



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.  
CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO**

**PROPUESTA DE INNOVACIÓN Y MEJORA  
CONTINUA DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE  
“BALNEARIOS DURÁN S.A”**

---

**AUTOR:**

**JOSÉ LUIS VIDAL OCHOA**

**DIRECTOR:**

**MGST. SANTIAGO MALO**

**CUENCA, ECUADOR**

**2020**

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de titulación a toda mi familia quienes han sido un apoyo incondicional en todo momento de mi formación, con una mención especial a mis abuelos José, Yolanda, Cecilia y Luis. Estas son las personas quienes me han acompañado en mi proceso de formación.

A mi madre Marcela a quien debo mucho quiero agradecerle por el apoyo que me brindo en estos años de formación, que con su trabajo me permitió concluir con mi carrera y siempre estuvo ahí para mí.

A mi padre Xavier que ha sido uno de los más grandes ejemplos en mi vida y me ha apoyado en todas las decisiones que he tomado siendo un fundamental pilar para completar mis estudios.

De igual manera se lo dedico a mi hermana que ha sido un apoyo incondicional en todas las decisiones que he tomado a lo largo de estos últimos años.

Este proyecto se lo dedico a Michelle, muchas gracias por todo tu apoyo.

## **Agradecimiento.**

En esta tesis quiero agradecer primeramente a mi director Santiago Malo, por el apoyo y tiempo brindado para la realización de este trabajo, de igual manera a la Universidad del Azuay, lugar en el que adquirí los conocimientos necesarios para el ámbito profesional. De igual manera agradezco especialmente a mi tío Diego Vidal quien ha sido un apoyo constante en el desarrollo de este proyecto. También a mi tío Felipe Durán y a mi prima Carolina Sarmiento quienes me facilitaron información relevante para el desarrollo de este proyecto. Finalmente, expreso mi gratitud al personal de Hostería Durán sobre todo a Marcelo Barros, Diego Tobar; Wilmer Limas, José Suárez, Presidente de la empresa, entre otros, por la apertura dada para la ejecución y culminación de este trabajo de campo

## **Resumen.**

El presente trabajo de titulación, denominado “PROPUESTA DE INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE “BALNEARIOS DURÁN S.A”, propone una revisión de los procesos hosteleros que se han trabajado en “Balnearios Durán” en los últimos años y plantear una reestructuración para mejorar los ámbitos operativos y administrativos del área de alojamiento de la empresa.

Los objetivos de la presente propuesta pretenden cumplirse mediante el análisis de todas las ventajas y competencias de la empresa, reconociendo las principales fortalezas y oportunidades de la misma, como lo es la presencia de las aguas termales, de esta manera tomándolas en cuenta para una mejor propuesta de mejora en los procesos hoteleros y la optimización de los recursos para aumentar el rendimiento y la productividad. El resultado que se espera del proyecto es que en un futuro sea aplicado en el ámbito laboral de Hostería Durán y demuestre el cumplimiento los objetivos planteados en el plazo determinado.

## **Palabras claves.**

Hostería, aguas termales, administración, alojamiento, innovación, turismo de salud, balneario.

## Abstract.

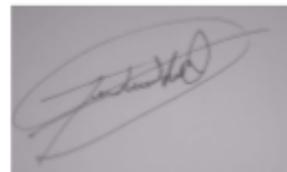
### Abstract.

The current project, entitled "PROPUESTA DE INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE "BALNEARIOS DURÁN S.A", proposes a review of the hospitality processes that have been carried out at "Balnearios Durán" in recent years to propose a restructuring plan to improve the operational and administrative areas of the company's accommodation part. The objectives were achieved by analyzing all the advantages and competences of the company, by recognizing its main strengths and opportunities, such as the presence of the hot springs. This information was taken into account to offer an improvement proposal in the hotel processes to optimize the resources and to increase performance and productivity. It is expected that the project is applied in the near future in the working environment of Hostería Durán to demonstrate compliance with the objectives set within the specified period.

### Keywords.

Hostelry, hot springs, administration, accommodation, innovation, health tourism, spa.

Translated by:



Jose Luis Vidal.

## Índice de contenidos.

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Introducción.....	1
1. Primer capítulo: fundamentos teóricos y legales de la propuesta.....	2
1.1 Introducción al primer capítulo.....	2
1.2 Marco teórico.....	2
1.3 Marco legal.....	10
1.3 Conclusión del primer capítulo.....	35
2. Segundo capítulo: Análisis situacional de Hostería Durán.....	36
2.1 Introducción del Segundo Capítulo.....	36
2.2 Macro localización.....	36
2.3 MICRO LOCALIZACIÓN.....	73
2.4 Conclusión del segundo capítulo.....	147
3. Tercer capítulo: análisis de la situación actual de la empresa Balnearios Durán s.a. .....	149
3.1 Introducción al tercer Capítulo.....	149
3.3 Estrategias por involucrados.....	158
3.4 Análisis FODA.....	160
3.5 Matriz de confrontación directa.....	162
3.6 Matriz de confrontación.....	168
3.7 Matriz de estrategias del FODA cruzado.....	171
3.8 Conclusión del tercer capítulo.....	174
4. Capítulo cuarto: Propuesta Operativa y administrativa para la mejora del área de alojamiento de Balnearios Durán S.A.....	175
4.1 Introducción del cuarto capítulo.....	175
4.2 Propuesta de organigrama.....	176
4.3 Funciones y obligaciones de los cargos.....	184
4.3 Reestructuración filosofía empresarial.....	216
4.4 Reestructuración del área de alojamiento.....	219
4.3 Conclusión del cuarto capítulo.....	269
5. Capítulo cuarto: Revisión de los comentarios tratados en la reunión con el Presidente y Gerente de Balnearios Durán.....	271
5.1 Introducción del quinto capítulo.....	271
5.2 Revisión de las recomendaciones aportadas por los directivos.....	271
5.2 Conclusión del quinto capítulo.....	278

Conclusiones generales del trabajo.....	280
Recomendaciones.....	281
Bibliografía .....	282
Anexos: .....	285
Anexo 1: Tarifas de agencias de viajes 2020. ....	285
Anexo 2: Tarifas Rack 2020, promociones varias y distribución de habitaciones. .....	289
Anexo 3: Diapositivas utilizadas en la presentación a los directivos de Hostería Durán.....	291

## Índice de gráficos y tablas.

Grafico 1: Referencia de indicadores de agua (INEC, Medicion de los indicadores ODS de Agua, Saneamiento e Higiene (ASH) en el Ecuador, 2017) .....	42
Grafico 2: Indicadores de Saneamiento: (INEC, Medicion de los indicadores ODS de Agua, Saneamiento e Higiene (ASH) en el Ecuador, 2017) .....	44
Grafico 3: indicadores de Higiene: (INEC, Medicion de los indicadores ODS de Agua, Saneamiento e Higiene (ASH) en el Ecuador, 2017) .....	45
Grafico 4: Pirámide de estratificación social: (INEC, 2011) .....	50
Grafico 5: Grafica de participación global de empleo y desempleo (Vidal, 2020)....	52
Grafica 6: fluctuación dela tasa de participación bruta desde marzo del 2014 a marzo del 2019 (INEC, 2019) .....	52
Grafica 7: variación de la tasa de participación Global TPG, entre el año 2014 y el año 2019 (INEC, 2019) .....	53
Tabla 1: Indicadores de alojamiento en el cantón Cuenca. (Vidal, 2020) .....	55
Tabla 2: indicadores de alojamiento en el cantón Quito. (Vidal, 2020) .....	56
Tabla 3: Indicadores de alojamiento del cantón Guayaquil: (Vidal, 2020) .....	56
Tabla 4: Promedio de ocupación anual entre los cantones Cuenca, Quito y Guayaquil. (Vidal, 2020).....	57
Grafica 8: Porcentaje de ocupación en las tres principales ciudades del país. (Vidal, 2020) .....	57
Tabla 5: Tarifa promedio de habitación en las tres principales ciudades del país. (Vidal, 2020) .....	58
Grafico 9: Tarifa promedio por habitación. (Vidal, 2020).....	58
Tabla 6: Ingresos promedio por habitación. (Vidal, 2020) .....	59
Grafico 10: Tarifa promedio por habitación. (Vidal, 2020).....	59
Grafico 11: Porcentaje de hombres y mujeres en el Azuay según datos del INEC. (Vidal, 2020) .....	68
Grafico 12: Nivel de alfabetización del Azuay. (Vidal, 2020) .....	69
Grafico 13: Promedio de años de estudio en mujeres y hombres. (Vidal, 2020).....	69
Grafico 14: Nivel de alfabetización del Azuay. (Vidal, 2020) .....	70
Grafico 15: Producción por rama en la provincia del Azuay. (Vidal, 2020) .....	72
Tabla 7: Tipo de cobertura del suelo en el cantón Cuenca. (Vidal, 2020).....	77
Grafica 16: Porcentaje de hombres y mujeres en el Cantón Cuenca según el censo del 2011.....	79
Tabla 8: Tipos de terrenos en el cantón Cuenca. (Vidal, 2020).....	82
Tabla 9: Uso del suelo en la parroquia Baños. (Vidal, 2020) .....	86
Grafica 17: Uso del suelo en la parroquia Baños. (Vidal, 2020) .....	87
Tabla 10: Población en la parroquia Baños. (Vidal, 2020) .....	87
Grafica 18: Porcentaje poblacional entre hombres y mujeres de la parroquia Baños. (Vidal, 2020) .....	88

Tabla 11: División poblacional por ubicación geográfica de la parroquia Baños. (Vidal, 2020) .....	88
Grafica 20: Porcentaje de densidad poblacional en el área urbana de la parroquia Baños.....	89
Grafica 21: Porcentaje de densidad poblacional del área rural de la parroquia Baños. (Vidal, 2020) .....	89
Tabla 13: Número de personas analfabetas en la parroquia Baños. (Vidal, 2020) ....	90
Grafica 22: Porcentaje de analfabetismo en la parroquia Baños.....	91
Grafica 23: Porcentaje de analfabetismo en los hombres de la parroquia Baños. ....	91
Grafica 24: Porcentaje de analfabetismo en las mujeres de la parroquia Baños. (Vidal, 2020) .....	92
Grafica 25: Organigrama realizado por el autor con información expuesta en hostería Durán. (Vidal, 2020) .....	108
Tabla 14: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos / Existencia de vías de comunicación. (Vidal, 2020) .....	121
Tabla 15: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Factores Decisivos / Seguridad de conducción. (Vidal, 2020).....	123
Tabla 16: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos / Intensidad de tránsito. (Vidal, 2020).....	124
Tabla 17: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos /Distancia- tiempo a centros urbanos mayores. (Vidal, 2020).....	125
Tabla 18: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos / Disponibilidad de agua. (Vidal, 2020) .....	126
Tabla 19: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos / Disponibilidad de energía eléctrica. (Vidal, 2020) .....	127
Tabla 20: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos / Disponibilidad de comunicaciones. (Vidal, 2020).....	129
Tabla 21: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos / Disponibilidad de terrenos. (Vidal, 2020).....	129
Tabla 22: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos/ Atractivos turísticos. (Vidal, 2020).....	130
Tabla 23: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos / Calidad de desarrollo circunvecino. (Vidal, 2020) .....	131
Tabla 24: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Factores Decisivos / Condiciones de salubridad. (Vidal, 2020).....	132
Tabla 25: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos / Condiciones sociales. (Vidal, 2020).....	133
Tabla 26: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Resultado decisivos de localización. (Vidal, 2020).....	133
Tabla 27: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Importantes / Proximidad a vías principales (Vidal, 2020).....	135

Tabla 28: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Importantes / Costo de terrenos. (Vidal, 2020) .....	136
Tabla 29: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Importantes / Condiciones del subsuelo. (Vidal, 2020) .....	137
Tabla 30: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Factores Importantes / Topografía. (Vidal, 2020) .....	138
Tabla 31: Resultados de los factores importantes de localización. (Vidal, 2020) ...	138
Tabla 32: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Deseables / Disponibilidad de materiales e insumos. (Vidal, 2020) .....	140
Tabla 33: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Deseables / Mano de obra. (Vidal, 2020) .....	142
Tabla 34: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Deseables / Condiciones meteorológicas. (Vidal, 2020).....	143
Tabla 35: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Deseables / Facilidad de desagües. (Vidal, 2020) .....	144
Tabla 36: Resultados de los factores deseables de localización. (Vidal, 2020).....	145
Tabla 37: Resultados finales de la matriz de factores de localización. (Vidal, 2020) .....	145
Tabla 38: Matriz de segmentación de involucrados. (Vidal, 2020) .....	151
Tabla 39: Matriz de caracterización de actores. (Vidal, 2020) .....	154
Tabla 40: Cuadro de valoración de involucrados. (Vidal, 2020) .....	155
Grafico 41: Grafica de involucrados que apoyan al proyecto. (Vidal, 2020) .....	156
Tabla 42: Tabla de estrategias de involucrados (Vidal, 2020).....	156
Grafico 28: Involucrados que se oponen al proyecto. (Vidal, 2020) .....	157
Tabla 43: Estrategias de involucrados que se oponen al proyecto. (Vidal, 2020) ...	157
Tabla 44: Matriz de definición de estrategias (Vidal, 2020).....	159
Tabla 45: Matriz de confrontación directa: Fortalezas. (Vidal, 2020).....	163
Tabla 46: Matriz de confrontación directa: Debilidades. (Vidal, 2020) .....	164
Tabla 47: Matriz de confrontación directa: Oportunidades. (Vidal, 2020).....	165
Tabla 48: Matriz de confrontación directa: Amenazas. (Vidal, 2020).....	166
Tabla 49: matriz de confrontación. (Vidal, 2020).....	168
Tabla 51: Matriz de definición del FODA. (Vidal, 2020).....	171
Tabla 52: Resultados obtenidos la matriz de confrontación. (Vidal, 2020).....	171
Tabla 45: Matriz de estrategias del FODA cruzado. (Vidal, 2020) .....	173
Grafico 29: Organigrama actual de Balnearios Durán. (Vidal, 2020) .....	179
Grafico 30: Propuesta de organigrama. (Vidal, 2020) .....	180
Tabla 46: Funciones y obligaciones de los cargos (Gerente general). (Vidal, 2020) .....	184
Tabla 47: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de operaciones). (Vidal, 2020) .....	185

Tabla 48: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de seguridad y guardianía). (Vidal, 2020) .....	186
Tabla 49: Funciones y obligaciones de los cargos (Guardias). (Vidal, 2020) .....	186
Tabla 50: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de mantenimiento). (Vidal, 2020) .....	187
Tabla 51: Funciones y obligaciones de los cargos (Jardineros). (Vidal, 2020) .....	187
Tabla 51: Funciones y obligaciones de los cargos (Ayudante de mantenimiento). (Vidal, 2020) .....	188
Tabla 52: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de Spa Novacua y Balneario el Riñon). (Vidal, 2020).....	189
Tabla 53: Funciones y obligaciones de los cargos (Encargado de la boletería del Spa Novacua). (Vidal, 2020).....	189
Tabla 54: Funciones y obligaciones de los cargos (Piscineros). (Vidal, 2020) .....	190
Tabla 55: Funciones y obligaciones de los cargos (Masajistas). (Vidal, 2020).....	190
Tabla 56: Funciones y obligaciones de los cargos (Encargado de la boletería del Balneario el Riñon). (Vidal, 2020).....	191
Tabla 57: Funciones y obligaciones de los cargos (Piscineros). (Vidal, 2020) .....	191
Tabla 58: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de Balnearios Durán). (Vidal, 2020).....	192
Tabla 59: Funciones y obligaciones de los cargos (Encargado de la boletería de Balnearios Durán). (Vidal, 2020).....	193
Tabla 60: Funciones y obligaciones de los cargos (Piscineros). (Vidal, 2020) .....	193
Tabla 61: Funciones y obligaciones de los cargos (Responsables de los Baños reservados y canchas deportivas). (Vidal, 2020) .....	193
Tabla 62: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de Hostería Durán). (Vidal, 2020) .....	194
Tabla 63: Funciones y obligaciones de los cargos (Encargado de boletería de Balnearios Durán). (Vidal, 2020).....	194
Tabla 64: Funciones y obligaciones de los cargos (Piscineros). (Vidal, 2020) .....	195
Tabla 65: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de alojamiento). (Vidal, 2020) .....	196
Tabla 66: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de recepción). (Vidal, 2020) .....	197
Tabla 67: Funciones y obligaciones de los cargos (Recepcionista). (Vidal, 2020) .	198
Tabla 68: Funciones y obligaciones de los cargos (Auditor nocturno). (Vidal, 2020) .....	199
Tabla 69: Funciones y obligaciones de los cargos (Botones). (Vidal, 2020).....	199
Tabla 70: Funciones y obligaciones de los cargos (Gobernanta). (Vidal, 2020) .....	200
Tabla 71: Funciones y obligaciones de los cargos (Mucama). (Vidal, 2020).....	201
Tabla 72: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de lavandería). (Vidal, 2020) .....	202

Tabla 73: Funciones y obligaciones de los cargos (Lavandero). (Vidal, 2020).....	202
Tabla 74: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de alimentos y bebidas). (Vidal, 2020).....	203
Tabla 75: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de restaurante). (Vidal, 2020) .....	204
Tabla 76: Funciones y obligaciones de los cargos (Chef). (Vidal, 2020).....	205
Tabla 77: Funciones y obligaciones de los cargos (Barman). (Vidal, 2020).....	205
Tabla 78: Funciones y obligaciones de los cargos (Cocinero). (Vidal, 2020).....	206
Tabla 79: Funciones y obligaciones de los cargos (Maître). (Vidal, 2020).....	206
Tabla 80: Funciones y obligaciones de los cargos (Mesero). (Vidal, 2020).....	207
Tabla 81: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de cafetería). (Vidal, 2020) .....	208
Tabla 82: Funciones y obligaciones de los cargos (Cocineros). (Vidal, 2020).....	208
Tabla 83: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de eventos y bares). (Vidal, 2020) .....	209
Tabla 84: Funciones y obligaciones de los cargos (Personal de eventos y recepciones). (Vidal, 2020).....	210
Tabla 85: Funciones y obligaciones de los cargos (Barman Yaku bar Karaoke). (Vidal, 2020) .....	210
Tabla 86: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de administración). (Vidal, 2020) .....	211
Tabla 87: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de recursos humanos). (Vidal, 2020) .....	212
Tabla 88: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de marketing y relaciones públicas). (Vidal, 2020).....	212
Tabla 89: Funciones y obligaciones de los cargos (Ayudante de marketing y relaciones publicas). (Vidal, 2020) .....	213
Tabla 90: Funciones y obligaciones de los cargos (Encargado de procesos informáticos). (Vidal, 2020).....	214
Tabla 91: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe del área financiera). (Vidal, 2020) .....	215
Tabla 92: Funciones y obligaciones de los cargos (Contador). (Vidal, 2020).....	215
Tabla 93: Funciones y obligaciones de los cargos (Encargado de compras públicas). (Vidal, 2020) .....	216
Tabla 94: Distribución de las habitaciones de Hostería Durán. (Vidal, 2020) .....	220
Tabla 95: Tarifa Rack de Hostería Durán. (Vidal, 2020).....	220
Tabla 96: Tarifa corporativa de Hostería Durán. (Vidal, 2020).....	221
Tabla 97: Segmentación de la demanda de Hostería Durán. (Vidal, 2020).....	230
Tabla 98: Matriz BBC de servicios. (Vidal, 2020) .....	232
Tabla 99: Posición de la imagen de Hostería Durán (Restaurant el Tucumán). (Vidal, 2020) .....	235

Tabla 100: Posición de la imagen de Hostería Durán (Cafetería la Vertiente). (Vidal, 2020) .....	235
Tabla 101: Posición de la imagen de Hostería Durán (Alojamiento). (Vidal, 2020) .....	236
Tabla 102: Posición de la imagen de Hostería Durán (Balneario) (Vidal, 2020) ....	236
Tabla 103: Posición de la imagen de Hostería Durán (Salón los Geranios) (Vidal, 2020) .....	236
Tabla 104: Posición de la imagen de Hostería Durán (Canchas) (Vidal, 2020) .....	236
Grafico 31: Resultados de la percepción de la imagen de Hostería Durán. (Vidal, 2020) .....	237
Tabla 105: Análisis del servicio del restaurante el Tucumán. (Vidal, 2020).....	239
Tabla 106: Análisis del servicio de la Cafetería la Vertiente. (Vidal, 2020) .....	239
Tabla 107: Análisis del servicio del Alojamiento. (Vidal, 2020) .....	240
Tabla 108: Análisis del servicio del Balneario. (Vidal, 2020).....	240
Tabla 109: Análisis del servicio del salón de eventos Los Geranios. (Vidal, 2020)	241
Tabla 110: Análisis del servicio de las canchas deportivas. (Vidal, 2020).....	241
Tabla 111: Propuesta para la mejora de los servicios (Restaurante el Tucumán). (Vidal, 2020) .....	244
Tabla 112: Propuesta para la mejora de los servicios (Cafetería la Vertiente). (Vidal, 2020) .....	246
Tabla 113: Propuesta para la mejora de los servicios (Alojamiento). (Vidal, 2020)	248
Tabla 114: Propuesta para la mejora de los servicios (Alojamiento). (Vidal, 2020)	250
Tabla 115: Propuesta para la mejora de los servicios (Alojamiento). (Vidal, 2020)	252
Tabla 116: Propuesta para la mejora de los servicios (Alojamiento). (Vidal, 2020)	253
Tabla 116: Propuesta para la mejora de los servicios (Alojamiento). (Vidal, 2020)	255
Tabla 117: Propuesta para la mejora de los servicios (Alojamiento). (Vidal, 2020)	259
Tabla 118: Propuesta para la mejora de los servicios (Balneario de Hostería Durán). (Vidal, 2020) .....	261
Tabla 119: Propuesta para la mejora de los servicios (Balneario de Hostería Durán). (Vidal, 2020) .....	262
Tabla 120: Propuesta para la mejora de los servicios (Balneario de Hostería Durán). (Vidal, 2020) .....	263
Tabla 121: Propuesta para la mejora de los servicios (Salón de eventos Los Geranios). (Vidal, 2020) .....	264
Tabla 122: Propuesta para la mejora de los servicios (Canchas de tenis y futbol). (Vidal, 2020) .....	267
Tabla 123: Briefing publicitario. (Vidal, 2020) .....	269

## Índice de imágenes.

Imagen 1: Mapa del sistema nacional de áreas protegidas (Vidal, 2020).....	37
Imagen 2: Mapa geográfico del Ecuador. (Vidal, 2020).....	38
Imagen 3: Mapa político del Ecuador. (Vidal, 2020).....	39
Imagen 4: Fotografía del patio principal de la hacienda Chorlavi (Hacienda Chorlavi, 2020) .....	60
Imagen 5: Fotografía de hostería la Andaluza. (Hosteria La Andaluza, 2020).....	61
Imagen 6: Fotografía de termas de Papallacta. (TERMAS DE PAPALLACTA, 2018) .....	62
Imagen 7: Fotografía de hostería Dos Chorreras ( Noma Publicidad & Equilibrio Estudio, 2019) .....	63
Imagen 8: Fotografía de Hostería Duran. (Vidal, 2020) .....	64
Imagen 9: Mapa geográfico de la provincia del Azuay. (Vidal, 2020).....	65
Su altura mínima es de 37 msnm en la zona de Camilo Ponce Enríquez y de 4.482 msnm en el parque nacional El Cajas. ....	66
Imagen 10: Mapa político de la provincia del Azuay. (Vidal, 2020).....	67
Imagen 11: Mapa del Cantón (Vidal, 2020) Cuenca.....	73
Imagen 12: Mapa de la parroquia Baños. (GAD parroquial de Baños, 2015).....	81
Imagen 13: Mapa geográfico de Baños: (GAD parroquial de Baños, 2015).....	83
Imagen 14: Antigua fotografía de la parroquia Baños (Durán Aleman, 2019).....	93
Imagen 15: Iglesia antigua en construcción. (Durán Aleman, 2019).....	95
Imagen 16: Iglesia de Baños en sus últimas etapas de construcción se puede observar su similitud arquitectónica con la catedral de Cuenca. (Durán Aleman, 2019).....	95
Imagen 17: Fotografía antigua de la parroquia en donde se puede observar la iglesia ya construida. (Durán Aleman, 2019) .....	96
Imagen 18: Cuadro de Ricardo Duran Brito. (Durán Aleman, 2019).....	100
Imagen 19: Fotografía del busto de Ricardo Duran exhibido a la entrada de la hostería. (Vidal, 2020).....	101
Imagen 20: Fotografía del llamado Feudo de los Duran. (Vidal, 2020) .....	102
Imagen 21: Camino antiguo a Baños actual Avenida Ricardo Duran. (Durán Aleman, 2019) .....	102
Imagen 22: Antigua fotografía de Balnearios Duran, esta es la primera área creada. (Durán Aleman, 2019) .....	103
Imagen 24: Fotografía de la piscina de Hostería Durán (Vidal, 2020). ....	110
Imagen 25: Fotografía de las termas de contraste del SPA Novacua. (Vidal, 2020).....	111
Imagen 26: Baños de Cajón de Novacua. (Vidal, 2020).....	112
Imagen 27: Fotografía de la cafetería del spa Novacua. (Vidal, 2020).....	113
Imagen 28: Restaurante El Tucumán. (Vidal, 2020).....	114

Imagen 29: Fotografía de Yaku Bar Karaoke con un empleado de la hostería. (Vidal, 2020) .....	115
Imagen 30: Salón de Juegos de Hostería Durán. (Vidal, 2020).....	116
Imagen 31: Fotografía del bloque de habitaciones posterior. (Vidal, 2020).....	117
Imagen 32: Fotografía de una suite. (Vidal, 2020) .....	118
Imagen 33: Piscina de Balnearios Durán. (Vidal, 2020).....	119
Imagen 34: Restaurante el “Tucumán” (Vidal, 2020).....	224
Imagen 35: Cafetería “La Vertiente”. (Vidal, 2020).....	225
Imagen 36: Bloque de habitaciones 1. (Vidal, 2020).....	226
Imagen 37: Balneario de Hostería Durán. (Vidal, 2020) .....	226
Imagen 38: Salón “Los Geranios”. (Vidal, 2020).....	227
Imagen 39: Cancha de tenis. (Vidal, 2020).....	228
Imagen 40: Mail de convocatoria a la reunión (Ing. Wilmer Limas) (Vidal, 2020)	272
Imagen 41: Mail de convocatoria a la reunión (Sr. José Suárez) (Vidal, 2020) .....	272
Imagen 43: Captura de pantalla de la reunión realizadas (Vidal, 2020) .....	273
Imagen 44: Captura de pantalla de la reunión. (Vidal, 2020) .....	273

## **Índice de anexos.**

Anexo 1: Tarifas de agencias de viajes 2020.....	285
Anexo 2: Tarifas Rack 2020, promociones varias y distribución de habitaciones. .	289
Anexo 3: Diapositivas utilizadas en la presentación a los directivos de Hostería Durán.....	291

## **Introducción.**

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo la creación de una propuesta para la mejora continua del área de alojamiento de la empresa “Balnearios Durán”, mediante un análisis del estado actual del establecimiento y su crecimiento en los últimos años, para lo cual se identificarán los aspectos tanto internos como externos que pueden afectar la productividad de la empresa. La propuesta busca plantear una reestructuración del área de alojamiento al igual que sus facilidades y servicios, con el fin de resaltar sus ventajas competitivas como las propiedades curativas que poseen sus aguas termales.

La empresa “Balnearios Durán” es uno de los centros de recreación turística más antiguos del país con una trayectoria de más de 80 años, en sus inicios fue un negocio familiar y con el pasar del tiempo se ha convertido en una empresa referente a nivel local y nacional. No obstante, debido a la gran cantidad de gerentes que ha tenido, sus procesos administrativos y operativos han sufrido varios cambios, es por esa razón que se requiere realizar una reestructuración con una nueva perspectiva. Para lo cual es necesario efectuar una revisión bibliográfica que permita conocer más acerca de la historia de este lugar.

Posteriormente, a la presentación de este trabajo a la Universidad del Azuay, se espera realizar la socialización de la propuesta con la directiva de Hostería Durán, con el objetivo de que ellos conozcan los posibles cambios que se aplicarían al ámbito administrativo y operativo de la empresa en caso de que se empleara este proyecto

# **1. Primer capítulo: fundamentos teóricos y legales de la propuesta.**

## **1.1 Introducción al primer capítulo.**

Como inicio de esta tesis de grado se ha planteado un marco teórico que servirá para conocer los antecedentes y términos técnicos para una mejor comprensión del tema investigado, para lo cual se han definido algunos términos del ámbito hotelero y una revisión bibliográfica sobre las aguas termales. Que son la base en la cual está fundado la inversión y el capital de la empresa “Balnearios Durán”.

Posteriormente se planteará un marco legal con el objetivo de delimitar las competencias que tiene “Balnearios Durán” conforme a las leyes y reglamentos que rigen en el estado ecuatoriano y de esta manera tener una mejor comprensión de los derechos y deberes que tiene la empresa ya sea con la sociedad, sus empleados y clientes.

## **1.2 Marco teórico.**

Como punto de inicio de la investigación se ha visto necesario definir algunos términos que ayudarán a comprender de una mejor manera el trasfondo histórico y terminológico del tema.

En lo que respecta al concepto de alojamiento turístico Momo Marreno, el autor del “Glosario de Términos Hoteleros, Turísticos y Relacionados” lo define como “El lugar donde una persona o un grupo de personas se hospeda, se aposenta o acampa.” (Marreno, 2016)

En cuanto al concepto de hostelería Marreno define este término como:

*“Actividad económica consistente en la prestación de servicios ligados al alojamiento y/o la alimentación durante un periodo determinado de tiempo, generalmente asociados a la actividad turística.”* (Marreno, 2016)

Se ha tomado la definición del autor sobre este concepto ya que engloba lo que significa la actividad de alojamiento y la define de una manera sencilla y comprensible.

Con respecto a la palabra hotel, se puede encontrar que el autor mencionado anteriormente en su libro “Glosario de Términos Hoteleros, Turísticos y Relacionados”, lo define como: “Tipo de establecimiento hotelero que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios.” (Marreno, 2016). Esta descripción hace énfasis en el tipo de servicios que ofertan los establecimientos de alojamiento. (Marreno, 2016)

Marreno define a hostería como un *“Conjunto de servicios que proporcionan alojamiento y comida a los clientes.”* En consideración a las otras definiciones presentadas en el “Glosario de Términos Hoteleros, Turísticos y Relacionados” esta definición se la puede considerar muy básica por la falta de especificación en la oferta de servicios típicamente vistos en una hostería. (Marreno, 2016)

Contrarrestando la anterior definición proporcionada por Marreno en el “Reglamento de Alojamiento Turístico” podemos encontrar una definición más completa, que no solo menciona que dicho establecimiento proporciona servicio de alojamiento y comida a sus clientes sino también acota que se ofrecen servicios complementarios y en su establecimiento deben existir jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deporte. (MINISTERIO DE TURISMO, 2016)

En cuanto a la operación hotelera, el sitio web Global Travel Consulting la define como:

*“El proceso integral de administración y comercialización de un establecimiento de alojamiento con el objetivo de administrar los recursos materiales, financieros y humanos regidos por estándares de calidad, procedimientos y criterios ya establecidos para poder generar una experiencia agradable al turista o a quien hace uso de las instalaciones del establecimiento con el propósito de tener una mejora en la calidad del servicio y el producto turístico que intenta venderse.” ( Global Travel Consulting, 2014)*

Este concepto referente a la operación hotelera previamente propuesto es muy acertado ya que engloba tanto a los recursos humanos como a los financieros, proponiendo como objetivo principal proporcionar una buena experiencia al turista o a quien se hospede en dicho establecimiento tomando en cuenta el producto turístico que el mismo ofrece.

Con relación a los procesos hoteleros que debe tener un establecimiento de alojamiento, Global Travel Consulting menciona lo siguiente:

*“También señala que para operar correctamente un establecimiento de alojamiento este debe contar con un manual de operación el cual deberá contar con un objetivo general y objetivos específicos, organización por departamentos, un organigrama, funciones, procedimientos, estándares, entorno laboral y relación interdepartamental.” (Global Travel Consulting, 2014)*

Luego de revisar los requisitos de operación expuestos anteriormente por esta consultoría, se puede observar cuán importante es verificar que funcione correctamente la parte técnica de un hotel, incluyendo los objetivos y un plan que ayude a organizar tanto las áreas como los departamentos ya establecidos y tener un mejor control sobre los trabajadores y los estándares que estos deben cumplir mientras realizan sus labores.

Por otro lado, según la revista *Tourism & Management Studies* describe a la innovación hotelera como:

*“Un hito de enorme importancia en el mercado ya que otorga competencias específicas para que ciertos establecimientos se mantengan activos en el mercado por sus productos únicos y diferenciados en uno de los sectores turísticos más competitivos y fuertes como lo es la hotelería”.* (A. M. Martínez-López, A. Vargas-Sánchez, 2013)

Este concepto demuestra cuán importante es la innovación hotelera, ya que ha logrado incorporar a varios productos a la actividad turística, diversificando las opciones de del manejo de alojamiento alejándolo de la hotelería convencional. Ya que al ofertar una variedad de productos ya no solo se utiliza el hotel simplemente como un lugar de estadía para visitar un destino específico, en algunas ocasiones el hotel hace el destino, un claro ejemplo de esto es el resort Hillary en Arenillas que al innovar convirtió un lugar con casi nula afluencia de turistas convirtiéndolo en un destino de turismo todo incluido que tiene una gran aceptación por el consumidor.

Este concepto es ciertamente interesante ya que la innovación hotelera ha logrado posicionar a varios nuevos productos como previamente no tomados en cuenta, abriendo muchas otras oportunidades de negocio distantes a lo que se consideraba la hotelería convencional. Ya que al ofertar una variedad de productos ya no solo se utiliza el hotel simplemente como un lugar de estadía para visitar un destino específico, en algunas ocasiones el hotel hace el destino, un claro ejemplo de esto es el resort Hillary en Arenillas que al innovar convirtió un lugar con casi nula afluencia de turistas convirtiéndolo en un destino de turismo todo incluido que tiene una gran aceptación por el consumidor.

### **1.2.1 Agua termal.**

En el sitio web “Ciencia Médicas” se ha incluido una definición de agua termal, sus características, lugar de procedencia y cómo se la emplea en el campo de la medicina:

*“Son las aguas que brotan del suelo con una temperatura mayor a los 5°C de la temperatura que tiene la superficie. Estas proceden de las capas inferiores a la corteza terrestre y por lo general son ricas en minerales. Entre los diferentes usos en la medicina que estas pueden tener encontramos el uso terapéutico, el uso de vapor para diferentes de tratamientos como baños turcos naturales y limpiezas faciales”.* (Méndez, 2019)

Según el Blog Ciencias Médicas, las aguas termales por sus características se dividen en:

- **Procedencia:**

Según el texto del Dr. Avilio Méndez podremos concluir que una de las principales diferencias que se pueden encontrar en el agua termal se da por su procedencia, al diferenciarse de tal manera la división propuesta aquí es muy simple existiendo dos tipos reconocidos de agua termal dependiendo de donde estos provienen, estas dos clases son magmáticas o telúricas. Su principal diferencia es la temperatura ya que el agua magmática regularmente es más caliente a compararla la de origen telúrico.

Otro factor de diferenciación expuesto en el texto es por la composición mineral de las diferentes aguas termales, regularmente en las aguas magmáticas se puede encontrar una mayor concentración de minerales como arsénico, boro, bromo, cobre, fósforo y nitrógeno. En contraste las telúricas tienen regularmente una mayor concentración de bicarbonatos, cloruros, sales de calcio. El agua magmática normalmente puede encontrarse cerca de un volcán activo cuando su contraparte telúrica puede brotar del suelo sin necesidad de estar cerca de una fuente como esta. (Méndez, 2019)

- **Por su temperatura.**

Según el Blog Ciencias Médicas otra forma de clasificar las aguas termales es por la temperatura con la que brotan desde el suelo. Al encontrarse en varios rangos de temperatura, se las puede utilizar para una mayor cantidad de tratamientos médicos. Su clasificación es la siguiente:

“Aguas Hipertermales Más de 45° C  
Aguas Meso termales o calientes De 35 ° a 45° C  
Aguas Hipotermiales o poco frías De 21 ° a 35 ° C  
Aguas frías Menos de 20 ° C” (Méndez, 2019)

- **Por su composición mineral.**

Al igual que se las diferencia por temperatura, las aguas termales se pueden también clasificar por su composición mineral, la consistencia del agua y los minerales que existen en la misma. Estos factores son los responsables de contribuir de manera positiva a la salud y dependiendo de las sustancias encontradas en el agua se pueden realizar diferentes tipos de tratamientos.

*“Aguas ferruginosas: presentan fundamentalmente hierro en su composición. Especialmente eficaz para paliar estados carenciales y dolencias hepáticas.*

*Aguas cloruradas: presentan cloro. Estimulan las secreciones digestivas, entre otras.*

*Aguas sulfuradas y sulfurosas: con azufre. Muy utilizadas en el campo de la hidrología médica, las primeras son ácidas y lodosas.*

*Aguas sulfatadas: aparte de azufre pueden incluir sodio, calcio, magnesio o cloro en su composición. Muy utilizadas.*

*Aguas bicarbonatadas: con bicarbonato. Frías y alcalinas. Se utilizan en estados de acidez gástrica. Pueden ser sódicas, cálcicas, mixtas, cloruradas o sulfatadas.” (Méndez, 2019)*

En lo que respecta a los Balnearios de Aguas termales, las culturas de la antigüedad las utilizaban para curar varios tipos de enfermedades o simplemente como lugares de recreación en donde conocían nuevas personas En el fragmento del artículo “Turismo de Salud: Termalismo y balnearios” se puede observar que el autor hace alusión a los

diferentes usos que el imperio romano y la cultura árabe les daban a las fuentes termales:

*“El origen y finalidad de los primeros balnearios fue la recuperación de la salud. Desde hace más de 2.000 años, las más importantes culturas han utilizado el agua como un poderoso medio terapéutico. En España, tanto los romanos como los árabes, construyeron instalaciones alrededor de manantiales naturales, de los que surgían aguas con propiedades mineromedicinales, con la finalidad de poder utilizarlos para el tratamiento de diferentes enfermedades.” (Arcos & Javier, 2000)*

En cuanto a los beneficios que brindan las aguas termales al cuerpo se encuentran los siguientes:

*“-Mejoran la alimentación de los tejidos del cuerpo en general, motivo por el cual aumenta el metabolismo.*

- *Estimulan las defensas del organismo.*
- *Depuran la sangre, eliminándose las toxinas y productos de desechos por la sudoración y diuresis que provocan.*
- *Estimulan las secreciones del tracto digestivo y del hígado, ayudando así a la digestión.*
- *Reactivan el metabolismo retardado en muchos reumáticos.*
- *Tienen poder desestabilizante sumamente útil, considerando la participación alérgica en el orden de las afecciones reumáticas.*
- *Reeducan el sistema termorregulador, de enorme importancia en el reumático que ha perdido su capacidad de reaccionar y adaptarse a los cambios del medio ambiente.*
- *Su poder analgésico y calmante de dolores de estas aguas es bien conocido.*

- *Relajan los músculos y por su acción revulsiva y resolutive, actúan sobre los edemas, tumefacciones y procesos crónicos fibrosos.*
- *Sedan el sistema nervioso, siendo un sedante y relajante, ideal para el stress y el ritmo de vida actual.*
- *Reconstituyen y tonifican.*
- *Las aguas termales ejercen acción miorelajante, sobre las contracturas y rigideces neuro-músculo-osteo-articular, de importancia en los tratamientos de rehabilitación y reeducación músculo esquelética. Su efecto sobre todo tipo de reumatismos (inflamatorios, degenerativos, no articulares, metabólicos) en algunos casos llega a ser notable.*
- *Enfermedades crónicas de la piel*

*-Enfermedades respiratorias leves” (Méndez, 2019)*

En el fragmento anterior se pudo observar la gran cantidad de beneficios que aportan las aguas termales para ciertas enfermedades o afecciones del cuerpo, por ejemplo: calmar los dolores musculares, mejorar la circulación sanguínea y reforzar el cuidado de la piel.

En lo que respecta al origen de las aguas termales es necesario definir el concepto de fallas geológicas, porque este es un gran referente en la presencia de este tipo de fuentes hídricas. Además, es necesario mencionar que este elemento puede afectar a un espacio geográfico creando inestabilidad en los suelos por la presencia de ríos subterráneos.

*“Una falla geológica puede definirse como una fractura usualmente plana que se observa en un segmento de la corteza terrestre y la cual tiene cierto desplazamiento, siendo ésta lo suficientemente amplia para ser visible a simple vista o desde una vista aérea.*

*Las fallas pueden tener anchuras desde centímetros hasta varios kilómetros, y prolongarse de forma interconectada por centenares de metros, como el caso de la Falla de San Andrés, en California, Estados Unidos. El movimiento de las fallas es fundamental para la formación de sistemas montañosos.”*  
(GEOTECNIA FACIL, 2019)

En el 2010 se realizó una investigación por parte de los estudiantes de la Universidad de Cuenca Fabián Robles y Ronald Romero acerca de la comunicación interna de Balnearios Durán.

En la conclusión de este trabajo se señala que:

*“El análisis de la comunicación de la empresa Balnearios Durán S.A. arrojó algunos datos pocos favorables para la misma, razón por la cual se ve la necesidad de diseñar y utilizar imagen corporativa de dicha organización. La puesta en marcha del presente Plan contribuirá a mejorar la comunicación en la Hostería Durán y los balnearios lográndose un beneficio mutuo entre empresa y cliente.”* (Robles & Romero, 2010)

De acuerdo a la conclusión del caso de estudio publicado por “Robles & Romero” se ve que según su consideración hay una falta de visión en lo que concierne a la imagen de Hostería Durán.

### **1.3 Marco legal.**

#### **1.2.1 Constitución del Ecuador.**

Para empezar, se revisarán las leyes que rigen a todo el territorio nacional para analizarlas de una manera más eficaz, obtener conclusiones mejor estructuradas de las fallas que pueden encontrarse en el establecimiento y corregirlas de acuerdo a lo que manda la normativa.

Uno de los principales casos que deben ser analizados para nuestro proyecto son los deberes del estado que según el artículo 3 de la constitución son los siguientes:

*“Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:*

*5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.*

*6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización.”*  
(Constituyente, 2008)

Los dos numerales anteriormente citados hacen referencia al deber que tiene el estado al garantizar a sus ciudadanos que podrán acceder a un salario digno y velar por un desarrollo solidario para erradicar la pobreza en el país. Estos puntos son muy importantes y deben tomarse en cuenta para hacer un análisis claro sobre la situación de cualquier gobierno local o incluso de una empresa cuya obligación es velar por el bienestar de sus empleados.

Previo a la definición de los derechos que todo ser humano posee es fundamental establecer quienes tendrán acceso a estos, por lo que el artículo 6 de la Constitución del Ecuador pone en claro quiénes son los individuos merecedores de dichos beneficios:

*“Art. 6.- Todas las ecuatorianas y los ecuatorianos son ciudadanos y gozarán de los derechos establecidos en la Constitución.*

*La nacionalidad ecuatoriana es el vínculo jurídico político de las personas con el Estado, sin perjuicio de su pertenencia a alguna de las nacionalidades indígenas que coexisten en el Ecuador plurinacional.*

*La nacionalidad ecuatoriana se obtendrá por nacimiento o por naturalización y no se perderá por el matrimonio o su disolución, ni por la adquisición de otra nacionalidad.”* (Constituyente, 2008)

Un derecho de suma importancia es el acceso al agua. Según la constitución del Ecuador en el artículo 12 se señala que este recurso natural es un derecho “fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.”. Esencialmente

este artículo exige que el agua se considere como un bien de uso público para poder mejorar las condiciones de vida humana. (Constituyente, 2008)

En los últimos años, la tendencia por cuidar el medio ambiente ha tomado gran fuerza en los viajeros, quienes prefieren destinos que incorporen prácticas que reduzcan el impacto en el medio, es por esa razón que los diferentes sectores que trabajan con el turismo han adoptado políticas para ofrecer servicios ambientalmente limpios en varios ámbitos como el energético, manejo seguro de desechos o en el ámbito de la construcción muchas veces usando modelos alternativos para poder mantenerse relevantes en un mercado cada vez más ambientalmente consciente. En el caso de Ecuador, el Art. 15 de su Constitución señala que:

*“Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua. Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la 25 soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.”* (Constituyente, 2008)

Uno de los puntos más interesantes de este estudio son los beneficios a la salud que ofrece un establecimiento como Balnearios Durán y como los beneficios que ofrece o se podría aprovechar para la comercialización de un producto turístico mejor estructurado. Hay que tomar en cuenta que uno de los ejes primordiales en los que se basa toda sociedad la salud, no solamente hay que considerar los beneficios económicos que ofrece un establecimiento como este sino los beneficios que este oferta a la sociedad, con respecto a esto el artículo 32 de la constitución referente a la salud dice que:

*“Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.*

*El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.” (Constituyente, 2008)*

Uno de los derechos primordiales de los ecuatorianos es tener un trabajo digno. El sector de alojamiento brinda la oportunidad para que las personas de una comunidad puedan laborar en él y así obtener ingresos económicos para sus familias. Históricamente, la empresa “Balnearios Durán”, ha beneficiado a los pobladores de la parroquia Baños, tanto directa como indirectamente ofreciendo diferentes opciones de negocio y empleo. Cabe mencionar que el artículo 33 de la Constitución del Ecuador menciona lo siguiente:

*“Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Constituyente, 2008)*

Uno de los principales derechos establecidos la constitución del Ecuador es el de la seguridad social, según el artículo 34 de la misma este es:

*“Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.*

*El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.” (Constituyente, 2008)*

La constitución del Ecuador, en el artículo 36 habla sobre los beneficios a los que acceden los grupos de atención prioritaria en el ámbito público y privado. En este caso se tomará en consideración a los adultos mayores:

*“Art. 36.- Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia. Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad.” (Constituyente, 2008)*

Con respecto a los derechos del consumidor, las empresas deben conocerlos para su cumplimiento efectivo y en caso de ser vulnerados, sancionar a los responsables, En el Art 52. De la Constitución del Ecuador vela por la seguridad del consumidor, según el mismo: *“La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias”* (Constituyente, 2008)

Es fundamental que las empresas puedan asegurar que mediante el pago de los servicios los consumidores tendrán todas sus necesidades adquiridas satisfechas se

daría un gran paso para el avance de muchos sectores económicos, incluido en estos al turístico.

Una de las herramientas más eficaces que puede tener una empresa, son los sistemas de medición y satisfacción para sus clientes, en el artículo 53 de la constitución se menciona que en caso de cualquier tipo de negligencia o descuido el estado deberá responder civilmente. En el mencionado artículo se dicta lo siguiente:

*“Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.”* (Constituyente, 2008)

La seguridad de los servicios brindados al consumidor es uno de los aspectos primordiales que debe considerar una empresa, incluso sus políticas deben de estar ligadas siempre a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, esto formará como una base primordial para conseguir los diferentes objetivos que se propongan según las exigencias de sus clientes y el mercado actual. En el caso que los derechos del consumidor se vean infringidos, éstos deberán defenderse con el artículo 54 de la Constitución, en el que se explica que en el caso de la mala práctica de una persona al brindar un servicio o un artículo deberán hacerse responsables de sus actos.

*“Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.*

*Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.”* (Constituyente, 2008)

Uno de los aspectos primordiales que los administradores deben trabajar constantemente es en el mejoramiento de sus empresas, no solo del ambiente de la misma sino también de los productos y servicios que oferta con el objetivo de superar las expectativas de sus clientes. El artículo 66 de la Constitución habla sobre las garantías de las personas, el mismo puede tomarse como referencia para plantear un modelo de negocio que intente satisfacer estas necesidades.

*“Art. 66.- Se reconoce y garantiza a las personas:*

*2. El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.” (Constituyente, 2008)*

El desarrollo de una población específica va altamente ligado al de la empresa pública o privada que se encuentre en el sector. En muchos casos los habitantes pueden adoptar un modelo económico único conforme a los recursos que tienen a su disposición, este es el caso de la parroquia Baños. La incidencia de las aguas termales ha sido aprovechada para la generación de empleos para los locales y el aumento de negocios alrededor de este establecimiento.

Cabe mencionar que el modelo de negocio desarrollado por los balnearios de aguas termales favorece al ambiente, ya que aprovecha los recursos naturales y protege el ecosistema evitando la entrada de otras empresas como fábricas e industrias dañinas, mejorando así la calidad de vida de los pobladores de dicho sector. En el artículo 276 habla directamente sobre el régimen de desarrollo y cuáles son los objetivos principales del mismo:

*“Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:*

1. *Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.*
2. *Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.*
4. *Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.” (Constituyente, 2008)*

En cuanto a las políticas económicas que debe seguir tanto el estado como la empresa privada, en el artículo 283 se menciona que el ser humano es *“sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.”* Esto se relaciona de manera directa con los derechos que se deben garantizar a los ciudadanos, asimismo se considera su corresponsabilidad social al momento de actuar para la sociedad para buscar el bien común. En el mismo artículo también se menciona sobre la regulación de la economía: *“las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.”* En el apartado anterior se muestra cuáles son los organismos en los que es posible ampararse en caso de que sus derechos sean vulnerados. (Constituyente, 2008)

Como se ha hablado anteriormente acerca de la política económica, esta permite crear una serie de leyes económicas estatales en las que pueden basarse las empresas para garantizar que la información se encuentra correctamente distribuida. Estas políticas velarán por el bien común e individual para asegurar el trabajo digno y la justa redistribución de la riqueza. En el artículo 284 de la constitución se señalan los principales objetivos de las políticas económicas:

*“Art. 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:*

- 1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.*
- 2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.*
- 4. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.*
- 5. Lograr un desarrollo equilibrado del territorio nacional, la integración entre regiones, en el campo, entre el campo y la ciudad, en lo económico, social y cultural.*
- 6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.” (Constituyente, 2008)*

Como se ha mencionado anteriormente el agua es un patrimonio y un derecho irrenunciable para los ciudadanos, podemos encontrar en el artículo 318 que habla sobre la administración del agua, una explicación más extensa de como este recurso podrá ser distribuido y en que instancias este podrá ser gestionado por diferentes instituciones públicas o privadas, considerando también al sector empresarial para poder aprovechar este recurso con fines productivos y económicos. El artículo previamente mencionado señala que:

*“Art. 318.- El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua.*

*La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias. El Estado fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos,*

*mediante el incentivo de alianzas entre lo público y comunitario para la prestación de servicios.*

*El Estado, a través de la autoridad única del agua, será el responsable directo de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano, riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productivas, en este orden de prelación. Se requerirá autorización del Estado para el aprovechamiento del agua con fines productivos por parte de los sectores público, privado y de la economía popular y solidaria, de acuerdo con la ley.” (Constituyente, 2008)*

El derecho a la propiedad privada no solo garantiza que se conformen diferentes tipos de modelos de negocio sino que es uno de los principales ejes en los cuales la sociedad se basa. El artículo 321 de la constitución señala que:

*“Art. 321.- El Estado reconoce y garantiza el derecho a la propiedad en sus formas pública, privada, comunitaria, estatal, asociativa, cooperativa, mixta, y que deberá cumplir su función social y ambiental.” (Constituyente, 2008)*

La propiedad intelectual juega un papel muy importante en la empresa privada, pues no solo hace referencia a la individualidad que la misma puede tener frente a un mercado competitivo sino que a su vez garantiza la protección de sus productos que oferta. En el caso de conocimientos colectivos, la apropiación de esta información también será negada y castigada por los diferentes entes estatales que regulan este tipo de bienes intangibles. Estos saberes e información deben ser muchas veces protegidas por el estado para evitar así tener una apropiación de los mismos por competidores. Según el artículo 322 de la constitución está establecido que:

*“Art. 322.- Se reconoce la propiedad intelectual de acuerdo con las condiciones que señale la ley. Se prohíbe toda forma de apropiación de conocimientos colectivos, en el ámbito de las ciencias, tecnologías y saberes ancestrales. Se prohíbe también la apropiación sobre los recursos genéticos*

*que contienen la diversidad biológica y la agro-biodiversidad.”*  
(Constituyente, 2008)

Como se ha mencionado previamente, el acceso al trabajo es uno de los derechos más importantes que gozan los ecuatorianos. En el artículo 325 se menciona los tipos de trabajo que son reconocidos por la Constitución:

*“Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.”*  
(Constituyente, 2008)

Para tener en cuenta la importancia que tiene el derecho al trabajo en la sociedad se debe tomar en cuenta los principios por los cuales este se rige, según el artículo 326 de la Constitución del Ecuador el derecho al trabajo al ser irrenunciable e intangible por ningún ente o institución tanto pública o privada debe tener en cuenta los principios inscritos en la constitución. Estos son:

- “Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:*
- 1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.*
  - 2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.*
  - 3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.*
  - 4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.*
  - 5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.*
  - 6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.*

7. *Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de 153 formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.*
8. *El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.*
9. *Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.*
10. *Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.*
11. *Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.*
12. *Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.*
13. *Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.*
14. *Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.*
15. *Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.*
16. *En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no*

*se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.” (Constituyente, 2008)*

Uno de los puntos más importantes que tiene el derecho al trabajo es la relación laboral que se debe manejar entre el empleador y los trabajadores, se debe tener en cuenta los principios antes mencionados, para asegurar el cumplimiento de los mismos en coacción con las otras leyes antes mencionadas se debe cuidar las condiciones laborales en las cuales el trabajador desempeña sus actividades como se menciona en el artículo 327.

*“Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.*

*Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.” (Constituyente, 2008)*

Uno de los puntos más importantes con respecto al derecho al trabajo es la obligación que tiene un empleador de brindar una remuneración justa por las actividades que él dispone del trabajador y de cancelarlos puntualmente. En el art 328 se menciona:

*“Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos. El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria.*

*El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley.*

*Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.*

*Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.*

*Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades liquidadas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley.” (Constituyente, 2008)*

En cuanto a las personas con discapacidad en ningún momento se menciona en la Constitución que estos están exentos de ejercer su derecho al trabajo y de recibir una remuneración justa. En el artículo 330 se encuentran las garantías para este grupo de atención prioritaria:

*“Art. 330.- Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición.” (Constituyente, 2008)*

Uno de los principales derechos de los ecuatorianos es el acceso a la salud, en el artículo 363 se menciona lo siguiente: *“Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus*

*conocimientos, medicinas e instrumentos.* “Luego de revisar el apartado anterior se concluye que el uso de las aguas termales se la podría incluir dentro de las prácticas de salud ancestral. “ (Constituyente, 2008).

Una de las características que poseen los destinos turísticos es la identidad cultural compuesta por saberes ancestrales que han sido transmitidos de generación en generación y que pueden aportar de manera positiva a la medicina tradicional, incluso a dar un mejor uso a los recursos ambientales. El artículo 385 expresa lo siguiente:

*“Art. 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:*

- 1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.*
- 2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.*
- 3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.”* (Constituyente, 2008)

Con respecto a los recursos naturales que están a disposición del uso de los ecuatorianos, en la Constitución se habla acerca de las características que han sido otorgadas por parte de esta normativa, explicando que: *“Son de propiedad inalienable, imprescriptible e inembargable del Estado los recursos naturales no renovables”*. Bajo esta premisa, los bienes deben estar al servicio de la comunidad y para su explotación se lo realizará conforme a lo que establece la ley: *“Estos bienes sólo podrán ser explotados en estricto cumplimiento de los principios ambientales establecidos en la Constitución”*.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el manejo de los bienes y productos no renovables van ligados directamente con los derechos de la naturaleza, para evitar producir algún daño irremediable a los diferentes ecosistemas que en ella existen. En el caso de los recursos naturales, deben ser empleados para alcanzar el bienestar de la población. Por otro lado, la ventaja en el uso de las aguas termales es que no afecta ni destruye el ambiente contrario a lo que ocurriría con la intervención minera o agrícola en una zona determinada.

En lo que respecta a la explotación de recursos naturales no renovables, estos se encuentran ligados a la administración estatal. Los recursos hídricos son empleados por diferentes industrias, que según el artículo 411 estos deben ser conservados y recuperados de manera efectiva. En el Ecuador las cuencas hídricas se utilizan para la generación energética, agricultura, ganadería y el consumo humano. Las aguas termales perjudican a la agricultura por las altas temperaturas a las que se encuentran y no es apta para el consumo humano por los diferentes minerales que contienen, sin embargo, éstas se emplean para la medicina o como recreación, por lo que es necesario revisar el artículo citado anteriormente, en el que se especifica cómo se la utilizará:

*“Art. 411.- El Estado garantizará la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico. Se regulará toda actividad que pueda afectar la calidad y cantidad de agua, y el equilibrio de los ecosistemas, en especial en las fuentes y zonas de recarga de agua.*

*La sustentabilidad de los ecosistemas y el consumo humano serán prioritarios en el uso y aprovechamiento del agua.”*

Otro punto a considerar para comprender el uso del agua en el territorio ecuatoriano son las autoridades que están a cargo de la gestión de la misma y sus responsabilidades. En el artículo 412 se indica lo siguiente:

*“Art. 412.- La autoridad a cargo de la gestión del agua será responsable de su planificación, regulación y control. Esta autoridad cooperará y se coordinará con la que tenga a su cargo la gestión ambiental para garantizar el manejo del agua con un enfoque eco sistémico”.*

En la Constitución del Ecuador se puede encontrar que en el artículo 413 se promueve el uso de medios alternativos de producción energética renovable. Un claro ejemplo son las aguas termales que normalmente son aprovechadas para la reducción del consumo de energía de procedencia fósil. En el caso de Hostería Durán, este recurso se lo utiliza para calentar las duchas de las habitaciones, mediante el empleo de tubos de cobre al lado de los canales de agua termal.

