

Artículo original / Original article

La planificación estratégica como enfoque multidimensional en el diagnóstico turístico

Strategic planning as a multidimensional approach to tourism diagnosis

Miguel Briones-Pacheco¹; Elieser Soliz-Quiroz^{1*}

¹Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta, Ecuador

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo realizar un análisis multidimensional en base al diagnóstico situacional en Baños de Agua Santas como caso de estudio. Los materiales y métodos empleados son de carácter descriptivo con enfoque cualitativo; es decir, el levantamiento y tratamiento de la información se realizó por medio de la literatura bibliográfica, adoptando la metodología propuesta por Iván Mendoza Montesdeoca con la realidad del objeto de estudio. Entre los resultados que se pudieron obtener se basan en la construcción de un destino eficiente y competente, en ese sentido, los hallazgos sugieren que el territorio cuenta con una infraestructura adecuada y mecanismos de control interno que permiten un desarrollo eficaz en la actividad turística. Estos enfoques incluyen, el desarrollista caracterizado por ser muy tradicional, y la adopción de procesos con otros territorios; el económico que prioriza la ideología de exportación; el físico enfocado en identificar actividades adecuadas para el territorio como atractivo, producto o destino turístico; y el comunitario, que resalta el desarrollo cultural y social de las comunidades.

Palabras clave: desarrollo comunitario y local; destinos sostenibles; diagnóstico turístico; factores multidimensionales; planificación estratégica

ABSTRACT

The research aimed to conduct a multidimensional analysis based on the situational diagnosis of Baños de Agua Santa as a case study. The materials and methods used are descriptive in nature with a qualitative approach. That is, data collection and processing were carried out through bibliographic literature, adopting the methodology proposed by Iván Mendoza Montesdeoca in relation to the reality of the study object. The results obtained are based on the construction of an efficient and competitive destination. In this regard, the findings suggest that the territory has adequate infrastructure and internal control mechanisms that enable the effective development of tourism activities. These approaches include: the developmental approach, characterized by its traditional nature and the adoption of processes from other territories; the economic approach, which prioritizes an export-oriented ideology; the physical approach, focused on identifying suitable activities for the territory as an attraction, product, or tourist destination; and the community-based approach, which highlights the cultural and social development of local communities.

Keywords: community and local development; sustainable destinations; tourism diagnosis; multidimensional factors; strategic planning

Cómo citar / Citation: Briones-Pacheco, M. & Soliz-Quiroz, E. (2025). La planificación estratégica como enfoque multidimensional en el diagnóstico turístico. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 4 (1), e87. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v4i1.87>



1. INTRODUCCIÓN

El objetivo define hacia dónde se desea llegar, mientras que la planificación establece el cómo alcanzar dicho destino (Peter Drucker). Sin una planificación adecuada, todo se volvería caótico, ya que faltarían normas para organizar la vida y garantizar los derechos de las personas. Esto conllevaría a que cualquier resultado, positivo o negativo, sea impredecible con el tiempo (Figueroa et al., 2023).

El turismo no es una excepción a esta necesidad de organización. Al ser una actividad compleja, en la que la principal amenaza para un territorio radica en la intervención humana, la planificación desempeña un rol fundamental. Para alcanzar un desarrollo turístico sostenible, es necesario establecer objetivos claros y trazar caminos que permitan lograrlo. Como menciona García (2006), la planificación turística puede entenderse como un proceso ordenado que busca el crecimiento o desarrollo de manera sistemática, identificando los elementos que interactúan entre sí.

Existen cuatro enfoques principales en la planificación turística; desarrollista, económico, físico y comunitario (Leiva, 2022). El desarrollista caracterizado por ser tradicional y enfocado en procesos similares a los de otros territorios. El económico prioriza una ideología orientada a la exportación. El físico, se centra en adaptar actividades compatibles con las características del territorio, poniendo énfasis en destacar sus atractivos como destino turístico. Por último, el comunitario valora especialmente la cultura y el desarrollo de las comunidades locales.

Un enfoque sostenible es aquel que integra el manejo del espacio, el bienestar de las comunidades y la preservación de las áreas naturales y culturales. Mero et al. (2022) afirman que la planificación sostenible ha ganado protagonismo en el sector turístico, ya que garantiza el bienestar social y ambiental de los destinos.

Ecuador, un país diverso con un enorme potencial turístico en Latinoamérica, enfrenta importantes desafíos en la gestión para convertirse en un destino competitivo. A pesar de contar con regiones que destacan por sus componentes naturales y culturales, la falta de una planificación sostenible, viable y confiable limita su desarrollo (Doumet, 2022). Este problema se agrava debido a cambios constantes en la estructura del sistema, generados por disputas entre el sector público y privado, así como por la falta de capacitación y recursos que permitan a las comunidades locales desempeñar un papel más activo.

Las principales barreras para el desarrollo turístico en el país incluyen: la falta de capacitación, la ausencia de una perspectiva técnica, cambios de gobierno con políticas inconsistentes y la información desactualizada, afectando la planificación y sostenibilidad (Jiménez & Rey, 2024).

La gobernanza turística en Ecuador está marcada por divisiones políticas y una desconfianza generalizada. Este contexto representa un obstáculo significativo para el desarrollo turístico sostenible, aunque es un problema que puede resolverse con una gestión adecuada. Algunos municipios han logrado avances en la sostenibilidad y la competitividad de sus destinos gracias a esfuerzos autónomos y gestiones efectivas.

A nivel macro, el Ministerio de Turismo de Ecuador (MINTUR) implementó durante el gobierno de Rafael Correa una estrategia de planificación turística sostenible (Ministerio de Turismo, 2007). Esta

iniciativa buscaba ser inclusiva, promover productos turísticos, controlar el flujo de turistas y mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Torres et al., 2022). Sin embargo, los resultados no fueron del todo positivos, debido a que los objetivos se definieron en horizontes de transición demasiado amplios, sin considerar los cambios rápidos en las condiciones de los territorios.

