



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL
Y DERECHO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
TURISMO

TEMA: DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA POTENCIAR AL
COMPLEJO TURÍSTICO “EL REFUGIO”, MONTALVO, LOS RÍOS.

Autores:

Srta. Tuquinga Cruz Karen Elizabeth

Srta. Peláez Botto Sandra Mabilly

Tutor:

MSC. GARCÍA LEBROC LÁZARO ADRIAN

Milagro, Febrero2021

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Tuquinga Cruz Karen Elizabeth, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación, de potenciar el turismo sostenible de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 25 de Octubre de 2021

Tuquinga Cruz Karen Elizabeth

Autor 1

CI: 0955754700

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Peláez Botto Sandra Mabily, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación de potenciar el turismo sostenible, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 25 de Octubre de 2021

Peláez Botto Sandra Mabily

Autor 2

CI: 120583463-9

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, García Lebroc Lázaro Adrián en mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, elaborado por Tuquinga Cruz Karen Elizabeth y Peláez Botto Sandra Mabily, cuyo título es **ANÁLISIS DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA POTENCIAR DE MANERA SOSTENIBLE EL PRODUCTO TURÍSTICO “EL REFUGIO”**, que aporta a la Línea de Investigación desarrollo local, empresarial, desarrollo sostenible proyecto integrador previo a la obtención del Título de Grado Licenciatura en Turismo; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y episteme lógico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso previa culminación de Trabajo de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 25 de Octubre de 2021

García Lebroc Lázaro Adrián
Tutor
C.I: 0961344645

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Msc. García Lebroc Lázaro Adrián

Ledesma Acosta Brigita Valerina

Garaicoa Fuentes Freddy Leonardo

Ing. Delgado Campuzano Diana Valeria, Msg

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIATURA EN TURISMO, presentado por la estudiante Tuquinga Cruz Karen Elizabeth.

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: **ANÁLISIS DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA POTENCIAR DE MANERA SOSTENIBLE EL PRODUCTO TURÍSTICO “EL REFUGIO”**,

Otorga al presente Trabajo de Integración Curricular, las siguientes calificaciones:

Trabajo Curricular	Integración	[]
Defensa oral		[]
Total		[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Fecha: 25 de octubre de 2021.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos			Firma
Presidente	Ledesma Valerina	Acosta	Brigita	_____
Secretario /a	Garaicoa Leonardo	Fuentes	Freddy	_____

Integrante Delgado Campuzano Diana _____
Valeria

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Msc. García Lebroc Lázaro Adrián

Ledesma Acosta Brigita Valerina

Garaicoa Fuentes Freddy Leonardo

Ing. Delgado Campuzano Diana Valeria, Msg

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIATURA EN TURISMO, presentado por la estudiante Peláez Botto Sandra Mabilly.

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: **ANÁLISIS DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA POTENCIAR DE MANERA SOSTENIBLE EL PRODUCTO TURÍSTICO “EL REFUGIO”**,

Otorga al presente Proyecto Integrador, las siguientes calificaciones:

Trabajo de Integración Curricular	[]
Defensa oral	[]
Total	[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Fecha: 25 de octubre de 2021.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos			Firma
Presidente	Ledesma Valerina	Acosta	Brigita	_____
Secretario /a	Garaicoa Leonardo	Fuentes	Freddy	_____

Integrante

Delgado
Valeria

Campuzano

Diana

DEDICATORIA

Se la dedico a mis padres y hermana son los principales promotores de mis sueños que siempre confiaron en mí y nunca dejaron de apoyarme en cada paso que seguía son pilares fundamentales en mi vida sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

A mi hijo que es mi mayor motivación para seguir creciendo profesionalmente y también a todas aquellas personas que me apoyaron en el transcurso de mi carrera.

Karen Elizabeth Tuquina Cruz

A mis abuelitos Colombia y Antonio, quienes fueron un pilar muy importante para mí durante toda mi vida y que cuando se marcharon se llevaron una parte de mi corazón.