*“ Art. 413.- El Estado promoverá la eficiencia energética, el desarrollo y uso de prácticas y tecnologías ambientalmente limpias y sanas, así como de energías renovables, diversificadas, de bajo impacto y que no pongan en riesgo la soberanía alimentaria, el equilibrio ecológico de los ecosistemas ni el derecho al agua.” (Constituyente, 2008)*

### **1.2.2 Ley de Turismo.**

Para el presente proyecto también se ha tomado en cuenta la ley de turismo vigente desde el año 2014, en la que se mencionan diferentes puntos a consideración para la operación turística y como el turismo debe vincularse a la sociedad como un nuevo y eficaz modelo económico.

Existen objetivos en esta legislación, que a través de políticas estatales propuestas se garantiza y apoya al sector turístico como un modelo económico que beneficia a diferentes sectores, como el de alojamiento, alimentos y bebidas y el de transporte al recibir dinero del exterior y redistribuir la riqueza internamente en el

país. El artículo 4 de la ley de turismo dicta lo siguiente sobre el uso responsable de recursos.

*“La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:*

*a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;*

***b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;***

*c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;*

*d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;*

*e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;*

*f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,*

*g) Fomentar e incentivar el turismo interno.” (Ministerio de Turismo, 2014)*

No solamente a estos objetivos se los debe ver como una herramienta para el mejoramiento del sector turístico, sino utilizarlos para promover la visita al Ecuador no solo beneficia al sector turístico, el ingreso de capital extranjero crea un flujo de la economía mucho más eficiente.

En la Ley de Turismo, se especifican las actividades que son consideradas turísticas dentro del país. Esto es de gran importancia, ya que muestra una gran cantidad de opciones de negocio para todas las personas que desean trabajar en este ámbito. En el artículo 4 se menciona lo siguiente:

*“Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:*

- a. Alojamiento;*
- b. Servicio de alimentos y bebidas;*
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;*
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;*
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos convenciones; y,*
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.” (Ministerio de Turismo, 2014)*

Por otro lado, en el artículo 7 de la Ley de Turismo se especifican quienes no pueden realizar actividad turística, por ejemplo: “Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.” Es decir que muchas instituciones inscritas como OSAL tienen prohibido realizar este tipo de actividades, sobre todo si las mismas buscan el beneficio de terceros. (Ministerio de Turismo, 2014)

Cabe mencionar que uno de los problemas que más afecta al sector turístico es la informalidad en sus actividades, por ejemplo: establecimientos informales que brindan el servicio de alojamiento y al ofertar tarifas económicas y otros servicios adicionales captan una mayor cantidad de huéspedes que los hoteles, guianza e intermediación ilegales, entre otros. Conforme a lo previamente mencionado, el artículo 8 de la Ley de Turismo dicta que:

*“Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.” (Ministerio de Turismo, 2014)*

Una de las definiciones principales que se deben tomar en cuenta en este proyecto es la del Alojamiento Turístico, según el artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo se dicta que un establecimiento de este tipo debe ser:

*“Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje” (TURISMO, 2016)*

En cuanto a la corresponsabilidad entre el prestador de servicios turísticos y su cliente, es necesario que se lleve a cabo de manera respetuosa, para evitar que el derecho del consumidor sea vulnerado, pues si eso ocurre éste tendrá la potestad de presentar la denuncia en el Centro de Protección al Turista. Según el artículo 48 de la Ley de Alojamiento turístico señala que:

*“Art. 48.- De determinarse violación a normas legales, el Centro de Protección al Turista, solicitará al Ministro de Turismo que en observancia de las disposiciones del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, inicie el correspondiente expediente, para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico.” (Ministerio de Turismo, 2014)*

Anteriormente se ha explicado que cuando se infringen los derechos del consumidor los establecimientos deberán ser sancionados de acuerdo a la falta que cometieron, en consideración a estas, en el artículo 52 de la Ley de Turismo se estipulan las sanciones a los establecimientos:

*“Art. 52.- Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:*

*a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves;*

*b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y,*

*c. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida.*

*Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el*

*Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios.*

*Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.*

*En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse.*

*CLAUSURA, es un acto administrativo mediante el cual el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley.*

*Igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a), b) y c) de este artículo” (Ministerio de Turismo, 2014)*

### **1.2.3 Reglamento de Alojamiento Turístico.**

La normativa que se encarga de regular el sector de alojamiento en el país es el Reglamento de Alojamiento Turístico, que fue publicado en el año 2016. En él se pueden encontrar los deberes y derechos de los huéspedes y administradores, los tipos de alojamiento que son reconocidos por esta legislación, los permisos que deben obtener para operar, entre otros.

Para empezar, es necesario realizar una revisión de ciertas definiciones que ayudarán a comprender de una mejor manera este proyecto. En el artículo 3, se establece lo siguiente:

*“Art. 3.- Definiciones.- Para la aplicación del presente Reglamento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones:*

*1. Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico: El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento”*

En cuanto a la correlación entre el huésped y el prestador de servicios de alojamiento, es fundamental que los clientes conozcan cuáles son sus derechos y obligaciones. Según el artículo 5 del Reglamento de Alojamiento Turístico dicta que:

*“Art. 5.- Derechos y obligaciones de los huéspedes.- Los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:*

*a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;*

*b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;*

*c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;*

*d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;*

- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;*
- f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;*
- g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;*
- h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;*
- i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;*
- j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;*
- k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable” (Ministerio de Turismo, 2014)*

Como se ha mencionado anteriormente, la correlación entre el huésped y los administradores se debe efectuar de forma respetuosa para evitar cualquier tipo de inconveniente. Por lo tanto, en el artículo 6 del Reglamento de Alojamiento Turístico explica cuáles que son los derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento:

*“Art. 6.- Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.- Los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:*

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;*

- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;*
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;*
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;*
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;*
- f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;*
- g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;*
- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;*
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;*
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;*
- k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;*
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.*
- m) Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;*
- n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;*
- o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;*

- p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;*
- q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;*
- r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;*
- s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;*
- t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;*
- u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;*
- v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.”*  
(Ministerio de Turismo, 2014)

Previo a la propuesta para mejorar el manejo operativo y administrativo de empresas como Hostería Durán es necesario definir a este tipo de establecimientos turísticos para identificar sus características:

*“Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.”(TURISMO, 2016)*

### **1.3 Conclusión del primer capítulo.**

El primer capítulo sirvió como punto de inicio para identificar las diferentes definiciones de algunos términos técnicos propuestos por algunos autores, los mismos que tienen que ver con la investigación propuesta, el marco teórico también contiene una breve introducción de las aguas termales, sus beneficios, procedencia y beneficios este tema es muy importante para conocer la realidad en la que se desenvuelve la empresa Balnearios Durán y como la presencia de esta fuente natural puede beneficiar al desarrollo del área de alojamiento de la misma.

De igual manera se creó un marco legal en el cual tiene como principal objetivo detallar los deberes y obligaciones de la empresa al desenvolverse en el mercado ecuatoriano, en el mismo se revisó la constitución, la ley de turismo y el reglamento de alojamiento, en estos documentos podemos encontrar lo que estipula la ley en consecuencia a lugares de recreación y alojamiento y los deberes y obligaciones que tienen las empresas de este tipo en relación a su personal y a sus clientes.

## **2. Segundo capítulo: Análisis situacional de Hostería Durán.**

### **2.1 Introducción del Segundo Capítulo.**

El presente capítulo se enfoca en el análisis de los diferentes factores que afectan el entorno en el que se desenvuelve la empresa Balnearios Durán. Se tomará en cuenta el análisis de micro y macro localización del entorno en el cual se desarrolla la empresa. Para esto se considera la perspectiva a nivel nacional, provincial, cantonal y parroquial resaltando la importancia del turismo como principal actividad económica realizada por Balnearios Durán.

Posteriormente al análisis de la macro y micro localización, se realizará un resumen de la historia de la parroquia en donde Balnearios Durán se encuentra ubicado y de la empresa. Esto ayudará a tener una perspectiva más clara del desarrollo que ha tenido la parroquia Baños gracias al turismo y como la empresa Balnearios Durán ha sido uno de los principales actores que ha ayudado al posicionamiento de este lugar como un destino de visita por sus aguas termales.

Después del análisis histórico, se realizará una matriz sobre los “Factores de Localización”. Dicho modelo tiene como principal objetivo analizar la ubicación de la empresa y el entorno donde se desenvuelve localmente; de esta manera se identificará sus ventajas y desventajas.

### **2.2 Macro localización.**

#### **2.2.1 Factores geográficos del Ecuador.**

Ecuador es un país megadiverso. Uno de los motivos principales por el cual existe esta diversidad en un territorio tan pequeño es su ubicación geográfica. Esta determina la presencia de la cordillera de los Andes, las corrientes marinas del Niño y de Humboldt, así como su ubicación en la zona ecuatorial, su territorio perteneciente a la región del Chocó, su ubicación en la Amazonia y las Islas Galápagos. Todo esto hace del Ecuador un lugar que contiene una gran

variedad de ecosistemas y microclimas que dan características únicas para el desarrollo de la flora y fauna en el país.

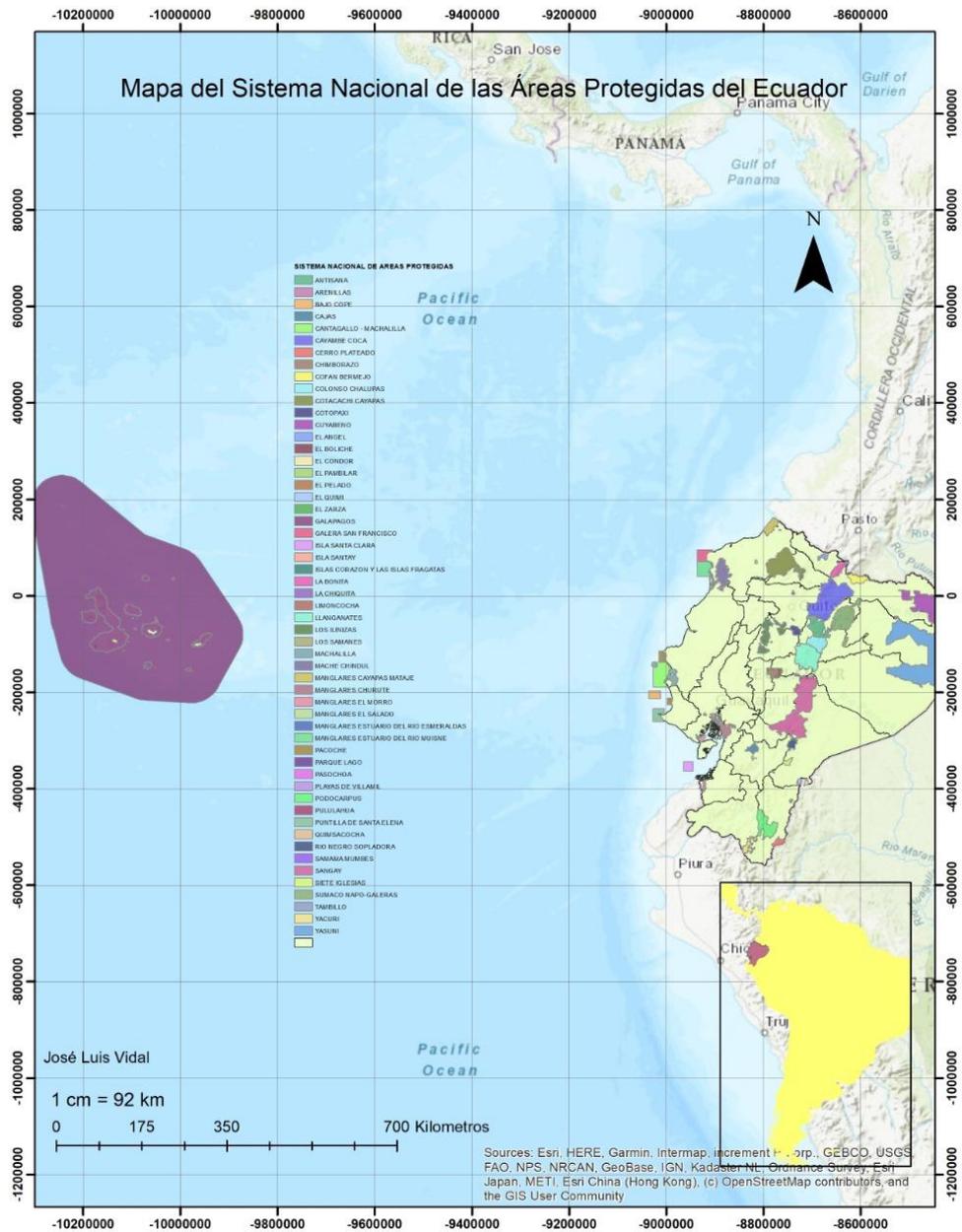


Imagen 1: Mapa del sistema nacional de áreas protegidas (Vidal, 2020).

Una de las características interesantes del país es su ubicación en el Cinturón de Fuego del Pacífico. Este es un fenómeno geográfico creado por el movimiento de las placas tectónicas que han formado una cadena de fallas geológicas con presencia volcánica. Entre las consecuencias que tiene la ubicación de nuestro país en esta zona es una

mayor actividad volcánica y sísmica; debido a esto podemos encontrar una gran cantidad de volcanes que emanan aguas termales alrededor del territorio ecuatoriano.

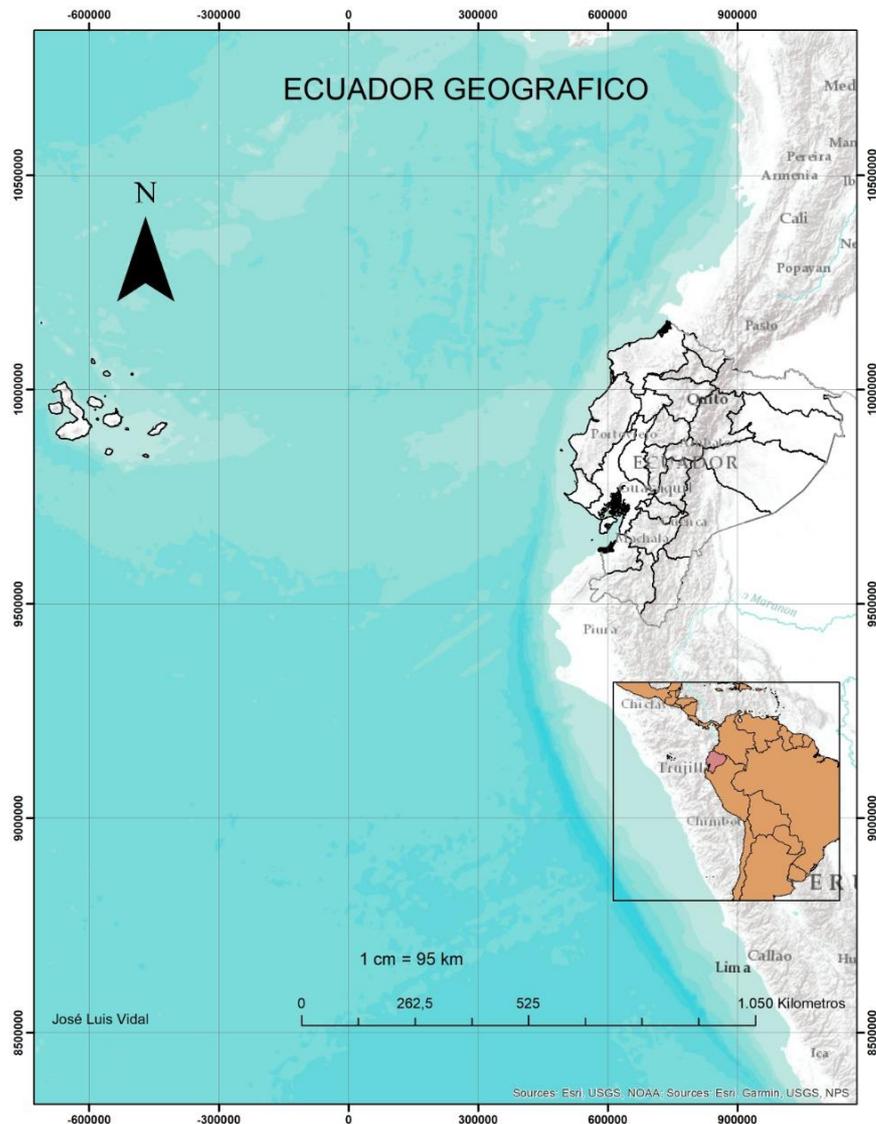


Imagen 2: Mapa geográfico del Ecuador. (Vidal, 2020)

La actividad volcánica y sísmica de esta zona dio origen a las Islas Galápagos hace aproximadamente 4 o 5 millones de años. La separación de las islas con el continente logró hacer que en estas se desarrolle un ecosistema único que alberga variedad de especies particulares llenando así los nichos ecológicos existentes en las islas. Un claro ejemplo son las tortugas gigantes o las iguanas marinas, especies que no se encuentran en ninguna otra parte del planeta.

El Ecuador cuenta con cuatro regiones naturales que a su vez se separan en 24 provincias las cuales son: la región Costa cuenta con 7 provincias, la región Sierra cuenta con 10 provincias, la región Amazónica alberga 6 provincias y la región Insular está conformada con una provincia que es Galápagos. Considerando esta división territorial, entendemos la gran riqueza del país en cuanto a diversidad en un territorio relativamente pequeño.

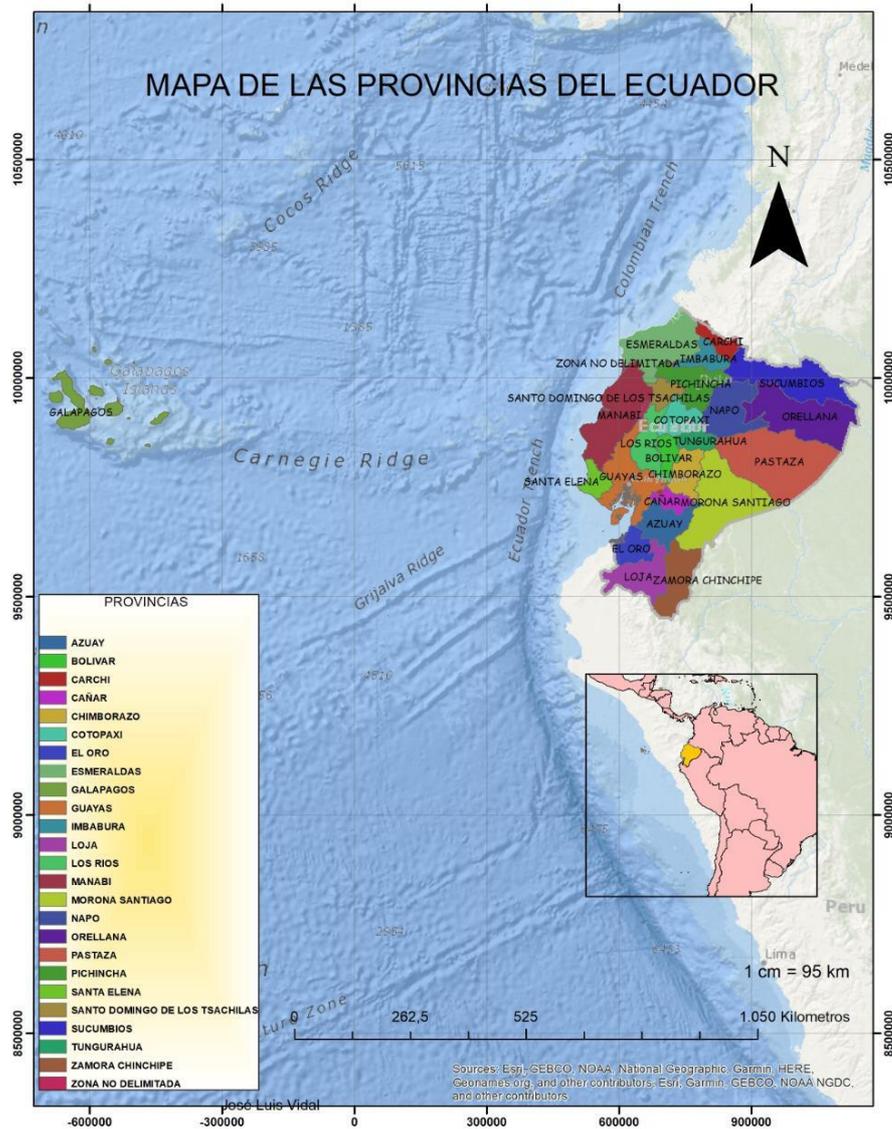


Imagen 3: Mapa político del Ecuador. (Vidal, 2020)

Ecuador cuenta con una variedad de medios de transporte para el ingreso al país. Además cuenta con una extensa red vial que lo recorre de Norte a Sur dando acceso al territorio nacional por las fronteras de sus dos países vecinos: Perú y Colombia. Cuenta

con dos aeropuertos internacionales que realizan vuelos comerciales a diferentes destinos alrededor del mundo; estos son el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo de Guayaquil y el Aeropuerto Mariscal Sucre de Quito ubicado en la parroquia de Tababela a las afueras de la ciudad.

En cuanto al transporte marítimo, encontramos diferentes puertos localizados alrededor de la costa ecuatoriana que ofrecen servicios para cruceros siendo el principal puerto de transporte de pasajeros el Puerto de Manta, el cual tiene mayor apertura para cruceros.

En el transporte terrestre se debe mencionar la red ferroviaria del Ecuador que por el momento solo se utiliza de uso turístico teniendo diferentes estaciones alrededor del país y rutas turísticas. El país cuenta con una extensa expansión vial que recorre todas sus provincias y cantones.

### **2.2.2 Factores sociales y demográficos Ecuador.**

Con referencia al censo realizado en el 2010, Ecuador cuenta con 14.483.499 habitantes. Aunque esta cifra ha aumentado según el Contador Nacional del INEC a unos 17.119,600 habitantes para el año 2019. Los puntos de concentración de la población son en la provincia de Pichincha por ser la capital del país, y en los dos puertos comerciales principales: Manabí y Guayas. (INEC, 2011), (INEC, INEC, 2019)

Ecuador no solo es considerado un país megadiverso por su riqueza natural sino también por su riqueza cultural siendo nombrado como una nación pluricultural y multiétnica por la variedad de grupos humanos que están presentes en el mismo. La Constitución del Ecuador tiene una serie de artículos que garantizan el Buen Vivir para todas las personas; el artículo 74 de la Constitución dicta que:

*“Art. 74.- Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir.*

*Los servicios ambientales no serán susceptibles de apropiación; su producción, prestación, uso y aprovechamiento serán regulados por el estado.” (Constituyente, 2008)*

El artículo se refiere a la optimización de los recursos naturales para poder generar un beneficio económico para los involucrados en los mismos, protegiendo tanto los intereses sociales y económicos de las comunidades y velando el derecho al trabajo y así generar una política del buen vivir. Considerando esta parte social, conlleva que la población y el uso responsable de los recursos naturales ayuden a que los ciudadanos ecuatorianos puedan generar ingresos y mejorar su economía.

En el Ecuador podemos encontrar una gran variedad de asentamientos humanos alrededor de su territorio. Muchos de ellos provienen de diferentes orígenes y esto genera que en el territorio ecuatoriano se pueda encontrar una gran cantidad de etnias y culturas entre las cuales podemos observar: blancos, mestizos, mulatos, indígenas, afroecuatorianos, montubios, entre otras razas y etnias identificadas que se encuentran en un menor porcentaje. Según el censo del año 2010, tomando como referencia la provincia del Azuay, podemos encontrar que un 89,6% de la población se considera mestiza; el segundo lugar lo ocupa una población blanca con un 5,1% y una población indígena de un 2,5% muy cercana a la población de afro ecuatorianos que cuenta con un porcentaje del 2,2%. Por otro lado, la población montubia forma parte con un 1,2%, el restante que es 0,2% es un total de otras etnias y nacionalidades no especificadas. (INEC, 2011)

### **2.2.3 Salud en el Ecuador.**

Según el documento del INEC llamado “Medición de los Indicadores ODS de Agua, Saneamiento de Higiene (ASH) en el Ecuador” podemos concluir que los servicios

básicos brindados en el Ecuador se distribuyen de la siguiente manera con su respectivo porcentaje.

- **Agua segura para beber**

Según el INEC, los principales factores que se deben analizar para considerar que una fuente de agua es segura son:

- El tipo de suministro de donde se obtiene el agua.
- La calidad de agua principalmente la presencia de la bacteria E. coli, principal causante de diarrea.
- La cercanía de la fuente de agua al hogar de sus consumidores.
- La suficiencia del agua para su uso, es decir la cantidad y consistencia del servicio.

Según el estudio realizado, podemos encontrar una tabla de referencia de los indicadores.

Agua = Tipo de suministro / fuente principal + Calidad + Cercanía + Suficiencia

Manejo seguro	Tipo A	Si	Vivienda / terreno	Si
Básico 1	Tipo A	Si	Vivienda / terreno	No
	Tipo A	Si	< o igual a 30 minutos de viaje a pie	.
Básico 2	Tipo A	No	Vivienda / terreno	.
	Tipo A	No	< o igual a 30 minutos de viaje a pie	.
Limitado	Tipo A	.	> 30 minutos de viaje a pie	.
No mejorado	Tipo B	.	.	.
Superficial	Tipo C	.	.	.

Grafico 1: Referencia de indicadores de agua (INEC, Medicion de los indicadores ODS de Agua, Saneamiento e Higiene (ASH) en el Ecuador, 2017)

De acuerdo a la tabla, se puede concluir que a nivel nacional los ecuatorianos tienen un 70,1% de consumo seguro de agua, mientras que el 3,5% tiene un consumo Básico

1, el 18,3% posee un consumo básico 3, el 6,1% se encuentra en la categoría de “No mejorado” y el 2.0% se ubica en la categoría “Superficial”.

Debido a que se consideró el anterior porcentaje, también se segmenta en lo que respecta el consumo de agua en el área urbana y rural.

En el área urbana, los datos indican que el 79,1% tiene un consumo seguro de agua y un 14,3 % tiene un consumo Básico 2 de agua, el resto de categorías se consideran no representativas en el casco urbano. (INEC, Medicion de los indicadores ODS de Agua, Saneamiento e Higiene (ASH) en el Ecuador, 2017)

Por otra parte, en el área rural del país tenemos un declive en el uso de agua segura. Con solamente un 51,4% de la población que utiliza el agua de esta calidad, en cuanto al básico 1 tenemos un 6,6% y el básico 2 cuenta con un 26,5% del total de la población, y tenemos también un 10,8 % de población que sobrevive con un servicio de agua no mejorado. (INEC, Medicion de los indicadores ODS de Agua, Saneamiento e Higiene (ASH) en el Ecuador, 2017)

- **Saneamiento básico.**

Otro de los factores importantes que forma parte de los indicadores de servicios básicos en el país es el saneamiento que concierne a las aguas residuales y como se tratan a las mismas. Los puntos a tomar en cuenta de esta área son:

- El tipo de servicio higiénico: Se considera esta variable ya que el servicio higiénico minimiza el contacto con excretas y otras enfermedades.
- Exclusividad del servicio: Se toman en cuenta si el servicio es compartido con otras familias o es propio.
- Manejo de excretas: es uno de los aspectos más importantes debido a que puede tener efectos muy negativos en la salud de los usuarios en el caso de que no se desechen correctamente.

En el siguiente cuadro podremos ver los indicadores.

Saneamiento	=	Tipo de servicio higiénico	+	Exclusividad del servicio	+	Manejo de excretas
Seguro*		excusado y alcantarillado		Si		Si*
		pozo séptico / pozo ciego		Si		Si
		letrina con losa		Si		Si
Básico sin manejo de excretas		excusado y alcantarillado		Si		No*
		pozo séptico / pozo ciego		Si		No
		letrina con losa		Si		No
Limitado		excusado y alcantarillado		No		.
		pozo séptico / pozo ciego		No		Si
		letrina con losa		No		Si
		no tiene (le prestan alcantarillado, pozo séptico o pozo ciego)		.		.
No mejorado		pozo séptico / pozo ciego		No		No
		letrina con losa		No		No
		letrina sin losa		.		.
		no tiene (le prestan letrina)		.		.
Al aire libre		no tiene: aire libre		.		.

Grafico 2: Indicadores de Saneamiento: (INEC, Medicion de los indicadores ODS de Agua, Saneamiento e Higiene (ASH) en el Ecuador, 2017)

Según estos indicadores se han obtenido los datos del saneamiento en Ecuador.

*“El 85,9% de las personas tienen saneamiento básico, es decir, tienen servicio higiénico adecuado (alcantarillado, excusado pozo séptico/pozo ciego, letrina con losa) y de uso exclusivo para los miembros del hogar. Losa) y de uso exclusivo para los miembros del hogar.”* (INEC, Medicion de los indicadores ODS de Agua, Saneamiento e Higiene (ASH) en el Ecuador, 2017)

Esto varía en cuanto a las zonas rurales y urbanas del Ecuador. A continuación, los datos estadísticos que se tienen de las respectivas áreas.

- En el área urbana hay un 88,5% de saneamiento básico y un 10,6% se considera como saneamiento limitado.
- En cuanto al ámbito rural, se ha observado que el 80,4% de la población cuenta con algún tipo de saneamiento básico, el 10,0% de la población posee

una forma de saneamiento limitado. En cuanto a los desechos arrojados al aire libre en el área rural es de un 5,7%.

- **Instalación adecuada para la higiene.**

Este indicador muestra el porcentaje de la población que tiene acceso a la higiene básica; es decir si este número porcentual puede lavarse las manos en su lugar de residencia.

Para poder obtener los datos de los mismos, se utilizaron los siguientes parámetros:

- Con qué tipo de instalación se cuenta.
- El agua utilizada en la instalación.
- Si se utiliza jabón o algún otro tipo de utensilio para la limpieza.

En la siguiente tabla, podremos observar los parámetros puestos en práctica para medir si el servicio es “Básico”, Limitado o “Sin instalación”.

Higiene	=	Instalación	+	Agua en la instalación para lavarse las manos	+	Jabón o detergente
Básico		Si		Si		Si
Limitado		Si		Si		No
		Si		No		Si
		Si		No		No
Sin instalación*		No		.		.

Grafico 3: indicadores de Higiene: (INEC, Medicion de los indicadores ODS de Agua, Saneamiento e Higiene (ASH) en el Ecuador, 2017)

Según los datos recolectados por el INEC, un total del 85% de la población del Ecuador cuentan con una instalación adecuada para lavarse las manos con agua y jabón dentro de su residencia. Al contrario, el 12,7% tiene un servicio limitado.

Este estudio también divide a la población en cuanto al casco urbano de las diferentes ciudades y la zona rural de las mismas.

- **Urbano:** En cuanto al casco urbano el 90,3% de la población cuenta con una instalación básica dentro de su vivienda para lavarse las manos.
- **Rural:** En cuanto al ámbito rural podemos ver un decaimiento en lo mismo con solo un 75,1% de la población cumpliendo los requisitos para tener una instalación básica adecuada, y con un 21,4% de la población que cuenta con este servicio “limitado”.

- **Acceso a luz eléctrica en el Ecuador.**

Según la “Agencia de Regulación y Control de Electricidad”, en Ecuador hay una gran cobertura de la red eléctrica a nivel nacional. Según los datos proporcionados por el sitio web de esta entidad estatal, el 97,05% de la población del Ecuador tiene un suministro de energía eléctrica constante. (Agencia de Regulacion y Control de Electricidad., 2018)

- **Beneficios de las aguas termales en la salud.**

Entre las principales enfermedades que padecen los ciudadanos ecuatorianos, podemos observar que las más propensas que causan la muerte en el país son: problemas cardiovasculares, cáncer y enfermedades respiratorias. (Rodríguez, 2016)

Muchas de estas enfermedades pueden ser superadas con el cambio del estilo de vida:

*“El 80% de estas muertes es evitable con una dieta saludable y ejercicio físico, pero predomina el sedentarismo y los malos hábitos alimenticios” (Rodríguez, 2016)*

La prevención de dichas dolencias debe empezar desde la juventud. Una dieta saludable y el ejercicio pueden ser fundamentales para evitar enfermedades cardiovasculares y la obesidad. Muchas de estas afecciones pueden ser controladas con ejercicio y buena alimentación. (Rodríguez, 2016)

En el caso de los problemas cardiovasculares, el agua termal puede ser un remedio natural y preventivo. Las “termas de contraste “son dos piscinas, una de agua termal caliente con una temperatura promedio de 41°C y la otra que tiene una temperatura alrededor de 7 a 11°C. Mediante el contraste en estas piscinas, las venas y los vasos capilares se dilatan y contraen en el cambio del agua; esto es beneficioso a la salud porque permite que exista un flujo más fácil de la sangre y la oxigenación de los órganos importantes. En el caso de que una persona padezca una enfermedad cardiovascular, el paciente debe consultar a su médico debido a que en algunos casos el cambio de temperatura repentino también puede ser dañino.

Indudablemente el uso de las aguas termales tiene varios beneficios en la salud. Entre estos se puede mencionar que puede ayudar a la circulación de la sangre, a tratar enfermedades de la piel y a controlar el sobrepeso. Estas ventajas se pueden observar según la clasificación del agua y en la cantidad de minerales que contiene cada una.

A continuación los beneficios de las mismas.

- **Aguas ferruginosas:** Tienen alto contenido de hierro y son ideales para problemas de la piel, y para adelgazar debido a que tonifican el cuerpo. Además, mejora el estado de salud del paciente en el caso de que sufra anemia o hemorragias. Este tipo de agua tiende a tener un color rojizo. (Martí, 2014)

- **Aguas cloradas:** Ayudan al sistema digestivo, a secreciones en la piel y calma las irritaciones de tipo cutáneo. (Martí, 2014)
- **Aguas sulfurosas:** tiene un alto contenido de azufre, se usan para tratar infecciones a la piel o diferentes tipos de dermatitis. Tiene un olor fuerte y contiene sulfuro-bacterias. (Martí, 2014)
- **Aguas Carbonatadas;** contienen muchos compuestos como CO<sub>2</sub>, bicarbonato de sodio, calcio, cloro o azufre, estas pueden usarse para problemas gástricos como la acides, pueden ser consumidas de forma oral, para mejorar el PH en el cuerpo. (Martí, 2014)
- **Aguas con flúor:** este tipo de agua es antiséptica, puede ser usada para limpiar heridas. (Martí, 2014)
- **Aguas con cobre:** Son antiinflamatorias, contienen colágeno y queratina. (Martí, 2014)
- **Aguas con zinc:** Tienen propiedades de regeneración en la piel, también ayudan contra el exceso de sebo y de caspa. (Martí, 2014)
- **Con calcio y magnesio:** ayudan a regenerar y proteger la piel. (Martí, 2014)

No solamente los minerales de las aguas termales ayudan a la salud. También la temperatura de estas aguas puede ser beneficiosas; entre las facultades curativas podemos encontrar la mejora de la circulación y la oxigenación. Además, mediante la sudoración ayudan a expulsar diferentes gérmenes y toxinas del organismo.

Mediante el calor, el cuerpo es estimulado para realizar sus funciones rápida y efectivamente como lo antes mencionado. El sistema circulatorio no es el único que se ve beneficiado por el mismo; en el caso del sistema digestivo, la relajación que tiene el cuerpo al sumergirse en estas aguas puede ayudar a acelerar el proceso de digestión.

Indudablemente, a más de las ventajas en controlar diferentes enfermedades, cabe recalcar que los balnearios termales ayudan a combatir dolencias musculares y óseas. Entre estas se pueden mencionar los siguientes beneficios físicos de las aguas termales:

- *“Reuma*
- *Enfermedades como diabetes, obesidad*
- *Problemas gastrointestinales*
- *Afecciones respiratorias como asma*
- *Problemas circulatorios*
- *Problemas psicosomáticos como el estrés y falta de sueño*
- *Enfermedades cutáneas crónicas, como eczemas, rosácea o psoriasis*
- *Enfermedades ginecológicas*
- *Efectos purificantes y detoxificantes*
- *Acción antiinflamatoria”* (Martí, 2014)

Considerando todos estos beneficios que pueden dar los balnearios termales a la salud, podemos asegurar que el uso de aguas termales como medio recreativo ayuda de gran manera a los ecuatorianos a mejorar su estilo de vida.

- **Factores económicos.**
  - **Producción en el Ecuador.**

Según la página del Banco Central del Ecuador, el PIB del país en el año 2018 fue de 108.398,06 millones de dólares. Según la rendición de cuentas publicada por el Ministerio de Turismo, se tiene recuento que en el año 2018 los ingresos asociados al turismo fueron de 2.389,1 millones de dólares tomando el tercer puesto en lo que concierne a las fuentes de ingresos no petroleros. (Banco Central del Ecuador, 2019)/ (Ministerio de Turismo, 2019)

Según estas cifras, el turismo conformaría 2,199 % del PIB nacional siendo en una cifra representativa para el país y mostrándose como una actividad económica cada vez creciente en importancia para la economía del mismo.

- **Nivel socioeconómico de la población.**

También se menciona que las actividades de alojamiento y servicios de comida generaron alrededor de 131.630 empleos para diciembre del 2018. (Ministerio de Turismo, 2019)

En la Constitución se dicta que los ecuatorianos tienen la potestad de ejercer este derecho para mejorar su nivel socioeconómico. En el año 2011, el INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos.) realizó una encuesta para determinar la estratificación económica del país tomando en cuenta cinco de las principales ciudades del país, entre ellas están: Cuenca, Quito, Ambato, Guayaquil y Machala. Se realizó un total de 9.744 encuestas. (INEC, 2011)

Según el estudio del INEC se presentó una nueva forma de estratificación social, la cual se puede observar en la siguiente tabla:

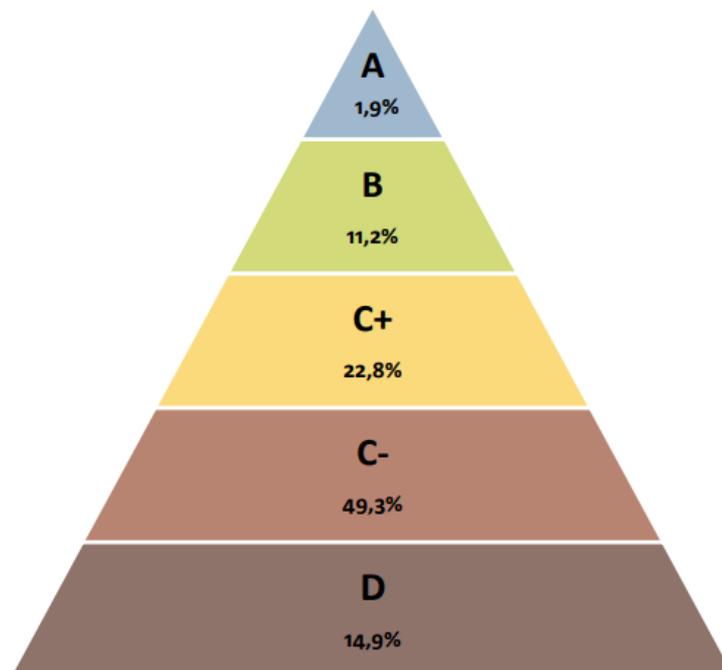


Grafico 4: Pirámide de estratificación social: (INEC, 2011)

En la escala anterior, apreciamos la pirámide socioeconómica del Ecuador según el último censo realizado en el 2010. En el mismo se utilizó los siguientes parámetros para poder sacar los porcentajes de las clases socioeconómicas de los ecuatorianos:

*“El formulario de la encuesta tiene 97 preguntas, para el estudio se utilizaron 25, las mismas que fueron seleccionadas por ser comunes y que caracterizan a los grupos socioeconómicos encontrados para las cinco ciudades de estudio y en cada una de las dimensiones (vivienda, educación, económica, bienes, tecnología, hábitos de consumo).”*

Las estadísticas del INEC demuestran la diferencia socioeconómica que hay en el Ecuador y la segmentación de mercado que se debe hacer al proponer una empresa.

- **Empleo**

Hay que considerar al empleo como uno de los factores esenciales a tomar en cuenta cuando se analiza el mercado de una empresa. Según la “Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y subempleo (ENEMDU), marzo 2019” la misma se realizó con el propósito de proporcionar datos sobre los niveles y estadísticas del mercado laboral analizando a la población económicamente activa del país. (INEC, 2019)

Según dicha encuesta se puede observar que el Ecuador tiene una tasa de participación global de un 66,5%. También se concluyó que la tasa de desempleo es de un 4,6%, y el empleo adecuado es de 37,9%, el subempleo cuenta con un porcentaje de 18,7% y el empleo no pleno con un 27,2%; en contraste a esto, el empleo no remunerado tiene un porcentaje total de 11,0%. (INEC, 2019)

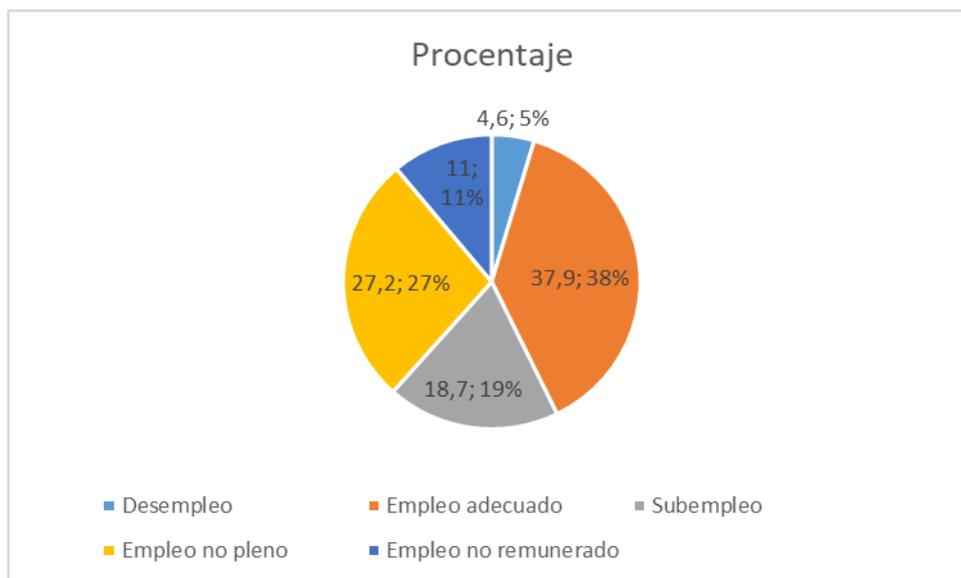
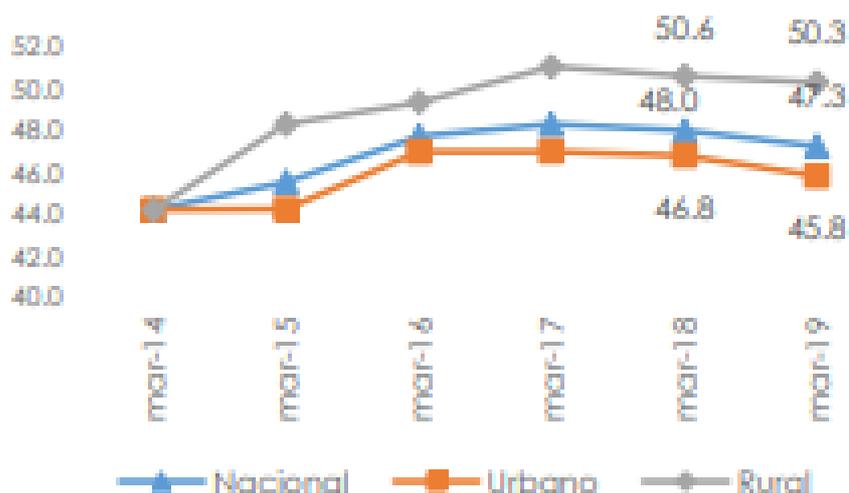


Grafico 5: Grafica de participación global de empleo y desempleo (Vidal, 2020)

○ **Participación bruta.**

Con referencia a la tasa de participación bruta (TPB), a nivel nacional el indicador se fijó en un 47,3%, también se lo dividió a nivel urbano y rural con un 45,8% y 50,3% respectivamente. (INEC, 2019)

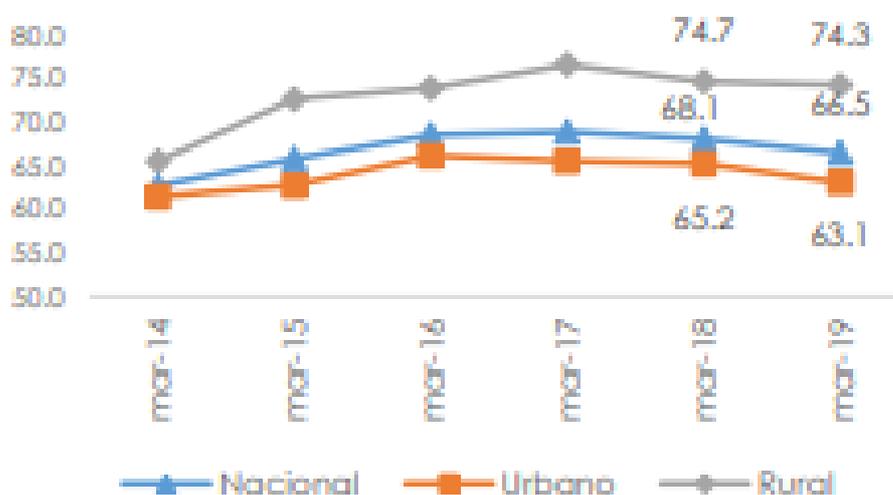


Grafica 6: fluctuación de la tasa de participación bruta desde marzo del 2014 a marzo del 2019 (INEC, 2019)

En la figura anterior, se observa la variación de la participación bruta a nivel nacional, urbano y rural entre el año 2014 y 2019. (INEC, 2019)

○ **Participación global.**

Considerando la tasa de participación global, en el año 2019 se concluyó que a nivel nacional existe un 66,5% según este indicador. A diferencia del nivel urbano esto decrece a un 63,1% y a nivel rural se eleva a un 74,3% mostrando la variación que hay en los dos ámbitos. (INEC, 2019)



Grafica 7: variación de la tasa de participación Global TPG, entre el año 2014 y el año 2019 (INEC, 2019)

En el anterior gráfico, se puede observar la variación de la TPG desde el año 2014 al 2019, siendo el punto más alto el año 2017.

Con base a estos indicadores, observamos un panorama más claro de la situación del empleo en el país. Al analizar que la regularización del empleo en el mismo aún no es necesario ya que solamente un 37,9% de la población cuenta con un empleo adecuado, tenemos un 62,3% de la población con un tipo de empleo que no cubre las necesidades básicas. (INEC, 2019)

Asimismo se debe tomar en cuenta la tasa de desempleo que es de un 4,6% a nivel nacional y que se ha mantenido relativa en los últimos 3 años. En la ciudad se puede observar un aumento del desempleo con una tasa del 5,8%, al contrario del campo que es solamente un 2,2%. (INEC, 2019)

- **El turismo en el Ecuador.**

Como se mencionó anteriormente, el turismo conformo 2,199 % del PIB nacional en el 2018 siendo esta una cifra creciente demostrando el avance de dicha actividad económica. Según el Ministerio de Turismo, el turismo en el Ecuador creció un 11% en el 2018, esto exceptuando la entrada de ciudadanos venezolanos al país, en cuanto a cifras ingresaron 2,4 millones de personas al país, un 51% más que en el 2017. (Ministerio de Turismo, 2019)

Ingresaron 1,018.017 millones de personas vía aérea al país, con un contraparte de 1,3 millones de personas en vía terrestre. El total de ciudadanos venezolanos que ingresaron al país es de 956.067. (Ministerio de Turismo, 2019)

En lo que concierne las llegadas vía aérea se debe tomar en cuenta que en el año 2018 se abrieron nuevas rutas aéreas para diferentes aerolíneas entre estas Spirit, Gol y Laser Airlines, las nuevas frecuencias de vuelo y la introducción de la modalidad Low Cost ha beneficiado a la entrada de nuevos mercados al país aumentando porcentualmente las llegadas. Entre los países que tuvieron un alza en las visitas al Ecuador destaca España que con un crecimiento del 75% a comparación del 2017 teniendo un total de 103.008 ingresos al Ecuador seguido por Estados Unidos con un total de 351,709 llegadas un 44% más que en el 2017. (Ministerio de Turismo, 2019)

- **Alojamiento.**

En consideración que el sector de alojamiento en el 2018 género alrededor de 131.630 empleos en todo el Ecuador al tomar en cuenta esta cifra se puede decir que es uno de

los sectores turísticos que más benefician a los ecuatorianos dando trabajo directa e indirectamente. (Ministerio de Turismo, 2019)

Teniendo en cuenta las cifras expuestas por el ministerio de turismo en consideración al alojamiento y ocupación de los principales cantones del país podemos observar en los siguientes cuadros el porcentaje de ocupación de hoteles de 3, 4 y 5 estrellas ya que se debe tomar en cuenta que para que un establecimiento de alojamiento turístico sea considerado como una hostería debe pertenecer a una categoría entre las 3 y 5 estrellas, la presente información se tomó de la encuesta coyuntural de alojamiento que hace el ministerio de Turismo mensualmente, se consultó el 26 de febrero del 2020.

En los siguientes cuadros de ha tomado en cuenta el porcentaje de ocupación, la tarifa promedio en cada categoría y los ingresos promedios por habitación de los establecimientos, los cantones que se tomaran en cuenta para la tabla serán Cuenca, Quito y Guayaquil.

○ **Cantón Cuenca.**

<b>Indicadores de alojamiento del Cantón Cuenca.</b>			
<b>Categoría.</b>	<b>Promedio de ocupación anual</b>	<b>Tarifa promedio por habitación.</b>	<b>Ingresos promedio por habitación.</b>
<b>Tres estrellas.</b>	27,64%	\$37,97	10,51
<b>Cuatro estrellas.</b>	38,94%	\$54,62	21,68
<b>Cinco estrellas.</b>	50,88%	\$83,85	42,74
<b>Total:</b>	39,15%	\$58,81	24,97666667

Tabla 1: Indicadores de alojamiento en el cantón Cuenca. (Vidal, 2020)

- **Cantón Quito.**

<b>Indicadores de alojamiento del Cantón Quito.</b>			
<b>Categoría.</b>	<b>Promedio de ocupación anual.</b>	<b>Tarifa promedio por habitación.</b>	<b>Ingresos promedio por habitación.</b>
<b>Tres estrellas.</b>	22,55%	\$51,55	11,45
<b>Cuatro estrellas.</b>	46,46%	\$74,66	34,81
<b>Cinco estrellas.</b>	53,26%	\$94,08	50,21
<b>Total:</b>	40,76%	\$73,43	32,15666667

Tabla 2: indicadores de alojamiento en el cantón Quito. (Vidal, 2020)

- **Cantón Guayaquil.**

<b>Indicadores de alojamiento del Cantón Guayaquil</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Promedio de ocupación anual</b>	<b>Tarifa promedio por habitación</b>	<b>Ingresos promedio por habitación</b>
<b>Tres estrellas</b>	59,01%	\$42,10	24,84
<b>Cuatro estrellas</b>	55,52%	\$63,00	34,97
<b>Cinco estrellas</b>	50,88%	\$83,85	42,74
<b>Total:</b>	55,14%	\$62,98	34,18333333

Tabla 3: Indicadores de alojamiento del cantón Guayaquil: (Vidal, 2020)

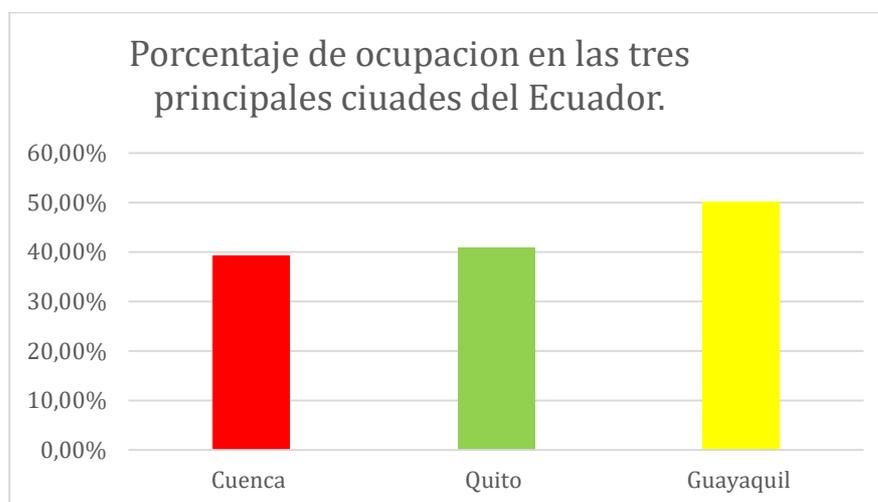
Con la recopilación de los datos anteriores se realizará una tabla comparativa entre las 3 ciudades.

○ **Promedio de ocupación anual.**

<b>Promedio de ocupación anual.</b>	
<b>Cuenca</b>	39,15%
<b>Quito</b>	40,76%
<b>Guayaquil</b>	50,14%
<b>Total:</b>	43,35%

Tabla 4: Promedio de ocupación anual entre los cantones Cuenca, Quito y Guayaquil. (Vidal, 2020)

Mediante esta comparativa se tendrá una idea general de la ocupación hotelera en las principales ciudades del país.



Grafica 8: Porcentaje de ocupación en las tres principales ciudades del país. (Vidal, 2020)

○ **Promedio de tarifas por habitación.**

<b>Tarifa promedio por habitación.</b>	
<b>Cuenca</b>	\$58,81
<b>Quito</b>	\$73,43
<b>Guayaquil</b>	\$62,98
<b>Total:</b>	\$65,07

Tabla 5: Tarifa promedio de habitación en las tres principales ciudades del país.

(Vidal, 2020)

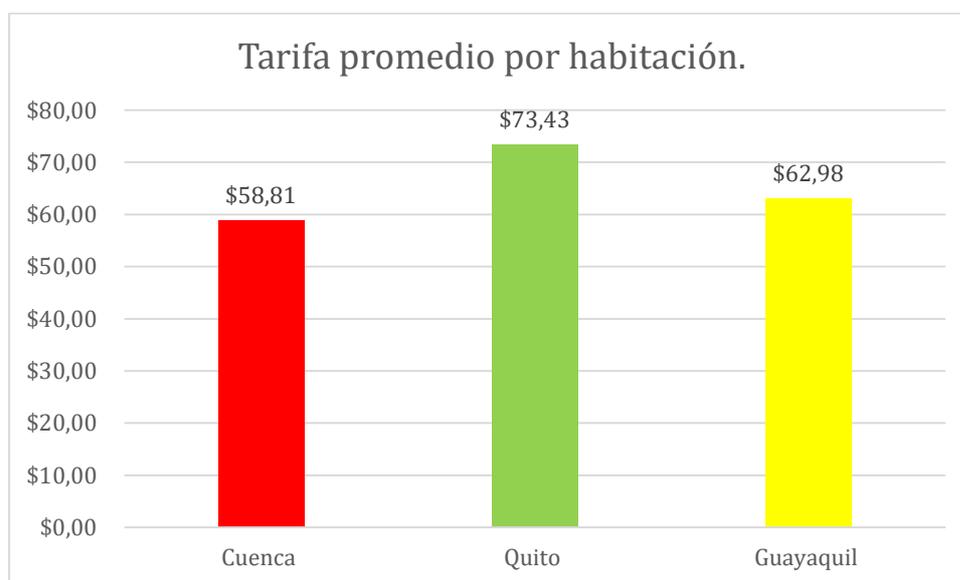


Grafico 9: Tarifa promedio por habitación. (Vidal, 2020)

○ **Ingresos promedio por habitación.**

<b>Ingreso promedio por habitación.</b>	
<b>Cuenca</b>	24,9766667
<b>Quito</b>	32,1566667
<b>Guayaquil</b>	34,18
<b>Total:</b>	30,44

Tabla 6: Ingresos promedio por habitación. (Vidal, 2020)

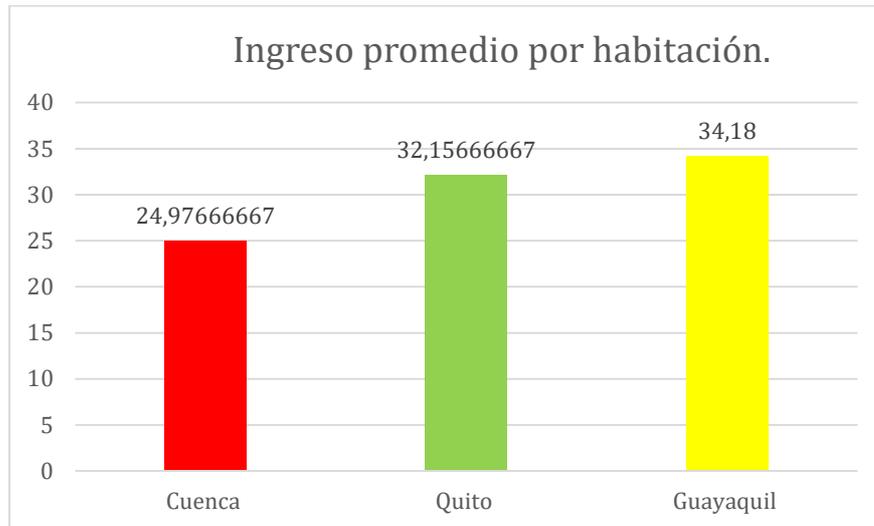


Grafico 10: Tarifa promedio por habitación. (Vidal, 2020)

○ **Hosterías en el Ecuador.**

Como lo dice el reglamento de Alojamiento Turístico la hostería es un establecimiento de alojamiento el cual cuenta con habitaciones o cabañas con baños privado, estas pueden ocupar la totalidad de un inmueble o solo una fracción, también dice que debe contar con servicio de alimentos y bebidas y zonas de áreas verdes y actividades de recreación. (MINISTERIO DE TURISMO, 2016)

En el Ecuador podemos encontrar varios establecimientos que cumplen con dichas características desde hosterías coloniales hasta modernos complejos que ofrecen a los turistas diversas actividades a realizar en su estadía. El potencial natural y cultural del Ecuador permite la creación de diferentes tipos de conceptos que se deben considerar en un establecimiento de alojamiento, la ubicación del país en el cinturón de fuego del pacífico agrega también a las competencias del país en ciertas zonas con una potencialidad termal que algunos establecimientos de alojamiento pueden aprovechar para complementar los servicios ofertados.

