

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Licenciada en Mercadotecnia**

**TEMA: “Caracterización del comportamiento del
turista de clase alta en alojamientos de Baños”**

AUTOR: Gissela Estefania Morales Carpio

TUTOR: Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, PhD.

AMBATO – ECUADOR

Febrero 2024



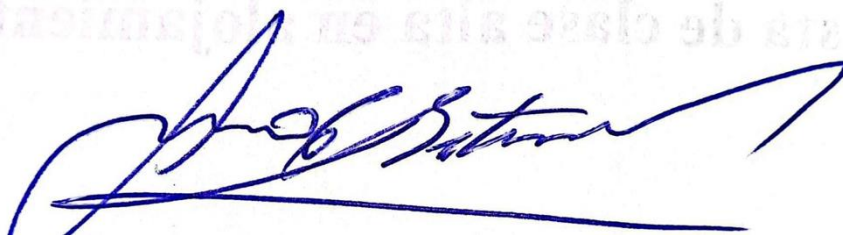
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Caracterización del comportamiento del turista de clase alta en alojamientos de Baños**” presentado por la señorita **Gissela Estefania Morales Carpio** para optar por el título de Licenciada en Mercadotecnia, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 5 de febrero del 2024



Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, PhD.

C.I. 1802453629

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Gissela Estefania Morales Carpio**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Mercadotecnia, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Gissela Estefania Morales Carpio

C.I.1804410205

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Dra. Alicia Giovanna Ortiz Morales, Mg.

C.I. 1802340248

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "A. F. Montenegro", is written over a set of three parallel diagonal lines.

Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.

C.I. 1803845385

Ambato, 5 de febrero del 2024

DERECHOS DE AUTOR

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

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gissela Morales', enclosed within a large, hand-drawn oval shape.

Gissela Estefania Morales Carpio

C.I.1804410205

DEDICATORIA

En primer lugar, elevo mi más sincero agradecimiento a Dios, quien ha sido mi guía constante a lo largo de este arduo camino académico. Su misericordia y gracia han sido la luz que iluminó cada paso, permitiéndome alcanzar una de mis metas más anheladas. Toda la gloria y reconocimiento pertenecen a mi Padre celestial.

A mis padres Klever y Patricia, cuyo inquebrantable esfuerzo y sacrificio han sido el cimiento de mi trayectoria. Son la pieza fundamental en mi vida, y les agradezco de corazón por su amor incondicional y constante aliento en cada etapa de mi vida.

A mis queridos hermanos Klever e Ingrid, cuya compañía y sabios consejos han sido mi sostén durante este desafiante reto académico. Su apoyo inquebrantable ha sido un faro que me ha guiado hacia el éxito.

A mis amigos, quienes han compartido risas, desafíos y momentos inolvidables a lo largo de esta travesía. Su amistad ha sido un regalo invaluable que ha enriquecido mi experiencia.

Por último, pero no menos importante, dedico este logro a mis adoradas mascotas. Con su lealtad y compañía, han sido la chispa que alegraba mi corazón en los momentos más intensos de este viaje académico.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento. Este logro no solo es mío, sino de aquellos que han sido mi apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Se agradece a la Universidad Técnica de Ambato al Departamento de Investigación y Desarrollo (DIDE-UTA), este artículo es parte de los resultados del al proyecto de investigación "*La gestión del marketing digital para potenciar los emprendimientos turísticos en la provincia de Tungurahua*", aprobado mediante la Resolución UTA-CONIN-2022-0075-R, Código PFCA23.

RESUMEN EJECUTIVO

La caracterización del comportamiento del consumidor de alto nivel socioeconómico en el sector de alojamiento turístico del Cantón Baños requiere una exploración detallada de los múltiples factores que determinan sus elecciones y preferencias. Este análisis implica comprender las motivaciones, expectativas y prioridades que guían a este segmento específico de la población en sus decisiones de alojamiento turístico.

Objetivo: Caracterizar el comportamiento del consumidor del cantón Baños de alojamiento para la clase socioeconómica alta en el sector turístico. **Metodología:** Se utilizó un enfoque cuantitativo, por la recogida de datos con medición numérica, para ello se aplicó un instrumento (cuestionario) que permitieron caracterizar el alojamiento en el cantón Baños, para los consumidores de la clase socioeconómica alta.

La investigación muestra la preferencia de la clase alta por alojamientos lujosos va más allá de las comodidades típicas. Están buscando una combinación de servicios altamente personalizados, diseño sofisticado y experiencias inolvidables que conecten con la cultura y el entorno local, reflejando un equilibrio entre el lujo tradicional y un toque personal y auténtico.

Estos consumidores confían en recomendaciones de su círculo social y reseñas en línea de personas de su mismo estatus al elegir alojamiento. Además, valoran la sostenibilidad y la responsabilidad social de los establecimientos, esperando prácticas eco amigables. En conclusión, los consumidores de clase alta demuestran una clara preferencia por servicios de alta calidad, generando una demanda constante de comodidades y experiencias exclusivas.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO CIENTIFICO, CONSUMIDOR, ALOJAMIENTO, SECTOR TURÍSTICO, TOMA DE DECISIONES

ABSTRACT

Introduction: The characterization the behavior of the high socioeconomic consumer in the tourist lodging sector in Baños Canton requires a detailed exploration of the multiple factors that determine their choices and preferences. This analysis implies understanding the motivations, expectations and priorities that guide this specific segment of the population in their tourist lodging decisions.

Objective: To characterize the consumer behavior of the high socioeconomic class in the tourism sector in Baños Canton. **Methodology:** A quantitative approach was used, by collecting data with numerical measurement, for which an instrument (questionnaire) was applied to characterize the lodging in Baños canton, for consumers of the high socioeconomic class.

The research shows that the preference of the upper class for luxurious accommodations goes beyond the typical amenities. They are looking for a combination of highly personalized services, sophisticated design and unforgettable experiences that connect with the local culture and environment, reflecting a balance between traditional luxury and a personal, authentic touch.

These consumers rely on recommendations from their social circle and online reviews from peers when choosing accommodations. In addition, they value sustainability and social responsibility of establishments, expecting eco-friendly practices. In conclusion, high-end consumers demonstrate a clear preference for high quality services, generating a constant demand for exclusive amenities and experiences.

KEYWORDS: ACADEMIC ARTICLE, CONSUMER, ACCOMMODATION, TOURISM SECTOR, DECISION MAKING

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO

<https://dateh.es/index.php/main/article/view/304>