Como menciona Yumisaca et al. (2020), "el turismo es un fenómeno multidimensional en el que participan diversos sectores, como los económicos, políticos, sociales, culturales e históricos, entre otros." Esta característica convierte al turismo en un sistema dinámico, donde la participación de diferentes actores genera impactos positivos al fomentar la colaboración y el desarrollo integral. Por ello, es fundamental realizar análisis territoriales que permitan actualizar la información y facilitar la gestión turística. Un punto clave para el análisis de un destino es concebir el turismo como un sistema amplio y flexible, capaz de adaptarse a los cambios constantes.

En el caso del turismo rural, los destinos enfrentan una competencia compleja, lo que hace necesario implementar estrategias que les permitan mantenerse relevantes. Toro et al. (2015) afirma que "los fenómenos globales que inciden sobre la competitividad de los destinos incluyen la transformación de los gustos y preferencias y la menor duración del ciclo de vida de los productos." Por su parte, Villalonga & Falcón (2021) señalan que "con frecuencia, el concepto de destino turístico se percibe como algo perfectamente delimitado, pero su comprensión completa resulta compleja debido a la naturaleza diversa de la actividad turística."

Mora & Costales (2022) destacan que "el destino, como ámbito donde ocurren la mayoría de las actividades turísticas, genera efectos ambientales, sociales, económicos y culturales." Este concepto enfatiza la importancia de abordar el turismo desde una perspectiva multidimensional para garantizar que los recursos naturales y culturales sean gestionados de manera adecuada. Nolivos et al. (2020) agrega que "la actividad turística orientada al turismo sostenible ha permitido generar ingresos, crear empleo y preservar la arquitectura, cultura y participación activa de los grupos sociales en Ecuador."

En síntesis, el turismo sostenible representa una oportunidad para mitigar los impactos ambientales, mejorar la calidad de vida y garantizar el desarrollo integral de las comunidades. Este enfoque trasciende los beneficios económicos inmediatos, promoviendo un bienestar general que incluye acceso a servicios básicos, salud y educación en los territorios turísticos. El objetivo de esta investigación es desarrollar un estudio de caso mediante un diagnóstico turístico territorial, utilizando un análisis multidimensional en el cantón Baños de Agua Santa.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio adopta un enfoque descriptivo, ya que su objetivo fue realizar el diagnóstico turístico territorial mediante un análisis multidimensional del cantón Baños de Agua Santa. En este contexto, resultó esencial sintetizar las características clave de la población o fenómeno que se relacionaron directamente con el objeto de estudio. Asimismo, la metodología propuesta se fundamentó en un enfoque sistemático que permitió descomponer y analizar los elementos necesarios para identificar hallazgos significativos, apoyándose en una revisión exhaustiva de la literatura existente.

El estudio de caso permitió comprender la relevancia del diagnóstico en la planificación de un territorio específico. Por ello, la investigación se enfocó en una explicación práctica y accesible que facilite la comprensión de la literatura existente. En este sentido, las características del análisis están respaldadas por una base teórica que aborda el impacto y la necesidad de identificar la realidad territorial de un destino turístico. El objetivo fue analizar al destino Baños de Agua Santa desde un enfoque cualitativo, considerando diversos ejes multidimensionales (figura 1).

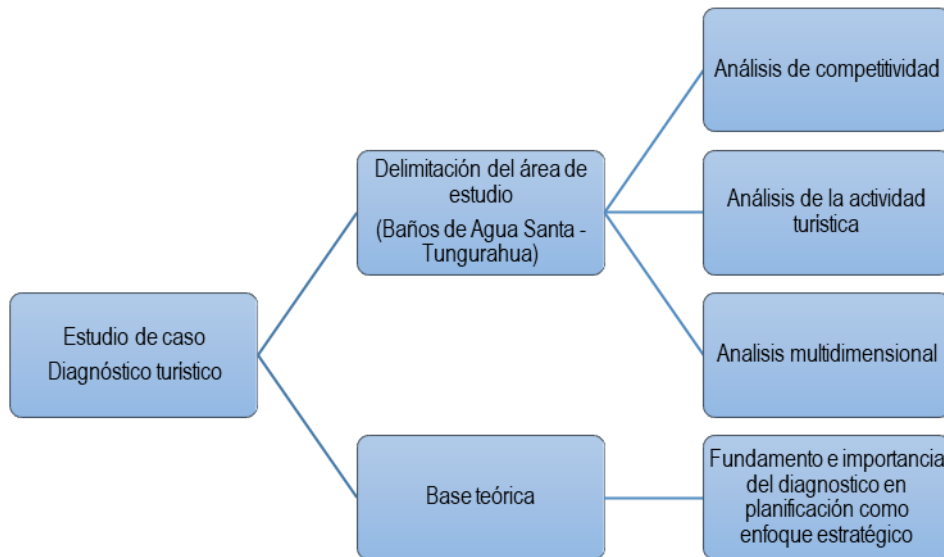


Figura 1. *Enfoque metodológico*

Para alcanzar los resultados de la investigación, se estableció un proceso estructurado que responde al objetivo planteado, considerando dos aspectos principales: la revisión de literatura bibliográfica y las contribuciones propias de los autores. En este contexto, el primer paso consistió en realizar una descripción detallada del enfoque del diagnóstico como una herramienta esencial en la planificación territorial. La delimitación del área de estudio se centró en Baños de Agua Santa, un territorio con características adecuadas para el desarrollo de esta investigación. En este sentido, el análisis se enfocó en caracterizar tres ejes fundamentales: geográfico -ambiental, socioeconómico y político-institucional.