En consideración a lo previamente mencionado es pertinente enlistar algunas de las hosterías con mayor renombre en el Ecuador.

- **Hacienda Hostería Chorlavi.**

La Hacienda Chorlavi está ubicada a las afueras de Ibarra, dicha hacienda data de 1620 siendo la primera propiedad que los Jesuitas compran en la región contaba con aproximadamente 300 hectáreas, la hacienda se transformó en hotel en 1971 con ya casi 50 años de funcionamiento este es un lugar lleno de historia y magia.

Entre los servicios ofertados en la misma encontramos el restaurante, una piscina, gimnasio, un Spa y locales para eventos. (Hacienda Chorlavi, 2020)



Imagen 4: Fotografía del patio principal de la hacienda Chorlavi (Hacienda Chorlavi, 2020)

- **Hostería La Andaluza (Hacienda “Chuquipogüio”).**

Esta tradicional Hostería ubicada en Riobamba, es un lugar lleno de historia ya que su fundación data de 1555, dicho establecimiento primero tuvo el nombre de Hacienda “Chuquipogüio” se entregó como propiedad a Don Hernando de La Parra, la misma paso por la mano de muchos personajes importantes de la historia del Ecuador hasta llegar a las manos de Don Martin Chiriboga y León. (Hosteria La Andaluza, 2020)

Entre los hechos importantes suscitados en esta hacienda podemos recalcar la Resolución Marcista llamada así pues esta aconteció en el mes de marzo, en 1844 se nombró a la Hacienda como “Capital de la Provincia” y a la casa como “Capital de Armas”. Entre muchos de los personajes ilustres que se hospedaron aquí podemos contar cuando Bolívar se hospedo en esta hacienda antes de llegar a Riobamba. (Hosteria La Andaluza, 2020)

Entre las actividades que se pueden realizar en este establecimiento encontramos un restaurante, bar, biblioteca, karaoke, sala de juegos, equitación y servicios de masajes. (Hosteria La Andaluza, 2020)



Imagen 5: Fotografía de hostería la Andaluza. (Hosteria La Andaluza, 2020)

- **Termas de Papallacta.**

Ubicado en Papallacta este es uno de los principales centros turísticos termales en el país, el complejo cuenta con un hotel y cabañas para el hospedaje de sus huéspedes.

Dicho establecimiento fue fundado en 1994 cuando se remodelo de una forma más técnica el antiguo Balneario que ahí se encontraba.

En complejo cuenta con cabañas, bloque de habitaciones, balneario, spa, restaurante, kiosco. (TERMAS DE PAPALLACTA, 2018)



Imagen 6: Fotografía de termas de Papallacta. (TERMAS DE PAPALLACTA, 2018)

- **Hostería dos Chorreras.**

Esta hostería está ubicada a veinte y cinco minutos de la ciudad de Cuenca en la zona de amortiguamiento del Parque Nacional Cajas, cuenta con habitaciones y cabañas, en este establecimiento encontraremos actividades concordes a su entorno como cabalgatas, paseos en bicicleta, paseos en canoa y excursiones al Parque Nacional Cajas. Cuenta con un restaurante en el que se sirve una gran variedad de comida típica de la zona. ( Noma Publicidad & Equilibrio Estudio, 2019)



Imagen 7: Fotografía de hostería Dos Chorreras ( Noma Publicidad & Equilibrio Estudio, 2019)

- **Hostería Durán.**

Este establecimiento está ubicado en la parroquia Rural de Baños en el Cantón Cuenca, tradicional por sus aguas termales oferta servicios de alojamiento desde 1983, tiene una gran oferta gastronómica que va desde comida internacional francesa hasta platos tradicionales, entre los servicios que oferta podremos encontrar: piscina termal, turco termal, termas de contraste, Spa, sala de juegos, baños reservados, bar, canchas de futbol, tenis, racketball y salones de eventos de diferentes tamaños. (Hosteria Durán, 2018)



Imagen 8: Fotografía de Hostería Duran. (Vidal, 2020)

## 2.2.1 Características Geográficas de la Provincia del Azuay.

La provincia del Azuay está ubicada en la sierra ecuatoriana siendo una de las provincias localizadas más al sur del país, sus límites son: al norte con la provincia de Cañar, al sur con la provincia de Loja, al este con Morona Santiago y Zamora Chinchipe y al oeste con la provincia del Guayas y El Oro. Su extensión territorial aproximada es de 8.492,76 km<sup>2</sup> de superficie, la provincia del Azuay aún está concluyendo algunos procesos de definición de límites con sus provincias vecinas.

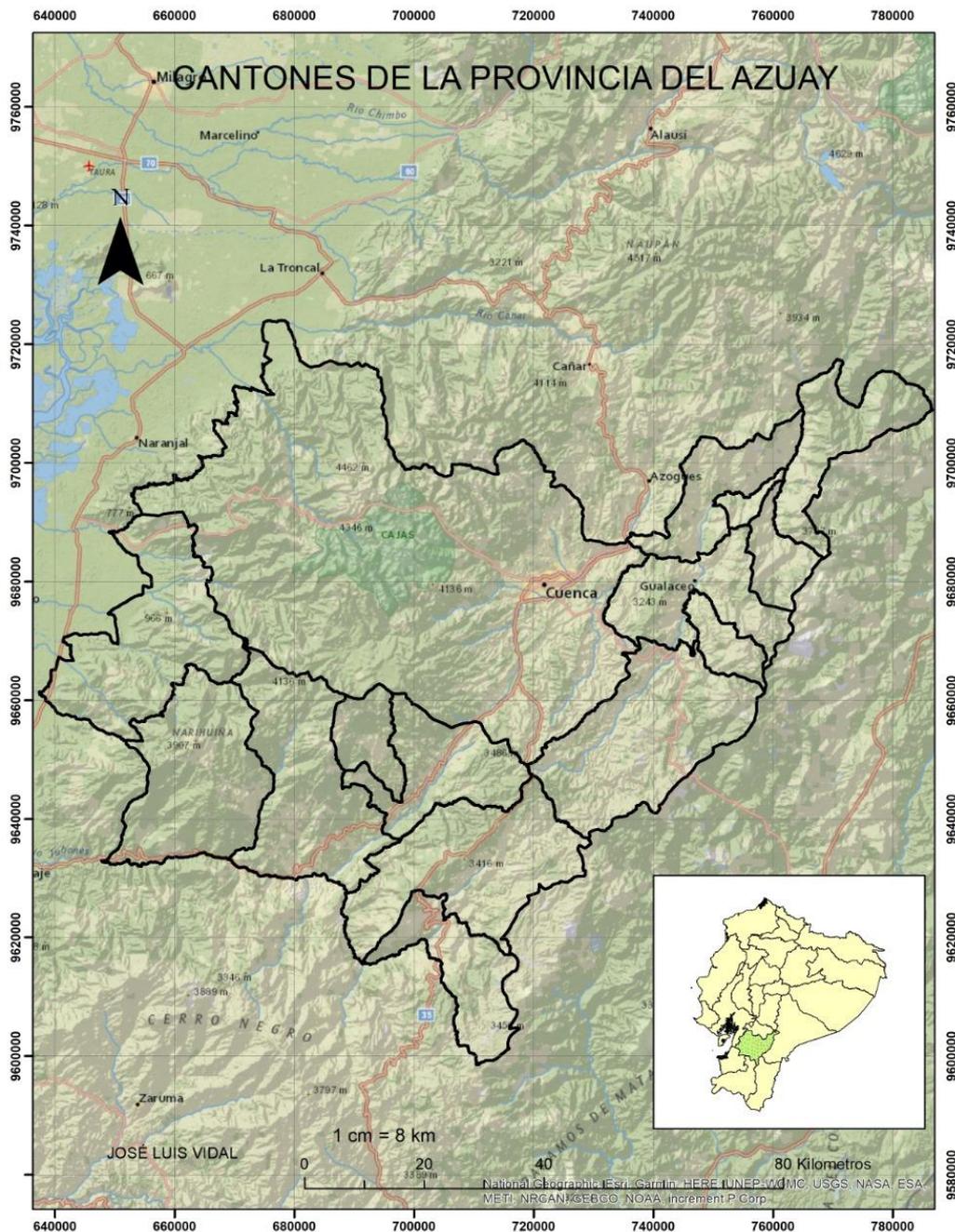


Imagen 9: Mapa geográfico de la provincia del Azuay. (Vidal, 2020)

Su altura mínima es de 37 msnm en la zona de Camilo Ponce Enríquez y de 4.482 msnm en el parque nacional El Cajas.

En total son 15 cantones pertenecientes a la provincia, respectivamente estos seria: Camilo Ponce Enríquez, Chordeleg, Cuenca, El Pan, Girón, Guachapala, Gualaceo, Nabón, Oña, Paute, Pucará, San Fernando, Santa Isabel, Sevilla de Oro, Sígsig. Estos territorios se dividen tanto en parroquias urbanas y rurales siendo las últimas 61, el cantón Guachapala es el único que no tiene en su jurisdicción parroquias rurales.

La provincia tiene dos cuencas de ríos importantes siendo esta la del Río Paute y la cuenca del Río Jubones.

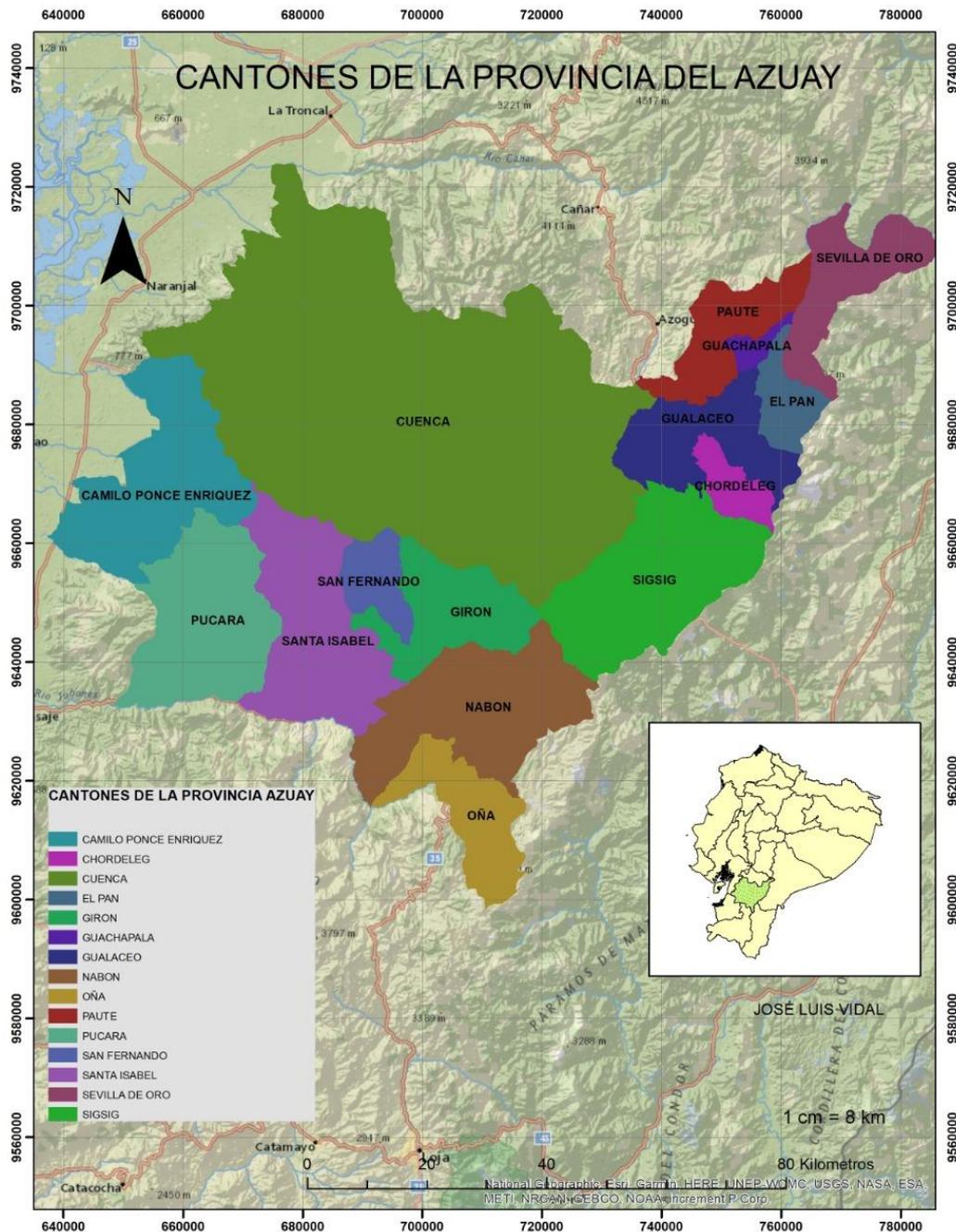


Imagen 10: Mapa político de la provincia del Azuay. (Vidal, 2020)

La capital de la provincia es el Cantón Cuenca siendo esta la principal urbe comercial y centro poblacional del Azuay. Esta ciudad ha sido reconocida como la mejor ciudad para vivir en el Ecuador según la revista Ekos obteniendo una votación total del 88%. (Ekos, 2018)

### 2.2.2 Factores sociales y demográficos.

En consideración a la evolución de la población en la provincia podemos ver que en el censo del 2010 se señala que la población era de 712.127 habitantes con un 47,3% de hombres y un 52,7% de mujeres. (INEC, 2010)

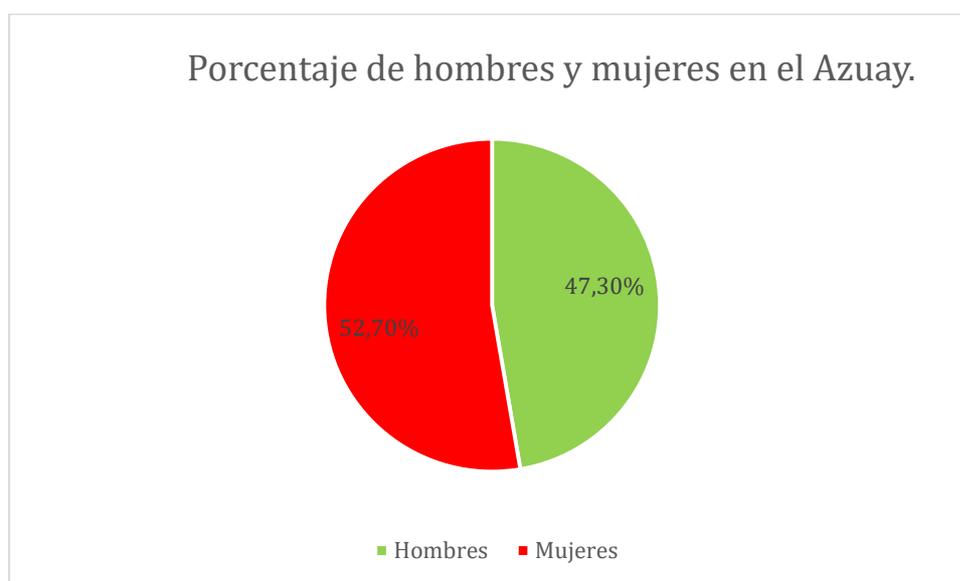


Grafico 11: Porcentaje de hombres y mujeres en el Azuay según datos del INEC.  
(Vidal, 2020)

Según el artículo del diario “El Tiempo” en el 2018 la población de la provincia es de 853.000 habitantes, a pesar del crecimiento poblacional que se puede observar también se notó un decrecimiento en la tasa de natalidad con un total de 13,4 nacidos vivos por cada 1.000 personas, que es un 2,4% menos que la tasa de nacimiento entre 1990 y 2017. (Aguilar, 2018)

### 2.2.3 Educación en el Azuay.

Para el 2010 el nivel de analfabetismo en el Azuay sería del 6,7% que a comparación del censo realizado en el 2001 disminuyó con 2,1 puntos del 8,8% que representaba a la provincia, a pesar de eso es una de las provincias que tenía un menor nivel de analfabetismo en el país significando que la proyección a la actualidad debe ser un

porcentaje menor al antes mencionado, por desgracia no existen actualizados para corroborar un decrecimiento en las cifras.

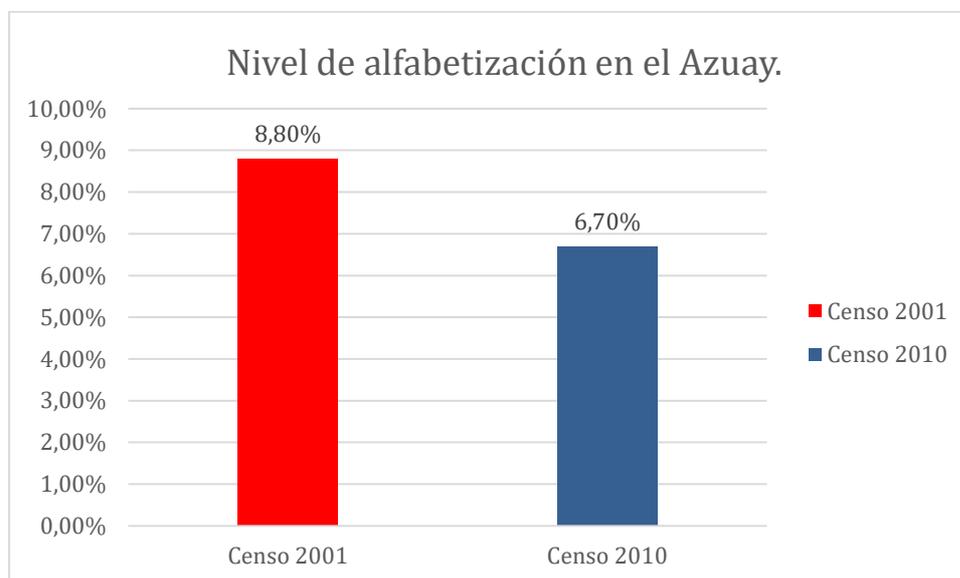


Grafico 12: Nivel de alfabetización del Azuay. (Vidal, 2020)

En consideración al promedio de años que los Azuayos estudian podemos observar que según los datos del censo del 2011 que los hombres tiene un promedio más alto de estudio que el de las mujeres con un total de 9,9 años de estudio en contraste las mujeres tienen u promedio de 8,8 años.

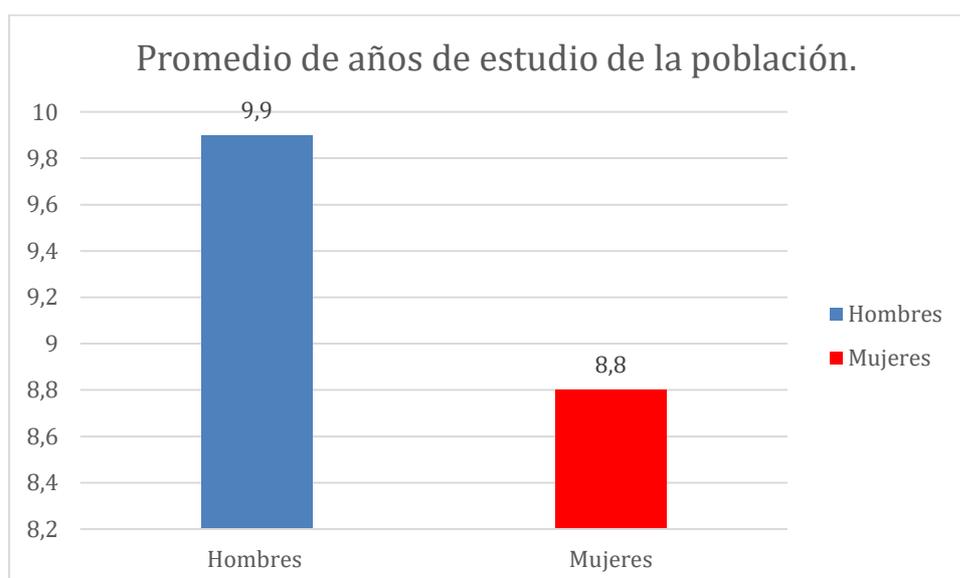


Grafico 13: Promedio de años de estudio en mujeres y hombres. (Vidal, 2020)

En consideración a la división territorial tenemos que tener en cuenta la diferenciación de los cantones urbanos y rurales, en consideración al área urbana de la provincia el promedio de educación es de 11,4 años, en contraste con la zona rural este promedio se reduce a solamente 6,5 años por las limitaciones que estas personas tienen para el acceso de la educación.

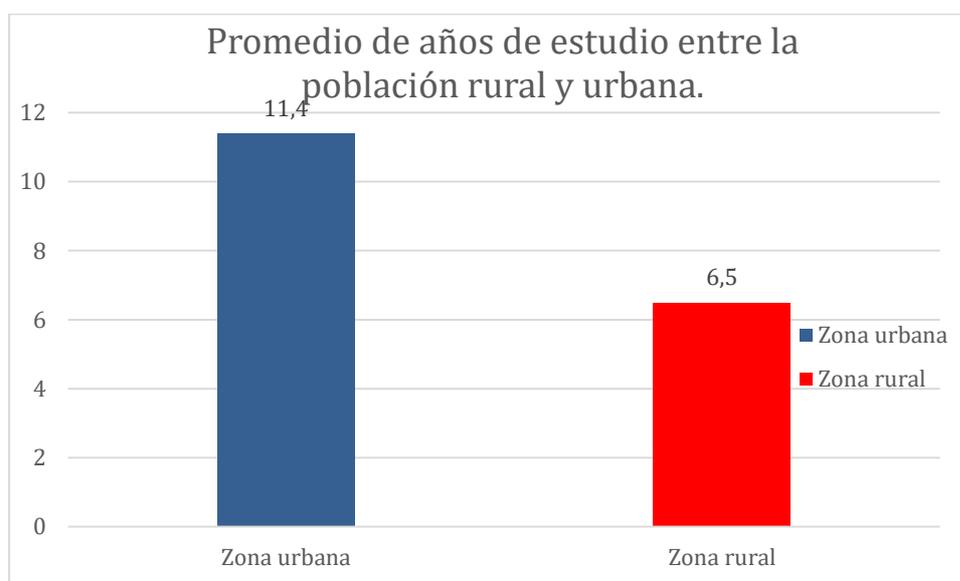


Grafico 14: Nivel de alfabetización del Azuay. (Vidal, 2020)

#### 2.2.4 Economía de la provincia del Azuay.

Esta provincia de la región austral aporta significativamente al PIB nacional siendo su aporte un total del 5% del mismo. Azuay es una de las cuatro provincias con mayor actividad y dinamismo económico detrás de Pichincha, Guayas y Manabí.

Su capital Cuenca ha sido reconocida como la mejor ciudad para vivir en el Ecuador según la revista Ekos obteniendo una votación total del 88%. (Ekos, 2018)

Se sabe que la provincia del Azuay contribuye con por lo menos el 3,2% de total del impuesto a la renta recaudado, en consideración al empleo que genera sabemos que por lo menos aporta con 2,2% de la población. (Ekos, 2018)

En consideración a la calidad de trabajo que se oferta en la provincia sabemos que la tasa de empleo adecuado es de un 66,5% con un bajo nivel de desempleo de tan solo el 5%. (Ekos, 2018)

Azuay es casa de grandes compañías y grupos empresariales como los son el Grupo Eljuri, Graiman, Corporación Azende y el grupo Gerardo Ortiz aportando a la provincia uno de los ecosistemas económicos y empresariales más importantes del país. (ODS TERRITORIO ECUADOR, 2019)

La producción económica de Cuenca representa el 88% de la economía de la provincia, siguiéndole Sevilla de Oro donde se encuentra el proyecto hidroeléctrico Paute y a continuación el cantón Gualaceo con un 1,9%. Las desigualdades en los otros cantones se pueden observar ya que la poca inversión y la falta de capital han hecho que la población concentre la actividad económica en Cuenca. (ODS TERRITORIO ECUADOR, 2019)

La tasa de empleo en el Azuay se ubica en un 68,9% en el 2017, en consideración al empleo adecuado se puede observar un 41,8% de la población cuenta con dichas características, el subempleo está en un 18,3% y el desempleo en un 4%. Hay que aclarar que el empleo pleno hace referencia a una persona que gana por lo menos el salario mínimo establecido. (ODS TERRITORIO ECUADOR, 2019)

Por otro lado también se debe mencionar lo negativo que tiene el sector laboral de la provincia, se tiene conocimiento que el trabajo infantil se encuentra entre el 12,4% de la población, esto engloba a niños de entre 5 y 14 años, es un reto para la provincia eliminar por completo la explotación infantil en el sector laboral. También se conoce que el 5,5% de jóvenes entre 15 y 24 años no estudia ni trabaja, las autoridades provinciales deben intentar controlar dichas desigualdades apoyando a las empresas para que puedan ofrecer una mejor calidad de vida para sus empleados. (ODS TERRITORIO ECUADOR, 2019)

Entre los principales productos que aporta el Azuay a la economía nacional tenemos cerámica, línea blanca, muebles, licores y sombreros de paja toquilla.

En consideración a los productos por rama que se generan en el Azuay de pudo observar lo siguiente:

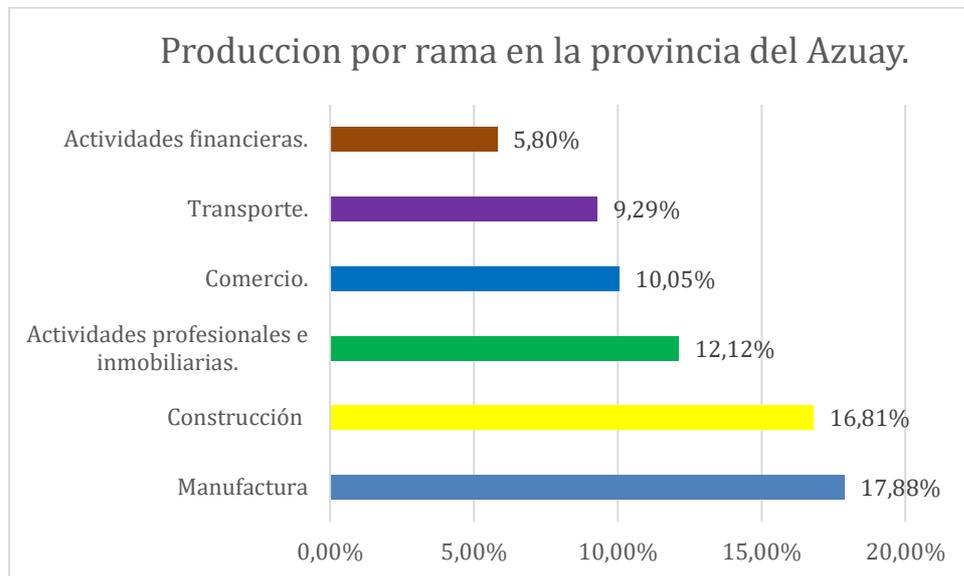


Grafico 15: Producción por rama en la provincia del Azuay. (Vidal, 2020)

## 2.3 MICRO LOCALIZACIÓN.

### 2.3.1 Características geográficas del Cantón Cuenca.

El cantón Cuenca está ubicado en la provincia del Azuay al sur del país, es la capital de la provincia, su ubicación en la cordillera de los andes hace que el ecosistema predominante sea el de paramo y bosque montano alto. (GAD del Canton Cuenca, 2015)

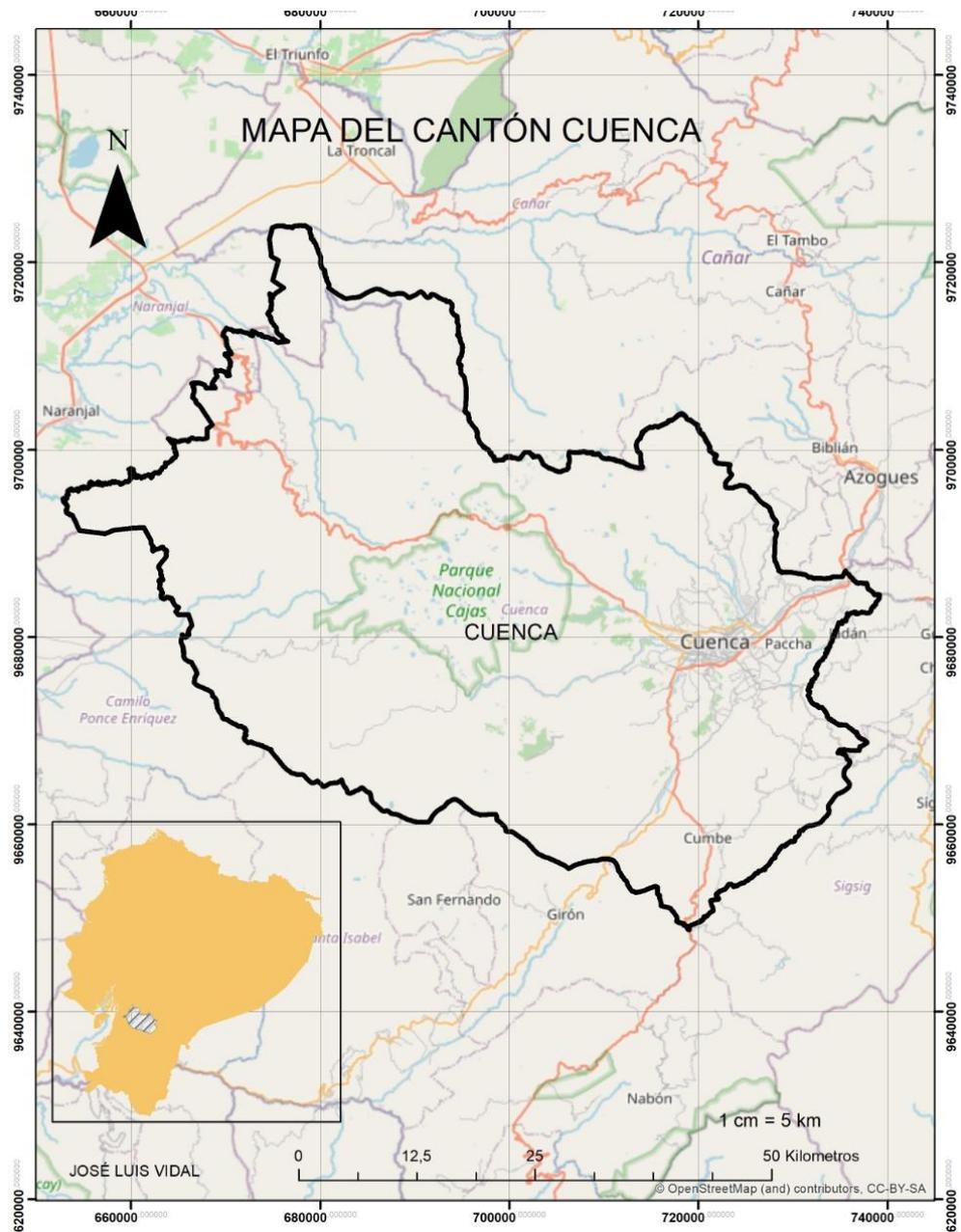


Imagen 11: Mapa del Cantón (Vidal, 2020) Cuenca.

Para caracterizar de una mejor manera el relieve característico del cantón se han determinado 4 zonas geomorfológicas las cuales son:

**Zona 1: Relieves interandinos;** Caracterizada por relieves interandinos, tiene una altitud promedio de 2300 a 3000 msnm con una topografía irregular con pendientes variables proliferan en esta zona los relieves como quebradas, cerros normalmente formados o definidos por cauces de ríos. La pendiente promedio que tiene esta zona es de 0 a 30 grados. (GAD del Canton Cuenca, 2015)

En cuanto a las características climáticas de esta zona se puede observar una variación de entre 13 a 19<sup>a</sup> C en todo el año, el promedio de precipitación anual es de 500 mm, por las condiciones favorables 19 de las 21 cabeceras cantonales están ubicadas en esta zona teniendo un 98% de la población en estas áreas, en cuanto al territorio esta área ocupa el 22% de la superficie de todo el cantón. (GAD del Canton Cuenca, 2015)

**Zona 2: Clima frío de cordillera:** La altitud promedio de esta zona es de 3000 msnm pero puede llegar a una altitud máxima de 4560msnm, en esta zona se encuentra ubicado el Parque Nacional Cajas, dicha área protegida tiene un sistema lacustre con más de 200 lagunas de origen glaciar. (GAD del Canton Cuenca, 2015)

La temperatura promedio del área es de 7 a 13<sup>a</sup>C el promedio de precipitación anual va desde 1.000 a 2.000 mm, esta es una de las áreas con más extensión del cantón y una de las menos pobladas e intervenidas cubriendo casi el 43,5% del área total de Cuenca, cabe recalcar que es de aquí de donde provienen la mayoría de los suministros de agua para el cantón. (GAD del Canton Cuenca, 2015)

**Zona 3: Vertiente externa:** Este es un territorio caracterizado por una fuerte inclinación con pendientes mayores al 50%, en algunas zonas al movilizarse 20 km se puede descender desde los 3000 a 320 msnm, en esta zona encontramos 2 de las 21

cabeceras siendo estas as parroquias rurales de Chaucha y Molleturo. En esta zona casi no hay territorio plano. (GAD del Canton Cuenca, 2015)

La temperatura promedio es de 13 a 25°C el promedio de precipitación anual de esta zona es de 2.900 a 300 mm, esta zona ocupa un total del 29,7% de la extensión cantonal. (GAD del Canton Cuenca, 2015)

**Zona 4: Piedemonte;** Esta es una zona de inflexión con valles o llanuras costeras, el promedio de elevación va desde los 20 a 3000 msnm. Este territorio es prácticamente plano debido a los sedimentos de la parte alta. (GAD del Canton Cuenca, 2015)

La temperatura promedio es de 17 a 26°C esta áreas es muy productiva el promedio de precipitación anual es de 1.000 a 2.000 mm, aquí se encuentran grandes extensiones de cultivos como el banano y cacao, esta área cubre solamente un 4,8% de la extensión del cantón (GAD del Canton Cuenca, 2015).

- **Uso y cobertura del suelo en el Cantón Cuenca.**

En consideración a la cobertura del suelo en el cantón debemos tomar en cuenta tanto las áreas que han sido intervenidas por el hombre como lo son cultivos, centros poblados y áreas ganadeas así como áreas naturales entre las cuales podemos encontrar bosques, lagunas y ríos. (GAD del Canton Cuenca, 2015)

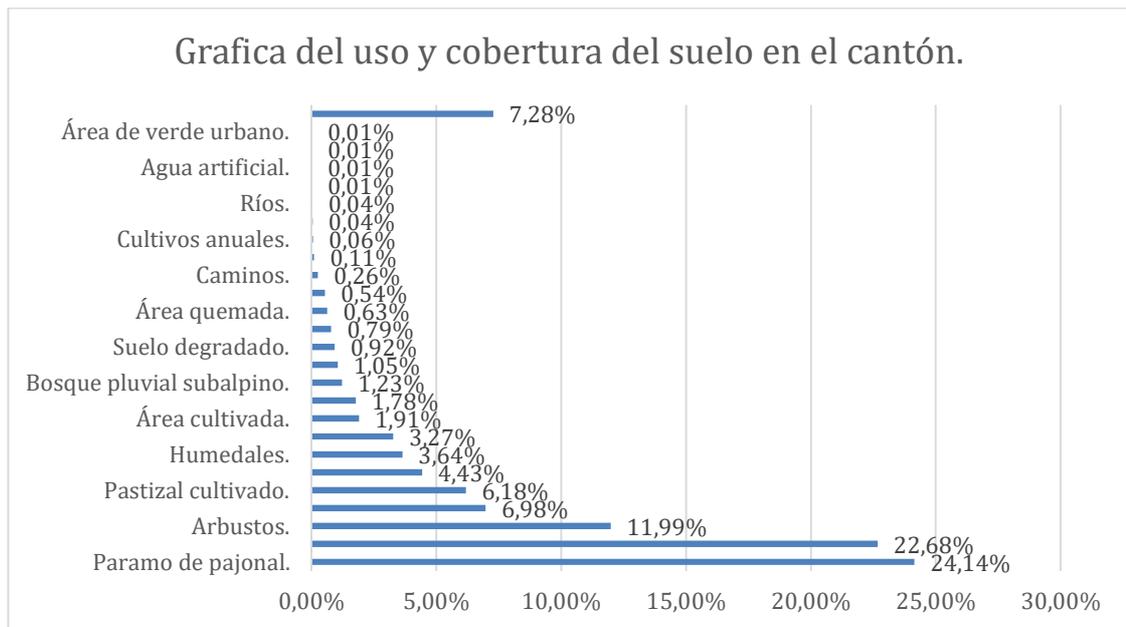
En lo que consideramos áreas naturales podemos observar que en espacios de bosque, paramo, y arbustos con vegetación nativa tenemos un 60% del territorio del cantón, en cuanto a las llamadas áreas intervenidas se conoce que espacios agropecuarios y forestales existe una ocupación del 36,67% del territorio y con referencia a los espacios delimitados en el área urbana de Cuenca y las cabeceras parroquiales de hay una ocupación del 2,45%.

En el siguiente cuadro podremos observar con mayor detalle el tipo de cobertura, su extensión en hectáreas y el porcentaje que esto corresponde al territorio cantonal: (GAD del Canton Cuenca, 2015).

<b>Tipo de cobertura.</b>	<b>Hectáreas.</b>	<b>Porcentaje.</b>
<b>Paramo de pajonal.</b>	88496,09	24,14%
<b>Bosque natural.</b>	83116,99	22,68%
<b>Arbustos.</b>	43956,71	11,99%
<b>Pastizal.</b>	25571,27	6,98%
<b>Pastizal cultivado.</b>	22663,83	6,18%
<b>Paramo sobre roca desnuda.</b>	16230,87	4,43%
<b>Humedales.</b>	13357,2	3,64%
<b>Cultivo o ciclo corto.</b>	11988,4	3,27%
<b>Área cultivada.</b>	6987,13	1,91%
<b>Cultivos multianuales.</b>	6523,27	1,78%
<b>Bosque pluvial subalpino.</b>	4499,94	1,23%
<b>Área urbana discontinua.</b>	3859,06	1,05%
<b>Suelo degradado.</b>	3385,96	0,92%
<b>Área urbana continúa.</b>	2900,45	0,79%
<b>Área quemada.</b>	2318,33	0,63%
<b>Cuerpo de agua natural.</b>	1968,85	0,54%
<b>Caminos.</b>	943,91	0,26%
<b>Sombra.</b>	394,53	0,11%
<b>Cultivos anuales.</b>	217,25	0,06%
<b>Área industrial y comercial.</b>	163,07	0,04%
<b>Ríos.</b>	132,26	0,04%
<b>Aeropuertos.</b>	33,49	0,01%
<b>Agua artificial.</b>	44,4	0,01%
<b>Área de deporte y tiempo libre.</b>	51,61	0,01%

<b>Área de verde urbano.</b>	41,43	0,01%
<b>No interpretado.</b>	26686,55	7,28%
<b>Total:</b>	<b>366532,85</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 7: Tipo de cobertura del suelo en el cantón Cuenca. (Vidal, 2020)



Grafica 16: Porcentaje del tipo de cobertura del suelo en el cantón Cuenca. (Vidal, 2020)

### 2.3.3 Áreas protegidas del Cantón Cuenca.

Otro de los puntos a tener en consideración al momento del levantamiento de nuestros datos son las áreas protegidas del Cantón por el interés de preservación de la flora y fauna y a su vez por el interés de conservación de los recursos naturales renovables y no renovables que existen en dichas áreas.

- **El Parque Nacional Cajas.**

Siendo uno de los principales lugares de recreación para tanto turistas como locales el parque nacional Cajas que está ubicado al sur del Cantón perteneciendo a los territorios

de las parroquias Chaucha, Molleturo, San Joaquín y Sayausí. (GAD del Canton Cuenca, 2015)

De Parque Nacional provienen algunas de las fuentes de agua más importantes del cantón ya que en su extensión de más de 28.544 hectáreas se contabilizan más de 200 lagunas posicionando al parque como uno de los puntos más importantes de conservación en el Cantón Cuenca. El ecosistema más predominante es el páramo herbáceo, lacustre y de almohadillas, el parque alberga una gran cantidad de especies como lo son el venado de cola blanca, el lobo de paramo, el puma y el tucán andino. (GAD del Canton Cuenca, 2015)

En una breve reseña histórica del parque podemos recalcar su declaración como Área Nacional de Recreación en 1977, posteriormente se lo categorizaría como Parque Nacional en 1996 y su reconocimiento como “Humedal RAMSAR de Importancia Internacional” en el 2002. (Ministerio del Ambiente., 2018)

Dicho parque ha sido uno de los atractivos turísticos más importantes de la ciudad atrayendo a turistas con sus hermosos paisajes y actividades de recreación como campamentos y caminatas. Esta área protegida está administrada por ETAPA EP quien cobra las patentes de operación a los agentes de viajes.

- **Área de recreación Quimsacocha.**

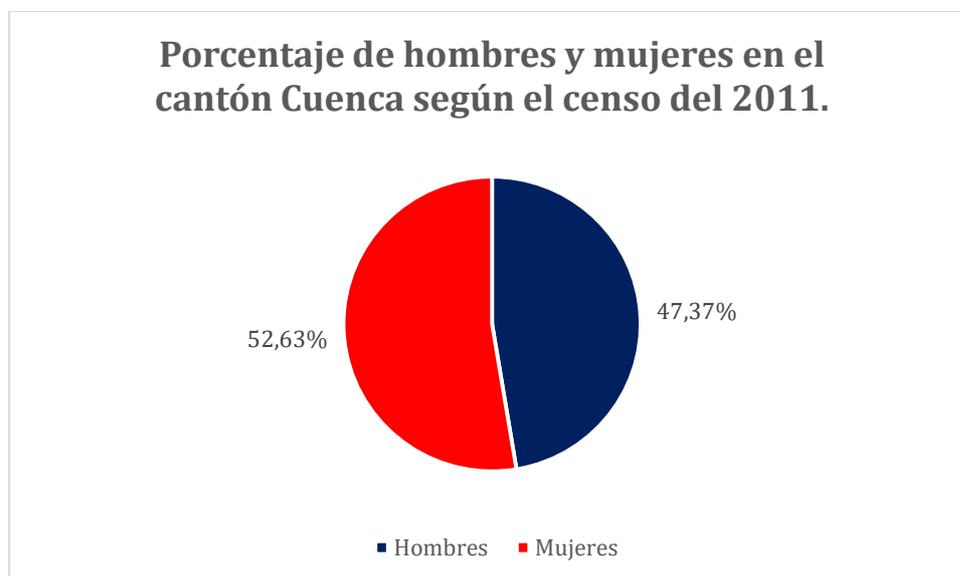
Esta área protegida fue declarada en el 2012 cuenta con 3.217,12 hectáreas dicha área está ubicada en el sector Tres Laguna, Quimsacocha en las parroquias Baños, Tarqui y Victoria del Portete. Esta área al igual que el parque nacional Cajas está administrada por la empresa pública ETAPA EP con el fin de regular el uso del agua y de los recursos naturales ahí encontrados.

### 2.3.4 Calidad del agua en el Cantón Cuenca.

Uno de los principales indicadores de salud en la población es la calidad del agua consumible en un territorio, la empresa encargada de dicha tarea en el canto Cuenca es ETAPA (Empresa Pública de Teléfonos, Agua Potable y Alcantarillado), por los afluentes que bañan la ciudad y la calidad de agua que proviene de las áreas protegidas como Quimsacocha y el parque nacional Cajas el agua del cantón es sumamente limpia y de buena calidad para el consumo humano.

### 2.3.5 Componente Socio Cultural.

Según el último censo realizado en el 2011 la población total del cantón Cuenca era de 505.585 personas divididas en las 22 parroquias, había un total de 239.497 hombres y de 266.088 mujeres. Este dato es el último dato oficial que se tiene del INEC, sin embargo las estimaciones dicen que en el 2020 el cantón tendrá un total de 620.276 habitantes. (GAD del Canton Cuenca, 2015)



Grafica 16: Porcentaje de hombres y mujeres en el Cantón Cuenca según el censo del 2011.

Estas estimaciones de deben a que la tasa de natalidad del cantón es de un 2,4 a comparación del 2,8 a nivel nacional. La mayoría de la población está ubicada en el

área urbana de Cuenca. De acuerdo al censo del 2010 el área rural del cantón tiene un incremento de población mayor al área urbana con un 25,29%. (GAD del Canton Cuenca, 2015)

Las principales causas de muerte para los cuencanos son enfermedades cerebrovasculares, hipertensivas, isquémicas y del corazón.

### **2.3.6 Educación.**

Uno de los puntos más importantes a considerar cuando hablamos de la educación en el cantón es la tasa de analfabetismo del mismo la cual está en un 4,86%, se sabe que en el sector urbano la tasa es inferior al promedio con tan solo un 2,42% contrastando con un 9,88% en el sector rural. El promedio general es mucho menos al del Ecuador que está en un 7,9% según el último censo pero es realmente preocupante la poca atención que tiene el sector rural en la educación.

### **2.3.7 Características Geográficas de la Parroquia rural Baños del cantón Cuenca.**

- **División territorial.**

La empresa Balnearios Durán está ubicada en el cantón Cuenca en la parroquia Baños del Espíritu Santo es una de las 21 parroquias que conforman dicho cantón la misma está ubicada a 8 kilómetros de la ciudad y tiene una superficie aproximada de 22 km con una altura que oscila entre los 2580 a los 4200 msnm, la temperatura promedio es de 14°C.

La parroquia limita al norte con la parroquia San Joaquín, al sur con la parroquia Tarqui, Victoria del Portete y los Cantones San Fernando y Santa Isabel; al este con Cuenca y Turi y al oeste con la Parroquia Chaucha. (Gobierno parroquial de Baños, 2018)

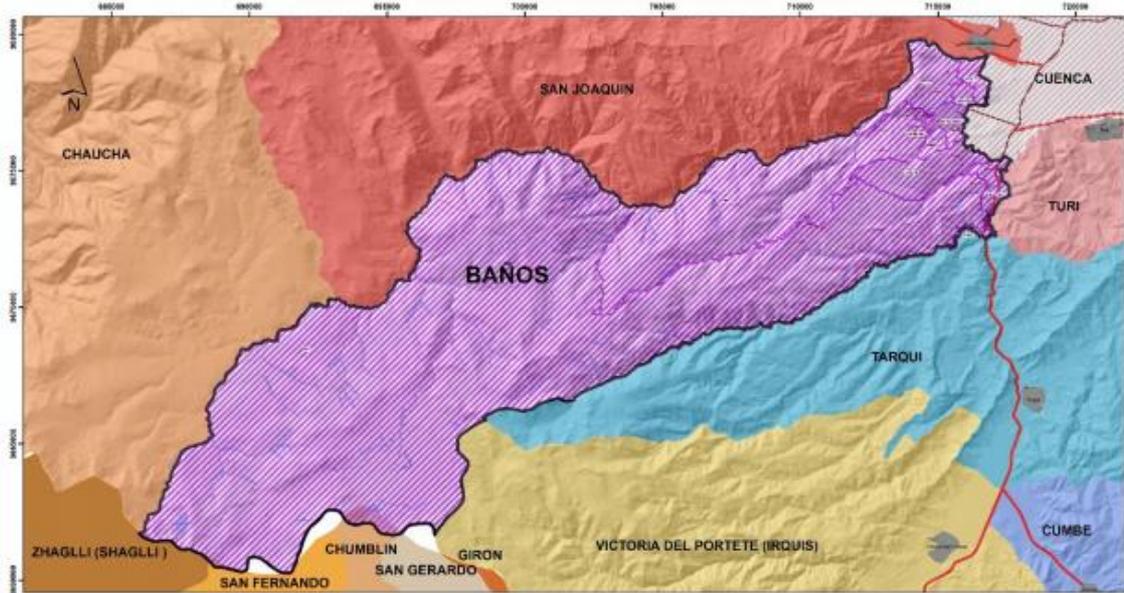


Imagen 12: Mapa de la parroquia Baños. (GAD parroquial de Baños, 2015)

La parroquia Baños está conformada por diez comunidades las cuales son: Baños Centro, Unión Alta, Minas, Guadalupano, Huizhil, Misicata, Narancay, Nero,

Uchuloma y Zhucay. La cabecera de la parroquia es Baños Centro aquí se encuentra la sede del GAD parroquial que se encuentra frente a la iglesia. (Gobierno parroquial de Baños, 2018)

- **Factores geográficos.**

La parroquia Baños tiene un relieve que va desde los 2500 msnm hasta los 4077 msnm, el terreno es irregular y la gran mayoría de sus centros poblados están ubicados en una elevación de entre 2500 a 3000 msnm en su altura máxima.

Las características del terreno muestran una gran cantidad de presencia de pendientes, según el levantamiento de inclinación del terreno se ha observado que un terreno considerado moderadamente plano que tiene un relieve que corresponde de un 0 a un 12% de inclinación existe un área de 5339,74 ha, esto equivale a un 24,25%, con

referencia a un relieve fuertemente inclinado con una pendiente entre 12 a 25% la parroquia cuenta con un área de 6968,47ha que representa a un 31,65% de la superficie, en el caso de un relieve moderadamente escarpado que tiene una pendiente de un 25 al 50% el territorio total con estas características es un área de 7079,19 ha esto es un 32,15%, el relieve muy escarpado corresponde a un 11,94% del territorio teniendo en consideración estos porcentajes podemos observar cuanto del terreno es útil para diferentes actividades. (GAD parroquial de Baños, 2015)

Tipo de terreno.	Extensión hectáreas.	Porcentaje.
Terreno moderadamente plano (0%-12%)	5339,74 ha	24,25%
Relieve fuertemente inclinado (12%-25%)	6968,47 ha	31,65%
Relieve moderadamente escarpado (25%-50%)	7079,19 ha	32,15%
Relieve muy escarpado (50%-	193,9934	11,94%

Tabla 8: Tipos de terrenos en el cantón Cuenca. (Vidal, 2020)

En el siguiente mapa podremos observar el relieve de la parroquia.

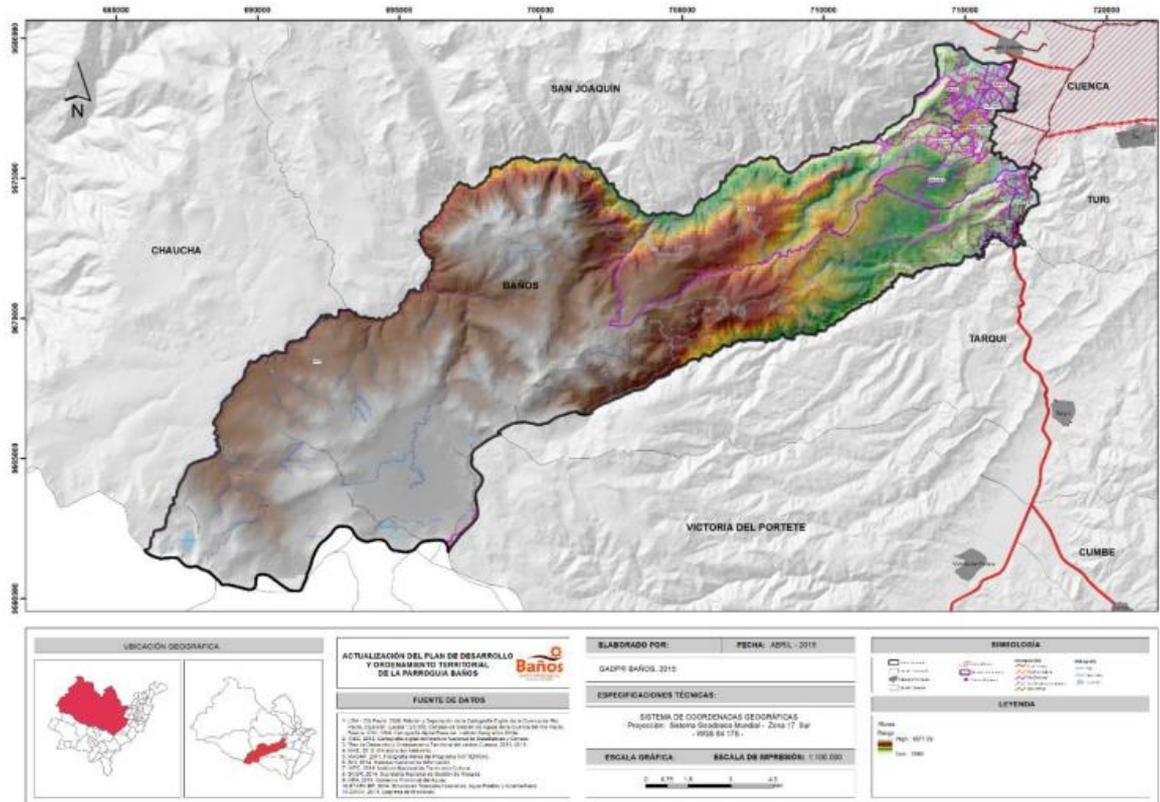


Imagen 13: Mapa geográfico de Baños: (GAD parroquial de Baños, 2015)

- **Composición geológica de la parroquia.**

En la parroquia se presenta un predominio de la formación Tarqui que representa a un total de un 80% de la parroquia, dicha formación está compuesta de material de proveniencia volcánica, podemos encontrar tres unidades estratificadas de formaciones que son:

- Flujos oscuros de grano fino de composición andesítica. (GAD parroquial de Baños, 2015)
- Composición dacita, hace referencia a la roca ígnea de proveniencia volcánica con alto contenido de hierro que se encuentra expuesta a la superficie.

- Composición exterior de riolita, dicha roca volcánica es rica en silicio y está formada principalmente por cuarzo y feldespatos alcalinos. (Departamento de Petrología y Geoquímica (Universidad Complutense de Madrid), s.f.)

La alteración presente en la mayoría de rocas es por la presencia de las aguas termales ya que las mismas tanto por su constitución y su temperatura generan cambios en la composición de las mismas en varios casos oxidando los metales de los cuales están compuestas las rocas o disolviendo las mismas y creando Caolín, este proceso es denominado metasomatismo.

Otra de las formaciones predominantes en la parroquia es la denominada Macuchi dicha formación es mucho más antigua que la de Tarqui aparente formada en el periodo Cretáceo por volcanes continentales de la época, algunas de sus formaciones tienen una elevación promedio de 2800 m.s.n.m., dichas formaciones están cubiertas por vegetación espesa.

La formación de Turi al igual que la de Tarqui data del Pleistoceno la misma está constituida por capas guijarrosas, limosas y arenosas, el material conglomerado muestra cambios mientras está más cerca del norte, en esta zona se han encontrado varios troncos fosilizados.