Los extraño demasiado, espero que estén orgullosos de su Sandrita.

Sandra Mabily Peláez Botto

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios por brindarme salud y sabiduría en el transcurso de mi carrera universitaria y lograr culminarla.

Agradezco a mi tutor de tesis el Lcdo. Lázaro por guiarnos en este proceso en todo momento nos brindó su apoyo incondicional, a mis profesores que día a día nos brindaron sus conocimientos así mismo como a la Universidad estatal de Milagro que me permitió ser parte de sus aulas y darme la oportunidad de llegar a tener este título profesional.

Sin dejar a un lado el complejo turístico el refugio que me abrió las puertas y me permitió realizar la investigación.

Karen Elizabeth Tuquinga Cruz

Quiero expresar mi gratitud a Dios, por darme salud y fortaleza, quien con su bendición llena siempre mi vida.

A mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mis hermanos por llenarme de alegría día tras día, por compartir horas y horas de películas, series y anime, las peleas, los gritos y herir mi cuerpo de puro amor.

A toda mi familia por estar siempre presentes, por confiar en mí, no tengo palabras para agradecerles las incontables veces que me brindaron su apoyo en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida, unas buenas, otras malas, otras locas.

A mis amigas y amigos, a LFSNB, con todos los que compartí momentos que estarán siempre en mi corazón, que me animaron cuando me sentía decaída, me impulsaron a no darme por vencida y me brindaron su apoyo incondicional. Aquellos amigos, que se convierten en amigos de vida, gracias por darme la libertad de desenvolverme como soy.

No puedo dejar de agradecer especialmente a Karen, mi compañera de universidad, de tesis y ahora buena amiga y colega, gracias por todo tu apoyo, esfuerzo y diversión en la realización de esto.

Finalmente quiero expresar mi sincero agradecimiento al Msg. Lázaro García, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento y enseñanza permitió el desarrollo de este trabajo.

Sandra Mabily Peláez Botto

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	2
DERECHOS DE AUTOR	3
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	4
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	5
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	7
DEDICATORIA	9
AGRADECIMIENTO	11
ÍNDICE GENERAL	13
ÍNDICE DE FIGURAS	15
ÍNDICE DE TABLAS	15
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
CAPÍTULO 1	3
1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Planteamiento del problema	4
1.2. Objetivos	5
1.2.1. Objetivo General	5
1.2.2. Objetivos Específicos	5
1.3. Justificación.....	5
1.4. MARCO TEÓRICO	6
1.4.1. Antecedentes	6
1.4.2. Montalvo y el complejo turístico “El Refugio”	6
1.5. Bases teóricas	7
1.5.1. Concepto de turismo.....	7
1.5.2. La planeación estratégica	7

1.5.3.	Concepto de turismo sostenible.....	8
1.5.4.	Tipos de turismo aplicados al complejo turístico.....	9
1.5.5.	Complejos Turísticos.....	10
1.5.6.	Producto turístico	10
1.5.7.	Componentes del producto turístico.....	11
	12	
1.5.8.	Plan de Desarrollo Turístico.....	13
1.5.9.	Plan Estratégico turístico.....	13
1.5.10.	Requisitos para el Plan Estratégico	13
CAPÍTULO 2		15
2.	METODOLOGÍA.....	15
2.2.1.	Métodos	23
2.2.2.	Modalidad y Tipo de Investigación	23
2.2.3.	Técnica de Recolección de Datos	24
CAPÍTULO 3		28
3.1.	Plan Estratégico	28
CONCLUSIONES.....		44
RECOMENDACIONES		45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		46
ANEXOS		50

