promocionar eficientemente a Baños. Además las operadoras deberían diseñar paquetes turísticos atractivos que incentiven a los turistas a visitar Baños; esta promoción podría estar canalizada con las distintas operadoras que trabajan en todas partes del mundo.
- Remodelar los actuales balnearios, optimizando el uso de aguas termales, convirtiéndolos en centros especializados, incluyendo termas, saunas, hidromasajes, enfriamiento, juegos infantiles, áreas recreativas, etc., para ampliar la oferta turística de “Turismo de Salud” y poder captar turistas de ingresos altos.
- Mejorar el servicio en algunos restaurantes (higiene, atención al turista, presentación, etc.). Los inspectores de salud debería visitar periódicamente los restaurantes para controlar que se estén cumpliendo con las normas de higiene necesarias. También se debería capacitar permanentemente a los dueños y al personal de servicio de los restaurantes para que se brinde un servicio de calidad al cliente. Este capacitación se la podría hacer de forma permanente en institutos de formación local, invitando a participar al personal docente e invitados extranjeros (nacionales e internacionales).
- Solucionar el problema de la basura con la instalación de suficientes basureros tanto en las calles de la ciudad como en los sitios de interés turístico; realizar un sistema más efectivo de recolección, ampliando los horarios; realizar campañas públicas de educación en las escuelas, la población y los turistas sobre el manejo sustentable de los recursos y aplicar técnicas como son el de la separación de los desechos sólidos orgánicos e inorgánicos, reciclaje, reutilización, etc.

- Dotar de un baño público de primera calidad, para uso masivo y manejado empresarialmente; el cual podría estar financiado cobrando un mínimo costo por su uso. Sugerimos que este baño se encuentre ubicado en la calle Ambato, cerca del mercado central, ya que es en este sector donde se concentra una mayor cantidad de turistas.

## **CONCLUSIONES**

1. El cantón Baños de Agua Santa es un destino que posee gran cantidad de atractivos turísticos ya sean naturales y culturales; su ubicación geográfica y las diversas actividades que este cantón ofrece, han logrado la atención tanto del turista nacional como del extranjero.
2. Baños de Agua Santa, debido a su riqueza natural, puede llegar a convertirse en un “Centro Internacional del Turismo Ecológico y de Termosalud”.
3. La realización del inventario, nos ha permitido conocer el estado actual y determinar que Baños tiene un gran potencial turístico, pero éste debe ser aprovechado de una manera sostenible.
4. La elaboración de un inventario turístico es la información básica que necesita cada destino para crear políticas de desarrollo turístico sostenible y poder así mejorar la actividad turística del mismo.

## **REFERENCIAS**

### **a) Libro con edición**

1. Freire Guevara Enrique, Baños en el tiempo y el espacio, (1ra- Edición, Ambato, 1970) pp. 9-30.

### **b) Guía**

2. Carlos Freire Heredia, Guía Turística de Baños de Agua Santa, (Editorial Pedagógica Freire, 1997) pp 5-136.

### **c) Libro**

- d) León María Vieira, Baños (Editorial, Guayaquil, 1991) pp 1-128.