- **Uso del suelo.**

El uso del suelo hace referencia a la categoría de utilización de tierra en el sector rural de la parroquia por cualquier asentamiento o uso humano de las mismas, se debe tener en consideración que el uso del suelo hace referencia a la modificación por parte del ser humano a un ambiente natural ejemplos claros del mismo es la urbanización, creación de campos de cultivo, asentamientos urbanos y zonas de pasto para animales, el uso de tierra incluye el crecimiento urbano, erosión del suelo, salinización y desertificación. (GAD parroquial de Baños, 2015)

Teniendo en consideración lo previamente mencionado el uso del suelo en la parroquia Baños se encuentra dividido de la siguiente manera:

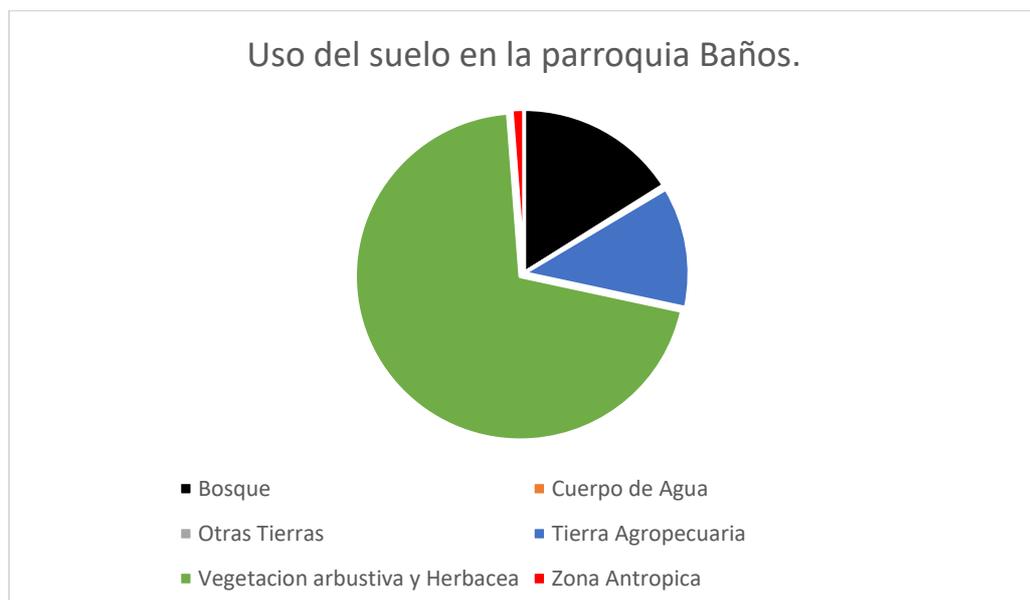
- **Bosque:** Los tipos de bosques que podremos encontrar en Baños por su ubicación geográfica coinciden con los ecosistemas de la región en dicha parroquia existen ecosistemas de paramo y bosque alto andino, con una extensión de aproximadamente 3.524,27 hectáreas. (GAD parroquial de Baños, 2015)
- **Tierras agropecuarias:** Al ser una parroquia rural Baños tiene territorio destinado a actividades agrícolas y agropecuarias. En la zona prima la producción de cultivos como coles, lechugas, zanahorias, rábanos, perejil, etc. En cuanto al sector ganadero podremos encontrar en el ganado menor pollos cuyes y conejos la producción de cebada, centeno, avena y maíz se utilizan como alimento para este tipo de ganadería, en las áreas rurales podremos encontrar también ganado vacuno y equino. (GAD parroquial de Baños, 2015)
- **Plantaciones forestales:** En la parroquia también se encuentra presencia de bosques artificiales plantados con diferentes propósitos con fines de producción, protección o conservación del medio ambiente, las especies que priman son el pino y el eucalipto. (GAD parroquial de Baños, 2015)
- **Cuerpos de agua:** La presencia de diferentes cuerpos de agua en la parroquia como ríos, riachuelos o lagunas tiene una extensión de aproximadamente 61,16 hectáreas. (GAD parroquial de Baños, 2015)
- **Otras tierras:** Esto hace referencia a diferentes actividades extractivas o suelo sin uso descubierto. Ocupan 25,24 hectáreas. (GAD parroquial de Baños, 2015)

- **Vegetación arbustiva y herbácea:** Esta área está conformada por áreas boscosas y de pajonal que han sufrido intervención humana, el equivalente de las mismas es de 15.499,98 hectáreas. (GAD parroquial de Baños, 2015)
- **Zona antrópica:** Corresponde a áreas viales y de construcción, tiene un aproximado de 264,68 hectáreas. (GAD parroquial de Baños, 2015)

**Tabla del uso del suelo.**

Uso de Suelo	Area en hectareas	Porcentaje
Bosque	3524,4	16,01%
Cuerpo de Agua	62,2	0,28%
Otras Tierras	25,3	0,11%
Tierra Agropecuaria	2640,2	11,99%
Vegetación arbustiva y Herbácea	15500	70,40%
Zona Antrópica	264,7	1,20%
<b>Total:</b>	<b>22016,8</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 9: Uso del suelo en la parroquia Baños. (Vidal, 2020)



Grafica 17: Uso del suelo en la parroquia Baños. (Vidal, 2020)

- **Precipitación en la parroquia Baños.**

En la parroquia Baños se puede observar que el promedio de lluvia anual que oscila entre 1.100-1.200 mm en un área de 6.484,50 ha que representa un 29,44% este porcentaje forma parte de las comunidades de Nero y Guadalupano, el valor más bajo que se registra de pluviosidad se encuentra en la zona sur en una superficie de 1.075,37 ha en la comunidad de Nero con un rango de pluviosidad de entre 800 a 1.200 mm , la mayor superficie de la parroquia que conforma un 11.411,82 ha que representa un 51,80% de la superficie tiene una pluviosidad que oscila entre los 1.000-1.200 mm. (GAD parroquial de Baños, 2015)

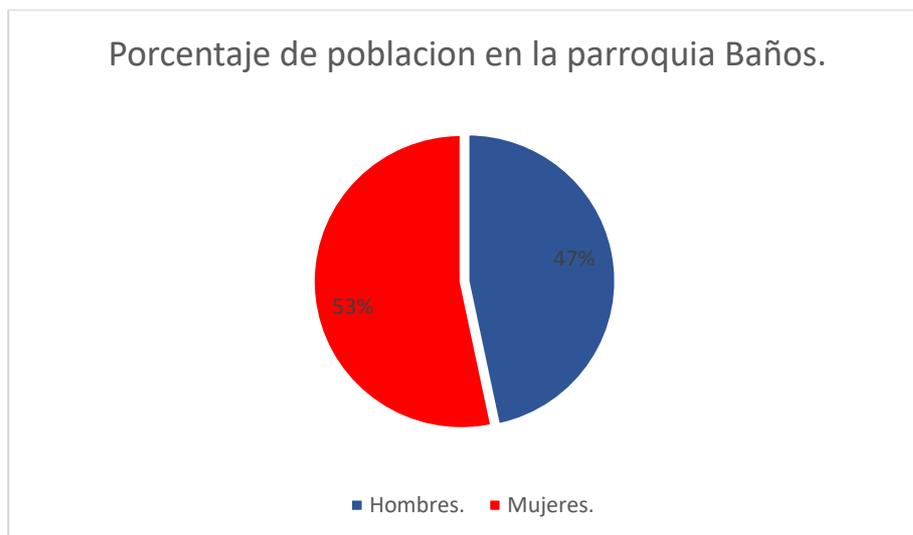
### 2.3.2 Componente Socio Cultural.

- **Análisis demográfico y de población.**

Para poder entender la realidad de la parroquia Baños es necesario hacer un análisis integral de la población del área, según el censo realizado en el 2010 Cuenca tiene una población de alrededor de 505.585 habitantes un total de 16.861 residen en la parroquia Baños. En la parroquia residen un total de 7.868 hombres y 8.983 mujeres. (INEC, 2011)

Población parroquia Baños.	Número de habitantes.
Hombres.	7868
Mujeres.	8983
Total:	16851

Tabla 10: Población en la parroquia Baños. (Vidal, 2020)



Grafica 18: Porcentaje poblacional entre hombres y mujeres de la parroquia Baños.  
(Vidal, 2020)

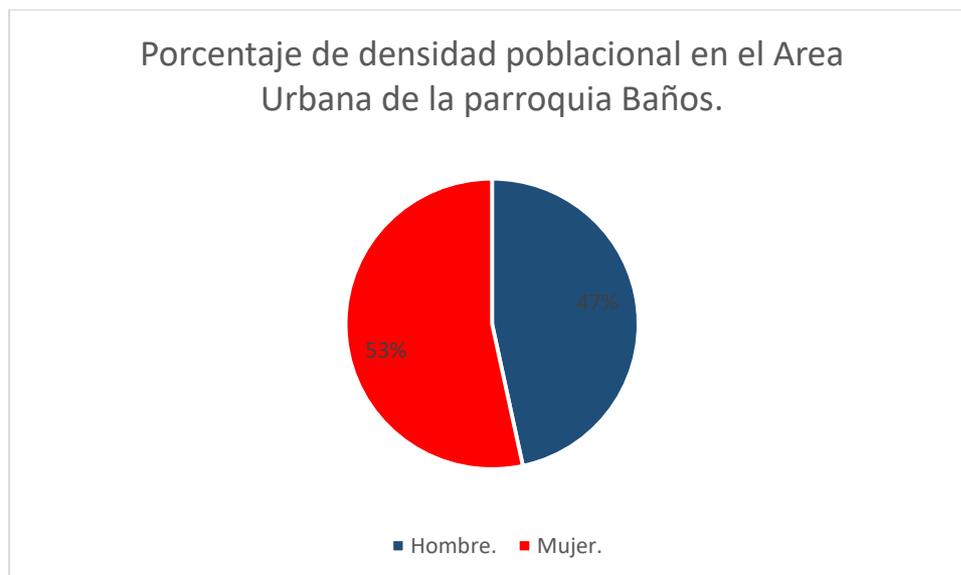
Como podemos observar en el grafico sobre la densidad poblacional de la parroquia baños podemos ver claramente que la población femenina supera con un margen de un 6% a la masculina.

Según el Censo del INEC del 2010 la división poblacional según su ubicación geográfica en la parroquia Baños es correspondiente de la siguiente manera:

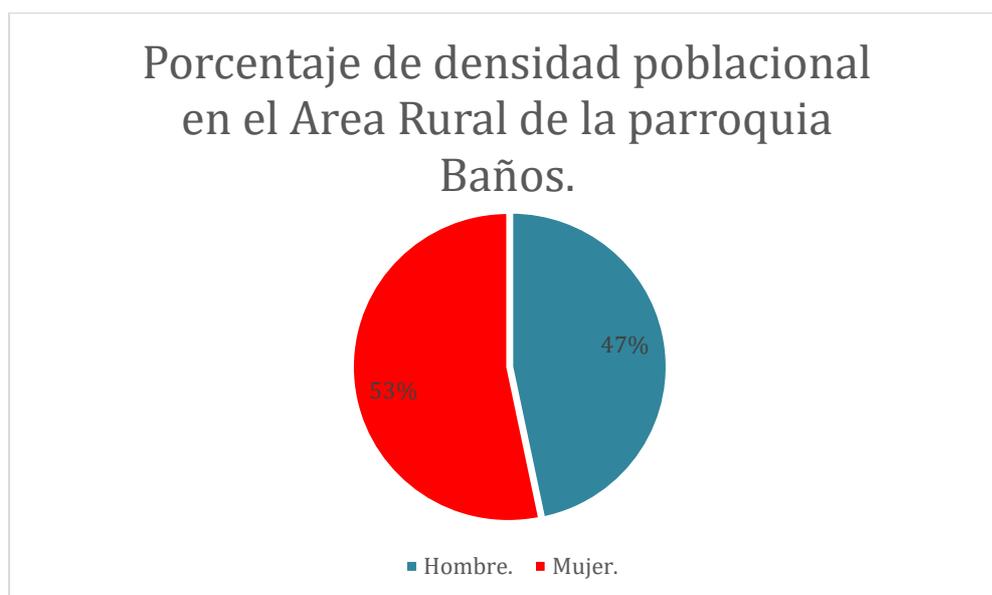
Área.	Total .	Hombre.	Mujer.
Área urbana.	4995	2329	2666
Área rural.	11856	5539	6317
Total:	16851	7868	8983

Tabla 11: División poblacional por ubicación geográfica de la parroquia Baños.  
(Vidal, 2020)

En el anterior cuadro podemos observar la población en las diferentes áreas de la parroquia Baños.



Grafica 20: Porcentaje de densidad poblacional en el área urbana de la parroquia Baños.



Grafica 21: Porcentaje de densidad poblacional del área rural de la parroquia Baños. (Vidal, 2020)

- **Educación.**

Para poder tener un mejor conocimiento sobre la situación de Baños tenemos que considerar el nivel de educación que tiene la comunidad, en el artículo 26 de la constitución se establece que *“La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado.”* (Constituyente, 2008)

El analfabetismo es uno de los factores que puede frenar el avance de la parroquia el número de personas que tengan esta condición es un indicador de la desigualdad y evidencia a vulnerabilidad de algunos grupos de la población. En los datos recopilados en el censo del 2010 se evidencian los datos de personas analfabetas de la parroquia.

En la siguiente tabla podemos observar la el índice de analfabetismo de la parroquia.

Leen y escriben.	Hombre	Mujer	Total.
Si.	6538	7197	13735
No.	452	877	1329
Total:	6990	8074	15064

Tabla 13: Número de personas analfabetas en la parroquia Baños. (Vidal, 2020)

Como podemos observar en los dos cuadros anteriores el porcentaje de población hombres y mujeres en la parroquia Baños es igual tanto en la zona urbana y rural, se observa una variable de un 6% en la población de mujeres siendo esta mayor a la masculina con dicho margen.

En el siguiente grafico podremos observar el porcentaje de personas que saben leer y escribir.



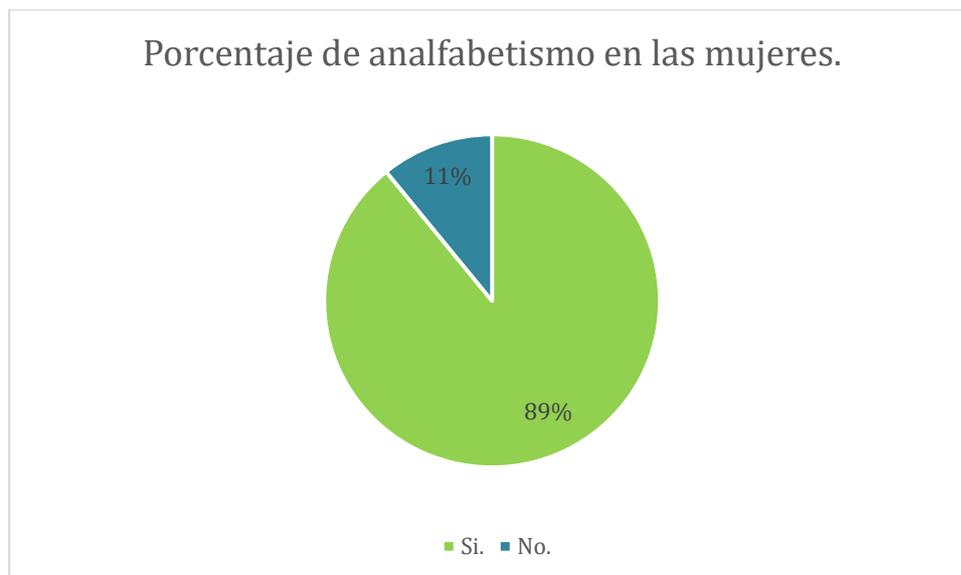
Grafica 22: Porcentaje de analfabetismo en la parroquia Baños.

En el siguiente grafico podremos ver cuál es el porcentaje de los hombres de la parroquia.



Grafica 23: Porcentaje de analfabetismo en los hombres de la parroquia Baños.

En el siguiente grafico podremos ver cuál es el porcentaje de mujeres analfabetas en la parroquia Baños.



Grafica 24: Porcentaje de analfabetismo en las mujeres de la parroquia Baños.  
(Vidal, 2020)

#### 2.3.4 Antecedentes históricos.

- **Parroquia Baños.**

La parroquia “Baños del Espíritu Santo” data su historia mucho antes de la época colonial, donde ahora son sus calles y sus casas están asentadas se han encontrado numerosos fósiles de mastodonte indicadores de la existencia de estos impresionantes animales en la zona ahora algunos de estos fósiles descansan en el museo del Colegio Nacional Benigno Malo, estos animales probablemente fueron presas de las varias imperfecciones del terreno y al ser cubiertos por el sedimento se crearon las condiciones necesarias para su preservación. (Durán Aleman, 2019)

La historia de Baños continúa con los asentamientos humanos previos a la conquista española, los asentamientos Cañarís y posteriormente Incas en la zona que utilizaron sus cerros como puntos de observación estratégica así como su fértil tierra y sus limpias fuentes hídricas mantener sus cultivos demuestra que incluso previo a la conquista era un lugar privilegiado para la vida. (Durán Aleman, 2019)

Gracias a los minerales como el oro que abundaba en los cerros cercanos cuando se dio la conquista se crearon los primeros asentamientos de los nuevos habitantes cerca de la zona, en el cerro Todos Santos varias minas fueron explotadas por los conquistadores estableciendo así a Baños como un próspero asentamiento minero. (Durán Aleman, 2019)

En 1586 el Cabildo de la ciudad de Cuenca empieza la repartición de las tierras pertenecientes a la ahora parroquia Baños. (Durán Aleman, 2019)

Posteriormente en el año de 1587 el Cabildo de la ciudad de Cuenca vuelve a insistir en la venta de las tierras para obtener beneficios para la ciudad, dichas tierras fueron vendías por remate a cualquier persona quien las hubiera querido. (Durán Aleman, 2019)



Imagen 14: Antigua fotografía de la parroquia Baños (Durán Aleman, 2019).

En 1613 se una ermita llamada “La Ermita de Nuestra Señora de Guadalupe” por la figura de la virgen que fue encontrada en la zona de Baños. El hermano Miguel Sánchez dirigió dicha ermita hasta 1612 donando varias tierras, imágenes entre otras

pertenencias con la condición de que ahí se fundara un convento de Descalzos de la Seráfica Orden, la donación fue aceptada y los términos cumplidos por Fr. Pablo de Hinojosa. (Durán Aleman, 2019)

- **La importancia de “La Iglesia” en la parroquia.**

Como se ha visto alrededor de la historia los colonizadores rempazan los dioses de los antiguos habitantes e imponen los suyos, en épocas anteriores a la colonia las lomas alrededor de la parroquia habían sido lugar de adoración y culto a antiguos dioses adorados, con la llegada de los conquistadores españoles se impuso el monoteísmo católico trayendo consigo una nueva rama de creencia y rempazando el culto de los indígenas de la zona. (Alemán, 2005)

Culturalmente la gran mayoría de asentamientos humano posteriores la colonia van ligado con la iglesia, y Baños no es la excepción, desde su fundación se le asignó una patrona ya que por creencias de la época esto ayudaría a la prosperidad de las personas que Vivian en dicha parroquia, el mismo nombre de la misma lo corrobora “Baños del Espíritu Santo”.

Los orígenes humildes de la parroquia también se reflejaron en la fe, por la falta de recursos no se alzó un templo que profesara la fe de los feligreses sino hasta 1967 cuando el templo actual fue consagrado por el por el Obispo de Riobamba monseñor Lenidad Proaño, previo a esto se utilizaban humildes casas como templos para pregonar la fe católica que siempre ha proliferado en la parroquia. (Alemán, 2005)



Imagen 15: Iglesia antigua en construcción. (Durán Aleman, 2019)

La iglesia dedicada a la Virgen de Guadalupe, no a la homónima encontrada en México sino a quien fue encontrada en Baños fue construida modelando a la Catedral de Cuenca ahí podemos observar sus similitudes, su principal maestro de construcción fue José Quito quien tomo inspiración de la antes mencionada catedral. (Durán Aleman, 2019)



Imagen 16: Iglesia de Baños en sus últimas etapas de construcción se puede observar su similitud arquitectónica con la catedral de Cuenca. (Durán Aleman, 2019)



Imagen 17: Fotografía antigua de la parroquia en donde se puede observar la iglesia ya construida. (Durán Aleman, 2019)

Se dice que el templo no se alzó con hormigón, cemento ni hierro solamente con ladrillos y cal horneados y preparados en la misma parroquia por las manos de los feligreses (Durán Aleman, 2019)

El templo actual es un vivo ejemplo de fe y unión de la parroquia, con donaciones de los habitantes más privilegiados e incluso de los que no tienen tanta suerte han demostrado la fortaleza y unión que tiene la misma.

- **La Virgen de Guadalupe.**

Como era costumbre en los pueblos fundados por los españoles la patrona oficial de la parroquia Baños del Espíritu Santo es la mismísima madre de Dios Santa María de Guadalupe.

En celebración a esta imagen se creó el santuario ubicado ahora en la plaza central de la parroquia, la etimología del nombre Guadalupe viene del árabe y el latín, siendo su significado respectivamente Guada-rio y Lupe- lobo. (Durán Aleman, 2019)

El origen legendario de la imagen, así descrito en el libro Baños del Espíritu Santo, cuenta que:

*“De labios de los naturales tan fuertemente aferrados a la tradición como a su incurable dolor he recogido la leyenda que la transcribo por su simbolismo y belleza profundamente teológicos.*

*Un día claro, de repente, en el azul del cielo, apareció una cándida paloma.*

*Días antes, los naturales habían dividido en Baños Yunga, a dos jornadas del pueblo actual.*

*Era nada menos que la paloma de los siete Dones, el divino espíritu que luego de explorar un asiento digno para su celestial esposa, localizabalo al fin en Baños.*

*Ante el asombro y éxtasis de los aborígenes la misteriosa paloma poso sobre un aliso, a cuya sombra relucía una fuente cristalina.*

*Acudieron ahí los naturales; y, con gran sorpresa constataron que la Paloma había desaparecido; y que en cambio, una imagen de la madre de Dios les sonreía; la adorable imagen, según ellos, de culto actual, y tan celebre en la historia de la piedad azuaya.*

*Tal la razón, concluyeron los aborígenes, por lo nuestro pueblo se llama del Espíritu Santo, y es dueña del corazón del indio Santa María de Guadalupe.*

*Testimonio de valor insospechable acerca de la antigüedad y celebridad de la Santa Imagen, es el del P. Bernardo Recio, que paso por estas tierras en la primera mitad del siglo XVIII.” (Durán Aleman, 2019)*

- **La virgen del Éxtasis.**

A pesar de su importancia la virgen de Guadalupe no es la única imagen representativa de la parroquia, la santísima virgen del Éxtasis es un vivo retrato de la individualidad de la parroquia, dicha imagen fue encontrada en uno de los hervideros de Baños en la denominada Loma de los Hervideros, la imagen se encuentra custodiada por los padres Oblatos a la fecha.

La imagen es la representación de la virgen cargando a Jesús, esta tallada en piedra volcánica de la zona.

- **El turismo de la parroquia.**

La parroquia Baños ha sido un representante para el turismo en el Cantón Cuenca, siendo esta actividad una de las actividades que más ha generado empleos en la población local, históricamente los balnearios de la zona propiedad de un puñado de familias han abierto una gran cantidad de posibilidades para los oriundos de la parroquia, varios restaurantes, fondas y comercios dependen de la afluencia de los turistas a estos centros de recreación.

Hospedajes de todo tipo han abierto sus puertas por las necesidades de los visitantes, hostales, moteles y hosterías han prosperado gracias a las beneficiosas aguas que han traído tanto bien a la parroquia, entre los balnearios más importantes que encontramos aquí son Agapantos, Balnearios Durán y Balnearios Rodas. El ingenio de sus propietarios ha hecho que prosperen por muchos años trayendo prosperidad a la parroquia.

Con el cambio de las necesidades de la gente y la aparición de nuevas tendencias muchos de los principales centros de recreación se han ido expandiendo y explorando nuevos ámbitos como lo son los SPA entre los cuales podemos encontrar Piedra de Agua y Novacua. La implementación de dicha modalidad de turismo ha atraído a nuevos mercados de mayor posibilidad económica. Este tipo de diversificación en el mercado ha permitido que existan establecimientos que cobren desde 5\$ dólares hasta planes termales que pueden bordear los 100\$ dólares por persona.

- **Historia de Balnearios Duran.**

Indudablemente la empresa que ha aprovechado de mejor manera el potencial de las aguas termales de la parroquia ha sido Balnearios Durán con 4 marcas de balnearios a su nombre Hostería Durán, Balnearios Durán, Balneario el Riñón y el Spa Novacua esto demuestra su importancia en el desarrollo económico de la parroquia, convirtiéndose en un destino típico tanto para turistas como locales, entre los servicios que aquí podemos encontrar tenemos: hospedaje, alimentación, recreación, canchas deportivas y salones de eventos.

Esta empresa actualmente emplea alrededor de 94 personas convirtiéndose en un gran empleador para la parroquia sin contar a los emprendimientos que han ido naciendo alrededor de la misma.

Para entender un poco de su historia debemos hablar de las personas que han hecho posible dicho emprendimiento.

- **Sr. Ricardo Duran Brito, 1899-1944+.**

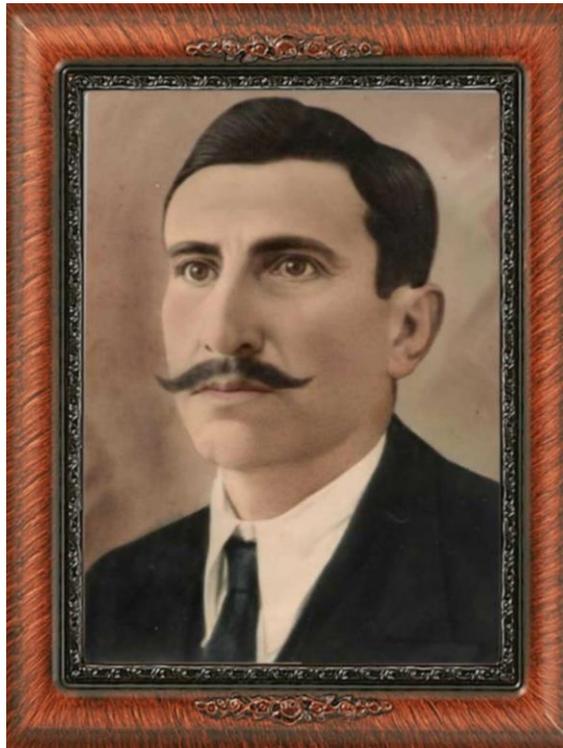


Imagen 18: Cuadro de Ricardo Duran Brito. (Durán Aleman, 2019)

Sin duda al hablar del turismo en la parroquia se debe mencionar a este ilustre personaje, un visionario pionero en las actividades turísticas en la parroquia, Ricardo Duran fue un comerciante y hacendado que en sus viajes a Loja y Perú logro hacer que su familia prospere.



Imagen 19: Fotografía del busto de Ricardo Duran exhibido a la entrada de la hostería. (Vidal, 2020)

Históricamente las antiguas haciendas del Ecuador cubrían una gran extensión de terreno y el “Feudo de los Duran” no es extraño a esto, en un comienzo el agua termal era solamente utilizada para la familia ofreciendo sus beneficios a todos los integrantes de la misma, poco a poco con la visita de amigos cercanos Ricardo se dio cuenta que había potencial en las aguas, alrededor de los años 30 inauguró la primera piscina pública donde primero ciudadanos de la parroquia la visitaban atrayendo después a gente de Cuenca y otros lugares cercanos. (Durán Aleman, 2019)

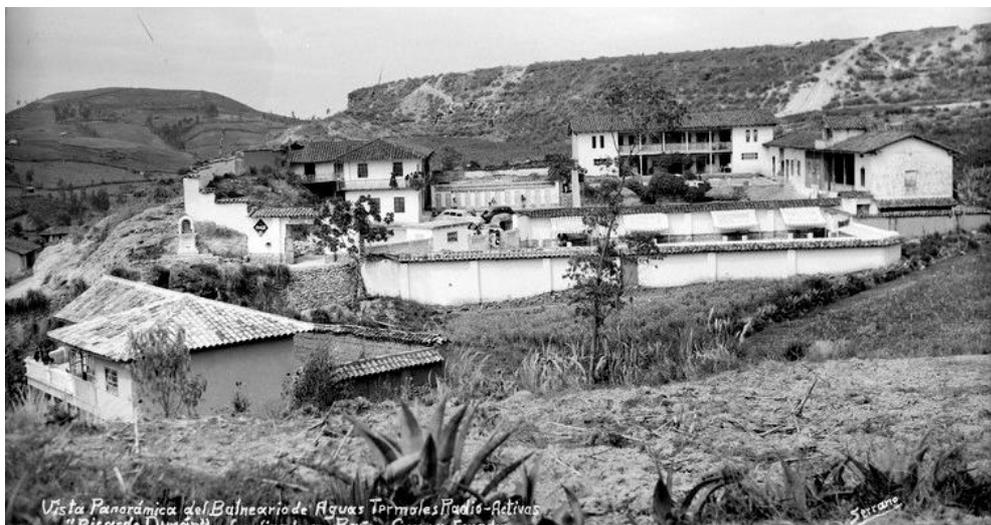


Imagen 20: Fotografía del llamado Feudo de los Duran. (Vidal, 2020)

Por sus obras e importancia en la parroquia la principal arteria que conecta a Baños con el resto del cantón se nombró en su honor “Avenida Ricardo Duran” porque él fue uno de los principales moradores que tramitaron la construcción de esta obra con el objetivo de conectar la parroquia con la ciudad y mejorar la accesibilidad a su emprendimiento.



Imagen 21: Camino antiguo a Baños actual Avenida Ricardo Duran. (Durán Aleman, 2019)

○ **Silvio Duran Alemán 1910- 1982+.**

Siendo el primer hijo de Ricardo Duran Brito fue quien apoyo principalmente a su padre para emprender la actividad turística, un hombre con un espíritu altruista hasta su muerte en 1982 ayudo a muchas de las familias como los Duran, Alemán, Calderón y Jiménez provenientes de Baños a emprender y gestionar avances en la parroquia entre estos la implementación de luz eléctrica, agua potable e incluso la iglesia principal de la parroquia fueron obras que con su ayuda pudieron llevarse a cabo. (Durán Aleman, 2019)

Fue el quien cabo la primera piscina en donde hoy está ubicado Balnearios Duran, también se ideó un sistema para los “baños turcos” que hasta hoy se sigue utilizando en las instalaciones, también inventó un método de crianza para gallinas con una incubadora natural la cual funcionaba con el vapor de las termas el cual ayudaba a la incubación de los huevos.

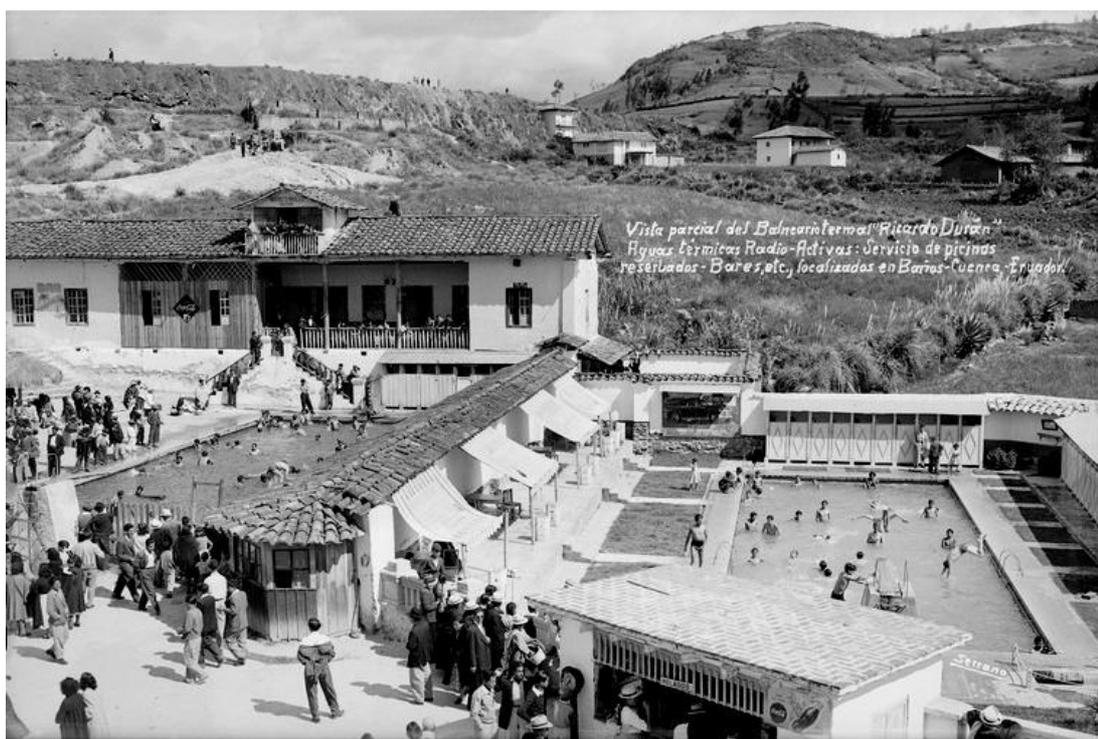


Imagen 22: Antigua fotografía de Balnearios Duran, esta es la primera área creada.  
(Durán Aleman, 2019)

Entre estos y muchos más ilustres personajes han sido parte de la historia del turismo en la parroquia, indudablemente la familia Duran como pionera en esta industria tiene una historia extensa.

- **Historia de Hostería Duran.**

La historia de la hostería es sumamente interesante, esta va ligada por la necesidad de las personas y bañistas que tenían al quedarse en Baños después de utilizar las

instalaciones termales, uno de los empleados que más tiempo ha formado parte del equipo de Balnearios Duran es el Sr. Marcelo Barros quien en realidad ha estado presente desde el inicio del proyecto de Hostería Duran, en consideración a la historia de Hostería Duran se ha visto pertinente hacer una entrevista a este miembro tan valioso del personal, a continuación se encontrara un sumario de la historia de la Hostería según Marcelo.

El proyecto de la hostería es propuesto en 1981 el mismo vio la luz dos años después en 1983, previo a esto ya existía la parte de Balnearios Duran siendo esta una nueva adición al proyecto ya existente. Como se había mencionado antes la necesidad de las personas que provenían de diferentes cantones e incluso provincias, mucha gente de Loja, Alausí y Guayaquil visitaban las aguas termales. (Barros, 2020)

La falta de hospedajes en la zona hizo que los accionistas propusieran un proyecto de alojamiento en 1981, se asignó al arquitecto Marco Duran, familiar y accionista, diseñar un bloque con 17 habitaciones, cuentan que realizo varios viajes hacia el norte del país hospedándose en diferentes hosterías y haciendas turísticas ya posicionadas para la época como fue la hostería Rumipamba de las Rosas y Chorlavi tomando inspiración en dichos establecimientos para el diseño del área de alojamiento de la hostería. Entre las claras inspiraciones que se pueden observar en la arquitectura es la presencia de los arcos y el ladrillo. (Barros, 2020)

La construcción del proyecto de la hostería empieza en 1981, duro casi 2 años, en febrero de 1983 se empieza la búsqueda del personal para la hostería. Según el testimonio de Marcelo, la mayoría del personal era empírico ya que no había una escuela de estudio para la atención turística en la ciudad de Cuenca. (Barros, 2020)

El primer gerente de la hostería fue Marcelo Velazco un experimentado hotelero de la ciudad de Quito, él fue quien hizo la selección del personal utilizando exámenes de capacidad para poder ubicar a los diferentes aspirantes en las diferentes áreas de la empresa. El personal inicial de la hostería consistía en 60 personas, como antes se

mencionó el personal era completamente empírico, el gerente empezó a dar cursos de capacitación especializada para el personal de cada área. Después del proceso de capacitación se hizo un filtro de personal quedando al final con 30 personas repartidas en las diferentes áreas. (Barros, 2020)

Marcelo nos comenta que el personal fue uno de los principales actores que ayudaron al correcto equipamiento de la hostería mientras se veía la operación en la marcha ellos ayudaron a armar las camas, instalar refrigeradores e incluso en el cuidado de los jardines en algunos casos aunque estas acciones no les correspondían pero de todas formas lo hicieron de muy buena gana, este proceso tomo un total de 5 meses en su desarrollo. (Barros, 2020)

La apertura al público de Hostería Duran fue el 17 de septiembre de 1983, el complejo contaba con 17 habitaciones, la piscina termal, el baño turco, una pequeña cafetería en la que se realizaban las llamadas “Peñas”, en la parte superior se encontraba el restaurante que era mucho más pequeño que en la actualidad contando solo con un ala de recepción. (Barros, 2020)

El comienzo fue difícil, aunque tenían clientes frecuentes en los balnearios la implementación de la hostería tomo mucho trabajo e inversión en publicidad, pero poco a poco la acogida fue creciendo, el primer evento realizado en la hostería fue de la empresa TANASA la que es la empresa Tabacalera Andina, este evento conto con hospedaje para un grupo grande de personas, con cena y baile. (Barros, 2020)

Posterior a la inauguración aproximadamente 3 meses después el gerente Marcelo Velazco dejo la empresa por desacuerdos con los accionistas, después de su partida estuvo encargado del manejo de la hostería Edgar Duran quien también era accionista de la empresa, él fue elegido por su conocimiento hotelero y restauración ya que era propietario del restaurante “El Jardín.

Después de la administración de Edgar Duran, por coincidencias uno de los accionistas Teodoro Duran en uno de sus viajes a Guayaquil visito el restaurante “Moun Pag”, aquí conoció a quien sería uno de los gerentes más importantes de la hostería, Ramón Budon quien era el dueño del restaurante en ese tiempo. Después de una reunión con el directorio se decidió contratarlo como nuevo gerente de la hostería, en ese tiempo la carta del restaurante consistía en platos solamente típicos y carecía de originalidad a comparación de otros restaurantes de la ciudad.

Junto a Ramón vino también un chef francés conocido como Samy, junto a la nueva administración vinieron cambios de restructuración principalmente en el restaurante, que paso de ofrecer comida típica a centrarse en la comida internacional francesa trayendo una nueva era de innovación para la hostería, entonces vino un Boom de la cocina francesa, los eventos empezaron a llegar a la hostería, los matrimonios y otras reuniones sociales empezaron a realizarse con mucha frecuencia en la hostería esto logro posicionarla en el mercado de eventos en la ciudad.

La administración de Ramón duro aproximadamente 16 años, por cuestiones personales y la apertura de su restaurante “El Rincón de Paris” en el centro de la ciudad de Cuenca se retiró del puesto, poco después regreso para estar 2 años más, posterior a esto uno de los accionistas Alfredo Durán, quien en este tiempo era presidente de la empresa, tomo el mando de la gerencia y construyo los dos salones grandes de eventos el primero el salón Amancay con una capacidad para 400 personas y el salón los Sigsales con una capacidad para 120 personas. Posteriormente a este periodo de administración vino Guillermo Iraola quien había sido gerente del hotel el Dorado, Marcelo nos comenta que su administración fue mucho más técnica ya que él había tenido preparación como hotelero, la tecnificación de las áreas y el correcto cálculo de los precios se atribuyen a esta administración.

Después de Guillermo llego un señor Leonardo Mora, su administración también fue corta, duro aproximadamente un año en el puesto.

Cuando sale el señor Mora toma el cargo Jimmy Rosero quien había sido un estudiante recién graduado de la universidad de Ibarra, su administración duro aproximadamente 3 años, entre las principales obras de la misma fue la construcción del bloque posterior de habitaciones dejando a la hostería con un total de 37, una de ellas se perdería por fallas estructurales del edificio dejando su cuenta total en 36.

Tiempo después la administración de la empresa vuelve a manos de la familia, cuando Susana Duran en ese tiempo jefa de recursos humanos toma el mando de la empresa, su administración duro aproximadamente 10 años, se hizo una gran inversión al construir el área del SPA Novacua y varias remodelaciones y mantenimiento a las áreas.

Después de la administración de Susana Duran la empresa empieza a buscar un nuevo gerente con conocimientos más técnicos en el área de hotelería, en un concurso realizado en la ciudad de Quito gana quien sería el gerente actual de la hostería el Ing. Wilmer Limas en su administración se han realizado varias obras propuestas por tanto por su administración como por las anteriores, entre las que se destacan es la remodelación del SPA Novacua, remodelación de la entrada de Balnearios Duran, remodelación de las habitaciones del bloque antiguo y la remodelación del nuevo edificio administrativo.

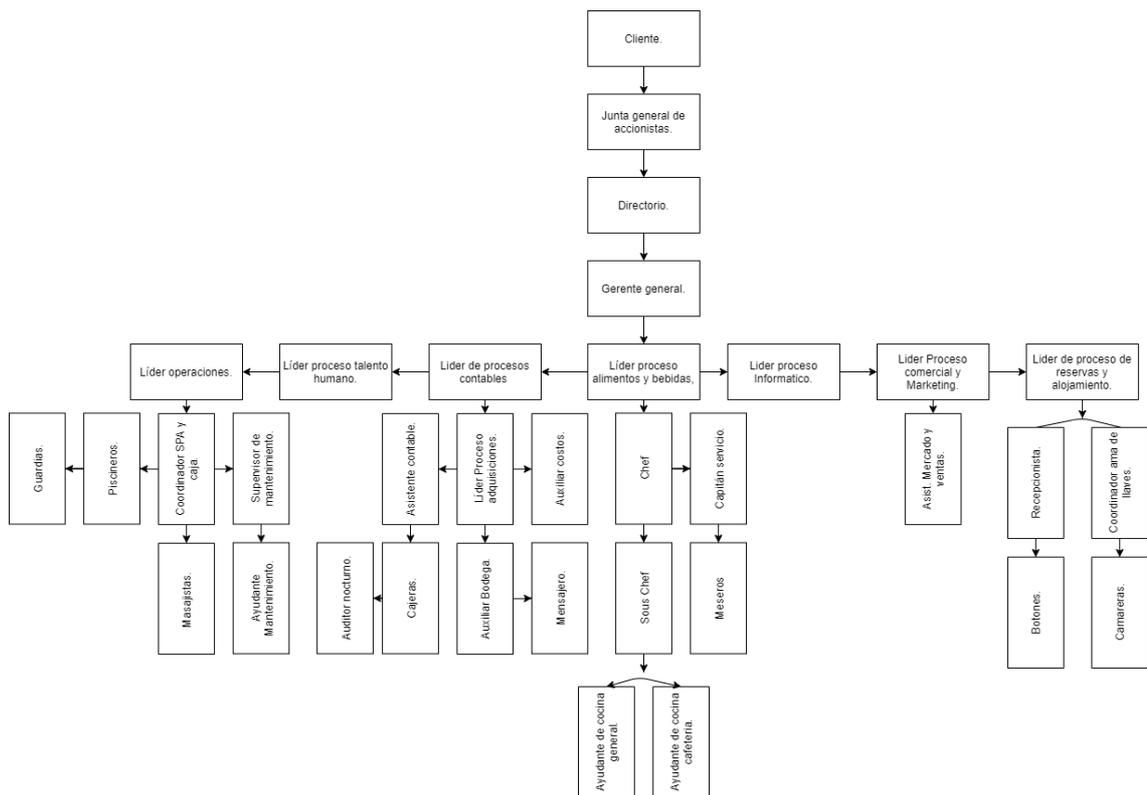
Al conocer la historia de la hostería tenemos una clara idea de los procesos que han afectado y moldeado a la empresa, también podemos conocer el tipo de administraciones que han manejado el establecimiento en toda su trayectoria.

### **2.3.5 Situación actual de Hostería Durán.**

Las personas que ahora están al mando de Hostería Durán actualmente son el Sr. José Suárez Presidente de la empresa y el Ing. Wilmer Limas el actual Gerente de Balnearios Durán, existen un total de 58 accionistas entre los cuales se divide el

(Hosteria Durán, 2018) capital suscrito en la Súper Intendencia de compañías es de \$320.011 dólares,

Para tener una idea más clara del funcionamiento interno de la empresa se debe observar la cadena de mando que se ha ido manejando los últimos años, considerando esto se tomara en cuenta el organigrama exhibido de la empresa.



Grafica 25: Organigrama realizado por el autor con información expuesta en hostería Durán. (Vidal, 2020)

- **Misión.**

Brindar servicios de hospedaje, alimentación, relajación y bienestar con el más alto nivel de profesionalismo, dentro de un entorno natural, matizado por las bondades de las aguas termales y sus excelentes propiedades curativas.

- **Visión.**

Posicionarnos a mediano plazo, como la empresa local líder en la prestación de servicios hoteleros dentro de nuestra categoría. Aportando con el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores con responsabilidad social y con un crecimiento económico sostenido acorde a las expectativas de los accionistas.

- **La composición de la empresa Balnearios Durán.**

Al ser una empresa con una larga trayectoria esta se ha diversificado para ofrecer diferentes productos al público, ofreciendo varias opciones para la recreación y la diversión de los clientes, actualmente Balnearios Durán tiene 4 áreas principales que ofrecen distintos servicios al cliente, estas son: Hostería Durán, Balnearios Durán, Balneario el Riñón y el Spa Novacua. En cada una de estas áreas podemos encontrar diferentes servicios aparte de la oferta de las aguas termales entre estos podemos encontrar cafeterías, bares, restaurantes y canchas deportivas.

- **Instalaciones de Balnearios Durán.**

- **Piscinas termales.**

Este es el principal atractivo de la empresa, por la composición de las aguas termales y la temperatura que se maneja que puede variar entre 38° y 40° Celsius el uso de las piscinas es perfecto para la relajación de los músculos y el tratamiento de problemas óseos en las personas. Un perfecto lugar para la recreación y el disfrute de los clientes.

Este es el primer servicio ofertado en Balnearios Durán, la creación de la primera piscina se remonta a los inicios de la década de los 30s.



Imagen 24: Fotografía de la piscina de Hostería Durán (Vidal, 2020).

➤ **Baños turcos.**

El baño turco consiste en un cuarto cerrado en el cual se libera vapor, este vapor sirve para la limpieza y dilatación de los poros limpiándolos de basura e imperfecciones, es usado para tratamientos de acné y suele utilizarse para realizar ejercicios de respiración, en la rejilla de donde sale el vapor se pueden añadir diferentes hierbas para ayudar con la respiración y mejorar el olor del lugar. Todos los Baños Turcos de Balnearios Durán son de origen termal, el método para que el vapor del agua termal sea utilizado con este fin fue ideado por Silvio Durán.

➤ **Termas de contraste.**

Las termas de contraste son dos piscinas, una de agua caliente de entre 40° - 42° y la otra de agua fría que varía entre 7° a 10°, el tratamiento consiste en sumergirse en la piscina caliente por un tiempo de entre 3 a 5 minutos y después intercambiar a la piscina fría por un periodo de tiempo de entre 1 a 3 minutos, esta acción permitirá la dilatación y contracción de los músculos creando un efecto sanador en los mismos, también dilata y contrae los vasos capilares permitiendo que la sangre circule con mayor fluidez y ayudando a la prevención de problemas en el corazón.



Imagen 25: Fotografía de las termas de contraste del SPA Novacua. (Vidal, 2020)

➤ **Baños de Cajón.**

Una de las adiciones más recientes al catálogo de servicios de la empresa, este tratamiento consiste en que una persona entra a uno de los “Cajones” que son cajas de madera con un agujero en el centro, a continuación se abre una válvula que libera vapor al gusto del cliente, en intervalos de 5 minutos se vierte agua fría sobre la persona para generar un contraste con el vapor. Este tratamiento es muy beneficioso para la pérdida de peso, la apertura de poros en el cuerpo y la relajación de músculos.



Imagen 26: Baños de Cajón de Novacua. (Vidal, 2020)

➤ **Cava de lodo.**

Uno de los mejores beneficios que tienen las aguas termales es el lodo alto en minerales que dejan en su curso, en Balnearios Durán se lo saca a provecho, de las canaletas que reparten el agua termal se extrae este material, el tratamiento consiste en cubrirse completamente de lodo, esperar a que este se seque y después ingresar a un pequeña piscina termal el barro termal sirve como exfoliante y limpia las impurezas de la piel.

➤ **Sauna.**

El tratamiento el sauna consiste en entrar a un baño seco en el cual una maquina emite calor, paulatinamente se puede mojar dicha máquina que contiene piedras de origen volcánico para humedecer un poco el ambiente, el propósito del sauna es hacer que la persona sude y de esa manera pierda líquidos y queme grasa. Es muy beneficioso para perder peso y también el calor ayuda a recuperar músculos dañados.

➤ **Baños reservados.**

Estos Baños termales son un pequeño cuarto con una piscina estos son privados, para contratar el servicio debe llamar a la hostería y sacar una cita ahí se les asignara un horario, el beneficio de estos es el masaje que proporciona el chorro de agua termal que cae desde la parte superior, los beneficios de estos es que el agua termal ayuda a la recuperación de los huesos y también que el masaje del chorro es beneficioso para los músculos.

➤ **Cafeterías.**

Existen 4 cafeterías ubicadas en las 4 diferentes áreas del complejo, la oferta gastronómica varía por localidad, en el Riñón, Balnearios Durán y la Hostería encontraremos platos como empanadas, salchipapas, hamburguesas y distintos tipos de secos. En contraste a esto en la cafetería del Spa Novacua encontraremos distintos platos un poco más sanos y gourmet como salmón, pollo, copas de frutas y sándwiches livianos y vegetarianos.

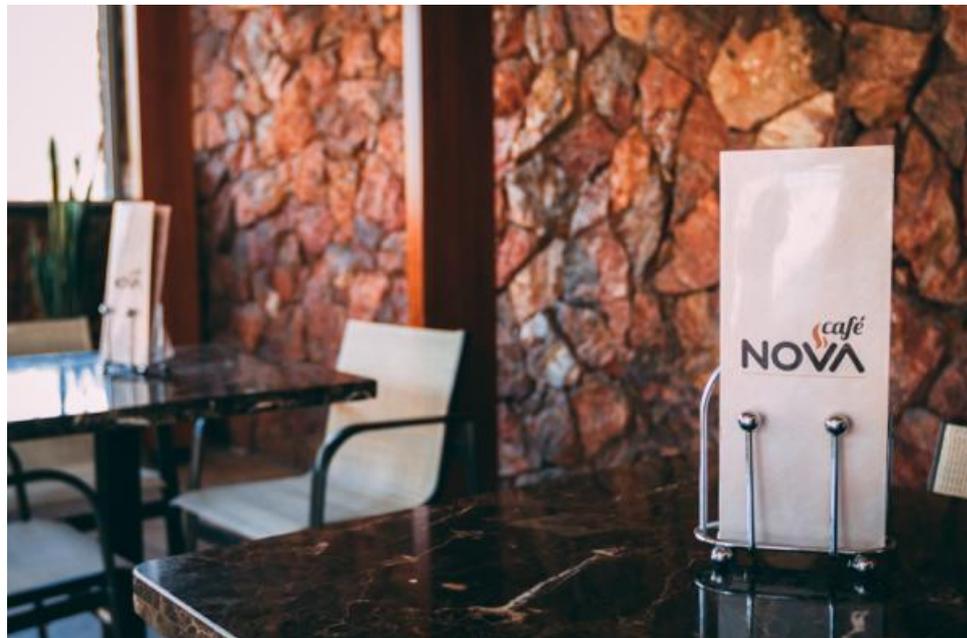


Imagen 27: Fotografía de la cafetería del spa Novacua. (Vidal, 2020)

➤ **Restaurante “El Tucumán”.**

En el área de la hostería también podemos encontrar un restaurante de primera categoría llamado el Tucumán, como se contó en la historia de la hostería el mismo tuvo mucha influencia de la cocina francesa, recientemente tuvo una remodelación cambiando muchos de los conceptos antes trabajados, en lo que concierne a la carta esta es muy variada, aquí encontraremos platos de cocina internacional y de cocina típica nacional ofreciendo una gran variedad en su gastronomía.

Cerca al restaurante podremos encontrar un bar de bebidas alcohólicas y cocteles.



Imagen 28: Restaurante El Tucumán. (Vidal, 2020)

➤ **Yaku Bar.**

Este es otro de los nuevos proyectos que se han propuesto en la hostería, es un bar karaoke ubicado en el área de los balnearios aquí se sirven bebidas alcohólicas de todo tipo y tiene un área para baile y mesas.



Imagen 29: Fotografía de Yaku Bar Karaoke con un empleado de la hostería. (Vidal, 2020)

➤ **Salones de eventos.**

Balnearios Durán cuenta con 3 salones de eventos, los Sigsales que cuenta con una capacidad para 120 personas, los “Geranios” que actualmente se ha convertido en un salón de uso múltiple está ubicado en el área del restaurante el “Tucumán” puede recibir hasta 40 personas y el más grande llamado salón Amancay que puede recibir hasta 400 personas.

En dichos salones pueden realizarse varios eventos como bodas, cocteles, primeras comuniones y conciertos, el equipo de la empresa está completamente capacitado para generar la mejor experiencia.

➤ **Cancha de tenis.**

Además de las aguas termales también el complejo cuenta con una gran variedad de áreas recreativas para sus visitantes, entre estas se puede encontrar una cancha de tenis, la cual puede ser alquilada por las personas que quieran utilizarla.

➤ **Cancha de Raquet-ball.**

También cuenta con dos canchas de este deporte, están en el área del complejo de Balnearios Durán.

➤ **Cancha de futbol.**

En el área de Hostería Durán podemos encontrar una pequeña cancha de futbol esta es de uso gratuito.

➤ **Salón de juegos.**

En el área de la hostería podemos encontrar un pequeño salón de juegos que cuenta con billar, ping pong y futbolín.



Imagen 30: Salón de Juegos de Hostería Durán. (Vidal, 2020)

- **Áreas de Balnearios Durán.**

Como se ha mencionado previamente el complejo cuenta con 4 áreas diferentes que tienen una oferta de servicios variada.

Cabe mencionar que la arquitectura de Hostería Durán y Balneario Durán en general tiene un estilo único, gracias a la roca volcánica de la zona que ha sido aprovechada como un componente visual y decorativo en la construcción de las edificaciones del establecimiento.



Imagen 31: Fotografía del bloque de habitaciones posterior. (Vidal, 2020)

A continuación se detallara las diferentes áreas y los servicios que ofrecen las mismas.

- **Hostería Durán.**

Esta es el área más extensa de la empresa en lo que consta a servicios, cuenta con dos bloques de habitaciones, con un total de 36 que varían entre, dobles, triples, matrimoniales y suites.

El precio para ingresar a las instalaciones es de \$8 dólares por persona y para niños y adultos de la tercera edad tiene un costo de \$4 dólares. El precio de las habitaciones varía por temporada y si hay feriados pero el precio promedio de una habitación doble incluido el desayuno y el uso de las instalaciones es de \$85 dólares.



Imagen 32: Fotografía de una suite. (Vidal, 2020)

Entre los servicios que tiene cuenta con: una piscina termal, baños turcos, termas de contraste, cava de lodo, cancha de tenis, cancha de futbol, un salón de juegos, una cafetería “ La Vertiente” y el restaurante el Tucumán.

Es una de las áreas más conocidas por el público, por lo general es un referente para los balnearios termales de Baños.

#### ➤ **Balnearios Durán.**

Una de las áreas que tiene una mayor cantidad de afluencia de gente, en sus instalaciones cuenta con dos piscinas termales, termas de contraste, cava de lodo, turco termal y una cafetería en donde se sirve diferentes platos típicos.

El precio para el ingreso a esta área es de \$5 dólares por persona. En esta área también incluye los reservados aunque sea un servicio aparte los empleados del balneario se encargan de los mismo.

Aquí también se encuentran las canchas de racketball y el bar karaoke “Yaku”.



Imagen 33: Piscina de Balnearios Durán. (Vidal, 2020)

### ➤ **El Riñón.**

Esta área es una de las más antiguas, su temperatura es mucho más elevada que las áreas que están en la parte baja del complejo ya que la fuente termal se origina en su baño turco, el complejo cuenta con una piscina termal, termas de contraste, una cava de lodo, dos baños turcos y una cafetería.

El costo de ingreso a “El Riñón” es de \$5 dólares.

➤ **Spa Novacua.**

Esta es el área del complejo más nueva, fue inaugurada en el 2012, está ubicada al lado de “El Riñón”, esta área apunta a un mercado con un poder adquisitivo más alto, aquí podremos encontrar un salón para masajes y tratamientos faciales, hidromasaje, una piscina termal, una cava de lodo, termas de contraste, baños de cajón, baño turco, sauna y una cafetería.

Los precios en esta área son más elevados, el plan termal simple tiene un costo de \$15 dólares e incluye la piscina termal, baño turco y las termas de contraste, el plan termal completo tiene un costo de \$20 e incluye piscina termal, cava de lodo, baño turco, termas de contraste, baños de cajón, sauna y una orden de empanadas con café.

### **2.3.5 Matriz de factores de localización.**

Para continuar el análisis de la situación actual de hostería Durán es pertinente realizar la matriz de factores de localización con el objetivo de analizar el medio en el que se desarrolla el proyecto.