La investigación empleó una matriz de enfoque multidimensional diseñada para recopilar información bibliográfica relevante sobre el objeto de estudio. Esta metodología, desarrollada por el Ing. Iván Mendoza, PhD, tiene como propósito identificar indicadores de sostenibilidad relacionados con actividades de naturaleza turística. Además, el diagnóstico en Baños de Agua Santa incluyó un análisis detallado del sector turístico, abordando aspectos como la infraestructura turística y su relación con los componentes del sistema turístico. Asimismo, se evaluaron las condiciones de competitividad del área de estudio, estableciendo comparaciones con destinos que comparten características similares (figura 2).

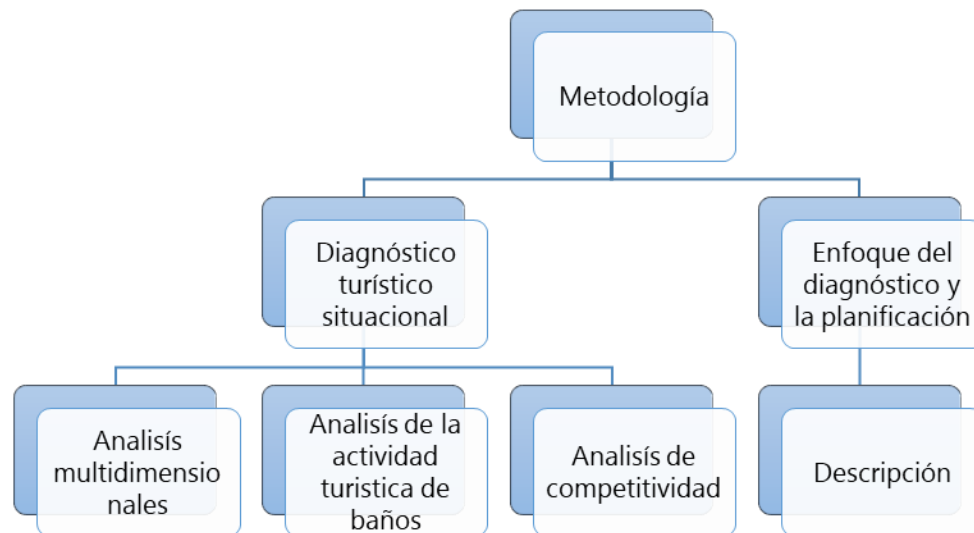


Figura 2. *Proceso metodológico*

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se realizó una revisión bibliográfica con el objetivo de llevar a cabo un análisis situacional del turismo en Baños de Agua Santa, ubicado en la provincia de Tungurahua. Toda la información recopilada se centralizó en el contexto general del territorio, con el propósito de comprender su gestión turística y el funcionamiento de los factores multidimensionales involucrados. Además, se desarrollaron análisis que incluyeron comprensión lectora y síntesis de redacción, permitiendo obtener una visión más profunda y clara sobre la participación de los diferentes actores. En este sentido, el enfoque principal de la investigación se concentró en la última dimensión analizada.

El diagnóstico propuesto abarca tres dimensiones clave, cada una de ellas estructurada en criterios o aspectos específicos que permitieron redactar una reflexión crítica en el contexto del territorio seleccionado como objeto de estudio.

Dimensión geográfica-ambiental: Esta dimensión buscó analizar el área de estudio en términos de sus características naturales, incluyendo la conservación del espacio, las condiciones climáticas y otros aspectos generales. Su objetivo fue evaluar el estado del territorio desde la perspectiva de la gestión ambiental, considerando tanto la intervención pública como la privada.

Dimensión económica-social: Esta dimensión examinó la situación demográfica y social, así como el impacto económico de las actividades desarrolladas en el territorio. Se evaluó el papel que desempeñan los sectores público y privado, determinando si sus gestiones responden de manera adecuada a las necesidades humanitarias y sociales en términos generales.

Dimensión política-institucional: Esta dimensión se consideró el punto de partida para el análisis, ya que permitió evaluar los tipos de proyectos implementados, para fomentar el desarrollo turístico del destino. En este aspecto, se examinaron los planes y proyectos orientados al crecimiento económico, social y ambiental, realizados en coordinación con organismos públicos y privados.

Análisis Multidimensionales

- Dimensión Geográfica

Tabla 1.*Factor Multidimensional Geográfica-ambiental*

Aspectos realizados	Contenido	Fuentes
Ubicación geográfica	<ul style="list-style-type: none"> - Superficie de 3.369.4km² - Rango altitudinal: 2.620 msnm; - Se divide en nueve cantones: Ambato, Baños, Cevallos, Mocha, Patate, Pelileo, Pillaro, Quero, Tisaleo; con 44 parroquias rurales y 9 urbanas. Siendo su capital Ambato. 	(Izurieta, 2018)
Área total del territorio y uso de suelos	<ul style="list-style-type: none"> - La estructura montañosa se complementa con las cordilleras secundarias de Jaramillo en el noreste, Angamarca al occidente y las estribaciones del Sagoatoa o Pilishurco en el noroeste. - Un total de 138.619 hectáreas que están dedicadas a actividades agropecuarias, que equivalen a 71.317 Unidades Productivas Agropecuarias (UPAs). En cuanto al uso ganadero, según datos del Censo Agropecuario del año 2000, existen 40.536 UPAs dedicadas a la actividad ganadera con un número total de 151.259 cabezas de ganado. , 	(Gobierno Provincial de Tungurahua, 2019)
Condiciones climáticas	<ul style="list-style-type: none"> - Temperaturas debido a la altitud que va de 1200 a 5000 msnm y a la influencia de las corrientes amazónicas como la del Atlántico, donde las temperaturas medias varían entre - 4°C en los puntos más altos de la provincia y 20°C en los más bajos. 	(Gobierno Provincial de Tungurahua, 2019)
Paisajes	El volcán Tungurahua	(Avila & Debby, 2020)
Flora y fauna	<ul style="list-style-type: none"> - La variedad de flora de las que podemos mencionar, La Chuquiragua, Almohadilla, Achupalla, Pega Pega, Aliso, Bromelias, Arrayán, Puma maqui, Frailejones, Mortiños, Motilón, Orquídeas, Árbol De Papel, Chocho y el Romero. - La fauna que podemos encontrar desde conejos, lobos de páramo, pumas, osos de anteojos, cervicabras, ranas, sachacuy, dantas, erizos, liebres hasta venados. 	(Gobierno Provincial de Tungurahua, 2019)
Recursos hídricos	En la zona del valle interandino la unidad hidrográfica es el río Ambato, las cuencas de los ríos Cutuchi-Culapachán, Ambato, Patate y Pastaza, que corren por el territorio provincial en sentido norte-sur, suroeste-este, sur y oriente, respectivamente.	(Gobierno Provincial de Tungurahua, 2019)
Conservación de los recursos naturales	El Gobierno Provincial a través de su Dirección de Recursos Hídricos y Conservación Ambiental, dentro del Programa de Aguas y Cuencas de Tungurahua viene desarrollando acciones responsables en favor de los recursos hídricos, especialmente del agua de riego, a fin de garantizar la producción agrícola en las zonas que interviene y contribuir con la soberanía alimentaria.	(Rojano, 2018)