- **Factores Decisivos**

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Existencia de vías de comunicación	3	Carreteras continuas que unen polos económicos.
<b>Evidencia</b>		
<b>Referencia bibliográfica</b>	Realizada por el autor.	

Tabla 14: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos / Existencia de vías de comunicación. (Vidal, 2020)

**Análisis.**

Como podemos observar entrada a la empresa Balnearios Durán esa ubicada justo en la Avenida Ricardo Durán que es la principal arteria que comunica el centro parroquial de Baños con el resto del cantón. La vía se encuentra en un buen estado, con algunas excepciones en la zona del colegio Borja donde existen algunos baches.

Factor	Puntuación	Descripción
Seguridad de conducción	3	Vías con trazado y superficie normales.
<b>Evidencia</b>	<p data-bbox="497 488 1423 689">En el caso de la parroquia Baños la principal arteria que conecta al centro parroquial la avenida Ricardo Durán está en un buen estado, pero existen tramos irregulares que por la topografía y el uso están en mal estado.</p>  	



Tabla 15: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Factores Decisivos / Seguridad de conducción. (Vidal, 2020)

**Análisis.**

Como se puede observar en las fotografías la vialidad para llegar a Balnearios Durán se encuentra en muy buen estado, lamentablemente por la antigüedad de la vía hay zonas en la que existen 4 carriles y otras en las que el camino se hace mucho más angosto teniendo solamente 2 carriles.

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Intensidad de tránsito	5	Vías con volumen de tránsito diario
<b>Evidencia</b>	<p>Por las aguas termales y ser una de las principales parroquias rurales de la ciudad Baños tiene una afluencia vehicular diaria muy alta al tener prácticamente una sola vía que conecta la parroquia con el centro de la ciudad.</p> 	
<b>Referencia bibliográfica</b>	Criterio del autor.	

Tabla 16: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos / Intensidad de tránsito. (Vidal, 2020)

### **Análisis.**

Como se mencionó antes al respecto la avenida Ricardo Durán es la principal arteria que conecta estos centros urbanos y por eso el tráfico suele complicarse en algunas zonas como en la entrada de los balnearios o el colegio Borja sobre todo en las horas de entrada de los colegios o al medio día.

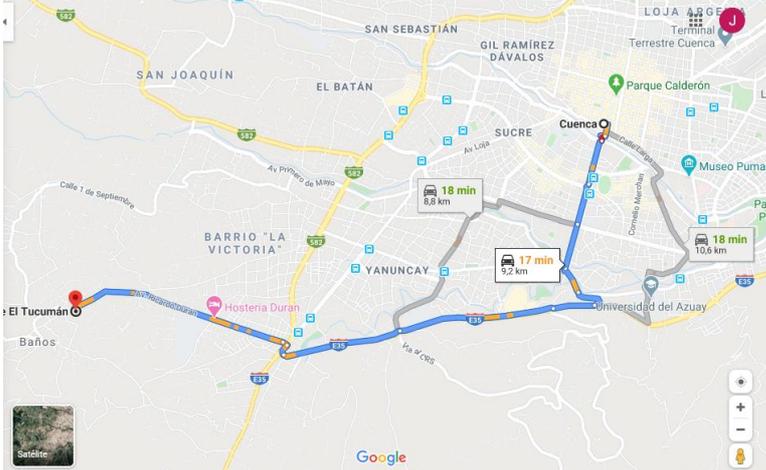
Factor	Puntuación	Descripción
Distancia-tiempo a centros urbanos mayores	5	17 minutos
Evidencia		
Referencia bibliográfica	<p>Google.(s.f). [Mapa de Cuenca, Ecuador en Google maps]. Recuperado el 7 de Noviembre, 2019 de: <a href="https://www.google.com.ec/maps/">https://www.google.com.ec/maps/</a></p>	

Tabla 17: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos /Distancia- tiempo a centros urbanos mayores. (Vidal, 2020)

### **Análisis.**

La parroquia Baños como sabemos está a una corta distancia del centro de la ciudad y está conectada al mismo por arterias altamente transitables y rápidas de cursar, también tiene a su disponibilidad taxis, buses e incluso una estación del tranvía en el área del Control Sur.

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Disponibilidad de agua	5	Planta de agua potable
<b>Evidencia</b>	<p>Baños tiene dos plantas potabilizadoras de agua propias, La Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento (JAAPYS) de Baños está encargada de proporcionar el servicio, la junta con la nueva planta potabilizadora inaugurada el 2 de febrero de 2019 tiene la capacidad de dar el servicio a 10.000 usuarios. (CSM, 2019)</p> <p>El agua se obtiene del rio Minas.</p>	
<b>Referencia bibliográfica</b>	<p>Diario el Mercurio:  <a href="https://ww2.elmercurio.com.ec/2019/01/18/banos-tiene-un-nueva-planta-de-potabilizacion/">https://ww2.elmercurio.com.ec/2019/01/18/banos-tiene-un-nueva-planta-de-potabilizacion/</a></p>	

Tabla 18: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos / Disponibilidad de agua. (Vidal, 2020)

### **Análisis.**

Como podemos observar hay las condiciones necesarias en la parroquia para que toda cuenta con el servicio de agua potable mejorando considerablemente el nivel de vida de los habitantes y permitiéndoles ofrecer mejores servicios y alimentos.

Factor	Puntuación	Descripción
Disponibilidad de energía eléctrica	5	Al pie de la línea de bajo voltaje
<b>Evidencia</b>	<p>La parroquia Baños también recibe el servicio eléctrico de la Empresa Centro Sur.</p> 	

Tabla 19: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos / Disponibilidad de energía eléctrica. (Vidal, 2020)

**Análisis.**

La cobertura eléctrica es completa en la parroquia y no hay áreas documentadas en las cuales este servicio no llegues, en cuanto al alambrado público hay zonas en donde aún es deficiente pero paulatinamente se van iluminando.

Factor	Puntuación	Descripción
Disponibilidad de comunicaciones	5	Al pie de la línea
<b>Evidencia</b>	<p data-bbox="560 488 999 521">Cobertura del Servicio de Internet</p>  <p data-bbox="560 992 842 1025">Puntos Wifi Gratuitos</p> 	
<b>Referencias bibliográfica</b>	<p data-bbox="560 1630 1430 1720">Etapa Ep. (s.f). <i>Cobertura del servicio de Internet</i>. Obtenido de Etapa Ep: <a href="https://geo.etapa.net.ec/appsportal/consulta-internet.html">https://geo.etapa.net.ec/appsportal/consulta-internet.html</a></p> <p data-bbox="560 1776 1430 1865">Etapa Ep. (s.f). <i>Puntos Wifi gratuitos</i>. Obtenido de Etapa Ep: <a href="https://geo.etapa.net.ec/appsportal/consulta-wifi.html">https://geo.etapa.net.ec/appsportal/consulta-wifi.html</a></p>	

Tabla 20: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos /  
Disponibilidad de comunicaciones. (Vidal, 2020)

**Análisis.**

El servicio de internet en la parroquia se puede encontrar en toda su el área demuestra que las telecomunicaciones en Baños tiene una gran cobertura.

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Disponibilidad de terrenos	3	Espacio disponible para desarrollar con ciertas limitaciones
<b>Evidencia</b>	En cosideracion a la disponibilidad de terrenos al ser una parroquia rural con una poblacion creciente podemos encontrar que los terrenos tienen precios accesibles para la maypria de personas en la comunidad, no obstante hay zonas donde se encunetra una saturacion de vivindas y negocios sobretodo en el area de las hosterias y hoteles y en el centro historico de la parroquia, el terreno en ciertas zonas limita la construccion por sus irregulares elevaciones y el flujo de agua y el tipo de roca de la zona que tiende a cuartearse como el ejemplo de el segundo bloque del hotel en la hosteria.	

Tabla 21: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos /  
Disponibilidad de terrenos. (Vidal, 2020)

**Análisis.**

El carácter rural de la parroquia nos ha demostrado que la existencia de grandes edificaciones no es tan común en el área, regularmente los edificios y casas no exceden los 4 pisos de altura por restricciones de construcción esto ha aportado a la disponibilidad de terrenos sobretodo en el área alejada del centro parroquial.

Factor	Puntuación	Descripción
Atractivos turísticos	4	Lugares de interés turístico ya desarrollados
Evidencia		
Referencia bibliográfica	Zonu (s.f). Cuenca ciudad. [Mapa]. Recuperado de <a href="http://www.zonu.com">http://www.zonu.com</a>	

Tabla 22: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos/ Atractivos turísticos. (Vidal, 2020)

### Análisis.

Hay que considerar también que a pesar de ser Baños el atractivo turístico de importancia muchos de los atractivos tales como el centro histórico, museos y áreas naturales como el parque nacional Cajas son puntos a considerar pues el turista utiliza como base el alojamiento donde se hospeda para visitar a otros atractivos turísticos.

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Calidad de desarrollo circunvecino	5	Lugares con excelentes posibilidades
<b>Evidencia</b>	Teniendo en cuenta la ubicación de Baños cerca del centro urbano de Cuenca tiene sentido que la expansión de la ciudad una a esta parroquia como se ha observado el crecimiento en la misma, esto llevara la expansión de nuevos negocios en el área.	
<b>Referencia bibliográfica</b>	Plan de ordenamiento territorial de Cuenca: (GAD del Canton Cuenca, 2015)	

Tabla 23: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos / Calidad de desarrollo circunvecino. (Vidal, 2020)

### **Análisis.**

Al conocer que el área de Baños es un área prospera en el turismo, en diversión nocturna y gastronoma podemos concluir que estos son inicios que pueden potenciar la parroquia como un atractivo turístico que puede mejorar exponencialmente si se lo maneja de manera correcta.

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Condiciones de salubridad	5	Zonas templadas de climas agradables y alturas no nocivas
<b>Evidencia</b>	La parroquia Baños tiene un relieve que va desde los 2500 msnm hasta los 4077 msnm, el terreno es irregular y la gran mayoría de sus centros poblados están ubicados en una elevación de entre 2500 a 3000 msnm en su altura máxima. Su temperatura depende de su altitud puede variar desde 12 y 19 ° C.	
<b>Cita</b>	Información obtenida de: (GAD parroquial de Baños, 2015)	

Tabla 24: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Factores Decisivos / Condiciones de salubridad. (Vidal, 2020)

### **Análisis.**

La parroquia cuenta con un buen clima en donde los habitantes cuentan con un buen nivel por sus condiciones favorables.

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Condiciones sociales	4	Núcleo de desarrollo y prosperidad.
<b>Evidencia</b>	La parroquia Baños es una zona de avance y desarrollo, por la presencia de los diferentes establecimientos tanto turísticos como de diversión el área se ha convertido en un núcleo de prosperidad para la parroquia Baños y parroquias aledañas. (GAD parroquial de Baños, 2015)	
<b>Referencia bibliográfica</b>	Plan de ordenamiento territorial de la parroquia Baños: (GAD parroquial de Baños, 2015)	

Tabla 25: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Decisivos /  
Condiciones sociales. (Vidal, 2020)

**Análisis.**

Al ser un nuevo núcleo de desarrollo la parroquia aporta tanto a su economía como a la del cantón abriendo nuevas posibilidades de inversión a las personas que busquen desarrollar el turismo en la zona.

<b>Factores decisivos de Localización</b>	<b>Puntuación</b>
1) Existencias de vías de comunicación	3
2) Seguridad de conducción	3
3) Intensidad de tránsito	5
4) Distancia con otros centros urbanos	5
5) Disponibilidad de agua	5
6) Disponibilidad de energía eléctrica	5
7) Disponibilidad de comunicaciones	5
8) Disponibilidad de terrenos	3
9) Atractivos turísticos	4
10) Condiciones sociales	4
11) Condiciones de salubridad	5
12) Desarrollo circunvecino	5
<b>Total</b>	<b>52</b>

Tabla 26: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Resultado decisivos de  
localización. (Vidal, 2020)

- **Análisis de los resultados decisivos de localización.**

Como se puede observar en las anteriores matrices, la empresa está ubicada en una zona privilegiada, la puntuación de 52 sobre 60 nos ha demostrado que las condiciones en las que se desenvuelve son favorables para una empresa de este tipo, la existencia de carreteras en buen estado, servicios básicos como el agua potable, energía eléctrica y telecomunicaciones demuestran las óptimas condiciones en las que se desarrollan las actividades de Hostería Durán, cabe recalcar que el desarrollo local que tiene la parroquia Baños y su proximidad al centro del cantón Cuenca benefician de gran manera a la empresa ya que las condiciones sociales y de salubridad son óptimas.

- **Factores Importantes**

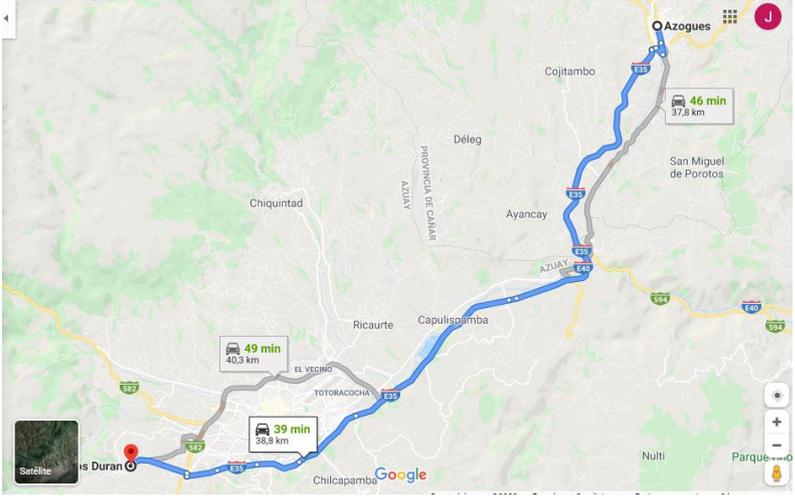
Factor	Puntuación	Descripción
Proximidad a las vías principales	5	Al pie de la vía
<b>Evidencia</b>	<p>Balnearios Durán como se mencionó previamente está ubicado directamente en la Avenida Ricardo Durán la misma que en un tramo de menos de 1,5 km se conecta con la E35 que continúa su recorrido a las ciudades del norte de país.</p> 	
<b>Referencias bibliográficas</b>	Google.(s.f). [Mapa de Baños y Azogues , Ecuador en Google maps].	

Tabla 27: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Importantes / Proximidad a vías principales (Vidal, 2020)

**Análisis.**

La proximidad de Balnearios Durán a la principal arteria que conecta a Baños con el resto del cantón es sumamente importante ya que el establecimiento se encuentra al pie de la vía, esta ventaja se ve marcada ya que es el primer Balneario que se ve al llegar. También su relativa cercanía con la carretera E35 que es una de las principales vías de acceso a la ciudad demuestran las ventajas que tiene el establecimiento.

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Costo del terreno	3	Algo más alto de lo normal.
<b>Evidencia</b>	<p>En un artículo de Diario el Tiempo se habla acerca del costo del terreno en Cuenca en el que se menciona: “En zonas como El Ejido, Cashapata, Sayausí, Ordóñez Lasso y El Salado pueden vender el metro cuadrado de suelo en vías principales entre 600 y 900 dólares, mientras que en calles internas oscilan entre 400 y 800 dólares” (El Tiempo, 2016)</p> <p>Los terrenos en Baños tienen un costo menor a estas áreas por su ubicación más lejana de la ciudad.</p>	
<b>Referencia bibliográfica</b>	<p>Diario el Tiempo (2016). Escasez de terrenos en Cuenca encarece su precio en: <a href="https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/escasez-de-terrenos-en-cuenca-encarece-su-precio">https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/escasez-de-terrenos-en-cuenca-encarece-su-precio</a></p>	

Tabla 28: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Importantes / Costo de terrenos. (Vidal, 2020)

### **Análisis.**

Una de las ventajas de que Baños sea una parroquia rural es que los precios son relativamente más bajos en los terrenos y construcciones, pero cabe recalcar que cerca de la loma de los hervideros no existen zonas disponibles para la compra de terrenos.

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Condiciones de subsuelo	4	Condiciones para cimientos de edificios bajos
<b>Evidencia</b>	<p>Por la falla geográfica que se encuentra en la zona de Baños, las limitaciones que esta ocasiona es que no pueden construirse edificios de más de 4 plantas por las posibles fallas estructurales que pueden aparecer en los cimientos. Entre los daños que se pueden encontrar son suelos fisurados e incluso deslizamientos.</p> <p>(El Comercio., 2017)</p>	
<b>Referencia bibliográfica</b>	<p>Diario El Comercio: 2017 (Fallas geológicas afectan a 9 parroquias de Cuenca)</p> <p><a href="https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/zonas-de-cuidado-patrimonial-se-expandieron">https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/zonas-de-cuidado-patrimonial-se-expandieron</a></p>	

Tabla 29: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN/ Factores Importantes / Condiciones del subsuelo. (Vidal, 2020)

### **Análisis.**

Una de las mayores desventajas que tiene esta área es su falla geográfica que lamentablemente no permite la construcción de estructuras muy altas ya que puede hacer que el suelo colapse o se cuartee la estructura como fue el caso del bloque de habitaciones posterior que por fallas del terreno se tuvo que sacrificar dos habitaciones para conservar la integridad de la construcción.

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Topografía	3	Pendiente entre 15 y 20 grados
<b>Evidencia</b>	Hay que considerar que Baños tiene una geografía muy irregular, sus pendientes tienen grandes variaciones dependiendo al sector en donde se ubique, lo más predominante es de 20 a 15°.	

Tabla 30: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Factores Importantes / Topografía. (Vidal, 2020)

Factores Importantes de Localización	Puntuación
1) Proximidad a vías importantes	5
2) Costo terreno	3
3) Condiciones del Subsuelo	4
4) Topografía	3
<b>Total /20</b>	<b>15</b>

Tabla 31: Resultados de los factores importantes de localización. (Vidal, 2020)

- **Análisis Factores Importantes.**

La puntuación obtenida refleja la factibilidad del proyecto de Balnearios Durán y como en la zona que se encuentra puede obtener varias ventajas comparando con otros establecimientos que por la desventaja de estar mucho más lejos del centro de la ciudad o al estar muy adentro de la misma no tiene la posibilidad de expansión y del amplio espacio que maneja Balneario Durán con algunas zonas que pueden servir para expandirse, una de las pocas desventajas es la condición del subsuelo que por las condiciones geográficas de la zona puede causar problemas estructurales en los edificios.

- **Factores Deseables**

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Disponibilidad de materiales e insumos	5	Existentes en cantidad y de buena calidad
<b>Evidencia</b>	<p>La parroquia Baños al pertenecer al cantón Cuenca tiene a su disponibilidad una gran cantidad de materiales para la construcción y la reparación.</p> <p>Como sabemos el cantón cuenca es el epicentro económico de la provincia, aquí encontramos muchas fábricas de materiales como cerámica, ladrillos e incluso muebles. Incluso la cerámica Cuencana es exportada a diferentes países como Perú, Colombia y Taiwan. (El Universo, 2018)</p>  <p>(El Universo, 2018)</p>	
<b>Referencia bibliográfica</b>	<p>Fuente diario el universo:</p> <p><a href="https://www.eluniverso.com/noticias/2018/08/13/nota/6903239/fabricas-ceramica-buscan-producir-100">https://www.eluniverso.com/noticias/2018/08/13/nota/6903239/fabricas-ceramica-buscan-producir-100</a></p>	

Tabla 32: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Deseables /  
Disponibilidad de materiales e insumos. (Vidal, 2020)

**Análisis.**

Realmente la ubicación de Baños es privilegiada ya que al estar cerca de la ciudad de Cuenca que es uno de los centros de desarrollo comercial más importantes del país tiene la ventaja de que la mayoría de materiales para la construcción pueden encontrarlos en la zona, así como el equipamiento para las habitaciones en las mueblerías de la zona y la vajilla que puede venir de varios productores de cerámica como lo es la cerámica Vega.

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Mano de obra	5	Profesionales de nivel universitario
<b>Evidencia</b>	<p>En la ciudad de Cuenca existen varias opciones para estudios de tercer nivel, podemos encontrar universidades de clase A y B como la Universidad de Cuenca y la Universidad del Azuay que ofertan carreras relacionadas con el turismo, también encontramos institutos superiores que dan cursos relacionados a la gastronomía y al turismo.</p> <p>La Universidad del Azuay se oferta la carrera Licenciatura en Turismo, la cual acredita a quien la cursa el título de licenciado, los conocimientos son técnicos con fines de proporcionar a los estudiantes conocimientos de administración hotelera, el uso de sistemas operativos de reserva como SABRE y AMADEUS y conocimientos de guía de turismo. (Universidad del Azuay, 2019)</p> <p>La universidad de Cuenca cuenta con tres carreras que tienen que ver con el ámbito turístico Hotelería, Turismo y Gastronomía, cada una con una especialización en sus ramas. (Universidad de Cuenca/ Unidad de Relaciones Públicas y Comunicación , 2020)</p> <p>En contraste el Instituto Superior San Isidro ofertan las carreras Tecnología Superior en Gastronomía y Tecnología Superior en Panadería y Repostería. (San Isidro, s.f)</p> <p>Como podemos observar tenemos una gran cantidad de instituciones que ofertan dichas carreras en la ciudad y esto puede ayudar a la tecnificación de algunas áreas en la hostería.</p>	
<b>Referencia bibliográfica</b>	<p>Universidad del Azuay: (s.f) Obtenido de “Estudios de Grado”:  <a href="https://www.uazuay.edu.ec/estudios-de-grado">https://www.uazuay.edu.ec/estudios-de-grado</a></p>	

	<p>Universidad de Cuenca: (s.f) Obtenido de “Oferta Académica Por Áreas de Conocimiento”.<a href="https://www.ucuenca.edu.ec/oferta-academica/pregrado">https://www.ucuenca.edu.ec/oferta-academica/pregrado</a></p> <p>Instituto Tecnológico Superior San Isidro: (s.f) Obtenido de: “San Isidro Instituto Tecnológico Superior”. <a href="https://sanisidro.edu.ec/movile/index.php?id=22">https://sanisidro.edu.ec/movile/index.php?id=22</a></p>
--	--

Tabla 33: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Deseables / Mano de obra. (Vidal, 2020)

### **Análisis.**

La oferta académica de la ciudad de Cuenca puede ayudar de gran manera a la tecnificación de algunos de los puestos que se encuentran en la Hostería, mediante cursos impartidos por diferentes universidades e institutos se puede generar una mejora de calidad del servicio.

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Condiciones meteorológicas	5	Zonas templadas
<b>Evidencia</b>	Como se mencionó previamente parroquia Baños tiene un relieve que va desde los 2500 msnm hasta los 4077 msnm por la irregularidad del terreno su temperatura depende de su altitud y se sabe que puede variar desde 12 y 19 ° C, es regularmente más caliente que la ciudad de Cuenca. (GAD parroquial de Baños, 2015)	
<b>Referencia bibliográfica</b>	GAD parroquial de Baños (s.f), Plan de Ordenamiento Territorial de la parroquia Baños. <a href="http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0_160025420001_PDyOT_BANOS_2015_14ago_14-08-2015_16-41-17.pdf">http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0_160025420001_PDyOT_BANOS_2015_14ago_14-08-2015_16-41-17.pdf</a>	

Tabla 34: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Deseables / Condiciones meteorológicas. (Vidal, 2020)

### **Análisis.**

La ubicación de Baños en la cordillera de los Andes genera que la parroquia tenga un clima por lo regular templado y agradable, ocasionalmente frío pero que se mantiene entre los 12 y 19° C.

<b>Factor</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Descripción</b>
Facilidades de desagües	3	Desagües con sistema de alcantarillado simple
<b>Evidencia</b>	Según el último censo del 2010 la parroquia baños tenía una cobertura de un 59,18% en la red pública de alcantarillado, en su mayoría la población que recibía este servicio era la que estaba ubicada en el casco urbano de la parroquia y cerca de las hosterías termales, un 21,24% de la población usaba pozo séptico , un 2,93% pozo ciego, un 5,62% descarga directamente a los ríos o quebradas un 0,59% usa letrinas y casi un 10,45% de la población no tiene una forma regular de deshacerse de estos desechos. (GAD parroquial de Baños, 2015)	
<b>Referencia bibliográfica</b>	GAD parroquial de Baños (s.f), Plan de Ordenamiento Territorial de la parroquia Baños: <a href="http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0160025420001_PDyOT_BANOS_2015_14ago_14-08-2015_16-41-17.pdf">http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0160025420001_PDyOT_BANOS_2015_14ago_14-08-2015_16-41-17.pdf</a>	

Tabla 35: MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN / Deseables / Facilidad de desagües. (Vidal, 2020)

### **Análisis.**

Aquí podemos observar una de las mayores desventajas que tiene Baños ya que al ser una parroquia rural la mayoría de los pobladores están alejados del centro de la misma y es por esto que algunos servicios tales como el alcantarillado no llegan a todos los pobladores, cabe recalcar que Balnearios Durán si cuenta con este servicio.

<b>Factores deseables de localización</b>	<b>Puntuación</b>
1) Disponibilidad de materiales e insumos	5
2) Mano de obra	5
3) Condiciones meteorológicas	5
4) Manejo de aguas servidas	3
<b>Total /20</b>	<b>18</b>

Tabla 36: Resultados de los factores deseables de localización. (Vidal, 2020)

- **Análisis de la matriz de Factores deseables de localización.**

Según las matrices anteriores hemos podido observar que la disponibilidad de materiales e insumos, la mano de obra, las condiciones meteorológicas están en perfectas condiciones siendo los factores más fuertes en este sentido, en contraste el manejo de aguas servidas es uno de los puntos más débiles en este ámbito, al ser Baños un parroquia rural por su extensión y los centros poblados relativamente alejados del casco urbano de la parroquia no hay el alcance de cobertura optimo en este ámbito, pero cabe recalcar que para Balnearios Durán si existe un sistema de alcantarillado completamente funcional.

- **Tabla de Resultados de los Factores de Localización**

Ubicación	Puntuación de referencia.	Puntuación Total.
Excelente	De 76 a 95	85

Tabla 37: Resultados finales de la matriz de factores de localización. (Vidal, 2020)

- **Análisis de los Factores de Localización.**

Como podemos observar en la tabla anteriormente expuesta Balnearios Durán tiene una puntuación de 85 en la Matriz de Factores de Localización, este puntaje lo ubica en la categoría de “Excelente” esto significa que la empresa tiene una localización privilegiada ya que al estar cerca de uno de los centros urbanos más importantes del país tiene un acceso privilegiado a los servicios básicos, vías de fácil acceso, a mano de obra capacitada siendo también uno de los factores más importantes y beneficiosos el desarrollo económico del Cantón Cuenca.

De igual manera tenemos que tomar en cuenta su ubicación geográfica, la cual ofrece condiciones meteorológicas perfectas para el desarrollo del turismo termal en el área.

## **2.4 Conclusión del segundo capítulo.**

El presente capítulo nos da una clara noción de la situación en la que se encuentra Balnearios Durán ya que mediante el análisis de la micro y macro localización se puede observar la realidad del medio en el que se desenvuelve la empresa tanto la realidad del país, provincia, cantón e incluso de la parroquia dando una mayor perspectiva en estos ámbitos.

De igual manera se realizó un análisis de la historia de la empresa, uno de los puntos más importantes que se observó es que la misma ha sido una empresa familiar desde un comienzo y que ha tenido una paulatina desde que se la concibió como un emprendimiento hasta ahora que ha logrado convertirse en una empresa referente para el turismo local y nacional ganando varios premios por la calidad de sus aguas termales. Mediante la evolución relatada se observó varias etapas marcadas, la más importante sería la de la adopción de la comida francesa en su restaurante lo que le dio cierta categoría al establecimiento e impulso los eventos en el mismo, también cabe mencionar las diferentes expansiones que se han realizado en su historia siendo entre las más importantes la creación del área de alojamiento de Hostería Durán y el SPA Novacua.

En este capítulo se realizó un análisis de la organización actual de la empresa, considerando el organigrama actual la visión y la misión, de igual manera se realizó un análisis de todos los servicios ofertados de la empresa tanto los servicios termales, de restauración y recreativos que se ofertan. También se realizó una segmentación por áreas, siendo esto simplemente para la mejor segmentación de las mismas, se las dividió en 4 áreas principales siendo estas, Balnearios Durán, Hostería Durán, Balneario el Riñón y el SPA Novacua, cada una de estas áreas se las segmentó por los precios que manejan y por sector de la población que consume regularmente este producto.

Se realizó también una matriz de factores de localización, la misma nos ayudara a tener una visión más clara de la realidad de la empresa, aquí pudimos observar que Balnearios Durán está ubicado en un lugar muy favorable para una empresa turística, uno de los factores más importantes es su proximidad con el centro de la ciudad de

Cuenca ya que al estar cercana a una urbe tan importante tiene acceso a muchos servicios que empresas similares por su ubicación no tienen la facilidad de obtenerlos.

### **3. Tercer capítulo: análisis de la situación actual de la empresa Balnearios Durán s.a.**

#### **3.1 Introducción al tercer Capítulo.**

En el tercer capítulo de este trabajo de titulación , se analiza la situación actual de la empresa, para lo cual, mediante la creación de una Matriz de Stakeholders se identifican a los involucrados que de manera directa e indirectamente participan en la formulación de la “Propuesta de innovación y mejora continua del área de alojamiento de Balnearios Durán S.A “

Posteriormente, se elabora una Matriz FODA, para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que pueden contribuir o afectar a la empresa. Luego, se desarrolla la Matriz de Confrontación Directa para elegir los 5 aspectos más relevantes del análisis efectuado anteriormente. Una vez realizado aquello, se procede a compararlos a través de la Matriz FODA y finalmente, se verifica en qué estado se encuentra el establecimiento y se formulan estrategias para potenciar sus debilidades.

### 3.2 Análisis Stakeholders.

La Matriz de Stakeholders consiste en identificar a los involucrados en el proyecto y determinar su nivel de participación, en qué ámbito se encuentran, que recursos aportarían para el mismo, entre otros.

<b>Segmentación de involucrados.</b>								
<b>Actores</b>	<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Directo</b>	<b>Indirecto</b>	<b>Individua l</b>	<b>Colectivo</b>	<b>Publico</b>	<b>Privado</b>
<b>Universidad del Azuay.</b>		X		X		X		X
<b>Director de tesis (Mgst. Santiago José Malo Ottati).</b>	X		X		X			X
<b>Tribunal de tesis (Mgst. Ronal Chaca , Psic. Daniel Bravo).</b>	X		X		X			X
<b>Estudiante (José Luis Vidal Ochoa).</b>	X		X		X			X
<b>Gerente de Balnearios Durán (Ing. Wilmer Limas).</b>	X		X		X			X

<b>Presidente de la empresa (Sr. José Suárez).</b>	X		X		X			X
<b>GAD (Eco. Luis Guamán)</b>		X		X	X		X	
<b>Personal de Hostería Durán.</b>	X			X	X			X
<b>Turistas.</b>		X		X	X			X

Tabla 38: Matriz de segmentación de involucrados. (Vidal, 2020)

<b>Matriz de caracterización de actores.</b>			
<b>Actores.</b>	<b>Intereses</b>	<b>Problemas recibidos.</b>	<b>Mandatos o recursos.</b>
<b>Universidad del Azuay.</b>	Que el estudiante presente un proyecto que pueda ser utilizado por la institución como referente de lo aprendido.	No cumplir con las expectativas del proyecto propuesto.	Facilitar información necesaria para el desarrollo del proyecto. Crear convenios con la empresa de la que se va a realizar el trabajo de titulación.
<b>Director de tesis (Mgst. Santiago José Malo Ottati).</b>	Que los conocimientos impartidos en las diferentes materias como "Proyectos"	Dificultad de realizar reuniones presenciales por la interrupción que se ha dado en la	En base a sus conocimientos, contribuir en el desarrollo del trabajo de

	y “Hotelería” se vean reflejados en el proyecto de titulación del estudiante.	jornada laboral por la crisis de salud actual en el país.	titulación del estudiante y verificar que la estructura del mismo corresponda con los requisitos que exige la Universidad del Azuay
<b>Tribunal de tesis (Mgst. Ronal Chaca, Psic. Daniel Bravo).</b>	Los conocimientos impartidos en materias como Turismo y Sostenibilidad y Recursos Humanos se vean reflejados en el trabajo de titulación del estudiante.	Falta de tiempo para reuniones por la crisis de salud en el país.	Guiar al estudiante en la estructuración y creación del trabajo de titulación.
<b>Estudiante (José Luis Vidal Ochoa).</b>	Presentar un trabajo de titulación que refleje todos los conocimientos adquiridos en la carrera de Turismo y que cumpla los requisitos necesarios para graduarse.	Falta de apertura por parte de la gerencia de “Balnearios Durán” y no contar con el tiempo suficiente para desarrollar este proyecto debido a otros trabajos de la universidad.	Disponibilidad de tiempo y utilización de los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria para realizar este trabajo

<p><b>Gerente de Balnearios Durán (Ing. Wilmer Limas).</b></p>	<p>Recibir una propuesta que ayude a implementar nuevos procesos hoteleros y mejorar el establecimiento.</p>	<p>No contar con la disponibilidad de tiempo necesaria para solventar las dudas del estudiante en el desarrollo del proyecto debido a la cantidad de trabajo que debía realizar</p>	<p>Proporcionar al estudiante la información necesaria del establecimiento para desarrollar su trabajo de titulación.</p>
<p><b>Presidente de la empresa (Sr. José Suárez).</b></p>	<p>Contar con una propuesta para mejorar los procesos hoteleros de la empresa Hostería Durán al igual que el servicio al cliente</p>	<p>Los horarios de trabajo no coinciden con la disponibilidad de tiempo del estudiante, por lo que es necesario agendar una reunión mediante cita previa.</p>	<p>Proporcionar al estudiante información necesaria acerca de su experiencia en la planificación, organización y supervisión del establecimiento, así como del personal que trabaja en cada departamento.</p>
<p><b>GAD (Eco. Luis Guaman)</b></p>	<p>Con la mejora del área de alojamiento de Balnearios Durán, se atraería a una mayor cantidad de turistas que complementarían su estadía con la</p>	<p>La poca información con la que cuenta el GAD.</p>	<p>Facilitar información sobre la parroquia Baños y la incidencia que la empresa Balnearios Durán ha tenido en la misma.</p>

	visita a los atractivos de la parroquia Baños.		
<b>Personal de Hostería Durán.</b>	Con la ayuda de un agente externo, que sería el estudiante, se podrían observar las fallas en el modelo de administración planteado para corregirlas	Disponibilidad de tiempo limitada, debido a la cantidad de trabajo que deben realizar.	Facilitar al estudiante información de la empresa.
<b>Turistas.</b>	Con las mejoras realizadas en el establecimiento, los turistas disfrutarán de una renovada oferta de servicios.	El presidente del directorio y la gerencia rechacen la propuesta creada en este trabajo de titulación	Al finalizar su estadía en Hostería Durán, los turistas calificarán el servicio recibido y el gerente podrá comparar el puntaje alcanzado con respecto a los que se obtuvieron en años anteriores.

Tabla 39: Matriz de caracterización de actores. (Vidal, 2020)

<b>Cuadro de valoración de involucrados.</b>				
<b>Código.</b>	<b>Actores.</b>	<b>Posición.</b>	<b>Poder.</b>	<b>Interés.</b>
A	Universidad del Azuay.	+	3	2
B	Director de tesis (Mgst. Santiago José Malo Ottati).	+	4	5
C	Tribunal de tesis (Mgst. Ronal Chaca , Psic. Daniel Bravo).	+	3	3
D	Estudiante (José Luis Vidal Ochoa).	+	5	5
E	Gerente de Balnearios Durán (Ing. Wilmer Limas).	-	3	4
F	Presidente del directorio (Sr. José Suárez).	+	2	2
G	GAD (Eco. Luis Guaman)	+	2	2
H	Personal de Hostería Durán.	+	1	1
I	Turistas.	+	1	1

Tabla 40: Cuadro de valoración de involucrados. (Vidal, 2020)

### 3.2.1 Involucrados que apoyan el proyecto.

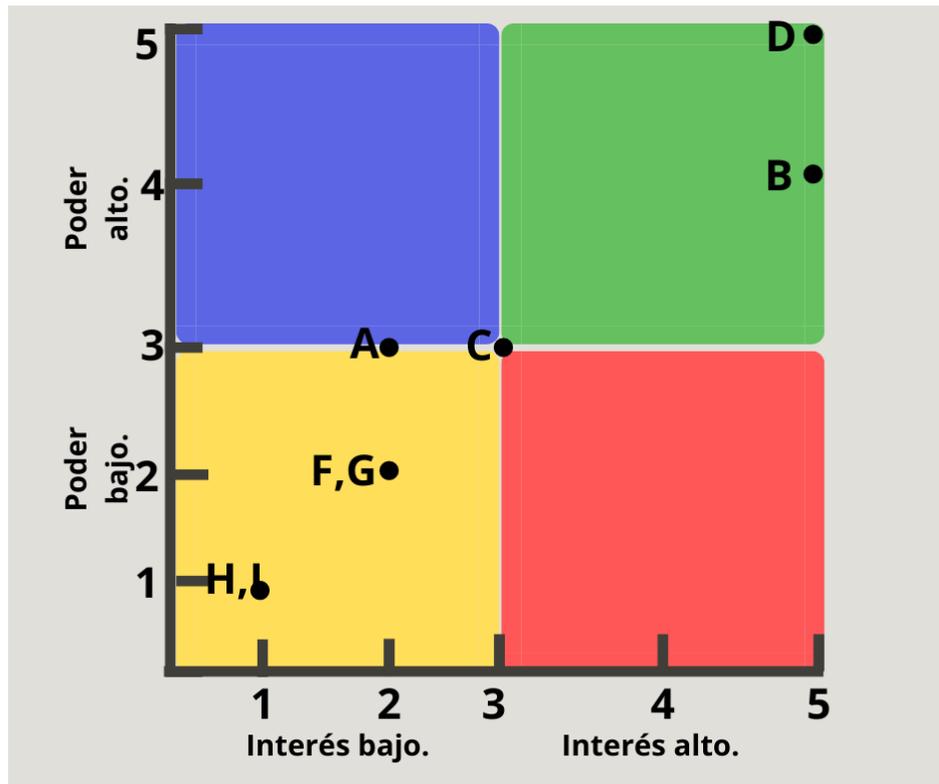


Grafico 41: Grafica de involucrados que apoyan al proyecto. (Vidal, 2020)

- **Estrategias.**

	<b>SIMPATIZANTES:</b> Motivar, lograr mayor interés en el proyecto.
	<b>ALIADOS:</b> Mantener su interés Seguir muy de cerca.
	<b>AMIGOS:</b> Mantener informados, racionalizar esfuerzos.
	<b>APOYOS:</b> Mantener implicados y satisfechos.

Tabla 42: Tabla de estrategias de involucrados (Vidal, 2020)

### 3.2.2 Involucrados que se oponen al proyecto.

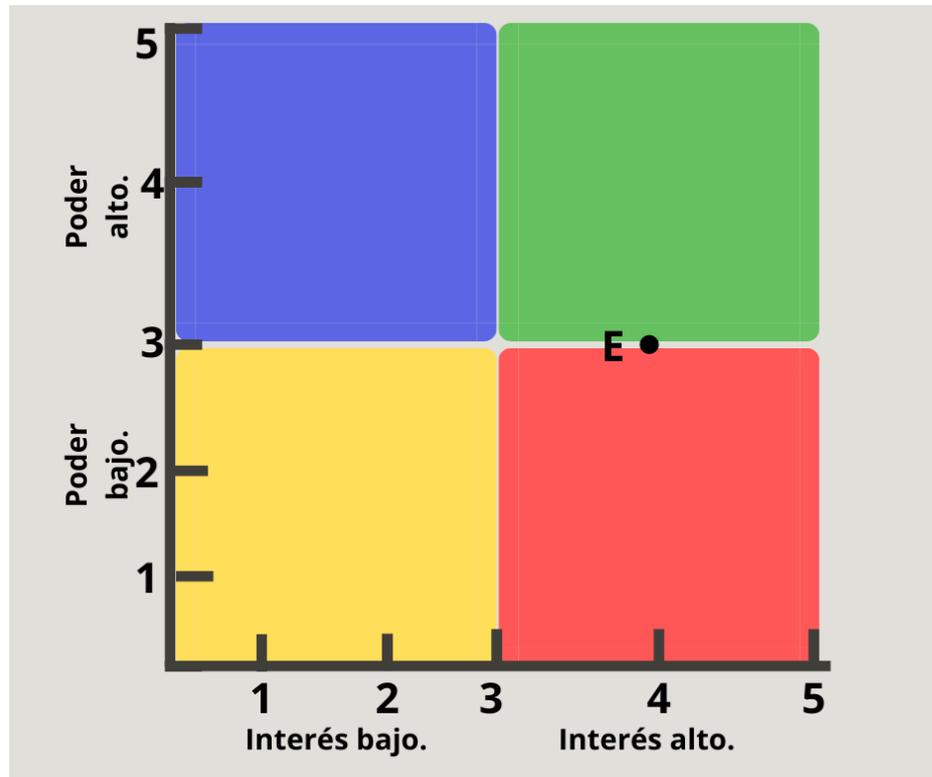


Grafico 28: Involucrados que se oponen al proyecto. (Vidal, 2020)

- **Estrategias.**

	<b>OBSTÁCULOS:</b> Monitorear y mantener su bajo interés, no desafiar.
	<b>ENEMIGOS:</b> Controlar muy de cerca.
	<b>CRÍTICOS:</b> Informar. Evitar enfrentamiento.
	<b>ADVERSARIOS:</b> Utilizar persuasión para disminuir su interés.

Tabla 43: Estrategias de involucrados que se oponen al proyecto. (Vidal, 2020)

### 3.3 Estrategias por involucrados.

<b>Definición de estrategias.</b>		
<b>Involucrado.</b>	<b>Interés.</b>	<b>Estrategia.</b>
Universidad del Azuay.	Que el estudiante presente un proyecto que pueda ser utilizado por la institución como referente de lo aprendido.	La institución entregará las pautas necesarias que debe cumplir el trabajo de titulación previo a la sustentación.
Director de tesis (Mgst. Santiago José Malo Ottati).	Que los conocimientos impartidos en las diferentes materias como “Proyectos” y “Hotelería” se vean reflejados en el proyecto de titulación del estudiante.	El director sugerirá la consulta de fuentes bibliográficas que amplíen la investigación del proyecto  Revisar de manera progresiva el trabajo de titulación, corrigiendo los errores que pudieran existir
Tribunal de tesis (Mgst. Ronal Chaca, Psic. Daniel Bravo).	Los conocimientos impartidos en materias como Turismo y Sostenibilidad y Recursos Humanos se vean reflejados en el trabajo de titulación del estudiante.	Facilitar información necesaria para el desarrollo del proyecto.  Asignar la nota al estudiante una vez que se concluya la sustentación del trabajo de titulación.
Estudiante (José Luis Vidal Ochoa).	Presentar un trabajo de titulación que refleje todos los conocimientos adquiridos en la carrera de Turismo y que cumpla los requisitos necesarios para graduarse.	Que la propuesta que se encuentra en este trabajo de titulación, refleje los conocimientos adquiridos durante su formación académica en la Universidad del Azuay.
Gerente de Balnearios Durán	Recibir una propuesta que ayude a implementar	Posterior a la entrega del proyecto, el gerente analizará si

(Ing. Wilmer Limas).	nuevos procesos hoteleros y mejorar el establecimiento.	es factible aplicarlo en “Hostería Durán”.
Presidente de la empresa (Sr. José Suárez).	Contar con una propuesta para mejorar los procesos hoteleros de la empresa Hostería Durán al igual que el servicio al cliente	El presidente del directorio junto a gerencia revisará cada punto del proyecto y decidirá su aplicación, una vez que el estudiante realice la entrega del mismo.
GAD (Eco. Luis Guaman)	Con la mejora del área de alojamiento de Balnearios Durán, se atraería a una mayor cantidad de turistas que complementarían su estadía con la visita a los atractivos de la parroquia Baños.	En el caso que la propuesta se aplique el GAD tendrá con la mejora de los procesos hoteleros en Hostería Durán un referente en el sector de alojamiento.
Personal de Hostería Durán.	Con la ayuda de un agente externo, que sería el estudiante, se podrían observar las fallas en el modelo de administración planteado para corregirlas	Mediante la aplicación del plan de manejo y la restructuración de los puestos, el personal de Hostería Durán tendrá una mejor organización interna. Esto ayudará a que el servicio brindado sea rápido y eficiente.
Turistas.	Con las mejoras realizadas en el establecimiento, los turistas disfrutarán de una renovada oferta de servicios.	Al terminar su estadía llenarán un formulario en el que comentarán su experiencia durante la estadía en Hostería Durán y calificarán el servicio recibido, de esa manera el gerente evaluará el desempeño de su equipo de trabajo y corregirá las fallas.

Tabla 44: Matriz de definición de estrategias (Vidal, 2020)

## **Análisis.**

Las matrices de Stakeholders elaboradas anteriormente, permitieron definir a los actores involucrados en la propuesta, su interés y las estrategias que aportan para el desarrollo del mismo. Así mismo, con la matriz de Valoración de Involucrados fue posible observar aquellos que apoyaban y se oponían a la creación de la propuesta. Finalmente, la información obtenida será de gran ayuda para la toma de decisiones en cada aspecto que se plantee dentro de la propuesta para el mejoramiento del área de alojamiento de “Hostería Durán”

### **3.4 Análisis FODA.**

Para continuar con la propuesta se vio pertinente utilizar la matriz FODA la cual sirve para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa, con el objetivo de crear una propuesta que responda a la realidad de la misma y que ayude en la mejora de los servicios ofertados.

#### **3.4.1 Fortalezas.**

1. La presencia de aguas termales en el establecimiento es un servicio que pocos establecimientos lo ofertan en la ciudad.
2. El personal tiene una amplia experiencia en el manejo del agua termal y servicios de hotelería.
3. El nombre de la empresa es conocido en el mercado local y nacional
4. El establecimiento posee una amplia oferta de servicios comparado con otros sitios de alojamiento en Cuenca
5. Diversidad de oferta gastronómica.
6. Servicio personalizado y de gran calidad para todos sus visitantes.
7. No depende de proveedores para brindar su principal servicio que son las aguas termales.

### **3.4.2 Debilidades.**

1. Pérdida de la identidad y mezcla de estilos en las nuevas remodelaciones.
2. La mayoría de su personal no posee conocimientos técnicos en el ámbito hotelero ni en el idioma inglés.
3. Existen instalaciones que no han sido promocionadas, por lo tanto su inversión es casi nula, por ejemplo: los salones de eventos, baños reservados y canchas deportivas.
4. Poca promoción en el mercado local y nacional.
5. Mal manejo corporativo en el diseño de la señalética y la promoción de servicios e instalaciones.
6. No hay una segmentación de mercado basada en los servicios ofertados en las diferentes áreas, ya que todas ellas cuentan con los mismos servicios a pesar de tener costos diferentes.
7. Por la mala organización interna existe una comunicación deficiente en los diferentes departamentos.
8. Baja demanda en el restaurante, ya que el lugar queda lejos de la ciudad.

### **3.4.3 Oportunidades.**

1. Estar ubicado en el cantón Cuenca, ya que este es un patrimonio cultural de la humanidad.
2. Cercanía de atractivos turísticos tanto culturales como naturales.
3. No hay establecimientos de alojamiento que ofrezcan el servicio de aguas termales
4. Apoyo por parte del GAD parroquial con publicidad a los establecimientos de aguas termales
5. Existen empresas como las “Termas de Papallacta” que ofertan este tipo de servicio con mucho éxito a nivel nacional
6. El establecimiento cuenta con instalaciones en las que se pueden desarrollar nuevas actividades como: clases de Yoga o retiros de relajación con temazcales y otras terapias
7. Nuevas tendencias de mercado que optan por empresas responsables con la naturaleza y que optimicen los recursos de la misma.

#### **3.4.4. Amenazas.**

1. El establecimiento está relativamente lejos del centro histórico de la ciudad de Cuenca.
2. La zona en donde se encuentra el establecimiento es peligrosa en las noches, debido a una gran cantidad de centros de diversión nocturna que hay en el lugar.
3. Por la deficiente publicidad algunos consumidores no consideran que Hostería Durán o Novacua son un producto que refleje un estatus social alto, por desgracia no hay una diferenciación de los servicios de cada área y el consumidor prefiere otros establecimientos que ofertan aguas termales como lo es el “SPA Piedra de Agua”.
4. Debido a la falta de alianzas estratégicas con empresas turísticas especialmente con agencias de viajes hay un porcentaje bajo de ocupación entre semana.
5. Competencia con grandes cadenas hoteleras de la ciudad.
6. Existencia de un bajo nivel de ocupación en la ciudad con tan solo un 40%.

#### **3.5 Matriz de confrontación directa.**

##### **3.5.1 Fortalezas.**

1. La presencia de aguas termales en el establecimiento es un servicio que pocos establecimientos lo ofertan en la ciudad.
2. El personal tiene una amplia experiencia en el manejo del agua termal y servicios de hotelería.
3. El nombre de la empresa es conocido en el mercado local y nacional
4. El establecimiento posee una amplia oferta de servicios comparado con otros sitios de alojamiento en Cuenca
5. Diversidad de oferta gastronómica.
6. Servicio personalizado y de gran calidad para todos sus visitantes.
7. No depende de proveedores para brindar su principal servicio que son las aguas termales.

<b>Fortalezas.</b>	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>	<b>F5</b>	<b>F6</b>	<b>F7</b>	<b>Total.</b>
<b>F1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>F2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>F3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>F4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>F5</b>	<b>0</b>							
<b>F6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>F7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 X</b>

Tabla 45: Matriz de confrontación directa: Fortalezas. (Vidal, 2020)

### **Análisis.**

Como se puede observar en la matriz de comparación, la fortaleza con mayor puntaje es: “La presencia de aguas termales”, siendo el principal servicio que el establecimiento oferta; en segundo lugar está: “La infraestructura que tiene el complejo es muy grande y variada en todas las áreas” esto favorece para llevar a cabo diferentes actividades y poner a disposición del turista una diversidad de servicios y la tercera fortaleza más importante es: “ La amplia experiencia que posee el personal con respecto al manejo de las aguas termales” permitiendo crear diferentes paquetes de relajación para los huéspedes.

### **3.5.2 Debilidades.**

1. Pérdida de la identidad y mezcla de estilos en las nuevas remodelaciones.
2. La mayoría de su personal no posee conocimientos técnicos en el ámbito hotelero ni en el idioma inglés.
3. Existen instalaciones que no han sido promocionadas, por lo tanto su inversión es casi nula, por ejemplo: los salones de eventos, baños reservados y canchas deportivas.
4. Poca promoción en el mercado local y nacional.

5. Mal manejo corporativo en el diseño de la señalética y la promoción de servicios e instalaciones.
6. No hay una segmentación de mercado basada en los servicios ofertados en las diferentes áreas, ya que todas ellas cuentan con los mismos servicios a pesar de tener costos diferentes.
7. Por la mala organización interna existe una comunicación deficiente en los diferentes departamentos.
8. Baja demanda en el restaurante, ya que el lugar queda lejos de la ciudad.

Debilidades.	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	Total
D1	0	1	0	0	1	0	0	1	3
D2	0	0	0	1	1	0	0	1	3
D3	1	1	0	1	1	0	0	1	5
D4	1	0	0	0	0	0	0	0	1X
D5	0	0	0	1	0	0	0	1	2X
D6	1	1	1	1	1	0	0	1	6
D7	1	1	1	1	1	1	0	1	7
D8	0	0	0	1	0	0	0	0	1 X

Tabla 46: Matriz de confrontación directa: Debilidades. (Vidal, 2020)

### Análisis.

En cuanto a las debilidades que posee la empresa “Balnearios Durán” se ha podido observar primeramente que existe una mala comunicación en el área interna de la hostería, esto se debe a que no se ha organizado correctamente al personal en los diferentes puestos de trabajo; segundo, la falta de segmentación de mercado, ya que en las diferentes áreas del establecimiento no hay una diferenciación de servicios. Y, por último, ciertas instalaciones no han sido manejadas y promocionadas, ocasionando que sean desconocidas para el público en general

### 3.5.3 Oportunidades.

1. Estar ubicado en el cantón Cuenca, ya que este es un patrimonio cultural de la humanidad.
2. Cercanía de atractivos turísticos tanto culturales como naturales.
3. No hay establecimientos de alojamiento que ofrezcan el servicio de aguas termales
4. Apoyo por parte del GAD parroquial con publicidad a los establecimientos de aguas termales
5. Existen empresas como las “Termas de Papallacta” que ofertan este tipo de servicio con mucho éxito a nivel nacional
6. El establecimiento cuenta con instalaciones en las que se pueden desarrollar nuevas actividades como: clases de Yoga o retiros de relajación con temazcales y otras terapias
7. Nuevas tendencias de mercado que optan por empresas responsables con la naturaleza y que optimicen los recursos de la misma.

Oportunidades.	O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	Total
O1	0	1	0	1	1	1	1	5
O2	0	0	0	1	1	0	0	2
O3	1	1	0	1	1	1	1	6
O4	0	0	0	0	0	0	0	0 X
O5	0	0	0	1	0	0	0	1 X
O6	0	1	0	1	1	0	1	4
O7	0	1	0	1	1	0	0	3

Tabla 47: Matriz de confrontación directa: Oportunidades. (Vidal, 2020)

#### Análisis.

Como se puede observar en la matriz anterior, el establecimiento posee algunas oportunidades: primero, no existen en el cantón hosterías que oferten hospedaje y aguas termales, siendo esta su ventaja competitiva frente a otros hoteles de la ciudad;

segundo, su ubicación en Cuenca, puesto que esta ciudad al ser Patrimonio Cultural de la Humanidad, se ha convertido en uno de los principales destinos turísticos del país. Finalmente, cuenta con diversos escenarios para organizar clases de Yoga o retiros con temazcales, logrando así una posible apertura hacia un Turismo de Salud

### 3.5.4 Amenazas.

1. El establecimiento está relativamente lejos del centro histórico de la ciudad de Cuenca.
2. La zona en donde se encuentra el establecimiento es peligrosa en las noches, debido a una gran cantidad de centros de diversión nocturna que hay en el lugar.
3. Por la deficiente publicidad algunos consumidores no consideran que Hostería Durán o Novacua son un producto que refleje un estatus social alto, por desgracia no hay una diferenciación de los servicios de cada área y el consumidor prefiere otros establecimientos que ofertan aguas termales como lo es el “SPA Piedra de Agua”.
4. Debido a la falta de alianzas estratégicas con empresas turísticas especialmente con agencias de viajes hay un porcentaje bajo de ocupación entre semana.
5. Competencia con grandes cadenas hoteleras de la ciudad.
6. Existencia de un bajo nivel de ocupación en la ciudad con tan solo un 40%.

Amenazas.	A1	A2	A3	A4	A5	A6	Total.
A1	0	1	0	0	0	0	1
A2	0	0	0	0	0	0	0 X
A3	1	1	0	0	0	1	3
A4	1	1	1	0	0	1	4
A5	1	1	1	1	0	1	5
A6	1	1	0	0	0	0	2

Tabla 48: Matriz de confrontación directa: Amenazas. (Vidal, 2020)

## **Análisis.**

De acuerdo con la matriz realizada anteriormente se pudo observar que la principal amenaza que enfrenta Hostería Durán es la competencia con las cadenas hoteleras de la ciudad, que captan una mayor cantidad de huéspedes. También, se identificó como problemática la falta de alianzas estratégicas con las agencias de viajes, por consiguiente, ellas no pueden publicitar esta opción de alojamiento a sus clientes de otras ciudades y, por último, la poca promoción de algunas áreas del lugar ocasiona confusión en los consumidores, como es el caso de Novaqua Spa, que gran parte de la ciudadanía desconoce que pertenece a la empresa “Balnearios Durán”

### 3.6 Matriz de confrontación.

Para la elaboración de la matriz de confrontación de pares, se utilizó el análisis FODA realizado anteriormente. Luego, se compararon cada uno de los aspectos de la siguiente manera: Fortalezas con Oportunidades y Amenazas; y Debilidades con Oportunidades y Amenazas.

Finalmente, dependiendo del grado de interrelación que existía entre cada uno, se les asignaron los siguientes valores:

- Mayor interrelación: 10.
- Interrelación media: 5.
- Baja interrelación: 1.
- Nula interrelación: 0.

MATRIZ DE CONFRONTACIÓN		FACTORES EXTERNOS													
		Oportunidades						Σ	Amenazas					Σ	Total
		O1	O2	O3	O4	O5	A1		A2	A3	A4	A5			
FACTORES INTERNOS	Fortalezas	F1	5	1	10	5	5	26	1	5	1	1	1	9	35
		F2	1	1	1	10	5	18	1	1	1	10	1	14	32
		F3	5	1	0	5	5	16	1	5	5	5	1	17	33
		F4	1	1	10	10	10	32	1	5	1	10	1	18	50
		F5	1	1	5	10	10	27	1	5	1	1	1	9	36
	Σ	13	5	26	40	35	238	5	21	9	27	5	134		
	Debilidades	D1	1	1	1	10	5	18	1	5	1	5	1	13	31
		D2	1	1	1	1	5	9	1	5	1	1	1	9	18
		D3	1	1	5	10	1	18	1	10	5	1	1	18	36
		D4	1	1	10	5	1	18	1	5	1	1	1	9	27
		D5	1	1	1	5	1	9	1	10	1	1	1	18	27
	Σ	5	5	18	31	13	144	5	35	9	9	5	130		
	Total	18	10	44	71	48		10	56	18	36	5			

Tabla 49: matriz de confrontación. (Vidal, 2020)

<b>Fortalezas.</b>		<b>Oportunidades.</b>		<b>Debilidades.</b>		<b>Amenazas.</b>	
<b>F 1</b>	La presencia de aguas termales en el establecimiento o es un servicio que pocos establecimientos lo ofertan en la ciudad.	<b>O 1</b>	Estar ubicado en el cantón Cuenca, ya que este es un patrimonio cultural de la humanidad.	<b>D 1</b>	Pérdida de la identidad y mezcla de estilos en las nuevas remodelaciones.	<b>A 1</b>	El establecimiento o está relativamente lejos del centro histórico de la ciudad de Cuenca.
<b>F 2</b>	El personal tiene una amplia experiencia en el manejo del agua termal y servicios de hotelería.	<b>O 2</b>	Cercanía de atractivos turísticos tanto culturales como naturales.	<b>D 2</b>	La mayoría de su personal no posee conocimientos técnicos en el ámbito hotelero ni en el idioma inglés.	<b>A 2</b>	Por la deficiente publicidad algunos consumidores no consideran que Hostería Durán o Novacua son un producto que refleje un estatus social alto, por desgracia no hay una diferenciación de los servicios de cada área y el consumidor prefiere otros establecimientos que ofertan aguas termales como lo es el “SPA Piedra de Agua”.

<b>F</b> <b>3</b>	El nombre de la empresa es conocido en el mercado local y nacional.	<b>O</b> <b>3</b>	No hay establecimientos de alojamiento que ofrezcan el servicio de aguas termales	<b>D</b> <b>3</b>	Existen instalaciones que no han sido promocionadas, por lo tanto su inversión es casi nula, por ejemplo: los salones de eventos, baños reservados y canchas deportivas.	<b>A</b> <b>3</b>	Debido a la falta de alianzas estratégicas con empresas turísticas especialmente con agencias de viajes hay un porcentaje bajo de ocupación entre semana.
<b>F</b> <b>4</b>	El establecimiento o posee una amplia oferta de servicios comparado con otros sitios de alojamiento en Cuenca.	<b>O</b> <b>4</b>	El establecimiento o cuenta con instalaciones en las que se pueden desarrollar nuevas actividades como: clases de Yoga o retiros de relajación con temazcales y otras terapias.	<b>D</b> <b>4</b>	No hay una segmentación de mercado basada en los servicios ofertados en las diferentes áreas, ya que todas ellas cuentan con los mismos servicios a pesar de tener costos diferentes.	<b>A</b> <b>4</b>	Competencia con grandes cadenas hoteleras de la ciudad.
<b>F</b> <b>5</b>	Servicio personalizado y de gran calidad para todos sus visitantes.	<b>O</b> <b>5</b>	Nuevas tendencias de mercado que optan por empresas responsables con la naturaleza y	<b>D</b> <b>5</b>	Por la mala organización interna existe una comunicación deficiente en los diferentes departamentos.	<b>A</b> <b>5</b>	Existencia de un bajo nivel de ocupación en la ciudad con tan solo un 40%.

			que optimicen los recursos de la misma.				
--	--	--	---	--	--	--	--

Tabla 51: Matriz de definición del FODA. (Vidal, 2020)

### 3.6.1 Resultados obtenidos.

<b>Resultados obtenidos.</b>		
<b>Nomenclatura.</b>	<b>Puntaje.</b>	<b>Estrategia.</b>
<b>FO</b>	238	Estrategia ofensiva.
<b>FA</b>	134	Estrategia defensiva.
<b>DO</b>	144	Estrategia de Reorientación.
<b>DA</b>	130	Estrategia de supervivencia.

Tabla 52: Resultados obtenidos la matriz de confrontación. (Vidal, 2020)

### 3.6.2 Análisis de la matriz de confrontación.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la matriz de confrontación se pudo observar que la empresa se encuentra en un escenario FO lo que significa que se debe aplicar una estrategia ofensiva. El segundo valor más alto al ser en DO, implica una reorientación para mejorar los procesos administrativos y operativos del establecimiento y finalmente al alcanzar un puntaje bajo tanto en FA como en DA no es indispensable crear estrategias defensivas ni de supervivencia.

### 3.7 Matriz de estrategias del FODA cruzado.

Con el resultado de la matriz de comparación de pares se ha podido reconocer los puntos más importantes para el planteamiento de las estrategias del proyecto. Se debe

proponer 5 estrategias para FO, 3 estrategias para DO y dos estrategias para FA y una para DA.

<b>Estrategia Ofensiva (FO)</b>	<b>Estrategia de reorientación (DO)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promocionar los servicios ofertados utilizando diferentes medios de comunicación, incursionar en las redes sociales e invertir en el marketing de áreas que no tienen mayor uso como los baños reservados y las canchas deportivas.</li> <li>2. Incursionar en las nuevas tendencias del turismo apostando por nuevos mercados como retiros espirituales.</li> <li>3. Reforzar el área de alojamiento con inversiones continuas en las habitaciones.</li> <li>4. Establecer alianzas estratégicas con las agencias de viajes para que publiciten al establecimiento como una opción de hospedaje en la ciudad y con bares y discotecas para que los turistas salgan a divertirse durante los fines de semana.</li> <li>5. Mejorar el manejo de la marca en la señalética del establecimiento para que vaya acorde con los colores y elementos característicos de la marca que</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar una propuesta de reestructuración de los procesos en el área de alojamiento de “Balnearios Durán” con el objetivo de mejorar la organización en dicha área.</li> <li>2. Organizar reuniones periódicas con los accionistas de la empresa “Balnearios Durán” para que ellos participen en la socialización de los nuevos proyectos.</li> <li>3. Estructurar un plan de manejo para las áreas y el personal del establecimiento.</li> </ol>

utiliza la empresa “Balnearios Durán”	
<b>Estrategia defensiva (FA)</b>	<b>Estrategia de supervivencia (DA)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitar al personal con cursos continuos de idiomas principalmente inglés.</li> <li>2. Generar nuevos paquetes que incluyan el servicio de las aguas termales y diversificar la oferta gastronómica del restaurante con opciones para veganos, vegetarianos y diabéticos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar un famtrip a Hostería Durán, con una estadía incluida, para que las agencias de viajes conozcan los servicios que oferta el establecimiento y lo promocionen a sus clientes.</li> </ol>

Tabla 45: Matriz de estrategias del FODA cruzado. (Vidal, 2020)

### **3.8 Conclusión del tercer capítulo.**

El presente capítulo permitió obtener una visión más clara de la situación actual de Hostería Durán, ya que con la elaboración de las matrices de Stakeholders se han identificado los actores que podrían afectar el desarrollo de la presente propuesta. Además, se formularon diversas estrategias de aproximación hacia dichos involucrados.

Posteriormente, se realizó una matriz FODA, para determinar las fortalezas oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa. Luego, con la matriz de comparación directa se eliminaron aquellos que no eran relevantes y se seleccionaron un total de 5 en cada categoría. El siguiente paso fue realizar una matriz de confrontación en la cual, se enfrentaron Fortalezas con Oportunidades y Amenazas; y Debilidades con Oportunidades y Amenazas y se les asignó un puntaje para determinar la incidencia que tuvieron el uno con el otro, con el propósito de conocer en qué situación está la empresa y las estrategias que deben aplicarse.

Con los resultados de las matrices llegamos a la conclusión de que la empresa se encuentra en **FO** lo que quiere decir que se encuentra en una excelente posición y que al plantear las estrategias debemos tomar un punto de vista ofensivo ya que la empresa se encuentra en una excelente posición en el mercado y que lo que debe intentar es captar nuevos segmentos de mercado apostando a las nuevas tendencias de desarrollo.

## **4. Capítulo cuarto: Propuesta Operativa y administrativa para la mejora del área de alojamiento de Balnearios Durán S.A.**

### **4.1 Introducción del cuarto capítulo.**

El presente capítulo contendrá la propuesta para la mejora del área de alojamiento de Balnearios Durán, aquí se analizará la nueva propuesta de organigrama y se explicará porque se han modificado las diferentes áreas y departamentos planteados en el mismo. Posteriormente se realizará una división de las áreas propuestas, en base a estas se detallarán los diferentes cargos y se propondrán las funciones y obligaciones de los mismos.

Se continuará con la reestructuración de la filosofía empresarial en donde se incluirá una nueva perspectiva de la misión, visión, valores y objetivos de la empresa con el objetivo de cambiar la perspectiva de la imagen externa e interna de Hostería Durán.

Posteriormente se detallará la nueva reestructuración del área de alojamiento, aquí se mencionará la estructuración de las habitaciones, costos y servicios que oferta Hostería Durán. Después se tomarán en cuenta los servicios descritos y se realizará un análisis de cada uno de ellos en el que se incluirá una segmentación de la demanda, una posición de la imagen y un análisis basado en la matriz BBC.

Mediante la recopilación de todas las matrices anteriormente hechas se realizará una propuesta del manejo de cada producto ofertado en el área, aquí se resumirá el estado de cada servicio y se detallará los puntos en los que se debe trabajar, también se plantearán estrategias específicas para el manejo de cada uno de ellos.

Como punto final para la reestructuración se realizará un briefing publicitario que según el análisis previamente realizado proporcionará una idea más clara de cómo debe promocionarse Hostería Durán como producto y de que mercados serían los más importantes en los cuales incursionar.

## 4.2 Propuesta de organigrama.

Como primer paso para la propuesta de mejora se ha realizado una nueva estructuración en el Organigrama existente de Balnearios Durán, la importancia de la jerarquización de los puestos en una empresa es esencial para el correcto funcionamiento de la misma, indudablemente en una empresa que tiene una gran cantidad de puestos distribuidos en diferentes áreas esenciales para el funcionamiento de la misma debe tener un organigrama para la correcta organización de los mismos.

Para empezar la propuesta se ha considerado esencial una revisión del organigrama actual para realizar una modificación en la organización de los cargos que se han trabajado en el área de alojamiento es indispensable realizar también un cambio en la cadena administrativa, operativa y de alimentos y bebidas, ya que el área de alojamiento de la empresa depende de estas áreas.

Según el artículo del blog “Destino Negocio” llamado “La importancia del organigrama en estructura la empresa” señala que para una mejor comunicación y organización interna la estructuración de un organigrama en una empresa es fundamental para la agilización de los procesos. (destinonegocio, S.f)

El objetivo principal de un organigrama es presentar de una forma más clara la organización jerárquica de la empresa, señalando los cargos de mayor rango desde la gerencia hasta los cargos operativos. La simplificación de una organización jerárquica contribuye a la agilización de procesos como los de compras de productos o contratación de personal al dar poderes específicos a las personas que ocupen un rango mayor. (destinonegocio, S.f)

Entre las ventajas que puede traer un organigrama es la estructuración de los cargos, asignando responsabilidades y obligaciones y creando jefes que controlen a los cargos inferiores a ellos, facilitando procesos de comunicación y en el caso de incumplir funciones sanciones correspondientes. (destinonegocio, S.f)

La implementación de un organigrama mal realizado puede también traer desventajas cuando se lo aplique sobre todo si el mismo no está conforme a la realidad de la

organización interna de la empresa. Uno de los puntos más importantes de la creación de un organigrama es la definición de los puestos ya que si no se los realiza de una manera correcta se puede poner obstáculos al personal y evitar que cumplan sus funciones de una manera correcta. (destinonegocio, S.f)

No solamente la organización debe quedar en papel, la selección de los puestos debe realizarse de una manera estratégica, analizando las fortalezas del personal para poder ubicarlos en el puesto adecuado reconociendo las capacidades de liderazgo y la toma de decisiones de los miembros priorizando los años de experiencia y la capacitación que ha tenido el personal de la empresa.

Teniendo en cuenta todos los aspectos antes mencionados se ha analizado el organigrama actual de Balnearios Durán, mediante la intervención en prácticas pre profesionales realizadas por el autor en la empresa se ha tomado en cuenta la organización observada en las mismas, mediante la comparación del organigrama actual con la operación observada se pudieron observar algunas variaciones. Entre algunas fallas que se han encontrado en el organigrama vigente a criterio del autor algunos cargos no deberían existir o por lo menos deberían estar organizados en otros puntos del nivel jerárquico, principalmente se debe tomar en cuenta una reorganización en áreas que tienen “Lideres” y a su vez no tienen subordinados ni personal a quien controlar, en papel esto puede considerarse un problema y una falla en la cadena de organización del organigrama.

Considerando los anteriores puntos se realizó una propuesta de restructuración del organigrama actual, en la misma se pueden observar los cambios de las diferentes áreas, se agregaron puestos no existentes pero que se vieron pertinentes para la nueva organización de la cadena de mando, entre los principales cambios demos acotar el cambio de posición de los lideres sin subordinados, que al ubicarse bajo un puesto de la cadena de mando tendrán un mayor control en los resultados de su trabajo.



#### 4.2.1 Organigrama actual de Balnearios Durán.

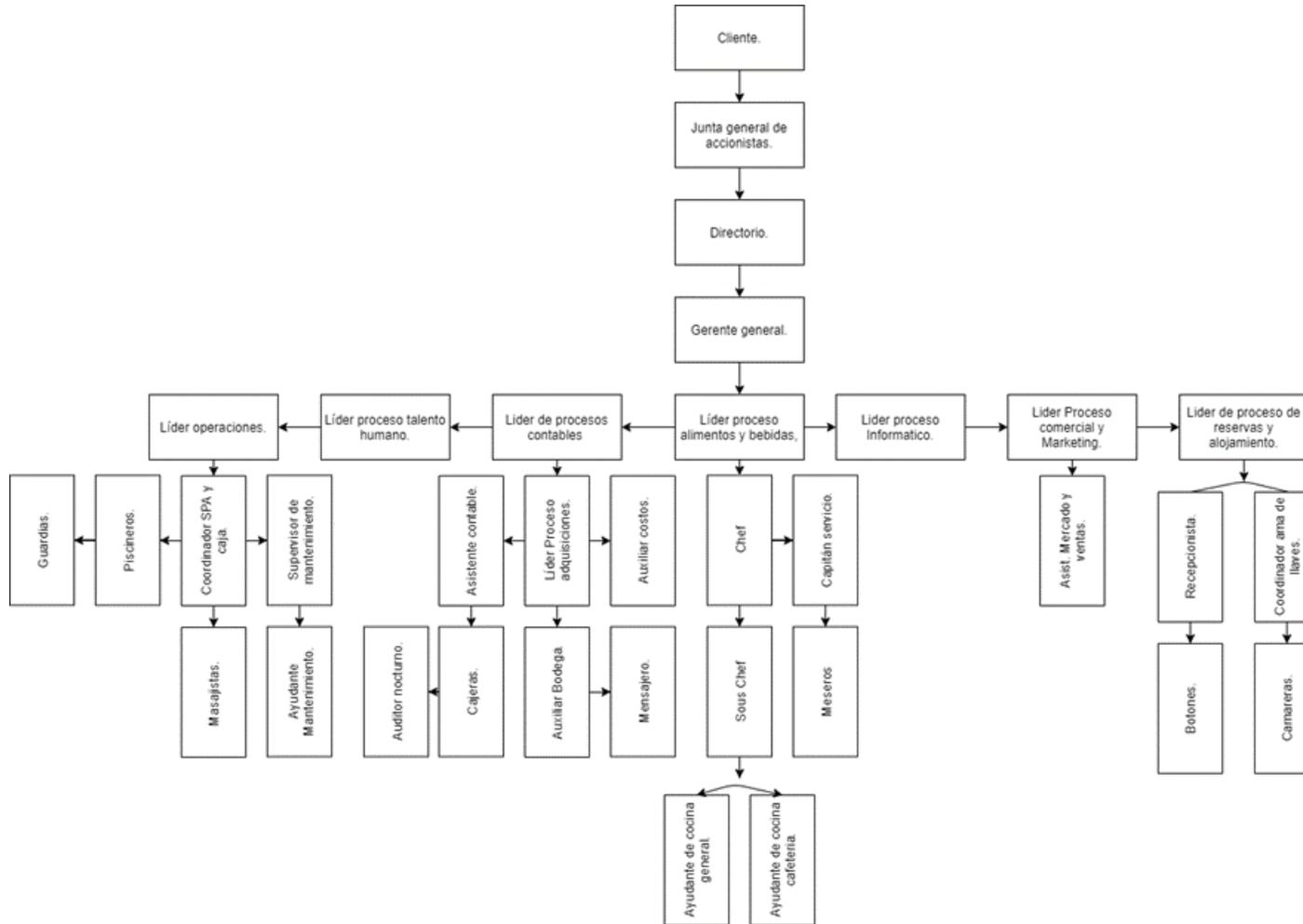


Gráfico 29: Organigrama actual de Balnearios Durán. (Vidal, 2020)

4.2.2 Nuevo organigrama propuesto.

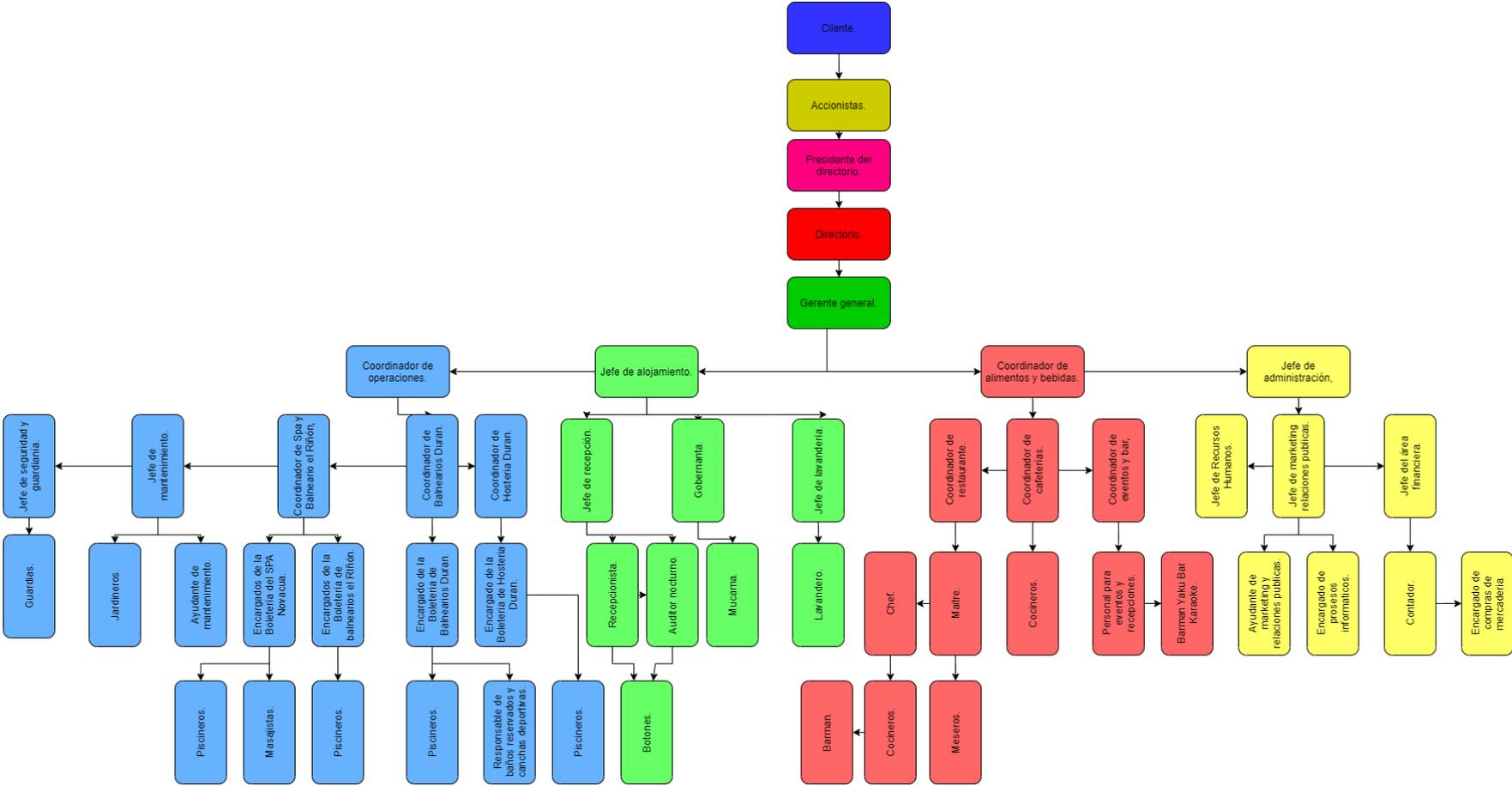


Grafico 30: Propuesta de organigrama. (Vidal, 2020)

En la nueva reestructuración de la propuesta del organigrama se han eliminado algunos líderes de áreas que no tenían subordinados, y se los ha agregado al área administrativa, el objetivo de esto es tener un mayor control frente a estos empleados para de esta manera evaluar el rendimiento de los mismos de una mejor manera, a continuación se explicara la división de las nuevas áreas definidas y la razón de su existencia.

- **División de áreas.**

En la propuesta del organigrama se reorganizo de una manera nueva a la empresa, la reducción de las 7 áreas previamente existentes a tan solo 4 se la realizo principalmente con el propósito de simplificar la comunicación de la cadena de mando con el gerente, al existir menos áreas habrá un control en la organización más claro de las mismas.

Las cuatro áreas principales serian: operaciones, alojamiento, alimentos y bebidas y el área administrativa.

- **Área de operaciones.**

En consideración al área de operaciones el nuevo organigrama crea una estructuración más organizada, de la misma manera se creó nuevos departamentos basándonos en las áreas operativas previamente mencionadas para un mejor control interno, esto debe presentar una mejora en la comunicación interna del área de operaciones.

El coordinador del área estará a cargo de los 5 departamentos propuestos, los mismos que serían el de seguridad y guardianía, Mantenimiento, y el departamento de operaciones que estaría subdividió en 3 diferentes departamentos que serían el de Spa Novacua y Balnearios el Riñón, Balnearios Durán y el de Hostería Durán. Cada uno de los departamentos previamente mencionados estarán a cargo de un jefe de departamento quien tendrá que realizar los reportes y peticiones de lo que este a su cargo.

En las tres subdivisiones propuestas los jefes de los departamentos tendrán a su cargo una mayor cantidad del personal, en caso de la ausencia de los mismos el personal de Boletería tiene la obligación de comunicar problemas al coordinador del área de operaciones y ponerse a cargo del personal operativo.

Esta área está representada con el color azul:



- **Área de alojamiento.**

La persona que estaría a cargo de esta área sería el jefe de alojamiento, el área se dividiría en tres departamentos, los mismos sería el departamento de recepción, el de regiduría de pisos y el departamento de lavandería.

La nueva subdivisión propuesta tiene como principal objetivo mejorar la comunicación interna del departamento sobre todo con el área de recepción y regiduría de pisos.

Se debe tener en consideración que el departamento de lavandería no es solamente utilizado por el área de alojamiento de la Hostería sino también sirve como el punto de distribución de toallas, batas y gorras para el área de operaciones y los diferentes departamentos que la conforman siendo un departamento esencial en el funcionamiento de toda la empresa.

Esta área está representada con el color verde:

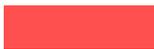


- **Área de alimentos y Bebidas.**

La persona quien estará a cargo del área de alimentos y bebidas será un coordinador asignado, el mismo que tendrá 3 departamentos a su cargo estos son: el departamento de restaurante, cafeterías y el de coordinación de eventos y bares.

La nueva división pone énfasis a la creación de un nuevo departamento de eventos con el objetivo de promover el uso los salones y el Bar Karaoke, esto ayudaría a atraer nuevos públicos a la empresa e incluso ayudaría a incrementar visitas al área de alojamiento.

Esta área está representada con el color rojo:



- **Área administrativa.**

En consideración al área administrativa ha sido una de las que ha sufrido mayores cambios, muchas de las áreas que constaban en el anterior organigrama han sido trasladadas aquí y convertidas en departamentos como lo son los nuevos departamentos de recursos humanos y el departamento financiero, de igual manera se eliminó completamente el área de procesos informáticos dejándolo como un cargo operativo en el departamento de marketing.

El cambio realizado en el departamento se debe principalmente a que el anterior organigrama contemplaba la existencia de áreas sin personal operativo a su cargo, la desventaja de esto es que de ciertos procesos puede verse afectados por falta de control de un superior y no hay un correcto flujo de información hasta lo cargos más altos.

Esa área está representada por el color amarillo:



### 4.3 Funciones y obligaciones de los cargos.

A continuación se fijaran las funciones de todos los cargos propuestos previamente en el organigrama, en los mismos se tomara en cuenta la organización de cada cargo y el área a la cual pertenecen.

#### 4.3.1 Gerencia General.

<b>Cargo.</b>	<b>Gerente general.</b>
<b>Objetivo.</b>	Administrar de una manera eficiente todas las áreas de Balnearios Durán y cumplir los objetivos planteados en el plan de gerencia.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Administrar todas las áreas de Balnearios Durán.</li><li>2. Implementar los planes para la mejora continua de las diferentes áreas.</li><li>3. Capacitar al personal con su conocimiento para mejorar en las diferentes áreas.</li><li>4. Asignar cargos al personal dependiendo de sus capacidades para optimizar su rendimiento.</li><li>5. Realizar un control continuo del uso de insumos y recursos.</li><li>6. Evaluaciones trimestrales del rendimiento de cada área.</li><li>7. Realización de informes para la entrega al directorio y a la junta de accionistas.</li><li>8. Revisión de los procesos de cada área y control de calidad de las mismas.</li></ol>

Tabla 46: Funciones y obligaciones de los cargos (Gerente general). (Vidal, 2020)

- **Área de operaciones.**

<b>Cargo.</b>	<b>Coordinador de operaciones.</b>
<b>Objetivo.</b>	Coordinar de una manera eficiente a todos los cargos que estén bajo su supervisión y revisar el correcto manejo del agua termal.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar informes sobre la productividad de las áreas que involucran aguas termales.</li> <li>2. Resolver los problemas que se presenten en su área,</li> <li>3. Atender las necesidades del personal y proveerlo de los materiales indicados.</li> <li>4. Proponer nuevos proyectos que tengas que ver con la optimización de los recursos como lo es el agua termal.</li> <li>5. Realizar un control continuo de todos los cargos a su mando.</li> <li>6. Recibir y gestionar quejas, opiniones y sugerencias de parte del personal o los clientes.</li> <li>7. Ayudar a capacitar al personal de las diferentes áreas con su conocimiento técnico.</li> </ol>

Tabla 47: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de operaciones).  
(Vidal, 2020)

- **Departamento de seguridad y guardianía.**

<b>Cargo.</b>	<b>Jefe de seguridad y guardianía.</b>
<b>Objetivo.</b>	Asegurarse de que todas las áreas cumplan las normas de seguridad para los clientes y el personal, vigilar el bienestar de los bienes muebles e inmuebles del establecimiento.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar patrullas para asegurarse que todas las áreas están seguras.</li> <li>2. Realizar controles para el ingreso a diferentes áreas.</li> <li>3. Evitar que se cometan actos delictivos en las instalaciones.</li> <li>4. Ponerse al servicio de las personas en el caso de que ocurra alguna situación.</li> <li>5. Cuidar las pertenencias de los clientes y el personal de Balnearios Durán.</li> </ol>

Tabla 48: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de seguridad y guardianía).  
(Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Guardias.</b>
<b>Objetivo.</b>	Mantener la seguridad en todas las áreas del establecimiento.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vigilar todos los bienes de la empresa.</li> <li>2. Realizar patrullas para asegurarse que todas las áreas están seguras.</li> <li>3. Realizar controles para el ingreso a diferentes áreas.</li> <li>4. Evitar que se cometan actos delictivos en las instalaciones.</li> <li>5. Ponerse al servicio de las personas en el caso de que ocurra alguna situación o emergencia.</li> <li>6. Ciudad los vehículos y organizarlos en los diferentes parqueaderos.</li> </ol>

Tabla 49: Funciones y obligaciones de los cargos (Guardias). (Vidal, 2020)

- **Departamento de mantenimiento.**

<b>Cargo.</b>	<b>Jefe de mantenimiento.</b>
<b>Objetivo.</b>	Mantener todas las áreas en excelente estado, realizar las reparaciones solicitadas por el personal.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar el mantenimiento paulatino de todas las áreas.</li> <li>2. Llevar un inventario y realizar informes de los productos necesarios para el mantenimiento.</li> <li>3. Revisar la maquinaria utilizada e informar de su estado.</li> </ol>

Tabla 50: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de mantenimiento). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Jardineros</b>
<b>Objetivo.</b>	Mantener todas las áreas verdes de la empresa en buen estado y cuidar todas las plantas del área interna de la hostería.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuidar las plantas de las áreas externas e internas de la empresa.</li> <li>2. Plantar plantas decorativas y arboles frutales.</li> <li>3. Ayudar con el mantenimiento del diseño de los jardines e inventarse nuevos diseños para diferentes áreas.</li> </ol>

Tabla 51: Funciones y obligaciones de los cargos (Jardineros). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Ayudante de mantenimiento.</b>
<b>Objetivo.</b>	Apoyar al jefe de área en todo lo requerido, realizar de manera eficaz todas las reparaciones y mantenimiento.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar reparaciones en las áreas requeridas.</li> <li>2. Realizar revisiones constantes de maquinaria y estructuras en los diferentes departamentos.</li> <li>3. Informar de los materiales necesarios para las diferentes reparaciones.</li> </ol>

Tabla 51: Funciones y obligaciones de los cargos (Ayudante de mantenimiento).  
(Vidal, 2020)

- **Departamento de operaciones, subdivisión SPA Novacua y Balneario el Riñón.**

<b>Cargo.</b>	<b>Coordinador de Spa Novacua y Balneario el Riñón.</b>
<b>Objetivo.</b>	Organizar y coordinar las áreas asignadas, informar de los insumos necesarios para dichas áreas.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrar el área del SPA Novacua y el Balneario el Riñón.</li> <li>2. Ayudar en boletería en el caso que sea necesario.</li> <li>3. Proponer proyectos de mejora para las áreas a su cargo.</li> <li>4. Seleccionar los puestos del personal a su cargo tomando en cuenta sus capacidades.</li> <li>5. Realizar informes de productividad de las áreas a su cargo.</li> <li>6. Encargarse de la creación de nuevos paquetes y productos turísticos.</li> <li>7. Promocionar el SPA Novacua y el balnearios el Riñón en sus diferentes redes sociales.</li> <li>8. Atender reservas de los planes de agua termal.</li> </ol>

Tabla 52: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de Spa Novacua y Balneario el Riñon). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Encargado de boletería del SPA Novacua.</b>
<b>Objetivo.</b>	Realizar cobros a las personas que ingresen al SPA Novacua.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cobrar la entrada a las personas que ingresan al SPA.</li> <li>2. Llevar una cuenta de las entradas vendidas.</li> <li>3. Organizar al personal en el caso que el coordinador esté ausente.</li> <li>4. Llevar el inventario de los trajes de baños e insumos vendidos.</li> <li>5. Manejo de redes sociales del área en el que trabaja.</li> <li>6. Organizar las reservas para los masajes y planes termales varios.</li> <li>7. Llevar un inventario de los kits y las batas utilizados.</li> <li>8. Esta persona es la encargada de repartir los kits de batas a los clientes del SPA.</li> <li>9. Registrar el ingreso de accionistas.</li> </ol>

Tabla 53: Funciones y obligaciones de los cargos (Encargado de la boletería del Spa Novacua). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Piscineros.</b>
<b>Objetivo.</b>	Encargados del mantenimiento de las piscinas y áreas que utilizan aguas termales.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener todas las áreas limpias.</li> <li>2. Revisar que el flujo del agua termal sea constante.</li> <li>3. Mantener todas las piscinas calientes.</li> <li>4. Doblar batas.</li> <li>5. Cambiar el eucalipto del Baño turco.</li> <li>6. Mantenimiento semanal de las piscinas al pintarlas con cal.</li> <li>7. Atender a los clientes en los baños de cajón.</li> <li>8. Limpieza constante del baño turco.</li> <li>9. Recibir las batas usadas en los vestidores.</li> <li>10. Rellenar la cava de lodo cuando sea necesario.</li> </ol>

Tabla 54: Funciones y obligaciones de los cargos (Piscineros). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Masajistas.</b>
<b>Objetivo.</b>	Brindar un servicio de masajes profesionales a los clientes que contraten dichos servicios.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener el área de trabajo limpia.</li> <li>2. Realizar masajes profesionales.</li> <li>3. Asesorar y recomendar tratamientos para los clientes.</li> <li>4. Encargarse de crear nuevos tratamientos para ofrecerlos a los clientes.</li> <li>5. Realizar tratamientos faciales con elementos termales.</li> </ol>

Tabla 55: Funciones y obligaciones de los cargos (Masajistas). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Encargado de boletería de Balneario el Riñón.</b>
<b>Objetivo.</b>	Realizar cobros de los ingresos a las personas del balneario el Riñón.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cobrar la entrada a las personas que ingresan al Balneario.</li> <li>2. Llevar una cuenta de las entradas vendidas.</li> <li>3. Organizar al personal en el caso que el coordinador esté ausente.</li> <li>4. Llevar el inventario de los trajes de baños e insumos vendidos.</li> </ol>

Tabla 56: Funciones y obligaciones de los cargos (Encargado de la boletería del Balneario el Riñón). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Piscineros.</b>
<b>Objetivo.</b>	Encargados del mantenimiento de las piscinas y áreas que utilizan aguas termales.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener todas las áreas limpias.</li> <li>2. Revisar que el flujo del agua termal sea constante.</li> <li>3. Mantener todas las piscinas calientes.</li> <li>4. Cambiar el eucalipto del Baño turco.</li> <li>5. Mantenimiento semanal de las piscinas al pintarlas con cal.</li> <li>6. Limpieza constante del baño turco.</li> <li>7. Asegurarse que los clientes usen gorras de baño.</li> <li>8. Rellenar la cava de lodo cuando sea necesario.</li> </ol>

Tabla 57: Funciones y obligaciones de los cargos (Piscineros). (Vidal, 2020)

- **Departamento de operaciones, subdivisión Balnearios Durán.**

<b>Cargo.</b>	<b>Coordinador de Balnearios Durán.</b>
<b>Objetivo.</b>	Organizar y coordinar el área de Balnearios Durán y las canchas deportivas del área.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un control paulatino de limpieza en las áreas.</li> <li>2. Asignar los puestos a los empleados conforme a las capacidades de los mismos.</li> <li>3. Proponer proyectos para mejorar la productividad del área.</li> <li>4. Impulsar la promoción de las canchas deportivas y de Balnearios Durán.</li> <li>5. Manejo de redes sociales y promoción de su área.</li> <li>6. Ayudar en la boletería en el caso de ser necesario.</li> </ol>

Tabla 58: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de Balnearios Durán). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Encargado de boletería de Balnearios Durán.</b>
<b>Objetivo.</b>	Realizar cobros de los ingresos a las personas de Balnearios Durán, encargarse de las reservas de las canchas deportivas y los baños reservados.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cobrar la entrada a las personas que ingresan al Balneario.</li> <li>2. Llevar una cuenta de las entradas vendidas.</li> <li>3. Organizar al personal en el caso que el coordinador esté ausente.</li> <li>4. Llevar el inventario de los trajes de baños e insumos vendidos.</li> <li>5. Encargarse de las reservas de los baños reservados y las canchas deportivas que estén a su cargo.</li> </ol>

Tabla 59: Funciones y obligaciones de los cargos (Encargado de la boletería de Balnearios Durán). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Piscineros.</b>
<b>Objetivo.</b>	Encargados del mantenimiento de las piscinas y áreas que utilizan aguas termales.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener todas las áreas limpias.</li> <li>2. Revisar que el flujo del agua termal sea constante.</li> <li>3. Mantener todas las piscinas calientes.</li> <li>4. Cambiar el eucalipto del Baño turco.</li> <li>5. Mantenimiento semanal de las piscinas al pintarlas con cal.</li> <li>6. Limpieza constante del baño turco.</li> <li>7. Asegurarse que los clientes usen gorras de baño.</li> <li>8. Rellenar la cava de lodo cuando sea necesario.</li> </ol>

Tabla 60: Funciones y obligaciones de los cargos (Piscineros). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Responsables de los baños reservados y canchas deportivas.</b>
<b>Objetivo.</b>	Encargados del mantenimiento de las piscinas y áreas que utilizan aguas termales.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener todas sus áreas asignadas limpias.</li> <li>2. Encargarse de atender las reservas de los baños reservados y las canchas deportivas.</li> <li>3. Dar mantenimiento a los baños reservados después de ser utilizados.</li> <li>4. Revisar el flujo constante del agua termal que va a los baños reservados cuando son utilizados.</li> <li>5. Encargarse de controlar el tiempo del uso de las canchas deportivas.</li> </ol>

Tabla 61: Funciones y obligaciones de los cargos (Responsables de los Baños reservados y canchas deportivas). (Vidal, 2020)

- **Departamento de operaciones, subdivisión Hostería Durán.**

<b>Cargo.</b>	<b>Coordinador de Hostería Durán.</b>
<b>Objetivo.</b>	Organizar y coordinar el área del balneario de Hostería Durán.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un control paulatino de limpieza en las áreas.</li> <li>2. Asignar los puestos a los empleados conforme a las capacidades de los mismos.</li> <li>3. Proponer proyectos para mejorar la productividad del área.</li> <li>4. Manejo de redes sociales y promoción de su área.</li> <li>5. Ayudar en la boletería en el caso de ser necesario.</li> <li>6. Realizar informes de los insumos necesarios para el correcto funcionamiento del área.</li> </ol>

Tabla 62: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de Hostería Durán).  
(Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Encargado de boletería de Balnearios Durán.</b>
<b>Objetivo.</b>	Realizar cobros de los ingresos a las personas a Hostería Durán.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cobrar la entrada a las personas que ingresan al Balneario.</li> <li>2. Llevar una cuenta de las entradas vendidas.</li> <li>3. Organizar al personal en el caso que el coordinador esté ausente.</li> <li>4. Llevar el inventario de los trajes de baños, insumos y snacks vendidos.</li> <li>5. Encargarse de la venta de membresías.</li> <li>6. Encargarse de las redes sociales del área.</li> </ol>

Tabla 63: Funciones y obligaciones de los cargos (Encargado de boletería de Balnearios Durán). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Piscineros.</b>
<b>Objetivo.</b>	Encargados del mantenimiento de las piscinas y áreas que utilizan aguas termales.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener todas las áreas limpias.</li> <li>2. Revisar que el flujo del agua termal sea constante.</li> <li>3. Mantener todas las piscinas calientes.</li> <li>4. Cambiar el eucalipto del Baño turco.</li> <li>5. Mantenimiento semanal de las piscinas al pintarlas con cal.</li> <li>6. Limpieza constante del baño turco.</li> <li>7. Asegurarse que los clientes usen gorras de baño.</li> <li>8. Rellenar la cava de lodo cuando sea necesario.</li> </ol>

Tabla 64: Funciones y obligaciones de los cargos (Piscineros). (Vidal, 2020)

- **Área de Alojamiento.**

<b>Cargo.</b>	<b>Jefe de alojamiento.</b>
<b>Objetivo.</b>	Encargado de administrar el área de alojamiento de Hostería Durán.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener un control de limpieza en las áreas.</li> <li>2. Supervisar el desempeño de los empleados.</li> <li>3. Asignar los puestos al personal según sus habilidades.</li> <li>4. Capacitar al personal para mejorar la atención al cliente.</li> <li>5. Programar los turnos y horarios de descanso del personal.</li> <li>6. Realizar reuniones para coordinar las funciones de los trabajadores.</li> <li>7. Realizar propuestas para la mejora del área.</li> <li>8. Creación de paquetes de alojamiento que incluyan las demás instalaciones del complejo.</li> <li>9. Control de presentación de los trabajadores.</li> <li>10. Mantener en buen estado las habitaciones y los servicios del hotel.</li> <li>11. Recolectar los objetos perdidos y mantenerlos en un lugar seguro.</li> <li>12. Controlar el uso de suministros y mantener un inventario de los mismos.</li> <li>13. Mantener los archivos en orden.</li> <li>14. Tener un control de las noches de hospedaje y el número de habitaciones utilizadas mensualmente.</li> <li>15. Realizar alianzas estratégicas con agencias de viajes, empresas y otros hoteles.</li> </ol>

Tabla 65: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de alojamiento). (Vidal, 2020)

- **Departamento de recepción.**

<b>Cargo.</b>	<b>Jefe de recepción.</b>
<b>Objetivo.</b>	Organizar el área de recepción, coordinar los horarios y los días libres con el personal, organizar la llegada de grupos al hotel.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar un esquema de turnos con el personal.</li> <li>2. Atender reservas del alojamiento.</li> <li>3. Organizar el establecimiento para la llegada de grupos grandes.</li> <li>4. Realizar informes de productividad trimestrales.</li> <li>5. Planificar, organizar y supervisar a los puestos que estén a su mando.</li> <li>6. Control de la facturación del establecimiento.</li> <li>7. Controlar toda la documentación de reservas que estén al día.</li> <li>8. Coordinar eventos realizados y el hospedaje que estos requieran.</li> </ol>

Tabla 66: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de recepción). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Recepcionista.</b>
<b>Objetivo.</b>	Proporcionar atención prioritaria a los clientes del área de alojamiento, ayudar al cliente con la información pertinente.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender reservaciones por todos los medios, por ejemplo Facebook Booking o contactos por correo electrónico.</li> <li>2. Encargarse de la difusión de promociones por las redes sociales del establecimiento.</li> <li>3. Asegurarse de que los depósitos de las reservas estén bien hechos.</li> <li>4. Garantizar reservaciones.</li> <li>5. Realizar el Check-In y check-out de los clientes.</li> <li>6. Coordinar el transfer in y el transfer out de los clientes.</li> <li>7. Realizar las reservaciones pertinentes de servicios extras requeridos por el cliente.</li> <li>8. Mantener un control de las personas que ingresan al hotel.</li> <li>9. Resolver posibles conflictos que se den en el área.</li> <li>10. Facturar los consumos de las habitaciones.</li> <li>11. Realizar informes de insumos y novedades que han sucedido en el hotel.</li> </ol>

Tabla 67: Funciones y obligaciones de los cargos (Recepcionista). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Auditor nocturno.</b>
<b>Objetivo.</b>	Atender de manera personalizada a los huéspedes, cerrar caja en la noche y cuadrar cuentas.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facturar los consumos de los clientes.</li> <li>2. Realizar los check in o check out al horario requerido.</li> <li>3. Realizar reportes de la productividad.</li> <li>4. Controlar la facturación y el cierre de caja del hotel y el restaurante.</li> <li>5. Atender correos y reservas.</li> <li>6. Llevar a cabo el cierre informático del día.</li> <li>7. Asegurarse que las áreas del lobby y recepción estén limpias.</li> <li>8. Proporcionar al cliente de servicios de transportación confiable e información de centros de diversión nocturna.</li> </ol>

Tabla 68: Funciones y obligaciones de los cargos (Auditor nocturno). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Botones.</b>
<b>Objetivo.</b>	Atender prioritariamente a los huéspedes de una manera cordial y amable.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir a los huéspedes.</li> <li>2. Encargarse de los transferes in y transfer out.</li> <li>3. Entrega de habitaciones a los huéspedes con la llave, control remoto y clave de wifi.</li> <li>4. Llevar el equipaje del huésped a la habitación.</li> <li>5. Llevar la comida en el caso que se solicite servicio a la habitación.</li> <li>6. Ayudar al huésped con toda la información que él solicite.</li> <li>7. Mantener las áreas de recepción y el lobby limpias.</li> </ol>

Tabla 69: Funciones y obligaciones de los cargos (Botones). (Vidal, 2020)

- Departamento regiduría de pisos.

<b>Cargo.</b>	<b>Gobernanta.</b>
<b>Objetivo.</b>	Organizar al área de limpieza de cuartos.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar a las mucamas asignando las habitaciones que deban limpiarse.</li> <li>2. Limpiar las habitaciones.</li> <li>3. Mantener las áreas sociales limpias.</li> <li>4. Informar de fallas en las habitaciones al departamento de mantenimiento.</li> <li>5. Llevar un control de los productos de limpieza utilizados.</li> <li>6. Asegurarse que el personal a su cargo tenga el equipamiento necesario.</li> <li>7. Asegurarse que las habitaciones cumplan lo requerido por los huéspedes en ocasiones especiales.</li> <li>8. Control de asistencia y puntualidad en su área.</li> <li>9. Programación de planes de mejora y capacitación en su área.</li> <li>10. Informar de desperfectos en las habitaciones en el check out.</li> </ol>

Tabla 70: Funciones y obligaciones de los cargos (Gobernanta). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Mucama.</b>
<b>Objetivo.</b>	Mantener las habitaciones y las áreas sociales limpias.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener toda el área de alojamiento de Hostería Durán limpia.</li> <li>2. Limpiar efectivamente todas las habitaciones.</li> <li>3. Informar de cualquier desperfecto causado por los huéspedes en las habitaciones.</li> <li>4. Cambiar sábanas cuando sea solicitado por el cliente.</li> <li>5. Coordinar con el departamento de lavandería para la limpieza de sábanas y edredones de las camas.</li> <li>6. Cuidar las llaves de las habitaciones.</li> <li>7. Suministrar a los dormitorios con los amenities necesarios.</li> <li>8. Llenar reportes de desperfectos en las habitaciones.</li> <li>9. Comunicar al departamento de mantenimiento en el caso de ser necesario.</li> <li>10. Tener la habitación del cliente lista y con todas las acomodaciones solicitadas por el mismo.</li> </ol>

Tabla 71: Funciones y obligaciones de los cargos (Mucama). (Vidal, 2020)

- **Departamento de lavandería.**

<b>Cargo.</b>	<b>Jefe de lavandería.</b>
<b>Objetivo.</b>	Supervisar que las sabanas, batas, edredones y demás lleguen limpias a sus respectivas áreas.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar que el departamento funcione de una manera eficiente.</li> <li>2. Asegurarse que las maquinas estén trabajando en un cien por ciento.</li> <li>3. Establecer un inventario conforme a la operación del departamento.</li> <li>4. Conocer el equipo y el material necesario.</li> <li>5. Llevar un inventario de los insumos necesarios en su departamento.</li> </ol>

Tabla 72: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de lavandería). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Lavandero.</b>
<b>Objetivo.</b>	Asistir al jefe de lavandería en todas las tareas requeridas, mantener una reserva constante de insumos de lavandería para las diferentes áreas.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar el servicio de lavandería para los clientes que lo requieran.</li> <li>2. Hacer un inventario de los insumos necesarios para la operación correcta del establecimiento.</li> <li>3. Proporcionar a las diferentes áreas con batas, gorras y sabanas para el constante desarrollo de las actividades.</li> <li>4. Lavar, reparar y planchar toda la ropa en insumos para las otras áreas.</li> </ol>

Tabla 73: Funciones y obligaciones de los cargos (Lavandero). (Vidal, 2020)

- **Área de alimentos y bebidas.**

<b>Cargo.</b>	<b>Coordinador de alimentos y bebidas.</b>
<b>Objetivo.</b>	Sera el encargado de coordinar todas las operaciones que tengan que ver con alimentos y bebidas.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener un control de limpieza en las áreas.</li> <li>2. Coordinar a los encargados de las diferentes áreas.</li> <li>3. Atender todas las llamadas para eventos.</li> <li>4. Organizar los menús de las diferentes áreas.</li> <li>5. Organizar los turnos de sus subordinados.</li> <li>6. Planear las actividades y los eventos en el restaurante y bar.</li> <li>7. Plantear ideas y formas para subir la productividad del establecimiento.</li> <li>8. Resolver problemas que puedan ocasionarse.</li> <li>9. Mejorar la calidad de los alimentos.</li> <li>10. Conseguir productos de buena calidad para el área de alimentos.</li> <li>11. Informar de los insumos, maquinaria y electrodomésticos necesarios para la operación.</li> <li>12. Encargarse de armar planes para mejorar la oferta de productos gastronómicos de la empresa.</li> </ol>

Tabla 74: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de alimentos y bebidas). (Vidal, 2020)

- **Departamento de restauración.**

<b>Cargo.</b>	<b>Coordinador de restaurante.</b>
<b>Objetivo.</b>	Encargado de ofrecer productos de calidad a la clientela, mejorar la oferta gastronómica del restaurante.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener un control de limpieza en las áreas.</li> <li>2. Coordinar a los encargados de las diferentes áreas.</li> <li>3. Atender todas las llamadas para eventos.</li> <li>4. Organizar los menús de las diferentes áreas.</li> <li>5. Organizar los turnos de sus subordinados.</li> <li>6. Planear las actividades y los eventos en el restaurante y bar.</li> <li>7. Plantear ideas y formas para subir la productividad del establecimiento.</li> <li>8. Resolver problemas que puedan ocasionarse.</li> <li>9. Mejorar la calidad de los alimentos.</li> <li>10. Conseguir productos de buena calidad para el área de alimentos.</li> <li>11. Informar de los insumos, maquinaria y electrodomésticos necesarios para la operación.</li> <li>12. Encargarse de armar planes para mejorar la oferta de productos gastronómicos de la empresa.</li> </ol>

Tabla 75: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de restaurante).  
(Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Chef.</b>
<b>Objetivo.</b>	Preparar los platos de la mejor calidad, organizar la cocina.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener el área limpia.</li> <li>2. Realizar inventarios de los insumos necesarios en la cocina.</li> <li>3. Preparar los platos para la clientela.</li> <li>4. Armar el menú y renovarlo cuando sea necesario.</li> <li>5. Proponer los platos para el menú del día.</li> <li>6. Encargarse del menú para los eventos.</li> <li>7. Coordinar a sus subordinados para una mejor organización interna en la cocina.</li> <li>8. Informar al personal de mantenimiento en algún caso de falla de la maquinaria o electrodomésticos.</li> <li>9. Asegurarse que el personal a su cargo sea puntual y cumpla sus funciones.</li> </ol>

Tabla 76: Funciones y obligaciones de los cargos (Chef). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Barman.</b>
<b>Objetivo.</b>	Atender a los clientes del Bar de la hostería, encargarse de la venta de cocteles y bebidas alcohólicas del área.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener su área limpia.</li> <li>2. Atender al cliente con la mayor educación.</li> <li>3. Preparar bebidas alcohólicas y cocteles.</li> <li>4. Encargarse de la venta de botellas.</li> <li>5. Pasar las órdenes a recepción para la facturación.</li> <li>6. Mantener vasos y copas limpias para servir a los clientes.</li> </ol>

Tabla 77: Funciones y obligaciones de los cargos (Barman). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Cocinero.</b>
<b>Objetivo.</b>	Preparar los platos de la mejor calidad, seguir las instrucciones del chef.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener el área limpia.</li> <li>2. Informar a los superiores cuando se necesite algún material.</li> <li>3. Cocinar los platos requeridos por los clientes.</li> <li>4. Dirigir y coordinar en el caso de que el chef esté ausente.</li> <li>5. Proponer nuevos platos para innovar el menú.</li> <li>6. Preparar postres.</li> </ol>

Tabla 78: Funciones y obligaciones de los cargos (Cocinero). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Maître.</b>
<b>Objetivo.</b>	Encargarse de manejar el área de servicio y coordinar a los a los meseros.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asignar mesa a los comensales.</li> <li>2. Dar el menú al cliente.</li> <li>3. Tomar el pedido de los comensales.</li> <li>4. Proporcionar la cuenta y encargarse de la facturación en recepción.</li> <li>5. Supervisar el orden y la limpieza del restaurante.</li> <li>6. Encargarse de reservas y peticiones especiales.</li> <li>7. Supervisar el orden de las mesas y que estén correctamente armadas.</li> <li>8. Asignar mesas a los meseros.</li> </ol>

Tabla 79: Funciones y obligaciones de los cargos (Maître). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Meseros.</b>
<b>Objetivo.</b>	Preparar los platos de la mejor calidad, organizar la cocina.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener el área limpia.</li> <li>2. Recibir a los clientes en el caso que no esté el maître.</li> <li>3. Atender de la mejor manera a la clientela.</li> <li>4. Asegurarse que los platos lleguen de una manera rápida y precisa a los comensales.</li> <li>5. Encargarse de la organización de las mesas.</li> <li>6. Ofrecer el menú y la carta de vinos.</li> <li>7. Encargarse de que todo esté según lo requerido en el caso de que hayan grupos o reservas.</li> </ol>

Tabla 80: Funciones y obligaciones de los cargos (Mesero). (Vidal, 2020)

- **Departamento de cafeterías y bares.**

<b>Cargo.</b>	<b>Coordinador de cafetería.</b>
<b>Objetivo.</b>	Organizar el área que esté a cargo, preparar los platos ordenados por los clientes.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener el área de trabajo limpia.</li> <li>2. Organizar a todos los empleados a su cargo.</li> <li>3. Encargarse que todos los productos servidos estén bien conservados.</li> <li>4. Mantener un inventario de los insumos necesarios en cada área.</li> <li>5. Informar al personal de mantenimiento cuando una maquina electrodoméstico necesite reparaciones.</li> <li>6. Proporcionar todo el material necesario al personal para realizar sus labores.</li> </ol>

Tabla 81: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de cafetería). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Cocineros.</b>
<b>Objetivo.</b>	Ayudar a la producción de alimentos en los bares y cafeterías.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener el área de trabajo limpia.</li> <li>2. Preparar la comida a los comensales.</li> <li>3. Mantener las mesas limpias.</li> <li>4. Informará sus superiores en el caso de que falten ingredientes.</li> <li>5. Informar al personal de mantenimiento si es necesario.</li> <li>6. Recibir los productos de los proveedores.</li> </ol>

Tabla 82: Funciones y obligaciones de los cargos (Cocineros). (Vidal, 2020)

- **Departamento de eventos y bares.**

<b>Cargo.</b>	<b>Coordinador de eventos y bares.</b>
<b>Objetivo.</b>	Coordinar el área de eventos, organizar la operación del Bar karaoke.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar las reservas.</li> <li>2. Ayudar al cliente a planear sus eventos.</li> <li>3. Proponer los menús.</li> <li>4. Asegurarse que todo esté listo con las especificaciones dadas por los clientes.</li> <li>5. Contactar a los artistas, equipo de sonido y personal necesario para los eventos.</li> <li>6. Informar al personal de mantenimiento en el caso de ser necesario.</li> <li>7. Proponer ideas para mejorar el desempeño del área.</li> <li>8. Encargarse de la promoción de los salones de eventos y de Yaku bar Karaoke.</li> <li>9. Proponer nuevos tipos de eventos en el bar karaoke.</li> <li>10. Realizar paquetes para la promoción del bar karaoke.</li> </ol>

Tabla 83: Funciones y obligaciones de los cargos (Coordinador de eventos y bares).  
(Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Personal de eventos y recepciones.</b>
<b>Objetivo.</b>	Encargarse de los eventos, atender de la manera más cordial a los clientes.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener el área de trabajo limpia.</li> <li>2. Servir a los clientes.</li> <li>3. Organizar el evento y asegurarse que todo salga como fue planeado.</li> <li>4. Encargarse de entregar los platos a la mesa.</li> <li>5. Limpiar las mesas cuando los comensales acaben.</li> <li>6. Mover las mesas en el caso de que sea necesario.</li> </ol>

Tabla 84: Funciones y obligaciones de los cargos (Personal de eventos y recepciones). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Barman de Yaku bar Karaoke.</b>
<b>Objetivo.</b>	Servir cocteles y bebidas alcohólicas a los clientes, encargarse de la organización de los eventos del bar karaoke.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener el área de trabajo limpia.</li> <li>2. Servir bebidas alcohólicas y cocteles a los clientes.</li> <li>3. Informar de promociones a los clientes.</li> <li>4. Avisar al departamento de mantenimiento en el caso que sea necesario.</li> <li>5. Mantener los vasos y copas limpios para el servicio a los clientes.</li> <li>6. Tener un inventario de los insumos.</li> </ol>

Tabla 85: Funciones y obligaciones de los cargos (Barman Yaku bar Karaoke). (Vidal, 2020)

- **Área administrativa.**

<b>Cargo.</b>	<b>Jefe de administración.</b>
<b>Objetivo.</b>	Mantener un control en las áreas administrativas, realizar informes sobre el cumplimiento de funciones.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar los departamentos a su cargo con el objetivo de tener un mejor control en el área administrativa.</li> <li>2. Asesorar al departamento de recursos humanos y marketing sobre los nuevos procesos de cada área de la empresa.</li> <li>3. Asegurarse de que el sistema de cobros y pagos este trabajando de manera correcta en todas las áreas.</li> <li>4. Capacitar al personal que está a su cargo.</li> <li>5. Realizar alianzas estratégicas con proveedores.</li> <li>6. Revisar la contabilidad de las áreas.</li> </ol>

Tabla 86: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de administración). (Vidal, 2020)

- **Departamento recursos humanos.**

<b>Cargo.</b>	<b>Jefe de recursos humanos.</b>
<b>Objetivo.</b>	Fortalecer la relación entre empleados y la de empleados y empleadores. Asegurar que cada departamento realice las funciones asignadas.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encargarse de los procesos de contratación de la empresa.</li> <li>2. Mejorar la relación entre los empleados.</li> <li>3. Coordinar los programas de capacitación para empleados.</li> <li>4. Realizar cursos de inducción para los nuevos empleados.</li> <li>5. Supervisar las relaciones entre los puestos administrativos y del personal.</li> </ol>

	6. Supervisar los pagos en la nómina.
--	---------------------------------------

Tabla 87: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de recursos humanos). (Vidal, 2020)

- **Departamento de relaciones públicas.**

<b>Cargo.</b>	<b>Jefe de marketing y relaciones públicas.</b>
<b>Objetivo.</b>	Coordinar las actividades de promoción, ventas y mercadeo de los productos de la empresa, mejorar el posicionamiento de la empresa a nivel local y nacional.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plantear la promoción de los productos comercializados.</li> <li>2. Proponer la inversión en nuevos canales de información.</li> <li>3. Controlar el desempeño de las promociones realizadas.</li> <li>4. Realizar informes de ventas y de la llegada al público de los diferentes canales de información.</li> <li>5. Realizar un plan de márketing analizando el entorno y las tendencias de mercado.</li> <li>6. Establecer precios especiales para promociones.</li> <li>7. Encargarse de la promoción en redes sociales.</li> <li>8. Diseñar estrategias de marketing conforme a los recursos especiales del establecimiento haciendo énfasis en la salud y relajación.</li> <li>9. Realizar alianzas estratégicas con diferentes empresas, asegurarse que los correos administrativos sean respondidos.</li> </ol>

Tabla 88: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe de marketing y relaciones públicas). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Ayudante de marketing y relaciones públicas.</b>
<b>Objetivo.</b>	Ayudar en la promoción de los productos turísticos de la empresa y asistir al jefe de marketing, encargarse del manejo de redes sociales y creación de promociones.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asistir al Jefe de márketing y relaciones públicas en todo lo que se le asigne.</li> <li>2. Encargarse de la publicidad en redes sociales.</li> <li>3. Encargarse del manejo interno de la imagen de la hostería.</li> <li>4. Supervisar el manejo de las redes sociales de todos los departamentos.</li> <li>5. Crear promociones que incluyan varios servicios ofertados de la empresa.</li> <li>6. Ayudar a la creación de un plan de márketing.</li> <li>7. Aportar con ideas para subir la productividad de las diferentes áreas.</li> <li>8. Atender a preguntas en redes sociales, designar en el caso que sea de un área específica.</li> </ol>

Tabla 89: Funciones y obligaciones de los cargos (Ayudante de marketing y relaciones publicas). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Encargado de procesos informáticos.</b>
<b>Objetivo.</b>	Asegurarse que los sistemas informáticos de todas las computadoras sean funcionales en todas las áreas, encargarse de que la página web sea funcional y mejorar la imagen e la misma.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encargarse que los sistemas informáticos funcionen en todas las áreas.</li> <li>2. Encargado de la revisión y cambios en la página web.</li> <li>3. Asesorar en las diferentes áreas sobre el uso de los sistemas operativos y redes sociales.</li> <li>4. Realizar cursos informáticos para todo el personal.</li> <li>5. Coordinar con el departamento de márketing las promociones expuestas en las redes sociales.</li> <li>6. Crear guías para facilitar el uso de los sistemas informáticos.</li> <li>7. Revisar el cierre de caja electrónico cuando sea necesario en caso de una transacción mal realizada.</li> </ol>

Tabla 90: Funciones y obligaciones de los cargos (Encargado de procesos informáticos). (Vidal, 2020)

- **Departamento financiero.**

<b>Cargo.</b>	<b>Jefe del área financiera.</b>
<b>Objetivo.</b>	Asegurarse que los pagos y las facturas estén al día, realizar la compra de mercadería y maquinaria para la operación de la empresa.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encargarse de la revisión de la facturación de servicios.</li> <li>2. Realizar en contacto con proveedores.</li> <li>3. Cerrar tratos beneficiosos para la empresa.</li> <li>4. Encargase de los roles de pago de los empleados.</li> <li>5. Revisar el ingreso de los recursos en cuanto a las ventas realizadas por la empresa.</li> <li>6. Asignar presupuestos de gasto para los departamentos.</li> </ol>

	7. Presupuestar las inversiones realizadas en las diferentes áreas.
--	---

Tabla 91: Funciones y obligaciones de los cargos (Jefe del área financiera). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Contador.</b>
<b>Objetivo.</b>	Realizar la contabilidad de todas las áreas del establecimiento y cuadrar los deberes y haberes
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encargarse de la contabilidad de todas las áreas.</li> <li>2. Realizar informes de ingresos y egresos de todas las áreas.</li> <li>3. Realizar informes de la productividad de las áreas.</li> <li>4. Realizar los roles de pago cuando el jefe del área financiera no se encuentre.</li> <li>5. Calculo de bonos y del décimo tercer y décimo cuarto sueldo.</li> <li>6. Calculo de las utilidades de los empleados y accionistas.</li> <li>7. Calculo de los bonos de servicio.</li> <li>8. Realizar arqueos de caja, cheques de cartera y revisar la tesorería de la empresa.</li> <li>9. Procesar la documentación correspondiente a su cargo.</li> <li>10. Revisar el cumplimiento económico de los contratos.</li> </ol>

Tabla 92: Funciones y obligaciones de los cargos (Contador). (Vidal, 2020)

<b>Cargo.</b>	<b>Encargado de compras de mercadería.</b>
<b>Objetivo.</b>	Encargarse de las compras de los insumos necesarios de todas las áreas.
<b>Funciones.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encargarse de las compras de la empresa.</li> <li>2. Realizar informes de las compras realizadas.</li> <li>3. Buscar los mejores tratos con los proveedores.</li> <li>4. Asignar presupuesto a las áreas específicas.</li> </ol>

Tabla 93: Funciones y obligaciones de los cargos (Encargado de compras públicas).  
(Vidal, 2020)

### **4.3 Reestructuración filosofía empresarial.**

Con la reingeniería del organigrama también se ha planteado el cambio de la filosofía empresarial, estructurándola con un nuevo punto de vista apuntando a los nuevos mercados turísticos.