Principales procesos y problemas ambientales	Según el Instituto de Estadísticas y Censos, el 99,88% de las industrias en Tungurahua no cumple con la normativa ambiental que exige el Ministerio del ramo 101 empresas no cuentan con las piscinas de oxidación o las plantas de tratamiento de aguas residuales, que salen de las industrias a diario.	(Gobierno Provincial de Tungurahua, 2019) (INEC, 2010)
---	--	---

Nota. Aspectos Multidimensionales socioeconómico de Baños Agua Santa

Como se observa en la Tabla 1, se ha realizado un análisis detallado sobre el aspecto geográfico de la provincia de Tungurahua, la cual destaca por su gran potencial. Este territorio cuenta con una ventaja estratégica importante: el paso de la columna vial más larga de Sudamérica, lo que refuerza su accesibilidad. Además, Tungurahua posee recursos naturales que atraen a turistas nacionales e internacionales, quienes se sienten atraídos por la conservación de sus productos turísticos, la mayoría de ellos rurales.

Tradicionalmente, cuando se menciona Tungurahua, se asocia con el cantón de Baños de Agua Santa, cuyo nombre se ha consolidado como una marca reconocida. En sus áreas rurales, se ha logrado una excelente coordinación entre los actores locales para gestionar la productividad del sector turístico. Las características climáticas de la región, que varían entre los 4°C y la presencia de recursos hídricos provenientes de las laderas del volcán Tungurahua, hacen de este lugar un destino perfecto para disfrutar de aguas termales. Asimismo, su relieve montañoso, que supera los 1200 metros sobre el nivel del mar, ofrece un escenario ideal para practicar deportes extremos como canopy, kayak en ríos rápidos, tarabitas y salto de bungee. Además, es posible admirar los volcanes, algunos activos y otros inactivos.

Por otro lado, el turismo constituye una fuente importante de ingresos en la región. Sin embargo, desde una perspectiva analítica, se observa que existe una depreciación considerable del suelo, atribuida principalmente a la ganadería y la agricultura, que son las principales fuentes de ingresos de los habitantes de Tungurahua.

- Dimensión Socioeconómico

Tabla 2.

Factor Multidimensional socioeconómico

Aspectos realizados	Contenido	Fuentes
Historia	En Panzaleo se estudian los primeros asentamientos en los años 400 a.C y 500 d.C en lo que hoy se conoce como la provincia de Tungurahua, en ese tiempo se dedicaban a la agricultura, es decir que era su actividad económica desde un inicio donde hacían intercambio de bienes y productos con las poblaciones de sus alrededores en medio de paisajes predominante de clima frío, además de la construcción de casas con materiales propios del lugar en forma rectangular con techo de paja y cercas de cabuya.	(Izurieta, 2018)
Estructura demográfica	- La mayor parte de la población se considera mestiza. - 543.702 habitantes, con una densidad	(Avila & Debby, 2020)

	<p>poblacional de 149 habitantes por kilómetro cuadrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salasaka, Tomabela, Chibuleo, Kisapincha. 	
Principales procesos demográficos	<ul style="list-style-type: none"> - Por cada 100 mujeres existen 94 hombres. - La mayor parte de la población es casada. - La población en su mayor parte no aporta o no es parte del seguro social. - La población de la provincia de Tungurahua, según el Censo del 2010, se encuentra concentrada principalmente en edades jóvenes. 	(INEC, 2010)
Principales fuentes de ingresos de la población	<ul style="list-style-type: none"> - Población ocupada en agricultura, ganadería y pesca. - Población ocupada explotación de minas y canteras. - Población ocupada industrias manufactureras. - Población ocupada actividades de alojamiento y servicio de comidas. 	(INEC, 2010)
Estructura económica	<ul style="list-style-type: none"> - Empleo del Estado. 8,2% - Empleo doméstico 2,4% - Patrono 4,1 - Trabajador no remunerado 38,7% - Socio 1,0% - Independiente. 51,47% 	(INEC, 2010)
Tipo de empresas y emprendimientos cadenas, clústers, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Microempresas. - Pequeñas, medianas y grandes empresas. - Los Clústers de cuero y calzado, carrocerías y textiles, se localizan en el eje norte vía Panamericana hacia la ciudad de Quito y en el eje sur vía Panamericana hacia la ciudad de Riobamba. 	(Izurieta, 2018)
Uso de tecnología e innovación	<ul style="list-style-type: none"> - La tecnología de la información y la comunicación más utilizada por la población es el teléfono celular. 	(Gobierno Provincial de Tungurahua, 2019)
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones para las condiciones de competitividad y producción para la dinámica del sector. - Alcanzar el 40% de los actores que realizan actividades productivas a través de programas de capacitación y asistencia técnica público - privado y comunitario hasta el 2019. 	(Rojano, 2018)
Acceso a mercados	<ul style="list-style-type: none"> - Turismo Nacional e internacional 	(Avila & Debby, 2020)
Cultura y tradiciones	<ul style="list-style-type: none"> - Flora y fauna en Ambato - La virgen de Baños de Agua Santa 	(Rodríguez, 2013)