El principal problema de la estructura actual de la misión y visión de la empresa es que esta no transmite la realidad de Balnearios Durán, omite muchos de los aspectos importantes que la definen, esta es la razón por la cual se debe reestructurar la filosofía empresarial de la misma.

En consideración a la Misión actual, se debe tomar en cuenta la mención de la importancia de la empresa en el entorno que se desenvuelve, para recalcar que el desarrollo turístico de la parroquia va ligado al crecimiento de este tipo de empresas.

En cuanto a la Visión el principal problema es que no tiene un periodo de tiempo determinado con el cual se pueda verificar el cumplimiento de la misma. De igual manera debemos considerar las nuevas tendencias de mercado, muchas de estas buscan empresas amigables con el medio ambiente que propongan un desarrollo responsable y sostenible con la naturaleza, entre los posesos que lleva Balnearios Durán sobretodo en el manejo de las aguas termales podemos observar un uso responsable de los recursos naturales renovables con el que se logra un beneficio económico.

De igual manera se propondrán los valores empresariales manejados en Balnearios Durán, de esa manera se fijara lo que el cliente y los empleados deben esperar de la empresa.

La nueva filosofía planteada propone el planteamiento de nuevos objetivos generales y específicos, esto servirá para plantear las metas del establecimiento y lo que puede esperar del avance a futuro.

#### **4.3.1 Misión.**

Somos una empresa que contribuye al desarrollo turístico local brindando servicios de hospedaje, alimentación y salud de calidad. En un ambiente natural de relajación, utilizando las propiedades curativas de las aguas termales.

#### **4.3.2 Visión.**

Convertirse en los próximos 10 años en la hostería líder en calidad y atención al cliente en el austro y del país, reconocida por su manejo sustentable de los recursos naturales y de sus servicios termales, posicionándonos como un eje de desarrollo del turismo local. Brindando un ambiente laboral óptimo para sus trabajadores y buscando el crecimiento económico a sus accionistas y colaboradores.

#### **4.3.3 Valores.**

##### **Calidad.**

Todo el personal de Balnearios Durán tiene el compromiso de brindar un servicio de calidad a todos sus clientes. El personal tiene la obligación de escuchar la opinión de nuestros visitantes para mejorar los procesos diariamente, adaptándonos a las necesidades de nuestros invitados.

##### **Trabajo en equipo.**

La familia de Balnearios Durán considera que cada miembro de nuestro equipo es una pieza indispensable de la empresa, por eso uno de nuestros valores principales es el trabajo en equipo para satisfacer las necesidades del cliente.

### **Confianza.**

Balnearios Durán considera que uno de los vínculos más fuertes con sus visitantes es la confianza, es una prioridad para la empresa y el personal que todas las necesidades de sus clientes sean satisfechas y sus expectativas cumplidas, Es muy importante para nosotros que nuestros huéspedes sepan que estaremos ahí siempre que nos necesiten.

### **Respeto.**

El respeto es otro valor presente en la ideología de Balnearios Durán, el respeto mutuo entre nuestros empleados y clientes es primordial para el desarrollo de actividades, nuestra empresa brindara un servicio de calidad sin juzgar la raza, identidad sexual, ideología o credo que tenga el cliente.

#### **4.3.4 Objetivo General.**

Brindar una atención de calidad al cliente para satisfacer todas sus necesidades en un ambiente de relajación y confianza, demostrando el excelente servicio que caracteriza a Balnearios Durán.

#### **4.3.5 Objetivo específico.**

- Establecer una estrategia de publicidad para todas las áreas de Balnearios Durán, tomando en cuenta el público al que debe ser dirigida y analizando las tendencias de su mercado.
- Incrementar el porcentaje de ocupación en Hostería Durán en un 30% en la temporada baja.
- Garantizar el servicio de calidad a todos los visitantes de Balnearios Durán,
- Implementar los cargos y turnos al personal considerando sus fortalezas para tener mejores resultados en el momento de la operación.
- Elevar las expectativas de los clientes y superarlas en cada visita.
- Generar un ambiente de relajación para todos nuestros visitantes.

#### 4.4 Reestructuración del área de alojamiento.

##### 4.4.1 Distribución de habitaciones.

Existe un total de 36 habitaciones divididas en dos bloques, se pueden dividir en habitaciones simples, dobles, triples, matrimoniales y suites, la capacidad máxima es de 83 personas. La distribución de las mismas es la siguiente:

N°	Distribución
101	Triple.
102	Triple.
103	Doble.
104	Matrimonial.
105	Doble.
106	Matrimonial.
107	Matrimonial.
109	Matrimonial.
110	Triple.
111	Triple.
112	Triple.
201	Triple.
202	Triple.
203	Triple.
204	Doble.
205	Matrimonial.
206	Matrimonial.
207	Doble.
208	Doble.
210	Triple.
211	Triple.
212	Triple.
214	Triple.
215	Triple.
216	Triple.
217	Triple.
218	Junior Suite.
310	Triple.
311	Triple.

312	Triple.
314	Triple.
315	Doble.
316	Doble.
317	Triple.
301	Junior Suite.
302	Junior Suite.

Tabla 94: Distribución de las habitaciones de Hostería Durán. (Vidal, 2020)

La distribución actual ha sido planteada conforme las necesidades de la hostería, como podemos observar priman las habitaciones triples porque en su mayoría son familias las que visitan las instalaciones los fines de semana. La hostería permite la entrada de hasta dos niños menores de 10 años acompañados por sus padres sin ningún costo adicional.

#### 4.4.2 Costos.

Las tarifas ofertadas al público de Hostería Durán son las siguientes:

<b>Tarifas Rack.</b>	
Habitación sencilla. ( Un adulto)	\$84,18
Habitación doble o matrimonial.( Dos adultos)	\$125,66
Habitación triple. (Tres adultos).	\$146,40
Habitación Cuádruple. ( Cuatro adultos)	\$179,34
Habitación junior Suite. ( Dos adultos)	\$158.60

Tabla 95: Tarifa Rack de Hostería Durán. (Vidal, 2020)

Las tarifas Rack ya incluyen impuestos.

En el caso de las tarifas cooperativas con agencias de viajes se manejan los siguientes precios:

<b>Tarifas cooperativas.</b>	
Habitación sencilla. ( Un adulto)	\$55,00
Habitación doble o matrimonial.( Dos adultos)	\$70,00
Habitación triple. (Tres adultos).	\$90,00
Habitación Cuádruple. ( Cuatro adultos)	\$100,00
Habitación junior Suite. ( Dos adultos)	\$105,00

Tabla 96: Tarifa corporativa de Hostería Durán. (Vidal, 2020)

Las tarifas cooperativas no incluyen el 12% del IVA ni el 10% de servicios.

Las inclusiones son las siguientes:

- Transfer Aeropuerto – Hostería – Aeropuerto, (previa reservación)
- Desayuno Buffet.
- Cocktail de Bienvenida en "Yaku Bar Karaoke"
- Uso de Aguas termales: Piscinas, baños turcos
- Termas de contraste.
- Canchas deportivas.
- Internet inalámbrico wireless en todas las habitaciones.
- Periódico local cada mañana en el lobby.
- Estacionamientos las 24 horas con guardianía.

- Caja de seguridad en recepción.
- 25% de descuento en SPA NOVAQUA

La hostería también oferta paquetes para ocasiones especiales. Tenemos los paquetes para Luna de Miel:

El paquete Plan Noche Romántica incluye:

- Habitación Junior Suite
- Bebida tradicional de bienvenida
- Lencería de cama especial
- Arreglo de flores y frutas
- Botella de Vino
- Brocheta de frutillas con chocolate
- Desayuno Buffet
- Circuito Termal SPA NOVAQUA (Piscinas, Turco, Termas de contraste, Sauna, baños de cajón, Cava de fango termal)
- Uso de instalaciones (piscinas de aguas termales, baño turco, termas de contraste, fango termal, canchas deportivas)
- Parqueadero Privado

El costo total del mismo es de \$ 140 más impuestos.

El paquete Plan Sueño de Bodas incluye:

- Bebida tradicional de bienvenida
- Habitación Junior Suite

- Menaje de cama especial
- Arreglo de flores y frutas
- Botella de Vino
- Brocheta de frutillas con chocolate
- Desayuno Buffet
- Almuerzo o Cena (Menú del día)
- Bebidas Soft, cervezas y cocteles ilimitados

El costo total del paquete es de \$220 más impuestos.

Como podemos observar los costos que maneja Hostería Durán van acorde a su categoría, los beneficios que se ofertan superan en muchos casos a otros hoteles, sobre todo con la ventaja que tienen las aguas termales.

### 4.2.3 Servicios.

Para continuar con nuestra propuesta tenemos que tener claro cuáles son los servicios ofertados por Hostería Durán, y como son concebidos por el público en general para tener una mejor idea de los planes de mejora que se deben implementar en cada área. Indudablemente al pertenecer a todo el complejo de Balnearios Durán existen otros servicios enlazados como lo es el SPA Novaqua pero por el momento solo se detallara los que se encuentran netamente en el área de Hostería Durán.

Los servicios identificados de esta área son:

- **Restaurante El Tucumán.**

Este es un restaurante de comida internacional y nacional, ofrece una gran variedad de entradas, platos fuertes y postres. Hubo una reinvencción del mismo recientemente cambiando su temática completamente apostando a un nuevo estilo. Es el lugar donde se sirven los desayunos buffet a los huéspedes.



Imagen 34: Restaurante el “Tucumán” (Vidal, 2020)

- **Cafetería La Vertiente.**

Esta cafetería se centra en la atención al área del balneario, ofrece platos típicos como secos de pollo, secos de carne y snacks como hamburguesas y salchipapas.



Imagen 35: Cafetería “La Vertiente”. (Vidal, 2020)

- **Alojamiento.**

Como se detalló anteriormente el área de alojamiento de la Hostería oferta varios servicios y beneficios para sus huéspedes.



Imagen 36: Bloque de habitaciones 1. (Vidal, 2020)

- **Balneario de Hostería Durán.**

Los servicios que encontramos aquí son netamente relacionados con el agua termal, hay una piscina termal, termas de contraste, un turco termal y una cava de lodo.



Imagen 37: Balneario de Hostería Durán. (Vidal, 2020)

- **Salón audiovisual: Los Geranios.**

Es un pequeño salón ubicado al costado del restaurante el Tucumán, actualmente sirve como una sala audiovisual.



Imagen 38: Salón “Los Geranios”. (Vidal, 2020)

- **Chanchas de tesis y futbol.**

Existen canchas deportivas de tenis y futbol, las mismas tienen un uso limitado por los visitantes del complejo.



Imagen 39: Cancha de tenis. (Vidal, 2020)

#### 4.2.5 Segmentación de la demanda.

A continuación se realizara un cuadro de la segmentación de la demanda de la hostería, el principal objetivo del mismo es analizar el mercado que consume el producto principal, el cual es el alojamiento.

<b>Segmentación de la demanda de Hostería Durán.</b>	
<b>Por datos demográficos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Las personas que visitan Hostería Durán regularmente son familias, de 4 a 5 personas.</li><li>- El rango de edad de las personas que visitan el establecimiento de podría fijar de 5 a 70 años, pero hay que recalcar que como son familias las que lo visitan, las personas que realizan el gasto tienen un promedio de edad de 30 a 50 años.</li><li>- Personas de ambos sexos visitan la empresa.</li><li>- La mayoría de personas que se hospedan aquí son de origen mestizo ya que provienen de las provincias cercanas por ejemplo Guayas y Loja.</li></ul>
<b>Por geografía.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- La mayoría de huéspedes provienen de la provincia de Guayas y Loja.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- También hay visitantes extranjeros en su mayoría estadounidenses y canadienses.</li> </ul>
<b>Por pictografía.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En su mayoría las personas que visitan Hostería Durán pertenecen a la llamada clase media y clase media alta.</li> <li>- Son personas con familia que buscan un lugar en donde relajarse.</li> </ul>
<b>Por características de comportamiento.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los huéspedes recurrentes de la hostería la visitan regularmente en feriados y fines de semana largos.</li> <li>- Por su trascendencia histórica la marca de Hostería Durán tiene una gran acogida y fidelidad de parte de su público.</li> </ul>
<b>Por beneficios buscados.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las personas que visitan el hotel regularmente buscan un ambiente de relajación y descanso.</li> <li>- También hay casos de personas que se hospedan solamente por los beneficios de las aguas termales y por sus resultados positivos a la salud.</li> </ul>

Tabla 97: Segmentación de la demanda de Hostería Durán. (Vidal, 2020)

En el anterior cuadro fijamos los puntos importantes a tomar en cuenta cuando presentemos el desarrollo final de la propuesta, sobretodo debemos tomar en cuenta los puntos presentes para saber a qué público debe estar dirigido la misma.

#### **4.2.6 Matriz BCG.**

A continuación se realizara un análisis de los productos que tiene Balnearios Durán, para poder conocer cuál de ellos posiblemente sea el que afecte el rendimiento de la empresa y poder dar soluciones específicas para cada uno de ellos y como podrían manejarse de una mejor manera. (Manez, S.f)

Se aplicara el modelo de matriz BCG también conocido como la matriz de la vaca. Esta matriz es muy utilizada para este tipo de análisis, regularmente se utiliza para ubicar en qué estado está un producto con referencia al mercado y lo redituable que este resulta para la empresa. (Manez, S.f)

La matriz se divide en cuatro cuadrantes:

##### **Estrella.**

El producto estrella es aquel que genera dinero, pero para iniciarse necesita una inversión considerable, regularmente son productos en crecimiento. (Manez, S.f)

##### **Vaca.**

El producto vaca es el que genera dinero y liquidez para la empresa y requieren poca inversión, normalmente es la que mantiene a la misma, en el caso de Balnearios Durán el producto vaca sería netamente la oferta de aguas termales ya que es el principal ingreso de la empresa. (Manez, S.f)

### **Interrogante.**

Regularmente son los proyectos que están en desarrollo, no se conoce cuál será su evolución y regularmente no generan tantos ingresos para la empresa. (Manez, S.f)

### **Perro.**

El llamado producto perro regularmente son los que generan una deficiente liquidez y tiene poca cuota de mercado, por lo tanto se convierte en un producto de bajo crecimiento y desarrollo. (Manez, S.f)

Estos productos regularmente tienen 3 escenarios, ser eliminados, rebajar el costo para conseguir una mejor liquidez o re direccionarlo y centrarlo en el segmento más rentable para la empresa. (Manez, S.f)

A continuación se realizará la matriz con los 6 productos previamente fijados de Hostería Durán.

<b>Producto estrella:</b>	<b>Productos interrogante</b>
- Alojamiento.	- Canchas de tenis y Fútbol. - Salón de eventos: Los Geranios.
<b>Productos vaca.</b>	<b>Producto perro.</b>
- Balneario de Hostería Durán. - Cafetería la Vertiente.	- Restaurante Tucumán.

Tabla 98: Matriz BBC de servicios. (Vidal, 2020)

Como podemos observar en la matriz, se definieron a los productos de la siguiente manera.

#### **Producto estrella:**

- **Alojamiento:** En el caso de este producto se lo ubicó como estrella por el costo operativo y de inversión que ha tenido en los últimos años y el poco crecimiento que se ha visto en esta área a comparación de otras. Este producto si es rentable, pero por la inversión necesaria y los gastos que tiene se debe ubicarlo como un producto estrella.

#### **Productos Vaca:**

- **Balneario de Hostería Durán:** Indudablemente es el producto más rentable de esta área; la inversión realizada conlleva a que solamente se den gastos de mantenimiento y mejora en algunas áreas y los ingresos que genera superan de gran manera a los mismos.
- **Cafetería la Vertiente:** La cafetería es un producto muy ligado al del Balneario, la acogida por la clientela es grande por sus precios accesibles y la comodidad de la atención cerca de las piscinas.

#### **Productos interrogante:**

- **Canchas de tenis y futbol:** Este producto es interesante ya que sirve como complemento para el producto de alojamiento pero no tiene una buena acogida para el público general es decir no tiene una salida considerable y genera ingresos mínimos para la empresa, pero al mismo tiempo el gasto operativo no es tan alto al ser complemento de otros productos.

- **Salón de eventos los Geranios:** Igual que el producto anterior, está ligado a otro servicio, en este caso sería el restaurante el Tucumán, con la reinención del mismo y la introducción de nuevas ofertas el salón está generando nuevos beneficios para la Hostería.

**Producto perro:**

- **Restaurante el Tucumán:** La poca atención que ha recibido el restaurante en estos últimos años ha llevado a que se convierta en un producto perro, a pesar de eso es una pieza sumamente importante para Balnearios Durán ya que la comida de los eventos y el servicio de los salones provienen de aquí, los últimos meses se ha hecho una nueva estructuración del mismo aplicando nuevos estilos y abandonando el estilo francés que lo caracterizaba.

Esta matriz nos dio una perspectiva más clara de la concepción de los productos de Hostería Durán y permite definir el tipo de producto en relación al mercado y como debe trabajarse para mejorar el rendimiento de cada uno de ellos.

#### 4.2.6 Posición de la imagen de Hostería Durán.

En las siguientes matrices se ha definido el tipo de producto y en la categoría en la que estaría cada uno de los servicios ofertados en Hostería Durán para tener una idea de la concordancia con la que se maneja la imagen de la empresa.

Tucumán (a)								
Eje	Parámetro 1	1	2	3	4	5	6	Parámetro 2
X	Exclusivo / De lujo	X						Práctico / Económico
Y	Familiar / Conservador			X				Deportivo / Juvenil

Tabla 99: Posición de la imagen de Hostería Durán (Restaurant el Tucumán). (Vidal, 2020)

Cafetería la Vertiente (b)								
Eje	Parámetro 1	1	2	3	4	5	6	Parámetro 2
X	Exclusivo / De lujo			X				Práctico / Económico
Y	Familiar / Conservador			X				Deportivo / Juvenil

Tabla 100: Posición de la imagen de Hostería Durán (Cafetería la Vertiente). (Vidal, 2020)

Alojamiento (c)								
Eje	Parámetro 1	1	2	3	4	5	6	Parámetro 2
X	Exclusivo / De lujo		X					Práctico / Económico
Y	Familiar / Conservador		X					Deportivo / Juvenil

Tabla 101: Posición de la imagen de Hostería Durán (Alojamiento). (Vidal, 2020)

<b>Balneario (d)</b>								
<b>Eje</b>	<b>Parámetro 1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Parámetro 2</b>
<b>X</b>	<b>Exclusivo / De lujo</b>			X				<b>Práctico / Económico</b>
<b>Y</b>	<b>Familiar / Conservador</b>			X				<b>Deportivo / Juvenil</b>

Tabla 102: Posición de la imagen de Hostería Durán (Balneario) (Vidal, 2020)

<b>Salón Los Geranios. ( e)</b>								
<b>Eje</b>	<b>Parámetro 1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Parámetro 2</b>
<b>X</b>	<b>Exclusivo / De lujo</b>	X						<b>Práctico / Económico</b>
<b>Y</b>	<b>Familiar / Conservador</b>		X					<b>Deportivo / Juvenil</b>

Tabla 103: Posición de la imagen de Hostería Durán (Salón los Geranios) (Vidal, 2020)

<b>Canchas ( f)</b>								
<b>Eje</b>	<b>Parámetro 1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Parámetro 2</b>
<b>X</b>	<b>Exclusivo / De lujo</b>			X				<b>Práctico / Económico</b>
<b>Y</b>	<b>Familiar / Conservador</b>						X	<b>Deportivo / Juvenil</b>

Tabla 104: Posición de la imagen de Hostería Durán (Canchas) (Vidal, 2020)

A continuación se ubicarán los resultados en un plano cartesiano con el objetivo de ubicar en qué perspectiva se encuentra cada producto de la Hostería Durán y si los mismos tienen concordancia el uno con el otro.

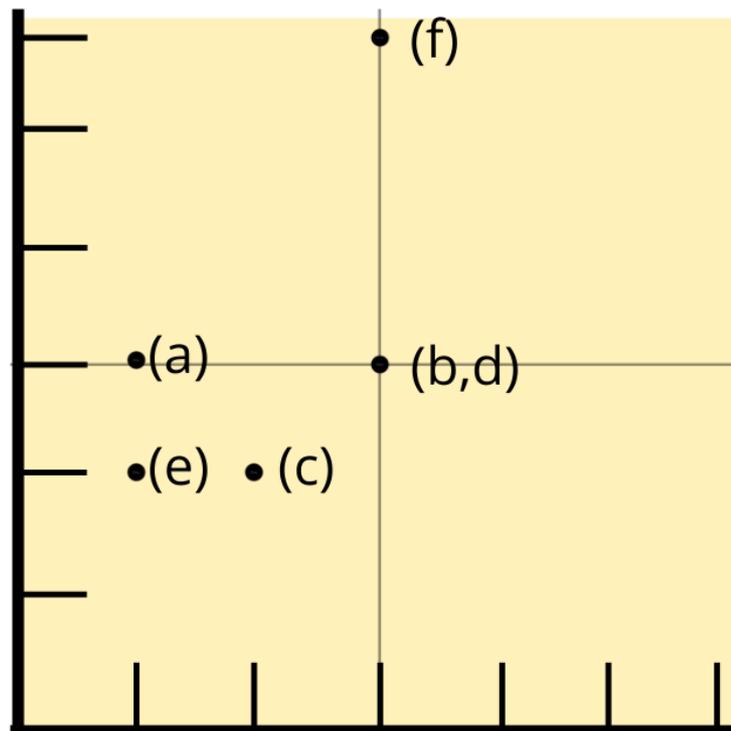


Gráfico 31: Resultados de la percepción de la imagen de Hostería Durán. (Vidal, 2020)

Como se puede observar en la gráfica la mayoría de servicios que oferta la hostería entran en un mismo cuadrante, y tienen concordancia el uno con el otro, sobre todo los que se manejan en un área similar como lo es el balneario y la cafetería la vertiente que comparten una misma categorización.

Esta concordancia es ventajosa ya que los productos tienen un manejo similar en el mercado al que se está ofertando. A pesar de eso tenemos el caso de las canchas

deportivas, estas se encuentran en un mercado completamente diferente al del resto de las áreas anteriormente mencionadas.

#### 4.2.7 Análisis del servicio y calidad.

A continuación se utilizara una matriz muy simple para poder valorar el servicio ofertado en las áreas de Hostería Durán, en donde se utilizarán cinco parámetros: fiabilidad, confianza, tangibles, empatía y la capacidad de respuesta de las áreas. Cada uno de estos parámetros se valorara con una puntuación máxima de 5 puntos.

Los parámetros de puntuación son los siguientes:

**Fiabilidad:** La capacidad de entregar el servicio prometido de una manera consistente y precisa.

**Confianza:** El nivel de conocimiento y la cortesía de los empleados, y hasta qué punto crean confianza y seguridad.

**Tangibles:** La apariencia; por ejemplo, del edificio, sitio web, equipo y empleados.

**Empatía:** Hasta qué punto los empleados se preocupan y prestan atención individual.

**Capacidad de respuesta:** Qué tan dispuestos están los empleados a ofrecer un servicio rápido.

<b>Análisis del servicio del Restaurante el Tucumán.</b>						
<b>Parámetro</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Sumatoria</b>
Fiabilidad					X	5
Confianza					X	5
Tangibles			X			3

Empatía					X	5
Capacidad de respuesta				X		4
<b>Total</b>	0	0	3	4	15	<b>22</b>

Tabla 105: Análisis del servicio del restaurante el Tucumán. (Vidal, 2020)

<b>Análisis del servicio de Cafetería la Vertiente.</b>						
<b>Parámetro</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Sumatoria</b>
Fiabilidad					X	5
Confianza					X	5
Tangibles				X		4
Empatía				X		4
Capacidad de respuesta					X	5
<b>Total</b>	0	0	0	8	15	<b>23</b>

Tabla 106: Análisis del servicio de la Cafetería la Vertiente. (Vidal, 2020)

<b>Análisis del servicio del Alojamiento.</b>						
<b>Parámetro</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Sumatoria</b>
Fiabilidad					X	5
Confianza					X	5

Tangibles				X		4
Empatía					X	5
Capacidad de respuesta				X		4
<b>Total</b>	0	0	0	8	15	<b>23</b>

Tabla 107: Análisis del servicio del Alojamiento. (Vidal, 2020)

<b>Análisis del servicio del Balneario.</b>						
<b>Parámetro</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Sumatoria</b>
Fiabilidad				X		4
Confianza					X	5
Tangibles			X			3
Empatía			X			3
Capacidad de respuesta				X		4
<b>Total</b>	0	0	6	8	5	<b>19</b>

Tabla 108: Análisis del servicio del Balneario. (Vidal, 2020)

<b>Análisis del servicio de Salón Geranios.</b>						
<b>Parámetro</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Sumatoria</b>

Fiabilidad					X	5
Confianza					X	5
Tangibles				X		4
Empatía					X	5
Capacidad de respuesta					X	5
<b>Total</b>	0	0	0	4	20	<b>24</b>

Tabla 109: Análisis del servicio del salón de eventos Los Geranios. (Vidal, 2020)

<b>Análisis del servicio de las canchas deportivas.</b>						
<b>Parámetro</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Sumatoria</b>
Fiabilidad				X		4
Confianza					X	5
Tangibles			X			3
Empatía			X			3
Capacidad de respuesta			X			3
<b>Total</b>	0	0	9	4	5	<b>18</b>

Tabla 110: Análisis del servicio de las canchas deportivas. (Vidal, 2020)

Como se puede observar todas las áreas de Hostería Durán tienen un servicio de excelencia hacia su público, destaca la amabilidad del personal y la eficacia del servicio en la mayoría de áreas. A pesar de tener una buena puntuación en la mayoría de servicios hay ciertos parámetros que pueden y deben mejorar. Esto se debe a que el personal del balneario y de las canchas deportivas es el mismo y en muchos de los casos las personas que están al frente de estos servicios no pueden brindar toda su atención a las áreas o no hay una correcta organización en la atención del área.

#### **4.2.8 Comparación de resultados de los productos analizados.**

A continuación se hará un breve resumen de la percepción de los servicios que se ofertan en Hostería Durán se analizarán los puntos previamente mencionados para plantear estrategias específicas para la mejora de cada uno de los servicios.

- **Restaurante El Tucumán.**

Como previamente se ha mencionado el restaurante el Tucumán es uno de los servicios que tiene una menor acogida por el público de Hostería Durán, a pesar de que la oferta de este servicio tiene una perspectiva relativamente alta a comparación del resto y su servicio es de muy buena calidad, el mal manejo y la poca reinversión que tenía este local hicieron que pase de ser uno de los productos más rentables de la hostería a convertirse en uno de los menos rentables.

Cabe recalcar que recientemente se hizo una reinversión a esta área con una nueva propuesta apuntando a un público más joven. Se cambió totalmente la estructura de un restaurante tradicional optando por una nueva visión más simplista en este sentido, por el poco tiempo que tiene este nuevo proyecto no permite realizar un análisis concreto del éxito logrado por la reinversión del local.

## Propuesta para la mejora de los servicios.

<b>Estructuración de la imagen del restaurante.</b>	
Propuesta.	<p>Realizar un estudio de la imagen de la hostería con el principal objetivo de incorporar elementos que den una identidad propia al restaurante.</p> <p>Al ser uno de los servicios más importantes del área; la imagen del restaurante debe tener una mayor concordancia con la identidad Hostería Durán, la nueva mezcla de colores y el abandono que se ha dado de la tradicional piedra volcánica en algunas zonas demuestra que no hay un correcto manejo de la identidad.</p>
Razones de la propuesta.	<p>Mediante el análisis que se ha realizado se ha concluido que el restaurant el Tucumán ha perdido su mercado de gran manera, con la nueva reinención del mismo se ha visto un cambio radical en su imagen, junto a esto se ha evidenciado el abandono de un estilo tradicional francés y se ha optado por un estilo mucho más moderno, se ha eliminado la utilización de manteles y renovando la vajilla con un color azul verdoso mucho más claro que contrasta con la anterior vajilla que utilizaba un color rojo similar a la piedra volcánica.</p> <p>De igual manera se ha visto un cambio completo en el ambiente, se puede hacer énfasis que se ha reemplazado en algunas áreas la piedra volcánica característica de la zona y se ha colocado otro tipo de cerámica en su lugar.</p> <p>Cabe recalcar que el cambio de estilos en un restaurant no tiene nada de malo, la reinención en un mercado tan competitivo como lo es el de alimentos es sumamente importante y debe ser</p>

	constante si un restaurant quiere continuar siendo relevante, sin embargo siempre hay que buscar una concordancia con la identidad de un establecimiento sobre todo si tiene una gran trascendencia como “El Tucumán”.
Objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que el restaurante tenga una mayor concordancia con la imagen de la hostería, esto permitirá que se tenga un ambiente único que atraerá más comensales.</li> <li>2. Presentar al público un restaurante con una identidad propia que sobresalga en el mercado cuencano ofreciendo gastronomía tanto típica como internacional.</li> </ol>
Resultado esperado.	Mediante el estudio propuesto se busca que el restaurante tenga una identidad propia con la mezcla del estilo actual y la imagen tradicional de Hostería Durán, la identidad no solamente será un cambio físico también atraerá una mayor cantidad de clientes por ser un ambiente único.

Tabla 111: Propuesta para la mejora de los servicios (Restaurante el Tucumán).  
(Vidal, 2020)

- **Cafetería La Vertiente.**

La “Cafetería la Vertiente” ocupa un cómodo puesto en los productos “Vaca” de la Hostería junto al área del balneario, es de los servicios más productivos de la empresa; una de sus principales ventajas es estar integrado al producto del balneario el cual es la principal atracción del público externo.

La imagen con la cual se la percibe está acorde a los servicios que oferta siendo un bar de comida rápida, en cuanto al servicio es muy bueno, tiene un área para la atención a las personas que están aún utilizando la piscina y otras instalaciones y también tiene una zona para las personas que ya se retiraron de la piscina.

Prioritariamente este servicio debe ser tomado en cuenta como un complemento del balneario, incluyendo en las redes sociales y medios que promocionen esta área, debe tener una marca similar a la manejada en el balneario.

**Propuesta para la mejora de los servicios.**

<b>Ampliación de la zona del servicio al área del balneario.</b>	
Propuesta.	<p>Como se ha mencionado previamente la Vertiente es uno de los servicios más redituables y con una mayor aceptación por parte del público, no necesita cambios internos en cuanto al servicio y la estructuración interna del área. Sin embargo hay que analizar que la capacidad de carga de la cafetería se divide en dos zonas, en un área de servicio interna y un área de servicio externa para las personas que aún están utilizando los servicios termales.</p> <p>La cafetería sirve mayormente a las personas que están aún en el balneario, considerando las nuevas normas de bioseguridad por la pandemia del Coronavirus, hay que implementar opciones que reduzcan el contacto entre el personal de servicio y los comensales. La implementación de botones para comunicar al área de cafetería ayudaría de gran manera a cumplir estas normas.</p>
Razones de la propuesta.	La principal razón es dar una mayor comodidad y seguridad a los clientes tanto del Balneario como de la cafetería implicando los botones de servicio.
Objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar medidas de bioseguridad para los clientes y el personal de Hostería Durán.</li> </ol>

Resultado esperado.	Mejorar las medidas de bioseguridad en la cafetería “La Vertiente”.
---------------------	---

Tabla 112: Propuesta para la mejora de los servicios (Cafetería la Vertiente). (Vidal, 2020)

- **Alojamiento.**

El área de alojamiento por el momento se ubica como un producto estrella, como se explicó previamente se la percibe como un servicio que tiene una categoría alta; este producto tiene un costo mayor de operación que los otros y la inversión constante en las remodelaciones de todas las habitaciones ha hecho que los ingresos no sean tan fuertes como en los productos vaca.

Con respecto a la imagen que se lo percibe como un producto para una categoría media-alta, estas expectativas se cumplen al usar las instalaciones en consideración al servicio en esta área es muy bueno, el personal tiene un buen manejo y una rápida respuesta para todo lo que sucede aquí.

Prioritariamente esta área debe mejorar capacitando al personal de planta con cursos de idiomas y de manejo de nuevas tecnologías, considerando el marketing del área como punto de promoción se debe las ventajas ofertadas de las aguas termales y deben dirigir su promoción hacia centros económicos cercanos como lo son Guayaquil y Loja. También esta área debe promocionar el servicio de alojamiento apuntando a un mercado de eventos sacando ventaja de los salones existentes en la empresa, promocionando a compañías y buscar captar el mercado de retiros empresariales y de reuniones. Para mejorar el rendimiento entre semana se debe intentar revitalizar el mercado de agencias de viajes, con promociones y mejoras de tarifas conforme al trabajo que se realice con las mismas.

## Propuestas para la mejora de los servicios.

<b>Promoción paquetes de despedidas de solteros.</b>	
Propuesta.	Creación de un paquete para captar el mercado local y regional de despedida de soltero que incluya acomodación en la hostería.
Razones de la propuesta.	Atraer nuevos segmentos de mercado locales a Hostería Durán, incluir el servicio de alojamiento, restaurante, salones de eventos y el Bar Karaoke.
Estructuración de la propuesta.	<p>Esta propuesta es una promoción con el target de despedida de solteros, en la misma se incluirán los servicios de alojamiento, restaurant, Bar Karaoke y los salones de eventos.</p> <p>Paquete de despedida de solteros.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ocupación según la disponibilidad de habitaciones (Doble o triple).</li><li>- Desayuno buffet.</li><li>- Cena en el restaurant el Tucumán.</li><li>- Ingreso a Yaku Bar Karaoke con bebidas ilimitadas.</li><li>- Uso exclusivo de uno de los salones de eventos (Los Sigales o Los Geranios) <b>El uso de los mismos dependerá de la cantidad de asistentes.</b></li><li>- Ingreso a todas las instalaciones de Hostería Durán (Piscina termal, termas de contraste, baños turcos, sala de juegos, canchas deportivas, fango termal).</li><li>- Dos pases para el SPA Novaqua por cada 10 personas que contraten el paquete.</li></ul> <p>Costo aproximado del paquete \$ 120.</p>

	<p>Bosquejo tentativo de afiche publicitario para Facebook:</p> 
<p>Objetivos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El principal objetivo de la propuesta es abrir nuevos mercados locales para el área de alojamiento.</li> <li>2. Mediante estas promociones dar a conocer la variedad de productos que oferta la empresa.</li> </ol>
<p>Resultado esperado.</p>	<p>Abrir el mercado de eventos de despedidas de solteros para el público local y regional.</p>

Tabla 113: Propuesta para la mejora de los servicios (Alojamiento). (Vidal, 2020)

<b>Promoción paquetes “Día de amigas”.</b>	
Propuesta.	Este paquete va dirigido a un público femenino, busca promocionar un día de relajación entre mujeres en el SPA Novaqua también se incluirá una noche de alojamiento y alimentación.
Razones de la propuesta.	Atraer nuevos segmentos de mercado locales a Hostería Durán, incluir el servicio de alojamiento, el Spa Novaqua y el restaurant El Tucumán.
Estructuración de la propuesta.	<p>Esta propuesta es una promoción que apunta a un target femenino, en específico a salidas entre amigas que quieren pasar un tiempo relajante disfrutando de la compañía de la una entre la otra.</p> <p>Paquete “Día de amigas”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocupación en habitación doble o triple.</li> <li>- Desayuno buffet.</li> <li>- Botella de vino por habitación.</li> <li>- Entrada al SPA Novaqua. ( Piscina termal, termas de contraste , baños turcos, sauna, baños de cajón, cava de lodo)</li> <li>- Masaje corporal con aceite de chocolate.</li> <li>- Cena en el restaurant el Tucumán.</li> <li>- Ingreso a Yaku Bar Karaoke.</li> <li>- Ingreso a todas las instalaciones de Hostería Durán (Piscina termal, termas de contraste, baños turcos, sala de juegos, canchas deportivas, fango termal).</li> </ul> <p>Costo aproximado del paquete \$ 115.</p>

	<p>Bosquejo tentativo de afiche publicitario para Facebook:</p> 
Objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mediante estas promociones dar a conocer la variedad de productos que oferta Balnearios Durán.</li> <li>2. Aumentar el flujo huéspedes de la hostería al incursionar en nuevos mercados.</li> </ol>
Resultado esperado.	Aumentar el flujo de huéspedes a la hostería que utilicen estas promociones.

Tabla 114: Propuesta para la mejora de los servicios (Alojamiento). (Vidal, 2020)

### Implementación de amenities reutilizables.

Propuesta.	Implementar amenities reutilizables con el objetivo de reducir el consumo de plásticos en la hostería, mediante la implementación de dispensadores de shampoo lavables con el logo de Hostería Durán.
Razones de la propuesta.	<p>Las nuevas tendencias de mercado exigen que las empresas evolucionen y que se conviertan en compañías eco-amigables, el plástico utilizado por los diferentes amenities ofertados genera un impacto negativo al consumidor a la hora de utilizar los servicios, mediante la implementación de dispensadores reutilizables, esto también representaría a un gasto reducido para la empresa y reflejaría una mejor imagen de la compañía hacia el público externo.</p> <p>El siguiente diseño sería una de las ideas para implementar, para mejorar la imagen se debería utilizar los colores de piedra volcánica y el logo de Hostería Durán.</p> 

Objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El principal objetivo de la propuesta sería implementar en todas las habitaciones dispensadores de shampoo reutilizables.</li> <li>2. Mejorar la imagen ecológica que la hostería refleja a sus clientes.</li> <li>3. Reducir el consumo de plásticos en el área de alojamiento de la hostería.</li> <li>4. Implementar dispensadores con un diseño único que vayan de acuerdo a la identidad de la hostería.</li> </ol>
Resultado esperado.	Reflejar la conciencia ambiental del establecimiento y reducir el consumo de plásticos en el área de alojamiento.

Tabla 115: Propuesta para la mejora de los servicios (Alojamiento). (Vidal, 2020)

<b>Mantenimiento constante en las áreas verdes y juegos infantiles.</b>	
Propuesta.	Tener un monitoreo constante en todas las áreas verdes y juegos infantiles para tener un mantenimiento correcto.
Razones de la propuesta.	<p>Si bien la mayoría de las áreas de Hostería Durán han tenido un mantenimiento constante y se encuentran en muy buen estado, se puede encontrar zonas específicas en donde se necesita una especial atención sobre todo en las áreas infantiles que están a la intemperie que tienen un mayor desgaste por los elementos.</p> <p>También se debe retirar los toboganes viejos que estaban en el área del Balneario ya que por el momento no cumplen ninguna función y no se ven bien donde están ahora almacenados.</p>

	<p>A continuación podremos observa algunos ejemplos de áreas que necesitan una mayor atención por el personal de mantenimiento.</p>  
Objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener todas las áreas que se encuentren a la intemperie en buen estado.</li> <li>2. Ofrecer a los clientes áreas en donde relajarse con sus hijos.</li> </ol>
Resultado esperado.	Mantener en buen estado las áreas verdes e infantiles de Hostería Durán.

Tabla 116: Propuesta para la mejora de los servicios (Alojamiento). (Vidal, 2020)

<b>Campañas para el mercado de agencias de viajes.</b>	
Propuesta.	Realizar una campaña de marketing enfocada al mercado de agencias de viajes ofreciendo mejores precios para las mismas para atraer un público constante entre semana.
Razones de la propuesta.	<p>Uno de los mercados en los que se debe incursionar para aumentar la cantidad de huéspedes en Hostería Durán es el de agencias de viajes operadoras y duales, este mercado si bien paga menores tarifas tiene un flujo de visita constante. Como se sabe en la hotelería si una noche de habitación no se vende esta noche está perdida, hay que tomar esto en cuenta ya que si se la vende en un precio más bajo habrá una ganancia y no una pérdida de la Hostería.</p> <p>Por los nuevos cambios que sufrirá el mercado turístico por la crisis de salud del COVID-19 la empresa debe realizar una revisión de los precios expuestos tanto al público como hacia las agencias de viajes para poder ofertar una tarifa menor y continuar siendo relevante en el mercado.</p> <p>El mercado de agencias de viajes se fija mucho en los precios que se le ofrecen, al ser un negocio intermediario debe tener ganancias sobre las tarifas ofertadas, por esto muchas de las desventajas que pueden afectar a otros mercados como la distancia de la hostería hacia el centro histórico pueden ser ignorados si se oferta una mejor tarifa que la competencia.</p> <p>En consideración a lo previamente mencionado aquí hay algunas recomendaciones para captar dicho mercado:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajar precios a tarifas corporativas.</li> <li>- Contar con planes de pago.</li> <li>- Ofrecer siempre gratuidad en habitaciones para el guía y chofer cuando haya disponibilidad de habitaciones, (Se puede pactar que entre semana los guías y choferes tengan gratuidad en el alojamiento y los fines de semana paguen una tarifa mínima).</li> <li>- Preseleccionar habitaciones para guías y choferes, (Estas pueden ser las habitaciones pequeñas del primer bloque que sirven como matrimoniales).</li> <li>- Tal como se ofrece en las tarifas actuales, incluir una gratuidad por cada cierto número de habitaciones reservadas.</li> <li>- Ofrecer premios o gratuidades al personal de las agencias que trabajen más con Hostería Durán.</li> </ul>
Objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revitalizar el mercado de agencias de viajes.</li> <li>2. Aumentar el flujo de huéspedes entre semana.</li> </ol>
Resultado esperado.	Aumentar el flujo de turistas a Hostería Durán que la visitan de parte de agencias de viajes.

Tabla 116: Propuesta para la mejora de los servicios (Alojamiento). (Vidal, 2020)

<b>Realizar un fam trip para las operadoras y agencias de viajes locales y nacionales.</b>	
Propuesta.	<p> Junto a la anterior propuesta de la campaña de marketing dirigida a agencias de viajes se realizara un fam trip para que se tenga un acercamiento más personalizado con los agentes de viajes.</p>
Razones de la propuesta.	<p> Presentar Hostería Durán a los diferentes agentes de viajes del país demostrando los servicios y las ventajas de utilizar este establecimiento como principal sitio de hospedaje en la ciudad de Cuenca.</p> <p> Deben realizarse dos fam trips, uno para agencias locales y otro para agencias nacionales.</p> <p> Por la situación actual que está viviendo el país por la crisis del COVID-19 se debe hacer un análisis de las agencias de viajes que sigan en el mercado cuando el mercado turístico se estabilice.</p> <p> Idealmente el fam trip debe realizarse entre semana, en días que no haya una gran afluencia de turistas en el área hotelera, se deben realizar dos fam trips, uno destinado al mercado local y otro destinado al mercado nacional.</p> <p><b>Propuesta de Fam Trip para el mercado local:</b></p> <p> Invitar a las 15 agencias más importantes de Cuenca, dando prioridad a las que ya han trabajado con Hostería Durán. En el fam trip local se incluirá los siguientes servicios, tentativamente el fam trip empezara desde las 11 de la mañana</p>

y terminara a 4 de la tarde, posteriormente se les permitirá a los agentes de viajes disfrutar de las instalaciones del Spa Novaqua.

- Recorrido por las instalaciones de Hostería Durán y el Spa Novacua.
- Una capacitación de los servicios ofertados y las tarifas especiales para estas agencias de viajes.
- Almuerzo en el restaurant “El Tucumán”.
- Uso de las instalaciones del Spa Novaqua.
- Un café y empanadas en el Spa Novaqua.

El costo de este fam trip tendría un promedio de 35 dólares por persona si fuese el producto vendido al público, al ser Hostería Durán directamente el organizador el costo del mismo se reduciría exponencialmente a un promedio de 15 dólares, teniendo en cuenta que los servicios termales serian tomados en cuenta como gratuidades.

Costo aproximado del fam trip para 15 personas es de \$ 225, esto debe ser tomado en cuenta como una inversión para para en un futuro tener mejores alianzas estratégicas con estas empresas.

**Propuesta de Fam Trip para el mercado Nacional:**

Invitar a las 20 agencias más importantes del país priorizando los mercados de Quito y Guayaquil, se invitara a las agencias que ya han trabajado previamente con Hostería Durán con el

objetivo de fortalecer las relaciones profesionales entre las empresas. En el fam trip nacional se incluirá los siguientes servicios:

- Acomodación en habitación doble.
- Desayuno buffet.
- Cena en el restaurant el Tucumán.
- Coctel de bienvenida en el salón los Geranios.
- Recorrido por todas las instalaciones.
- Presentación de los servicios y tarifas especiales.
- Entrada al Spa Novaqua.

Tentativamente el fam trip empezara desde las 3 de la tarde de un día entre semana y terminaría a las 12 del siguiente día, se recomendaría un día martes.

Itinerario.

- Entrega de habitaciones a los asistentes.
- Recorrido por las instalaciones.
- Tiempo para relajación en Hostería Durán.
- Cena en el restaurant “El Tucumán”.
- Presentación de los servicios y tarifas especiales.
- Coctel de Bienvenida.
- Noche de acomodación.
- Desayuno.
- Pase para el SPA Novaqua.

Teniendo en cuenta los servicios ofertados en este fam trip el costo relativo que tendría sería de \$ 75 dólares en promedio,

	hay que considerar que el precio sería mucho más bajo ya que los servicios ofertados saldrían al “costo” para la Hostería.
Objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revitalizar el mercado de agencias de viajes.</li> <li>2. Aumentar el flujo de huéspedes entre semana.</li> </ol>
Resultado esperado.	Aumentar el número de reservas por agencias de viajes.

Tabla 117: Propuesta para la mejora de los servicios (Alojamiento). (Vidal, 2020)

- **Balneario de Hostería Durán.**

Este es otro de los productos “Vaca” que maneja esta área por su bajo costo de mantenimiento y su gran rentabilidad, siendo la principal atracción de la clientela, el servicio del balneario capta la mayoría de los visitantes de Hostería Durán, este producto se lo percibe como un lugar relativamente exclusivo con un costo razonable considerando el costo beneficio que tiene.

El servicio es normalmente muy bueno, en ocasiones por la cantidad de gente que asiste puede complicar la atención en todas las áreas, la principal recomendación para este servicio es intentar organizar de una mejor manera los puestos y los horarios trabajados con el objetivo de tener un mejor rendimiento en el servicio de parte de los trabajadores.

**Propuestas para la mejora de los servicios.**

<b>Paquete “Conoce Hostería Durán”.</b>	
Propuesta.	Realizar un paquete destinado para el target de salidas de escuelas y colegios en el cual se incluirá un snack, un recorrido por las instalaciones y el uso de los servicios termales.
Razones de la propuesta.	<p>Esta propuesta es una estrategia de enganche para que los niños y adolescentes que visiten Hostería Durán traigan a sus padres el fin de semana.</p> <p>La promoción incluye.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrada a todas las instalaciones termales.</li> <li>- Un snack.</li> <li>- Un recorrido completo por la empresa.</li> <li>- Un ticket promocional.</li> </ul> <p>El ticket promocional será el siguiente.</p> <div style="text-align: right;">  </div>
Objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atraer nuevos mercados para Hostería Durán.</li> <li>2. Atraer a familias locales que visiten el área del balneario.</li> </ol>

Resultado esperado.	Generar una mayor aceptación de la clientela y aumentar ventas en los balnearios.
---------------------	---

Tabla 118: Propuesta para la mejora de los servicios (Balneario de Hostería Durán).  
(Vidal, 2020)

<b>Promoción a universidades y colegios.</b>	
Propuesta.	<p>Generar una campaña publicitaria que vaya directamente enfocada hacia el público juvenil de universidades y colegios, en esta campaña se incluirán promociones así como beneficios para las personas que vengan a la hostería.</p> <p>Esta propuesta generaría una mejor aceptación a las instalaciones termales y al mismo tiempo subiría las ventas en la cafetería. Cabe mencionar que este tipo de campañas también sirven como un punto de introducción al público joven a las instalaciones ofertadas por los establecimientos ya que con el tiempo se generara una fidelidad a la marca y las personas que ahora consumen el producto de la Hostería probablemente en una próxima visita optaran por otros servicios como el Spa Novaqua o el restaurant el Tucumán.</p>
Razones de la propuesta.	Al ser Hostería Durán el área con un costo medio entre el spa Novacua y los otros balnearios es perfecta para una campaña publicitaria que tenga como principal objetivo captar al público juvenil el cual regularmente no tiene el poder adquisitivo más alto.
Objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atraer al público juvenil a Hostería Durán.</li> <li>2. Generar una mayor aceptación del producto.</li> <li>3. Incursionar en nuevos mercados.</li> <li>4. Generar fidelidad a la marca.</li> </ol>

Resultado esperado.	Mayor aceptación por el público juvenil y crecimiento en ventas en la boletaría.
---------------------	--

Tabla 119: Propuesta para la mejora de los servicios (Balneario de Hostería Durán).  
(Vidal, 2020)

<b>Promoción en gimnasios.</b>	
Propuesta.	Generar una campaña publicitaria que se centre en atraer el público fitness de gimnasios.
Razones de la propuesta.	<p>Como ha evidenciado esta propuesta uno de los puntos más fuertes que tiene Hostería Durán a su favor son los beneficios ofertados de las aguas termales y como esto puede ayudar a la salud de las personas que la utilizan.</p> <p>Teniendo en cuenta esto una de las nuevas tendencias de mercado que están creciendo es la tendencia del fitness, el trabajo en los gimnasios, crossfit y demás deportes regularmente causan un desgaste muscular constante, se ha comprobado que el agua termal de Hostería Durán tiene cualidades que ayudan a la regeneración muscular.</p> <p>Una campaña publicitaria con diferentes beneficios ofertados a gimnasios y centros de entrenamiento puede atraer un público con afluencia constante a Hostería Durán.</p> <p>De la misma forma este es un mercado que tiene una dieta muy estricta, en la carta del restaurant El Tucumán existen platos para este target, si se logra captar este mercado posiblemente habría una alza en las ventas del restaurante.</p>

Objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incursionar en el mercado fitness para Hostería Durán.</li> <li>2. Aumentar la afluencia en áreas como el restaurante Tucumán.</li> </ol>
Resultado esperado.	Generar una mayor apertura el mercado fitness que es una de las tendencias que se encuentran en constante crecimiento.

Tabla 120: Propuesta para la mejora de los servicios (Balneario de Hostería Durán).  
(Vidal, 2020)

- **Salón de eventos: Los Geranios.**

El salón de eventos tiene una percepción alta por el público, a pesar de esto este servicio se identifica como un producto interrogante, lo que significa que no hay una proyección clara de hacia donde se está dirigiendo, al ser dependiente del restaurante el Tucumán en su mayoría de operaciones. Hay que tener en claro que para mejorar la aceptación de ambos servicios hay que buscar un mercado específico que capas de consumir los dos productos a la vez.