Nota. Aspectos Multidimensionales socioeconómicos de Baños Agua Santa

En la Tabla 2, análisis del aspecto socioeconómico, es importante desglosar tres criterios clave. Inicialmente, cuando un territorio posee una rica diversidad histórica y estas historias son adecuadamente promovidas, se puede concluir que el sistema turístico está funcionando de manera efectiva, ya que otorgan valor a las culturas, tradiciones y creencias de la población local de Tungurahua.

Un ejemplo destacado de las historias más representativas de la región es la leyenda de la Mama Tungurahua y el Taita Chimborazo. Se narra que un niño jugaba con su perro en las faldas del Chimborazo, alejándose de la población y adentrándose en los páramos. Allí, encontró una comunidad ancestral llamada Yachac, cuyos miembros vestían de blanco y se sentaban sobre sus pies. En esa comunidad, se celebraba una ceremonia, y al finalizar, el niño se acercó al líder de la aldea y le preguntó por qué las montañas se movían tanto. La respuesta del líder fue que las montañas eran como ángeles que estremecían los cielos en señal de gratitud, aunque también podría ser que el Dios Chimborazo estaba mostrando sus sentimientos.

Además, se cuenta que el Taita Chimborazo estaba enamorado de la Mama Tungurahua. Según un anciano, en el cielo se casan, lo que implica que entre las montañas existe una conexión especial. Sin embargo, durante años, el Taita Chimborazo tuvo batallas con el Taita Cotopaxi, cuyas erupciones demostraban cuál de los dos era el más imponente y quién merecía el amor de la Mama Tungurahua. Finalmente, el Chimborazo conquistó el corazón de la Mama Tungurahua, uniendo sus llanuras y creando un hermoso paisaje en el cielo.

En cuanto a la economía de Tungurahua, esta es diversa. Como se mencionó, la agricultura y la ganadería son las principales fuentes de ingreso de la población, pero también se destaca la explotación de canteras y minas. El turismo, impulsado por la industria manufacturera que produce artesanías, también juega un papel fundamental en la economía, promoviendo la cultura y las tradiciones locales.

A lo largo del territorio, especialmente en Baños de Agua Santa, es común encontrar microempresas dedicadas a la prestación de servicios. A pesar de la competencia, los operadores turísticos trabajan en colaboración. Tungurahua es un mercado agrícola y turístico, con las flores cultivadas en Ambato y el turismo de Baños como sus principales fortalezas para el desarrollo económico. Estos sectores no sólo sirven como fuentes de ingresos, sino que también contribuyen a una dinámica y activa economía en la provincia.

Dimensión Político e Institucional

Tabla 3.

Factor Multidimensional político institucional

Aspecto por analizar.	Contenido	Fuentes
Instituciones públicas nivel territorial.	- Gad provincial - Universidad Técnica de Ambato	(Gobierno Provincial de Tungurahua, 2019)
Instituciones públicas, nivel regional/nacional.	- MAATE - MINTUR	(Gobierno Provincial de Tungurahua, 2019)
Importantes políticas públicas que afectan al territorio y su desarrollo turístico.	Poder provincial, Poder hacia afuera: Es el Gobierno Provincial, conformado por todos los actores de la provincia, quien decide y negocia con el Gobierno Central y otras entidades para el desarrollo de la provincia. Poder hacia dentro: Se basa en el	(Izurieta, 2018) (Rojano, 2018)

	principio de que: "Todos deciden, todos acatan"	
Principales proyectos o iniciativas	Centro de Formación Ciudadana Objetivo. - Contribuir a la consolidación de actores sociales e institucionales para fortalecer su acción en el desarrollo local, provincial y nacional, en la búsqueda de sociedades más democráticas y equitativas a través del conocimiento de sus derechos, deberes y la formación ciudadana.	(Gobierno Provincial de Tungurahua, 2019)

Nota.

Aspectos multidimensionales político-institucional de Baños de Agua Santa

En la Tabla 3, se realizó un análisis más profundo debido a la intensa actividad que persiste en el territorio. Existen múltiples organismos públicos y privados que gestionan diversas iniciativas relacionadas con el turismo, ya que reconocen la existencia de un territorio sistemáticamente coordinado entre los actores locales y su gran interés en el sector turístico.

Para empezar, es importante mencionar las instituciones públicas que, a nivel provincial, desarrollan el Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial (PDOT), cuyo objetivo es realizar un diagnóstico completo de la zona, abarcando aspectos sociales, económicos, ambientales y políticos. En este contexto, destaca el esfuerzo del gobierno provincial por adaptar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de manera responsable.

El PDOT es una herramienta de planificación a escala regional que, además de proporcionar características generales del territorio, identifica estrategias de promoción turística con el fin de mejorar el sector de servicios de manera sostenible. Para ello, se implementan planes de acción en colaboración con la Universidad Técnica de Ambato, específicamente con la Facultad de Hotelería y Turismo. A través de programas y proyectos, esta facultad participa activamente en la mejora de la productividad turística y en la vinculación con la comunidad local.

Además, existen organismos multilaterales específicos de Ecuador que juegan un papel clave en el ámbito turístico y ambiental. El Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE) es una entidad pública que gestiona la conservación de varios territorios de protección ambiental dentro de Tungurahua. Asimismo, el Ministerio de Turismo (MINTUR) es la autoridad principal en materia turística, y trabaja en conjunto con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) Municipales, especialmente con el de Baños de Agua Santa, para promover su extensa oferta turística en el mercado internacional.

Por otra parte, se destaca el papel de la operadora turística GoEcuador, que forma parte del sector privado y juega un papel fundamental en la promoción de los recursos turísticos de Baños. Esta empresa se encarga de representar el destino ante los organismos públicos y la comunidad, impulsando el desarrollo local y llevando la oferta turística de la región al ámbito internacional.

Análisis de la Actividad Turística de Baños

Se realizó un análisis para estudiar tanto los aspectos internos como externos del territorio, considerando que Baños es un destino turístico con gran potencial en sus zonas rurales, gracias a

sus condiciones geográficas y la gestión de sus actores locales. Cabe destacar que la cabecera cantonal, que lleva el mismo nombre, es el núcleo principal de la planta turística. Además, Baños se divide en cuatro parroquias rurales, donde se extiende la oferta turística, caracterizada principalmente por experiencias de aventura y salud.

Tabla 4.

Servicio de alojamiento

Aspecto por analizar	Posibles variables
Capacidad total	219 establecimientos de alojamiento.
Tipos de alojamiento	Refugios, Pensiones, Hosterías, Hoteles, Hostales.
Calidad y precio	Diversas categorías de 1 a 4 estrellas e inclusive las de categoría única o especiales. El precio vario entre 6\$ a 264\$. (Salas & Bayancela, 2020)
Ocupación media	70% (Herrera & Rodríguez, 2016)
Distribución espacial de los alojamientos	Distribuido por todo el cantón entre ellas parroquias rurales como Lligua, Río Negro, Ulba. Principalmente en el centro poblado de Baños.
Servicios de alojamiento	Camping, restauración, wifi, tv cable, aire acondicionado, serviroom, entre otros.

Nota. Servicios de alojamiento en Baños de Agua Santa

En la Tabla 4, se observa que la planta hotelera de Baños es altamente diversificada. En particular, el servicio de alojamiento ofrece una amplia variedad de opciones, adaptadas al tipo de turista que visita el territorio. Dependiendo del grupo de visitantes y su nivel de gastos, los turistas pueden elegir entre opciones económicas o aquellas que brindan mayores comodidades. Se estima que existen más de 100 alojamientos de diferentes categorías, que van desde 1 hasta 4 estrellas. Además, se ofrecen servicios como camping, una opción común en hosterías, refugios y otros establecimientos con categorización única, situados fuera del centro urbano, en lugares como Lligua, Río Negro y Ulba.

Por otro lado, en total, los hoteles de la región disponen de aproximadamente 3 000 habitaciones, con una ocupación del 70% de las 8 000 plazas disponibles en sus instalaciones, lo que equivale a unas 5 000 camas ocupadas. Esto demuestra que Baños es un destino turístico muy demandado, gracias a sus fortalezas turísticas.

Tabla 5.

Servicio de A&B

Aspecto por analizar	Posibles variables
Capacidad total	265
Tipos de gastronomía	Restaurante 180 Cafetería 37 fuente de soda 22 Bar 37 (Poveda, 2019)

Tipo de comida que sirve	Local, nacional, mexicana, argentina, entre otros.
Calidad y precio	Los platos de comida en los restaurantes varían según el menú y tipo de comida que busquen.
Distribución espacial de los establecimientos	En todo el territorio, aunque se centraliza la oferta de restaurantes en la planta turística (Centro de Baños)

Nota. Servicios de alimentos y bebidas en Baños de Agua Santa

En cuanto al análisis del servicio de alimentos y bebidas, se observa en la tabla 5 que existen 276 establecimientos distribuidos entre restaurantes, cafeterías, fuentes de sodas y bares. La gastronomía predominante es local y nacional, aunque los habitantes de Baños también han influido en la oferta gastronómica, incorporando sabores de otras partes del mundo, como la cocina italiana y mexicana.

Además, a lo largo del territorio, se pueden encontrar opciones para comer durante las rutas turísticas y cerca de los principales atractivos. Esto subraya la importancia de contar con establecimientos de comida cercanos, lo que permite a los turistas disfrutar de la comodidad de alimentarse según sus preferencias.

Tabla 6.

Servicio de operadoras y agencias de viajes

Aspecto por analizar	Posibles variables
Información turística	2 centros de información ubicados en la planta turística.
Servicios de guía	Mas de 20 guías entre locales y nacionales. (Fonseca & Aranda, 2015)
Agencias de viaje	Mas de 100 agencias de viajes en Baños que representan el 92% de la provincia de Tungurahua.

Nota. Servicios turísticos en Baños de Agua Santa

En cuanto a la información turística y las agencias de viajes que responden a la demanda de guías (Tabla 6), Baños es el principal receptor de turismo en la provincia de Tungurahua, representando el 92% de la ocupación del tour, operador y agencia con más de 100 establecimientos disponibles. Estas agencias se encuentran principalmente en la cabecera cantonal.

Por otro lado, en cuanto a los centros de información, existen dos puntos principales: el centro "Tienes que venir", que pertenece al GAD Cantonal de Baños, y las agencias de viajes, donde los turistas también pueden recibir asesoría y resolver cualquier duda relacionada con el turismo. Los guías están disponibles en función de las actividades, con especialización en rutas locales y nacionales.

Tabla 7.