Entre las recomendaciones para manejar este producto sería incursionar en el mercado de reuniones pequeñas como son las fiestas de té, baby shower y reuniones empresariales. Al ser este un salón de eventos pequeño completamente implementado con los elementos necesarios para cumplir las necesidades de este tipo de reuniones se pueden empezar a realizar promociones como por ejemplo, que un día a la semana exista un buffet que incluya bocadillos, y todo tipo de bebidas no alcohólicas para personas que buscan hacer reuniones pequeñas.

## Propuestas para la mejora de los servicios.

<b>Incorporación de micro-eventos.</b>	
Propuesta.	<p>Implementar nuevos tipos de eventos ciertos días de la semana, por ejemplo fiestas de té y desayunos empresariales.</p> <p>Uno de los mercados que se mantiene fuerte es el de reuniones de té, para captar dicho mercado se pueden realizar promociones específicas como un buffet con repostería y bebidas calientes una vez a la semana, en el mismo se ofrecerán diferentes juegos como cartas y otros juegos de mesa.</p> <p>Otro target que se puede considerar es el de las reuniones empresariales, normalmente estas se realizan en la mañana, entre las 10:00 y 12:00, para aprovechar este mercado se puede ofrecer paquetes de “Brunch” con menús específicos que se adapten a las necesidades de los clientes.</p>
Razones de la propuesta.	Por la sinergia existente entre el salón de eventos y el restaurant “El Tucumán” se debe tomar en cuenta una propuesta que incluya estos dos servicios, juntando tanto el uso del salón de eventos como los alimentos provenientes del restaurante, esto ayudará a mejorar los ingresos por parte de ambos servicios.
Objetivos.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Incursionar en nuevos mercados para Hostería Durán.</li><li>2. Aumentar la afluencia en áreas como el restaurante Tucumán y el salón de eventos los Geranios.</li></ol>
Resultado buscado.	Aumentar el uso de las instalaciones promocionadas, mejorar el ingreso que se recibe del salón de eventos.

Tabla 121: Propuesta para la mejora de los servicios (Salón de eventos Los Geranios). (Vidal, 2020)

- **Chanchas de tenis y futbol.**

La existencia de las canchas deportivas va ligada a la complementación de los servicios de una hostería, en el caso de Balnearios Durán las mismas no tienen una mayor relevancia económica como el resto de servicios, este es considerado un producto interrogante ya que no tiene una gran relevancia económica y su crecimiento no tiene una proyección clara.

Para una mejora en la aceptación del público en las mismas no se debe realizar una promoción masiva para su uso, lo que debe realizarse son nuevos planes para implementar nuevos servicios que pueden ser complementados con las mismas. Una de las recomendaciones que se puede dar para la mejora de la aceptación en las canchas es la implementación de servicios relacionados con la salud física, implementando un fitness center en las instalaciones de la empresa, una de las nuevas tendencias de mercado que se está abriendo paso es el de la salud física y mental. La implementación de un fitness center en el que se incluyan servicios como gimnasio, clases de yoga, terapias con aguas termales y el uso del resto de instalaciones puede ser un paso a que la empresa incursione en nuevos mercados y utilice de una mejor manera las instalaciones que ya tiene a su disposición.

## Propuestas para la mejora de los servicios.

<b>Implementación de un fitness center en las instalaciones de la empresa.</b>	
Propuesta.	<p>Mediante la implementación de un fitness center en el que se incluyan servicios como gimnasio, clases de yoga, terapias con aguas termales y el uso del resto de instalaciones puede ser un paso a que la empresa incursione en nuevos mercados y utilice de una mejor manera las instalaciones que ya tiene a su disposición.</p> <p>La implementación de servicios relacionados con la salud física no solamente ayudara a atraer a nuevos mercados sino impulsara el uso continuo de diferentes instalaciones anteriormente no tan utilizadas.</p>
Razones de la propuesta.	<p>El poco uso de las canchas no representa una ganancia considerable para la empresa, a pesar de que estas sean un servicio complementario tanto para el área de alojamiento y los balnearios estos pueden ser potenciados de una mejor manera para optimizar su uso.</p> <p>Desafortunadamente la implementación de un centro como este conllevaría una inversión muy grande, es recomendado realizar un estudio previo para considerar aplicar un modelo de negocio como este en las instalaciones de Balnearios Durán.</p>
Objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar la aceptación de las canchas de tenis, racket y futbol.</li> <li>2. Incursionar en el mercado fitness.</li> </ol>
Resultado buscado.	Aumentar los ingresos de las canchas deportivas.

Tabla 122: Propuesta para la mejora de los servicios (Canchas de tenis y fútbol).  
(Vidal, 2020)

#### 4.2.9 Desarrollo del Brief publicitario.

En la siguiente matriz se realizara un brief publicitario para toda el área de Hostería Durán, se mencionara un análisis de los antecedentes, objetivos propuestos de la campaña, opiniones de la competencia, la personalidad de la marca, el segmento al que se quiere llegar, los beneficios que obtendrían los clientes, el mensaje de la publicidad, el tono que debe llevar la publicidad y los canales por los cuales debe distribuirse.

<b>Brief creativo para la promoción de Hostería Durán.</b>	
<b>Antecedentes:</b>	<p>Por lo general la publicidad de la hostería se centra en publicidad en las redes sociales, este es uno de los métodos de comunicación más modernos y utilizados. Si bien se ha dado a conocer por las bondades curativas del agua termal sus campañas publicitarias no están centradas en sus beneficios, esto se ha difundido más de boca a boca que por su publicidad.</p> <p>Actualmente Hostería Durán se vende como un lugar recreativo ofreciendo una estada regularmente más familiar.</p>
<b>Objetivo de la publicidad:</b>	Atraer nuevos mercados a Hostería Durán con el principal objetivo de potenciar el área de alojamiento, enfocándose primordialmente en los beneficios que ofrecen las aguas termales, también dando relevancia a los demás servicio complementarios que tienen a su disposición.

<b>Opinión de la competencia:</b>	Hostería Durán no temen una competencia directa por la naturaleza de los servicios que se ofertan en el establecimiento, su principal amenaza en este ámbito son otras hosterías como lo son Caballo Campana y Dos Chorreras. Pero en su caso estas no ofrecen el servicio adicional de las aguas termales.
<b>Personalidad de la marca:</b>	Anteriormente se ha hablado de la personalidad de la marca y como esta trabaja para ser considerada un establecimiento familiar.
<b>Segmento:</b>	Anteriormente se realizó un análisis más completo de la segmentación de Hostería Durán.
<b>Beneficio:</b>	Los beneficios de visitar el establecimiento son varios considerando la razón de su visita, primordialmente los beneficios de las aguas termales y la relajación que viene con ellas es uno de los puntos más fuertes de la empresa.
<b>Mensaje:</b>	“Visite Hostería Durán, un lugar de relajación para todos.”
<b>Tono:</b>	El tono utilizado debe representar a la personalidad de la marca, debe priorizar la elegancia del establecimiento y la relajación que ofrece a sus visitantes.
<b>Canales:</b>	Se debe empezar a abrir nuevos canales de dialogo con agencias de viajes y otras empresas turísticas, para promocionar el producto internamente con las mismas y tener un flujo de grupos de extranjeros constante.  El manejo de las redes sociales es crucial actualmente, se debe priorizar la promoción a segmentos del mercado entre los 30 y 50 años que tengan familias y puedan visitar la hostería para la relajación ofertada.

	<p>De igual manera se debe empezar a promocionar en universidades, priorizando el uso de las instalaciones termales y de alimentos, proponiendo nuevas promociones para así captar a un nuevo público.</p> <p>También debe promocionarse nacionalmente en las diferentes terminales aéreas y terrestres del país con vallas publicitarias que busquen acoplarse al entorno en el que se exhiben.</p>
--	--

Tabla 123: Briefing publicitario. (Vidal, 2020)

### 4.3 Conclusión del cuarto capítulo.

Mediante el estudio de los procesos actuales del establecimiento, en este capítulo se propuso una reestructuración completa del organigrama y una clara explicación del porque es necesario un cambio de las diferentes áreas en el mismo, de igual manera se detalló la nueva organización de las áreas y departamentos, en base al detalle de los mismos se realizó una nueva estructuración de las funciones que deben cumplir todos los puestos que constan en el nuevo organigrama.

Posteriormente se realizó una propuesta para la reestructuración de la filosofía empresarial, el nuevo cambio en la misma pretende generar una respuesta positiva del mercado externo al mismo tiempo de mejorar las relaciones entre los cargos internos, en la nueva filosofía se estructuró la misión y la visión con el principal objetivo empatizar de una mejor manera con el público externo y contentar al público interno.

En base a una revisión de la estructura interna de Hostería Durán que incluye los costos, habitaciones y servicios ofertados. Se realizó un análisis del área en el que se incluyen diferentes matrices como la de la segmentación de la demanda, de la posición

de la imagen y el análisis e BBC, posteriormente los resultados obtenidos de las matrices se utilizaron para generar una propuesta de manejo individual de cada uno de los servicios ofertados, aquí se detalló el estado de cada servicio, los puntos que deben ser trabajados y las estrategias específicas que se deben aplicar para el mejor manejo de cada producto ofertado.

Finalmente se realizó una propuesta de briefing publicitario en la cual se detallar estrategias específicas para la mejor promoción de Hostería Durán como un producto unificado, también se mencionó a los nuevos mercados que deben buscarse y como incursionar en ellos.

## **5. Capítulo cuarto: Revisión de los comentarios tratados en la reunión con el Presidente y Gerente de Balnearios Durán.**

### **5.1 Introducción del quinto capítulo.**

Como capítulo final de este proyecto se analizara de los temas tratados en la reunión realizada el día miércoles 4 de Junio del 2020, en dicha reunión se presentaron las propuestas para la mejora de los servicios de Hostería Durán a José Eduardo Suárez Presidente de la empresa y el Ing. Wilmer Limas Gerente de Balnearios Durán y como invitado para tomar notas estuvo presente el Ing. Diego Vidal.

Como principal objetivo de este capítulo es observar la validación de las propuestas con el público de los directivos de la empresa para poder tomar nota de los comentarios relacionados a cada uno de los puntos expuestos.

### **5.2 Revisión de las recomendaciones aportadas por los directivos.**

Para la reunión se realizó una presentación en PowerPoint consta de un resumen de las propuestas planteadas en este trabajo, en la presentación se incluyó la propuesta de organigrama, misión, visión y las propuestas para la mejora de los servicios.

Para la asistencia a la reunión se envió un mail a cada uno de los directivos presentes, el cual es el siguiente:



Imagen 40: Mail de convocatoria a la reunión (Ing. Wilmer Limas) (Vidal, 2020)



Imagen 41: Mail de convocatoria a la reunión (Sr. José Suárez) (Vidal, 2020)

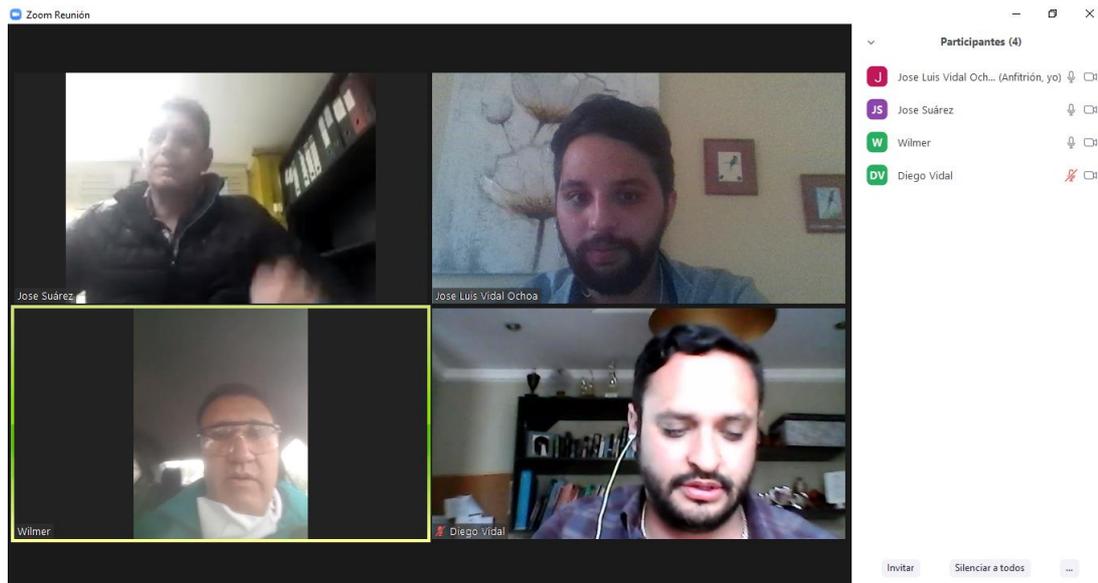


Imagen 43: Captura de pantalla de la reunión realizadas (Vidal, 2020)



Imagen 44: Captura de pantalla de la reunión. (Vidal, 2020)

A continuación se realizara un resumen de la reunión realizada tomando en consideración cada uno de los puntos expuestos previamente.

### 5.2.1 Referente a la propuesta del organigrama:

No hubo comentarios profundizando en este tema, según su perspectiva la propuesta estaba bien estructurada y se puede tomar en cuenta en un futuro.

### **5.2.2 Referente a la propuesta de la misión:**

Con referencia a la misión del establecimiento José Eduardo Suárez comento lo siguiente: “Me parece que está muy bien y es objetiva.” (Vidal, 2020)

### **5.2.3 Referente a la propuesta de la visión:**

Considerando los puntos tratados en la visión propuesta la cual era la siguiente:

*“Convertirse en los próximos 10 años en la hostería líder en calidad y atención al cliente en el austro y del país, reconocida por su manejo sustentable de los recursos naturales y de sus servicios termales, posicionándonos como un eje de desarrollo del turismo local. Brindando un ambiente laboral óptimo para sus trabajadores y buscando el crecimiento económico a sus accionistas, colaboradores y a la parroquia.”* (Vidal, 2020)

Hubo dos claros comentarios por parte de los directivos:

José comento que: *“Debes ser cuidadoso con las autoridades de la parroquia, y de manera directa no participamos en fiestas y cosas así, pero generamos trabajos directos e indirectos, por ahí cambiar en el sentido, con un cambio no a la parroquia si no a la ciudadanía y a los usuarios.”* (Vidal, 2020)

Wilmer acoto que: *“Se debería mencionar a la población del área no a la parroquia en general porque la junta parroquial en realidad ha generado problemas sobre el manejo del agua en vez de ser un apoyo para la empresa.”* (Vidal, 2020)

Considerando estos puntos mencionados se reestructuro la propuesta de la visión, la cual quedo de la siguiente manera:

*“Convertirse en los próximos 10 años en la hostería líder en calidad y atención al cliente en el austro y del país, reconocida por su manejo sustentable de los recursos naturales y de sus servicios termales, posicionándonos como un eje de desarrollo del turismo local. Brindando un ambiente laboral óptimo para sus trabajadores y buscando el crecimiento económico a sus accionistas y colaboradores.” (Vidal, 2020)*

### **5.2.3 Referente a las propuestas de la creación de nuevos paquetes:**

- **Paquete Salida de amigas:**

En consideración al paquete de Salida de amigas se mencionó lo siguiente:

*José: “Esta realidad pertenece a pre COVID19 y en primera instancia esta lo adecuado, pero debemos cambiar en el caso de la pandemia. Paquete está bien estructurado y puede tomarse a consideración en un futuro.”*

*Wilmer: “Es en virtud de sacar costos por áreas y marketing y el área de alojamiento, por temas de marketing es más familiar lo único que tendríamos que ajustar en la tesis referente al marketing, siempre es importante, en líneas generales le ve bien, pero pueden ajustar un poco.”*

Básicamente aquí se expresó que el paquete estaba bien estructurado, que lo único que se puede cambiar es el costo real del mismo que debe ser calculado por el departamento de marketing.

- **Paquete despedida de solteros:**

Este paquete no tuvo ningún comentario, se lo considero bien estructurado y con una posible aplicación a futuro.

#### **5.2.4 Referente a la aplicación de amenitas reutilizables:**

No hubo ningún comentario por este tema y se concordó que es una posible idea que puede aplicarse en un futuro.

#### **5.2.5 Referente al mantenimiento de los jardines y áreas infantiles:**

En concordancia a esto José acoto lo siguiente:

*José “Hostería Durán contrata una empresa de empresa de mantenimiento, por la pandemia no han ido a recortar el pasto ni a arreglar las plantas están bien más aun con todas las características que tienen las áreas naturales y que todo se ira a la parte alta y eso ya no estará así y de igual manera irán a la parte alta cerca de la cancha de tenis.”*

#### **5.2.6 Referente al plan de ventas con agencias de viajes operadoras:**

No hubo ningún comentario, los dos directivos estuvieron de acuerdo con la propuesta.

#### **5.2.7 Con referencia a las propuestas de Fam Trip:**

- **Fam trip local.**

En consideración a esta propuesta los directivos estuvieron de acuerdo y mencionaron que se puede tomar en consideración algo así para captar el mercado.

- **Fam trip Nacional.**

En consideración a este tema los directivos comentaron que eptaban planteando una idea similar previamente a la pandemia del coronavirus. Que la idea era similar pero se la iba a realizar con un tour al centro histórico o a Gualaceo o Chordeleg.

### **5.2.8 Con referencia al paquete del balneario “Conoce las Termas de Baños”:**

Principalmente se comentó que ya existe un paquete similar el cual se llama “Expedición Científica” que normalmente se oferta a los colegios y escuelas los fines de semestre o para salidas de campo. Se lo creo para que sea un poco más didáctico ya que las escuelas no pueden ir a un establecimiento solo por fines recreativos.

### **5.2.9 Con referencia a las de promocionar los servicios en universidades y colegios:**

José y Wilmer concuerdan con esta idea, ya que puede ser un método de introducción a la empresa para nuevos mercados.

### **5.2.10 Con referencia a las de promocionar los servicios en gimnasios:**

Se mencionó que una propuesta similar se realizó hace aproximadamente 2 años, la misma no dio resultados favorables.

*José menciono que: “Ya se lo hizo hace 2 años y no dio resultados, en gimnasios y crossfits y no funciona. Tuvo muy baja la aceptación y cuantificando entregando promociones y no funciona, con los fisioterapistas de la provincia si nos envían sus clientes para rehabilitaciones de cualquier tipo y muchos médicos como Rómulo Idrovo y Miguel Molina, se puede reactivar por que la idea fue buena se pude volver, los fisioterapistas fue un éxito y vamos a volver con el tema una vez que regresemos al post COVI-19”.*

### **5.2.11 Con referencia a la imagen del restaurant “El Tucumán”:**

Esta propuesta fue repasada pero se mencionó que sobre el cambio actual de la imagen del restaurante, y como por la adaptación actual no se podría implementar elementos del antiguo estilo como la mantelería por la realidad actual del COVID-19.

Wilmer comento lo siguiente: *“Mantelería ya no va en restaurantes, y ahora las mesas tienen que ser desnudas por las normas de bioseguridad, el montaje de las mesas debe realizarse cuando lleguen los comensales. Y el cambio se ha dado por las condiciones de servicio actuales.”*

#### **5.2.12 Con referencia a la incorporación de micro eventos:**

Esta propuesta no tuvo comentarios los directivos estuvieron de acuerdo y creen que puede tomarse en cuenta a futuro.

#### **5.2.13 Creación de un fitness center:**

Consideran que es una idea que puede aplicarse en un futuro de la Hostería ya que la realidad actual del COVID-19 no permite que existan inversiones de una gran magnitud, también se mencionó que se debe realizar un estudio para analizar si la propuesta es viable conforme a la realidad de la empresa.

#### **5.2.14 Con referencia a la modernización de la cafetería:**

Según la propuesta expuesta se mencionó que puede ser viable la aplicación de la misma, no hubo comentarios profundizando en el tema.

### **5.2 Conclusión del quinto capítulo.**

En conclusión a los temas presentados en dicha reunión se puede ver una gran aceptación de parte de los directivos conforme a la propuesta planteada, en consideración a esto las correcciones y observaciones son relativamente pequeñas enfunchándose más en ajustes de las propuestas y no en cambios estructurales considerables en las mismas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado hay que considerar que si bien algunas de las propuestas aquí presentadas han llegado a ser similares a algunas estrategias planteadas por la empresa esto puede considerarse un indicador positivo ya que el nivel de aprendizaje del estudiante le ha permitido generar estrategias similares a las que una empresa ha propuesto.

## **Conclusiones generales del trabajo.**

El inicio de la propuesta determinó un marco teórico y legal en los cuales se determinan términos que pueden ser esenciales para entender de una mejor manera la empresa Balnearios Durán y de los aspectos que pueden influenciar a la misma.

Posteriormente se realizó un análisis de la situación actual del país, provincia, cantón y parroquia con el principal objetivo de caracterizar los factores que pueden afectar a la empresa. De igual manera se realizó un análisis de toda la historia de la empresa Balnearios Durán y de la realidad actual de la misma considerando todas sus etapas de desarrollo.

Mediante un análisis profundo de la situación actual de la empresa ha podido concluir que se encuentra en una posición muy favorable en el mercado actual, a criterio del estudiante para poder mejorar la aceptación por parte público se deben realizar pequeños cambios estructurales en la organización interna para mejorar la comunicación y orden, de igual manera debe enfocarse en buscar nuevos mercados diversificando con esto su catálogo de productos evolucionando con las nuevas tendencias.

En base a la formación académica adquirida en los años de estudio y practicas pre-profesionales se han presentado propuestas que pueden ayudar a la mejora de los diferentes servicios ofertados en el área de alojamiento, las mismas que se han puesto a disposición de la empresa para que sean utilizadas a conveniencia de la misma.

## **Recomendaciones.**

Ya concluido este trabajo de titulación el mismo estará a disposición de la empresa, se recomendaría una revisión detallada por parte de los directivos de Balnearios Durán para que los mismos concluyan si las propuestas que constan en la tesis pueden ser aplicadas en la realidad del establecimiento y de esta manera se cumplir las metas planteadas.

Adicionalmente se recomendaría que Balnearios Durán empiece a realizar un mayor acercamiento concretando alianzas estratégicas con otras empresas en el ámbito turístico para poder generar un crecimiento constante en el mercado local y nacional.

De igual manera se recomienda que la empresa continúe con los planes de capacitación constante como los que se están aplicando actualmente para mejorar en el uso de nuevos equipos tecnológicos por parte del personal y mejorar la atención con cursos de idiomas.

De igual manera como se mencionó previamente se recomienda aplicar la propuesta del organigrama principalmente para mejorar la organización de algunos puestos y la comunicación interna que en algunas ocasiones puede ser considerada deficiente.

Se recomienda fuertemente mejorar la organización principalmente en el área de ventas y marketing asignando personal específicamente para el trato con la clientela y la organización de la promoción de los servicios.

## **Bibliografía**

- Global Travel Consulting. (2014). *Operación hotelera*. Obtenido de Global Travel Consulting: <http://www.globaltravelconsulting.com/>
- Noma Publicidad & Equilibrio Estudio. (2019). *Hosteria Dos Chorreras*. Obtenido de Hosteria Dos Chorreras: <https://hosteriodoschorreras.com/>
- A. M. Martínez-López, A. Vargas-Sánchez. (2013). Factores con un especial impacto en el nivel de innovación del sector hotelero español . *Tourism & Management Studies*, 7-12.
- Agencia de Regulacion y Control de Electricidad. (2018). *ESTADISTICA ANUAL Y MULTIANUAL del Sector Electrico Ecuatoriano*. Quito: N/A.
- Aguilar, I. (10 de Julio de 2018). Azuay llegó a 853.000 habitantes en el 2018. *El Tiempo*.
- Arcos & Javier. (2000). *Turismo de Salud: Termalismo y balnearios*. Tirant lo Blanch.
- Banco Central del Ecuador. (16 de Abril de 2019). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://sintesis.bce.fin.ec/BOE/OpenDocument/1602171408/OpenDocument/pendoc/openDocument.faces?logonSuccessful=true&shareId=1>
- Constituyente, A. (2008). *Constitucion del Ecuador*. Montecristi.
- Departamento de petrologia y Geoquimica ( Universidad Compluense de Madrid). (s.f.). *ATLAS DE ROCAS ÍGNEAS*. Obtenido de ATLAS DE ROCAS ÍGNEAS: <https://petroigne.wordpress.com/rocas-volcanicas/riolita/>
- Duran Aleman, F. (2019). *BAÑOS DEL ESPIRITU SANTO*. Cuenca.
- Ekos. (2018). Azuay una provincia con buenos niveles de actividad económica. *Ekos*, N/A <https://www.ekosnegocios.com/articulo/azuay-una-provincia-con-buenos-niveles-de-actividad-economica>.
- Ekos. (2018). Mejores ciudades para vivir. *Ekps*, N/A <https://www.ekosnegocios.com/articulo/mejores-ciudades-para-vivir>.
- GAD del Canton Cuenca. (2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del Canton Cuenca*. Cuenca.
- GAD parroquial de Baños. (18 de Agosto de 2015). *GAD parroquial de Baños*. Obtenido de GAD parroquial de Baños: [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdocumentofinal/0160025420001\\_PDyOT\\_BANOS\\_2015\\_14ago\\_14-08-2015\\_16-41-17.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0160025420001_PDyOT_BANOS_2015_14ago_14-08-2015_16-41-17.pdf)

GEOTECNIA FACIL. (2019). <http://geotecniafacil.com/tipos-fallas-geologicas/>.  
Obtenido de GEOTECNIA FACIL: <http://geotecniafacil.com/tipos-fallas-geologicas/>

Gobierno parroquial de Baños. (2018). *Baños Gobierno Parroquial*. Obtenido de Baños Gobierno Parroquial: <http://parroquiabanos.gob.ec/division-politica/>

Gobierno Provincial del Azuay. (2015). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del Azuay actualizado*. Cuenca.

Hacienda Chorlavi. (2020). *Hacienda Chorlavi*. Obtenido de Hacienda Chorlavi: <https://www.haciendachorlavi.com/es-es/servicios>

Hosteria Duran. (2018). *Hosteria Duran*. Obtenido de Hosteria Duran: <http://www.hosteriaduran.com/es/inicio/>

Hosteria La Andaluza. (2020). *Hosteria La Andaluza*. Obtenido de Hosteria La Andaluza: <https://www.hosteriaandaluza.com/es-es/amenities>

INEC. (2010). *Fascículo provincial Azuay*. Quito.

INEC. (2011). *Ecuador en cifras*. Obtenido de Ecuador en cifras.: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas Sociales/Encuesta Estratificacion Nivel Socioeconomico/111220 NSE Presentacion.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Estratificacion_Nivel_Socioeconomico/111220_NSE_Presentacion.pdf)

INEC. (2017). *Medicion de los indicadores ODS de Agua, Saneamiento e Higiene (ASH) en el Ecuador*. Quito.

INEC. (Diciembre de 2019). *INEC*. Obtenido de INEC: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>

INEC. (15 de Abril de 2019). *INEC*. Obtenido de INEC: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Marzo/Boletin\\_mar2019.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Marzo/Boletin_mar2019.pdf)

Marreno, M. (2016). *Glosario de Terminos Hoteleros Turisticos y Relacionados*.

Martí, M. (14 de Agosto de 2014). *Hola.com*. Obtenido de Hola.com: <https://www.hola.com/estar-bien/2014081473141/secretos-aguas-termales/>

Méndez, D. A. (2019). *CIENCIAS MÉDICAS*. Obtenido de CIENCIAS MÉDICAS: <https://blog.ciencias-medicas.com/archives/853>

Ministerio de Turismo. (2014). *Ley de Turismo*. Quito.

MINISTERIO DE TURISMO. (2016). *Reglamento de alojamiento turistico*. Quito: [Acuerdo Ministerial 24](#).

Ministerio de Turismo. (04 de febrero de 2019). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/>

Ministerio de Turismo. (2019). *Rendicion de cuentas 2018*. Obtenido de Ministerio de Turismo : <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/Informe-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2018-MINTUR.pdf>

Ministerio del Ambiente. (2018). *ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE MANEJO DEL PARQUE NACIONAL CAJAS*. Cuenca.

ODS TERRITORIO ECUADOR. (2019). *AZUAY: TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO*. N/A: N/A.

Robles & Romero. (2010). *Diagnostico Councional de la Hosteria Duran y Los Balnearios Duran y el Riñon*. Cuenca.

Rodríguez, A. (11 de Septiembre de 2016). Las enfermedades que matan a los ecuatorianos. *El Telegrafo*.

TERMAS DE PAPALLACTA. (2018). *Termas de Papallacta*. Obtenido de Termas de Papallacta: <https://www.termaspapallacta.com/spa/>

## Anexos:

### Anexo 1: Tarifas de agencias de viajes 2020.



Cuenca, 04 de marzo del 2020

Señores  
**LA MONEDA TRAVEL**

Presente.-

Estimados,

Reciban un cordial saludo en nombre de quienes hacemos Hostería Durán, la Hostería de las Aguas Termales en la ciudad de Cuenca. Nuestra Misión es brindar servicios de hospedaje, alimentación, relajación y bienestar con el más alto nivel de profesionalismo, dentro de un entorno natural, matizado por las bondades de las aguas termales y sus excelentes propiedades curativas.

Hostería Durán se encuentra ubicada a 15 minutos del Centro Histórico de Cuenca, Patrimonio Cultural de la Humanidad, y ofrece para sus pasajeros servicios de alojamiento de alta calidad como el complemento ideal de su estadía en la ciudad. La privilegiada ubicación en el sector de Baños de Cuenca permite a nuestros huéspedes disfrutar de las mejores aguas termales que brotan desde el fondo de la tierra a una temperatura de 75°C (167°F) con propiedades minerales altamente beneficiosas para el tratamiento y cuidado corporal, razón por la cual son visitadas por cientos de miles de personas anualmente. A continuación, presentamos a Usted nuestro portafolio de servicios y tarifas especiales para su Empresa.

#### SERVICIOS Y FACILIDADES:

- 36 acogedoras habitaciones (capacidad máxima de 83 personas) diseñadas guardando armonía con el paisaje natural que nos rodea, creando un ambiente que invita al descanso y a la relajación. Todas nuestras habitaciones cuentan con servicio de internet WiFi limitado, televisión satelital, teléfono, radio despertador, secador de cabello, batas de baño, gorros y toallas para piscina.
- Piscinas y Turcos Termales.
- Termas de Contraste.
- Cava de Barro.
- Restaurante "El Tucumán" con lo mejor de la Gastronomía Francesa y Contemporánea.
- "Yaku" Bar Karaoke con los mejores licores y cocteles en un ambiente distendido.
- Canchas Deportivas.
- Amplios salones para eventos Sociales y Corporativos con capacidad de 15 a 400 personas.
- Amplios salones para eventos Sociales y Corporativos con capacidad de 15 a 400 personas.
- SPA TERMAL "Novaqua" en donde se puede disfrutar de reconfortantes masajes, terapias de relajación, tratamientos de belleza, cava de barro termal, termas de contraste, sauna y baños de cajón, entre otros.

Es muy grato para nosotros poner a su consideración las Tarifas Preferenciales para su Agencia de viajes. A continuación detallamos:

Av. Ricardo Durán - Vía a Baños Teléfono (5937) 289 2485/ 2892486  
[reservaciones@hosteriaduran.com](mailto:reservaciones@hosteriaduran.com) [www.hosteriaduran.com](http://www.hosteriaduran.com)



### TARIFAS DE ALOJAMIENTO 2020



TARIFA PREFERENCIAL LA MONEDA TRAVEL	
TIPO DE ACOMODACION	VALOR POR HABITACION
SENCILLA	USD \$ 55.00
DOBLE (Twin o Matrimonial)	USD \$ 70.00
TRIPLE	USD \$ 90.00
CUADRUPLE	USD \$ 100.00
JUNIOR SUITE	USD \$ 105.00
<b>INCLUYE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desayuno Buffet.</li> <li>- Internet Wifi limitado en todas las áreas de la Hostería.</li> <li>- Uso de instalaciones termales: piscina y turco termal, termas de contraste y cava de barro.</li> <li>- Uso de Canchas de Tenis, Raquet, Mini Fútbol.</li> <li>- Parqueadero gratuito.</li> <li>- 25% de Descuento en Servicios de Spa Novaqua.</li> </ul>	
<b>TARIFAS DE ALIMENTACIÓN</b>	
Almuerzo o Cena menú elegido USD <b>\$15.50</b> (Entrada, plato fuerte, postre). NO INCLUYE BEBIDAS SOFT.	
<b>BENEFICIOS Y GRATUIDADES ADICIONALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 habitación complementaria por noche por cada 12 habitaciones reservadas.</li> <li>✓ Un menú de cortesía por cada grupo de 12 personas en almuerzo o cena en Restaurante "B Tucumán".</li> <li>✓ Dos circuitos Termales complementarios en SPA Novaqua por cada grupo de 12 habitaciones reservadas.</li> <li>✓ Tarifa Especial para guía y chofer:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Habitación Sencilla USD \$ 45.00</li> <li>Habitación Doble USD \$ 55.00</li> </ul> </li> </ul>	
<b>TARIFAS NO INCLUYEN 10% DE SERVICIOS Y 12% DE IVA.</b> <b>TARIFAS NETAS NO COMISIONABLES – APLICA PARA FIT'S &amp; GRUPOS. NO APLICA EN FERIADOS</b> <b>VÁLIDA HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>	

Av. Ricardo Durán - Vía a Baños Teléfono (5937) 289 2485/ 2892486  
[reservaciones@hosteriaduran.com](mailto:reservaciones@hosteriaduran.com) [www.hosteriaduran.com](http://www.hosteriaduran.com)



TARIFAS TERCERA EDAD	
TIPO DE ACOMODACIÓN	VALOR POR PERSONA
EN HABITACIÓN DOBLE Y TRIPLE	USD \$ 30.00
<b>INCLUYE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bebida Tradicional de Bienvenida.</li> <li>- Desayuno Buffet.</li> <li>- Internet WiFi limitada en habitaciones y todas las áreas de la Hostelería.</li> <li>- Uso de Piscinas y Turcos Termales.</li> <li>- Uso de termas de contraste y cava de baño.</li> <li>- Uso de Canchas de Tenis, Raquet, Mini Fútbol.</li> <li>- Parqueadero gratuito.</li> <li>- 25% de Descuento en Servicios de Spa Navoqua.</li> </ul>	
<b>TARIFAS NO INCLUYEN 10% DE SERVICIOS Y 12% DE IVA.</b> <b>TARIFAS NETAS NO COMISIONABLES - APLICA PARA RT'S &amp; GRUPOS.</b> <b>NO APLICA EN PERIADOS</b> <b>VÁLIDA HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021</b>	

TARIFAS RACK DE ALOJAMIENTO	
TIPO DE ACOMODACION	VALOR POR HABITACION
SINCELA	USD \$ 69.00
DOBLE (Twin o Matrimonial)	USD \$ 103.00
TRIPLE	USD \$ 120.00
CUÁDRUPLE	USD \$ 140.00
JUNIOR SUITE	USD \$ 127.90
<b>INCLUYE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bebida Tradicional de Bienvenida.</li> <li>- Desayuno Buffet.</li> <li>- Transfer Aeropuerto - Hostelería - Aeropuerto.</li> <li>- Internet WiFi limitada en todas las áreas de la Hostelería.</li> <li>- Uso de instalaciones termales: piscina y turco termal, termas de contraste y cava de baño.</li> <li>- Uso de Canchas de Tenis, Raquet, Mini Fútbol.</li> <li>- Parqueadero gratuito.</li> <li>- 25% de Descuento en Servicios de Spa Navoqua.</li> </ul>	
<b>TARIFAS NO INCLUYEN 10% DE SERVICIOS Y 12% DE IVA.</b> <b>EN PERIADOS 10% DE DESCUENTO SOBRE TARIFA RACK</b>	



**POLITICAS GENERALES:**

- Para confirmar reservación de habitaciones se solicitará el 50% del valor total del hospedaje y el saldo 3 días antes de la llegada de los pax. En caso de tener crédito abierto con la Hostería, se solicitará carta de respaldo de la reserva.
  - Las reservas de habitaciones se deberá realizar por escrito y especificando claramente los servicios solicitados y serán confirmados por la misma vía.
  - En caso de cancelación de reservas con anticipo se penalizará de acuerdo al siguiente esquema:
    - o Cuando la cancelación de reserva es hasta 15 días antes de la fecha de llegada 0% de penalización.
    - o Cuando la cancelación de reserva es hasta 8 días antes de la fecha de llegada se descontará el 30% del valor del anticipo.
    - o Cuando la cancelación de reserva es hasta 3 días antes se descontará el 50% del valor del anticipo.
    - o Cuando la cancelación de reserva es menos de 3 días se descontará el 100%.
    - o Reservas de habitaciones del día sin confirmación, se respetará la misma hasta las 18h00.
- Check In a partir de las 15h00. Larty Check In se podrá ofrecer de acuerdo a disponibilidad sin cargo adicional.
- Check Out hasta las 12h00. Late Check Out hasta las 17h00 previa confirmación, con cobro adicional del 30% de la tarifa.  
Si el huésped desea utilizar las instalaciones después de realizado el Check Out deberá cancelar por el uso de las mismas.
- Políticas Niños:** Hasta 2 niños menores de diez años sin costo, compartiendo habitación con adultos.
- Niños adicionales menores a 10 años \$ 20.00 + impuestos de IVA y 10% Servicios
  - **Horarios servicios de Alimentación:** desayuno de 07h00 a 10h00, almuerzo de 12h00 a 13h00 y Cena de 19h00 a 22h00.

Esperamos gustosos poder servirte y llegar a mantener una fructífera relación comercial.

En espera de sus gratos noticias, me despido agradeciendo por su atención.

Atentamente,

Mónica Martínez G.  
Ejecutiva de Mercadeo y Ventas  
[myb@hosteriaduran.com](mailto:myb@hosteriaduran.com)

Av. Ricardo Durán - Vía a Baños Teléfono (5037) 289 2485/ 2892486  
[reservaciones@hosteriaduran.com](mailto:reservaciones@hosteriaduran.com) [www.hosteriaduran.com](http://www.hosteriaduran.com)



## Anexo 2: Tarifas Rack 2020, promociones varias y distribución de habitaciones.



Alojamiento "Hosteria Duran" <alojamiento@hosteriaduran.com>

para mí, zorrojlv

Estimado Jose Luis

1 may. 2020 11:54 ☆ ↶ ⋮

A continuación le detallo la información que me solicitó.

### PAQUETES LUNA DE MIEL



#### PLAN NOCHE ROMANTICA

Incluye:

- Habitación Junior Suite
- Bebida tradicional de bienvenida
- Lencería de cama especial
- Arreglo de flores y frutas
- Botella de Vino
- Brocheta de frutillas con chocolate
- Desayuno Buffet
- Circuito Termal SPA NOVAQUA (Piscinas, Turco, Termas de contraste, Sauna, baños de cajón, Cava de fango termal)
- Uso de instalaciones (piscinas de aguas termales, baño turco, termas de contraste, fango termal, canchas deportivas)
- Parqueadero Privado

**Tarifa \$ 140.00 + impuestos.**

#### PLAN SUEÑO DE BODAS

Incluye:

- Bebida tradicional de bienvenida
- Habitación Junior Suite
- Menaje de cama especial
- Arreglo de flores y frutas
- Botella de Vino
- Brocheta de frutillas con chocolate
- Desayuno Buffet
- Almuerzo o Cena (Menú del día)
- Bebidas Soft, cervezas y cocteles ilimitados
- Masaje Relajante con Aromaterapia
- Circuito Termal SPA NOVAQUA (Piscinas, Turco, Termas de contraste, Sauna, baños de cajón, Cava de fango termal)
- Uso de instalaciones (piscinas de aguas termales, baño turco, termas de contraste, fango termal, canchas deportivas)
- Parqueadero Privado

**Tarifa \$ 220.00 + impuestos.**

**No aplica en feriados**

**DISTRIBUCION HABITACIONES**

N°	DISTRIBUCION
101	TRIPLE
102	TRIPLE
103	DOBLE
104	MATRIMONIAL
105	DOBLE
106	MATRIMONIAL
107	MATRIMONIAL
109	MATRIMONIAL
110	TRIPLE
111	TRIPLE
112	TRIPLE
201	TRIPLE
202	TRIPLE
203	TRIPLE
204	DOBLE
205	MATRIMONIAL
206	MATRIMONIAL
207	DOBLE
208	DOBLE
210	TRIPLE
211	TRIPLE
212	TRIPLE
214	TRIPLE
215	TRIPLE
216	TRIPLE
217	TRIPLE
218	JUNIOR SUITE
310	TRIPLE
311	TRIPLE
311	TRIPLE
312	TRIPLE
314	TRIPLE
315	DOBLE
316	DOBLE
317	TRIPLE
301	JUNIOR SUITE
302	JUNIOR SUITE

**TARIFAS RACK:**

Habitacion Sencilla (1 adulto)	\$ 84.18
Habitacion Doble o Matrimonial (2 adultos)	\$ 125.66
Habitacion Triple (3 adultos)	\$ 146.40
Habitacion Cuadruple	\$ 179.34
Habitacion Junior Suite (2 adultos)	\$ 158.60

- Hasta 2 niños de menores de 10 años compartiendo habitación de padres sin costo adicional

Los valores antes indicados ya incluyen impuestos.

**Servicios incluidos:**

- Transfer Aeropuerto - Hosteria - Aeropuerto, (previa reservación)
- Desayuno Buffet.
- Cocktail de Bienvenida en "Yaku Bar Karaoke"
- Uso de Aguas termales: Piscinas, baños turcos
- Termas de contraste.
- Canchas deportivas.
- Internet inalámbrico wireless en todas las habitaciones.
- Periódico local cada mañana en el lobby.
- Estacionamientos las 24 horas con guardiana.
- Caja de seguridad en recepción.
- 25% de descuento en SPA NOVAQUA

Le adjunto un correo como ejemplo de tarifas para agencia de viajes

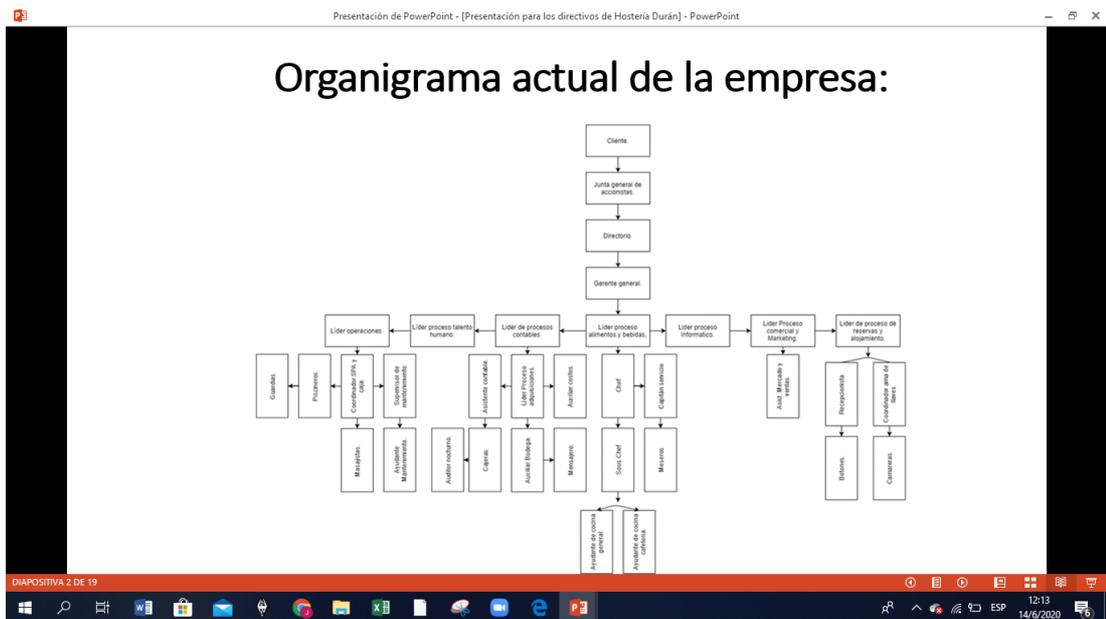
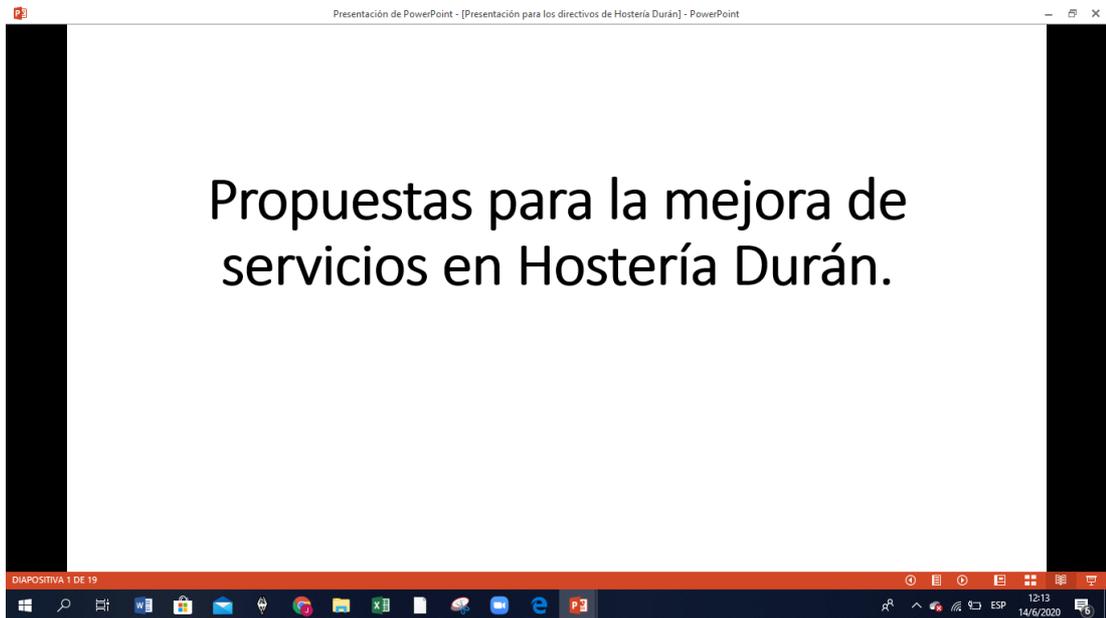
Cualquier inquietud estamos a sus ordenes.

Saludos Cordiales,

Rodrigo Gutierrez C  
 Lider de Reservas y Alojamiento  
[alojamiento@hosteriaduran.com](mailto:alojamiento@hosteriaduran.com)  
 Telf - 2892301-2892302-0991046557



### Anexo 3: Diapositivas utilizadas en la presentación a los directivos de Hostería Durán.





Presentación de PowerPoint - [Presentación para los directivos de Hostería Durán] - PowerPoint

# Visión.

**Actual:**  
 Posicionarnos a mediano plazo, como la empresa local líder en la prestación de servicios hoteleros dentro de nuestra categoría. Aportando con el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores con responsabilidad social y con un crecimiento económico sostenido acorde a las expectativas de los accionistas.

**Propuesta:**  
 Convertirse en los próximos 10 años en la hostería líder en calidad y atención al cliente en el austro y del país, reconocida por su manejo sustentable de los recursos naturales y de sus servicios termales, posicionándonos como un eje de desarrollo del turismo local. Brindando un ambiente laboral óptimo para sus trabajadores y buscando el crecimiento económico a sus accionistas, colaboradores y a la parroquia.

DIAPPOSITIVA 5 DE 19

Presentación de PowerPoint - [Presentación para los directivos de Hostería Durán] - PowerPoint

# Propuestas para la promoción de los servicios en el Alojamiento.

## Paquete día de amigas.

- Ocupación en habitación doble o triple.
- Desayuno buffet.
- Botella de vino por habitación.
- Entrada al SPA Novaqua. ( Piscina termal, termas de contraste , baños turcos, sauna, baños de cajón, cava de lodo)
- Masaje corporal con aceite de chocolate.
- Cena en el restaurant el Tucumán.
- Ingreso a Yaku Bar Karaoke.
- Ingreso a todas las instalaciones de Hostería Duran (Piscina termal, termas de contraste, baños turcos, sala de juegos, canchas deportivas, fango termal).

*Día de amigas.*



Costo: **\$ 115**  
 Incluido impuestos.

Reservas:  
 099 234 0985  
 (07) 289-2485

hosteria duran

DIAPPOSITIVA 6 DE 19

## Propuestas para la promoción de los servicios de Alojamiento.

### Paquete despedida de solteros.

- Ocupación según la disponibilidad de habitaciones (Doble o triple).
- Desayuno buffet.
- Cena en el restaurant el Tucumán.
- Ingreso a Yaku Bar Karaoke con bebidas ilimitadas.
- Uso exclusivo de uno de los salones de eventos (Los Sigales o Los Geranios) El uso de los mismos dependerá de la cantidad de asistentes.
- Ingreso a todas las instalaciones de Hostería Durán (Piscina termal, termas de contraste, baños turcos, sala de juegos, canchas deportivas, fango termal).
- Dos pases para el SPA Novaqua por cada 10 personas que contraten el paquete.



**Plan de despedida de solteros.**

Costo: **\$ 120** Incluido impuestos.

Reservas: 099 234 0985 (07) 289-2485



DIAPPOSITIVA 7 DE 19

## Propuestas para la promoción de los servicios de Alojamiento.

### Implementación de amenities reutilizables.

Implementar amenities reutilizables con el objetivo de reducir el consumo de plásticos en la hostería, mediante la implementación de dispensadores de shampoo lavables con el logo de Hostería Durán.



DIAPPOSITIVA 8 DE 19

Presentación de PowerPoint - [Presentación para los directivos de Hostería Durán] - PowerPoint

## Propuestas para la promoción de los servicios de Alojamiento.

Mantenimiento constante en áreas verdes y juegos infantiles.

Si bien la mayoría de las áreas de Hostería Durán han tenido un mantenimiento constante y se encuentran en muy buen estado, se puede encontrar zonas específicas en donde se necesita una especial atención sobre todo en las áreas infantiles que están a la intemperie que tienen un mayor desgaste por los elementos.



DIAPPOSITIVA 9 DE 19

12:15 14/6/2020

## Propuestas para la promoción servicios en el Alojamiento.

### Acercamiento a operadoras y agencias de viajes.

Realizar una campaña de marketing enfocada al mercado de agencias de viajes ofreciendo mejores precios para las mismas para atraer un público constante entre semana. Bajar precios a tarifas corporativas. Recomendaciones:

- Contar con políticas especiales de pago y crédito.
- Tener acercamiento personalizado a las agencias.
- Ofrecer siempre gratuidad en habitaciones para el guía y chofer cuando haya disponibilidad de habitaciones,
- Preseleccionar habitaciones para guías y choferes, (Estas pueden ser las habitaciones pequeñas del primer bloque que sirven como matrimoniales).
- Tal como se ofrece en las tarifas actuales, incluir una gratuidad por cada cierto número de habitaciones reservadas.
- Ofrecer premios o gratuidades al personal de las agencias que trabajen más con Hostería Durán.

Presentación de PowerPoint - [Presentación para los directivos de Hostería Durán] - PowerPoint

## Propuestas para la promoción de los servicios de Alojamiento.

Realizar un fam trip para las operadoras y agencias de viajes locales.

Propuesta de fam trip para agencias locales:

- Recorrido por las instalaciones de Hostería Duran y el Spa Novacua.
- Una capacitación de los servicios ofertados y las tarifas especiales para estas agencias de viajes.
- Almuerzo en el restaurant "El Tucumán".
- Uso de las instalaciones del Spa Novaqua.
- Un café y empanadas en el Spa Novaqua.

DIAPPOSITIVA 11 DE 19



Presentación de PowerPoint - [Presentación para los directivos de Hostería Durán] - PowerPoint

## Propuestas de mejora de los servicios en el Alojamiento.

Realizar un fam trip para las operadoras y agencias de viajes Nacionales.

Propuesta de fam trip para agencias Nacionales:

- Acomodación en habitación doble.
- Desayuno buffet.
- Cena en el restaurant el Tucumán.
- Coctel de bienvenida en el salón los Geranios.
- Recorrido por todas las instalaciones.
- Presentación de los servicios y tarifas especiales.
- Entrada al Spa Novaqua.
- Tour al Parque Nacional Cajas, en convenio con operadora de turismo.

DIAPPOSITIVA 12 DE 19



Presentación de PowerPoint - [Presentación para los directivos de Hostería Durán] - PowerPoint

## Propuestas para la promoción de los servicios del Balneario de Hostería Durán.

### Paquete "Conoce las Termas de Baños".

Esta propuesta es una estrategia de enganche para que los niños y adolescentes que visiten Hostería Durán traigan a sus padres el fin de semana.

La promoción incluye:

- Entrada a todas las instalaciones termales.
- Un snack.
- Un recorrido completo por la empresa.
- Un ticket promocional.



**¡Gracias por tu visita!**

Este fin de semana eres nuestro invitado.

Reservas:  
099 234 0985  
(07) 289-2485

Este ticket vale por una entrada gratis de un niño acompañado por dos adultos.



DIAPPOSITIVA 13 DE 19

Windows taskbar: 12:15, 14/6/2020

Presentación de PowerPoint - [Presentación para los directivos de Hostería Durán] - PowerPoint

## Propuestas para la promoción de los servicios del Balneario de Hostería Durán.

### Campaña publicitaria para Universidades y colegios.

Generar una campaña publicitaria dirigida a colegios y universidades con el objetivo de introducir a este mercado a los servicios de Balnearios Durán.

Esta es una de las áreas de la empresa que mas se presta para una promoción para este target, por los costos relativamente bajos para los servicios que ofrecen.

DIAPPOSITIVA 14 DE 19

Windows taskbar: 12:16, 14/6/2020

Presentación de PowerPoint - [Presentación para los directivos de Hostería Durán] - PowerPoint

## Propuestas para la promoción de los servicios del Balneario de Hostería Durán.

### Alianzas estratégicas (Gimnasios).

Mediante una promoción ofertada a los gimnasios se intentara captar el target fitness.

Esta propuesta tomara ventaja de uno de los mejores atributos de las aguas termales que es la recuperación de tejidos dañados por los minerales y el calor que ofrecen.

Recomendaciones:

- Ofrecer gratuidades por inscripciones en los gimnasios asociados.
- Promocionar membresías.

DIAPPOSITIVA 15 DE 19

Windows taskbar: 12:16, 14/6/2020

Presentación de PowerPoint - [Presentación para los directivos de Hostería Durán] - PowerPoint

## Propuestas para la promoción de los servicios del Restaurante “El Tucumán”.

### Reestructuración de la imagen del restaurante.

Realizar un estudio de la imagen de la hostería con el principal objetivo de incorporar elementos que den una identidad propia al restaurante.

Al ser uno de los servicios más importantes del área; la imagen del restaurante debe tener una mayor concordancia con la identidad Hostería Durán.



DIAPPOSITIVA 16 DE 19

Windows taskbar: 12:16, 14/6/2020

Presentación de PowerPoint - [Presentación para los directivos de Hostería Durán] - PowerPoint

## Propuestas para la promoción de los servicios del salón eventos “Los Geranios”.

### Incorporación de micro eventos.

Implementar eventos como brunch y reuniones de te en el salón “Los Geranios”.

Para captar dichos mercados se pueden realizar promociones específicas como un buffet con repostería y bebidas calientes una vez a la semana, en el mismo se ofrecerán diferentes juegos como cartas y otros juegos de mesa.

Para captar el mercado de brunch empresarial que regularmente se realiza entre 10:00 y 12:00 am, se pueden crear paquetes de con menús específicos que se adapten a las necesidades de los clientes.

DIAPPOSITIVA 17 DE 19

12:17  
14/6/2020

Presentación de PowerPoint - [Presentación para los directivos de Hostería Durán] - PowerPoint

## Propuestas para la promoción de los servicios del canchas de tenis y futbol.

### Implementación de un fitness Center en las instalaciones de la empresa.

Esta es una propuesta mas arriesgada sobretodo si nos fijamos en las instalaciones actuales de la empresa, el mercado fitness esta en un crecimiento constante, al implementar un fitness center en las instalaciones que no solamente incluya gimnasio sino clases de yoga, terapias en el agua termal y que permita diversificar los servicios y proyectar de una nueva manera el mercado local de Aguas termales.

DIAPPOSITIVA 18 DE 19

12:17  
14/6/2020

## Propuestas de mejora de los servicios de la cafetería “La Vertiente”.

### Modernización del área de servicios externa.

La razón de esta propuesta es que regularmente la cafetería atiende a una mayor cantidad de personas en su área exterior ya que por la proximidad que tiene a las piscinas facilita el consumo por parte de los clientes.

Por las nuevas medidas de distanciamiento social por el coronavirus es necesario modernizar el servicio en esta área para limitar el contacto lo mas posible, implementar botones para llamar al personal del servicio ayudaría de gran manera a cumplir las medidas.