Servicio de transporte y movilidad turística

Aspecto por	Descripción	Fuentes
--------------------	--------------------	----------------

analizar	
Tipo de transporte	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperativa de transporte terrestre provincial. - Cooperativas de taxis. - Cooperativas de camionetas.
Calidad y precio	<p>Los buses interprovinciales van en dependencia de la distancia o del lugar de donde sale el turista hasta Baños. (Salas & Bayancela, 2020)</p> <p>En el interior las camionetas cobran entre 15\$ a 20\$ y los taxis en función al taxímetro con tarifa mínima de 1,50\$.</p>

Nota. Servicios de transporte y movilidad turística en Baños Pozada de Agua Santa

En el área de transporte (tabla 7), Baños cuenta con una conectividad amplia, ya que dispone de buses interprovinciales que parten de diversas ciudades como Quito, Cotopaxi, Riobamba, así como de ciertos puntos de la Amazonía, como Tena y Puyo, entre otros. A lo largo de la ruta interandina, las tarifas varían entre 3 y 7 dólares, dependiendo de la duración del viaje, que es de 3 a 4 horas desde la capital del Ecuador. Entre las cooperativas que operan esta ruta se encuentran Transporte Baños, Ambato, Flota Pelileo, Trasandina Express, entre otras.

Tabla 8.

Infraestructura básica

Aspecto por analizar	Posibles variables
Conectividad	Tiene tres vías que conectan con los demás cantones de la provincia.
Señalización turística	Existen señaléticas durante el viaje desde Guayaquil, Quito, Cuenca. También en el recorrido de cada atractivo ya sea de información, dirección, etc. (Salas & Bayancela, 2020)
Seguridad	Solo hay Policía Nacional. (Herrera & Rodríguez, 2016)
Servicio de agua	73,85% de Agua potable El restante en los sectores rurales usa de las zonas hidrográficas de alta montaña.
Conexión telefónica/internet	78,09% usan internet.
Servicios complementarios	Banco, Centro salud, cajeros.

Nota. Infraestructura en Baños de Agua Santa

En cuanto a los servicios básicos y complementarios, Baños de Agua Santa (Tabla 8) se caracteriza por concentrar la infraestructura en su cabecera cantonal, que es la única área urbana del cantón. En esta zona, se encuentran los principales servicios, como el suministro de agua, utilizado por el 73.85% de la población. Además, la cobertura de internet está disponible, aunque con señales débiles, a través de proveedores como Claro, CNT, Movistar y Tuenti.

En cuanto a los servicios financieros, Baños cuenta con una sucursal del Banco del Pichincha, además de tres sucursales de otros bancos y siete cajeros automáticos de entidades como Banco de Guayaquil, Banco Austro y Cooperativa Cooprogreso.

En términos de señalización, Baños de Agua Santa dispone de implementaciones adecuadas para proporcionar información a los turistas. Estas señalizaciones orientan a los visitantes sobre su ubicación y brindan recomendaciones o advertencias de posibles peligros, especialmente en los accesos a los principales atractivos turísticos. Las señales suelen estar construidas con materiales locales, como madera, que armonizan con el entorno natural.

Tabla 9.

Mindo

Aspecto por analizar	Descripción	Fuentes
Principales territorios de competencia.	Mindo es un territorio que al igual que Baños presenta las mismas modalidades de aventura y deporte, exceptuando el turismo de salud.	
Productos y servicios que ofrecen.	Pesca deportiva. Alojamiento. Restauración. Tarabita. Mariposario. Bar. Escalada.	(Salas & Bayancela, 2020)
Ventajas	Tienen una política turística igualitaria para todos; es decir, todos cobran al mismo precio.	
Desventajas	Servicios básicos y complementarios.	

Nota. Análisis de la competencia turística.

La competencia (Tabla 9) que se puede comparar con Baños de Agua Santa es Mindo, un destino ubicado en la Cordillera de los Andes, rodeado de montañas abundantes. Al igual que en Baños, en Mindo se pueden realizar diversas actividades turísticas similares; sin embargo, en lugar de los famosos baños termales, Mindo ofrece actividades como la pesca deportiva, incluyendo concursos anuales.

Una de las principales fortalezas de Mindo es la ausencia de competencia desleal, ya que los precios de los servicios son consistentes y se respeta la competencia, lo que contribuye a una imagen de gestión turística sostenible. No obstante, Mindo enfrenta desafíos, ya que carece de algunos servicios básicos y complementarios. Además, la planta turística, que incluye hospitales, bancos y otros servicios, está ubicada a una considerable distancia del centro de la localidad.

CONCLUSIONES

Aunque en todos los aspectos multidimensionales pueden existir falencias, el desarrollo productivo en el sector turístico es sólido, principalmente porque Baños es la principal cara del turismo en la

provincia de Tungurahua y se posiciona como un referente internacional. Esto es el resultado del proceso sistemático implementado por los gestores locales e internacionales, quienes han trabajado para mejorar la imagen de la ciudad. En el ámbito del turismo rural, Baños es uno de los principales iconos no solo de Tungurahua, sino de todo el Ecuador.

Tras un análisis profundo sobre la relación entre los criterios globales y el contexto nacional, se puede concluir que Ecuador tiene un gran potencial para convertirse en un destino turístico de excelencia, gracias a su riqueza natural y cultural. Sin embargo, la falta de planificación en muchos territorios constituye una de las principales debilidades de la región, ya que el sector turístico no está completamente integrado. Además, aunque desde la academia se desarrollen proyectos relacionados con el turismo y la sostenibilidad, estos no se implementan de manera efectiva, limitándose a ser tesis que no siempre resuelven los problemas del sector.

Por otro lado, los gobiernos autónomos no materializan adecuadamente los procesos que podrían mejorar la comercialización del turismo. En muchas ocasiones, se toman ejemplos de otros territorios, sin tener en cuenta que no todos enfrentan los mismos desafíos. Desde esta perspectiva, Manabí necesita fortalecer la colaboración entre los actores del sector, estableciendo una planificación a corto plazo que fomente el desarrollo turístico. Es esencial crear productos turísticos en toda la región y desarrollar una marca turística que represente su potencial de manera efectiva.

FINANCIAMIENTO

Los autores no recibieron ningún patrocinio para llevar a cabo este estudio-artículo.

CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Concepción y elaboración del manuscrito; Recogida de datos; Análisis de datos; Discusión de resultados: Briones-Pacheco, M. y Soliz-Quiroz, E.; Revisión y aprobación: Soliz-Quiroz, E.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avila, B., & Debby, K. (2020). *Modelo de gestión para la seguridad turística en el destino Baños de Agua Santa*. <https://www.oas.org/es/sms/cicte/prog-seguridad-turistica.asp>
- Doumet, N. Y. (2022). *Criterios y orientaciones para la planificación turística sostenible de los humedales de Ecuador* [Universidad de Cordova]. <http://hdl.handle.net/10396/23577>
- Figueroa, F. E., García Delgado, K. N., & Cañarte Toala, M. S. (2023). Evaluación multicriterio de los recursos turísticos como base para la planificación turística de la parroquia Honorato Vásquez, Santa Ana, Manabí, Ecuador. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 7(1), 144–155. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v7.n1.2023.674>
- Fonseca, J. F., & Aranda, M. F. (2015). Diagnostico estratégico para la gestión y sostenibilidad del

- destino turístico Baños de Agua Santa-Tungurahua-Ecuador. *Retos Turísticos*, 14(2).
https://www.researchgate.net/publication/347907536_Diagnostico_estrategico_para_la_gestion_y_sostenibilidad_del_destino_turistico_Banos_de_Agua_Santa-Tungurahua-Ecuador
- García, M. (2006). La planificación turística. Enfoques y modelos. *Quivera*, 8(1), 291–314.
<https://www.redalyc.org/pdf/401/40180113.pdf>
- Gobierno Provincial de Tungurahua. (2019). *Plan de Ordenamiento Territorial de la provincia de Tungurahua*. <https://www.tungurahua.gob.ec/file/2020/07/PDyOT-TUNGURAHUA-2019-2023-Version-2.pdf>
- Herrera, G., & Rodríguez, G. (2016). Resiliencia y turismo: El caso de la ciudad de Baños de Agua Santa - Ecuador. *HOLOS*, 3, 229–250. <https://doi.org/10.15628/holos.2016.4303>
- INEC. (2010). *Fascículo provincial Tungurahua*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/tungurahua.pdf>
- Izurieta, J. J. M. (2018). *Modelo de gestión turística para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa* [PUCE]. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/10017>
- Jiménez, J. I. F., & Rey, C. E. O. (2024). Casos de Turismo Sostenible en Ecuador: Un Análisis de las Mejores Prácticas. *Polo Del Conocimiento*, 9(12), 1928–1956.
<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/8595/22387>
- Leiva, O. (2022). El investigador social frente a la planificación turística basada en la comunidad: un balance desde la literatura académica (The Social Researcher Vis-À-Vis Communitybased Tourism Planning: An Assessment from The Academic Literature). *Turismo y Sociedad*, 30.
<https://ssrn.com/abstract=4011196>
- Mero Chávez, U. F., Bartolomé, J. C. H., & Avellan, A. M. P. (2022). Enfoque epistemológico del turismo como sustento formativo para la gestión turística de las organizaciones del Ecuador. *FIPCAEC*, 7(3), 28–43. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/588>
- Ministerio de Turismo. (2007). *Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020."*
<https://files.goraymi.com/2021/05/14/28f074da85f39fcd09ba4ebe0f943e2b.pdf>
- Mora, G. N., & Costales, M. S. (2022). Planificación estratégica para el desarrollo Turístico sostenible del cantón Pastaza. *Tierra Infinita*, 8(1), 78–91. <https://doi.org/10.32645/26028131.1154>
- Nolivos, S., Vergara Romero, A., & Sorhegui Ortega, R. A. (2020). Responsabilidad social corporativa y el turismo sostenible. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 7(2), 1–20.
<https://doi.org/10.21855/ecociencia.72.340>
- Poveda. (2019). *Modelo de desarrollo turístico sostenible. Caso de estudio: Baños de Agua Santa* [UTE]. <https://repositorio.ute.edu.ec/entities/publication/b95f2a66-0191-4f43-9630-2bb5f766960f>
- Rodríguez, C. M. (2013). *Costumbres y tradiciones indígenas y su impacto en el turismo de la parroquia salasaca, cantón pelileo, provincia de tungurahua* [UTA].
<https://repositorio.uta.edu.ec/items/c903acc6-ac21-430d-bc12-13b48c52dd15>
- Rojano, G. K. (2018). *Modelo de gestión de calidad total para el Cedro Hotel en Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua*. UNIANDÉS.
- Salas, E. M., & Bayancela, S. B. (2020). Nivel de conocimiento y opinión de los prestadores de servicios turísticos sobre el cambio climático y el potencial impacto para el sector en Baños de

- Agua Santa, provincia de Tungurahua, Ecuador. *Ciencia Digital*, 4(3), 72–94.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v4i3.1302>
- Toro, G., Galán, M. L., Pico, L. A., Rozo, E., & Suescún, H. (2015). La planificación turística desde el enfoque de la competitividad: Caso Colombia. *Turismo y Sociedad*, 16, 131–185.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576261186003>
- Torres, A., Ube, L. G., Contreras, P. R., & Alcívar, L. A. (2022). Analizando la percepción de actores claves sobre el turismo gastronómico, como estrategia para el logro de los ODS en el Cantón Quevedo. *Journal of Science and Research*, 7, 985–1004.
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2761>
- Villalonga, Y. V., & Falcón, V. V. (2021). La planificación y la competitividad turística en Ecuador. *METANOIA: REVISTA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN*, 3(5), 48–59.
<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/METANOIA/article/view/2219>
- Yumisaca Tuquinga, J., Mendoza Tarabó, E., Freire Rendón, M., & Peralta Mendoza, S. (2020). De abajo hacia arriba: un enfoque alternativo de planificación turística en comunidades del litoral santaelenense en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 7(1), 29–35.
<https://doi.org/10.26423/rctu.v7i1.470>