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Ciclo de vida de un producto.....	12
Ilustración 2 Letrero de la entrada.....	50
Ilustración 3 Señaléticas.....	50
Ilustración 4 Piscina natural.....	50
Ilustración 5 Segunda piscina natural.....	50
Ilustración 6 Vista desde el mirador.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Realizar un análisis al complejo turístico “El Refugio”, mediante una matriz FODA.	17
Tabla 2 Cuantificación del FODA del Complejo Turístico El Refugio del cantón Montalvo provincia de Los Ríos.....	18
Tabla 3 Posicionamiento del complejo turístico El Refugio.....	20
Tabla 4 Matriz FODA y combinación del análisis FO, FA, DO, DA.....	20
Tabla 5 Matriz de relación FODA del complejo turístico El Refugio, cantón Montalvo, provincia de Los Ríos.....	21
Tabla 6 Propuesta Visión.....	28
Tabla 7 Dotación de Señalética.....	33
Tabla 8 Readecuaciones.....	33
Tabla 9 Activos Fijos.....	34
Tabla 10 Activos Diferidos.....	34
Tabla 11 Inversión total.....	34
Tabla 12 Capital de Trabajo.....	35
Tabla 13 Mano de Obra.....	36
Tabla 14 Insumos.....	36
Tabla 15 Sueldos.....	37
Tabla 16 Servicios Básicos.....	37

Tabla 17 Ficha de Puesto de Trabajo #1.....	38
Tabla 18 Ficha de Puesto de Trabajo #2.....	39
Tabla 19 Ficha de Puesto de Trabajo #3.....	40
Tabla 20 Ficha de Puesto de Trabajo #4.....	41
Tabla 21 Ficha de Puesto de Trabajo #5.....	42
Tabla 22 Ficha de Puesto de Trabajo #6.....	42
Tabla 23 Características del Complejo en cuanto a infraestructura	51
Tabla 24 Criterios Ambientales	51

Título de Trabajo Integración Curricular: Análisis de un plan estratégico para potenciar de manera sostenible el producto turístico “EL REFUGIO”

RESUMEN

El cantón Montalvo presenta una variedad de atractivos turísticos naturales potenciales que, gracias a sus muchos balnearios, pueden disfrutarse y aprovecharse para generar ingresos económicos. El complejo turístico El Refugio tiene recursos para impulsarlo de forma exitosa, empero carece de proyecto estratégico de desarrollo turístico sustentable que defina el aprovechamiento de las condiciones de la región, el cumplimiento de las tácticas planteadas en el conveniente desempeño de los atractivos para un conveniente funcionamiento de la actividad turística en el complejo y que estas sean sostenibles y amigables con el medio ambiente. El diseño del Proyecto se encamina a que el complejo turístico El Refugio cuente con una preciada herramienta de administración turística que le posibilite asegurar el conveniente manejo de la actividad turística.

PALABRAS CLAVE: Turismo, Plan Estratégico, Sostenibilidad, Desarrollo, administración turística.

Título de Trabajo Integración Curricular: Análisis de un plan estratégico para potenciar de manera sostenible el producto turístico “EL REFUGIO”

ABSTRACT

Canton Montalvo presents a variety of potential natural tourist attractions which thanks to its many spas, it can be enjoyed and leveraged to generate economic income. El Refugio resort has resources to successfully launch it, but it lacks a strategic sustainable tourism development project that defines the use of the region's conditions, the compliance with the tactics posed in the convenient performance of attractions for the convenient functioning of tourist activity in the resort and makes them sustainable and environmentally friendly. The design of the Project is aimed at marketing the El Refugio resort count with a precious tourist management tool that allows it to ensure the convenient management of the tourist activity.

KEY WORDS: Tourism, Strategic Plan, Sustainability, Development, Tourism Administration.

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

En Ecuador la actividad turística ha logrado desenvolver un papel protagónico en la economía nacional del territorio, fortaleciéndose como fuente de interés para el desarrollo local, diversas poblaciones se han interesado en practicar, manifestándose como una actividad, que, realizada de manera sostenible y fuente de oportunidades de trabajo en zonas de escasos recursos económicos, como lo es el área rural, donde el turismo gana cada día nuevos espacios.

El turismo rural se lleva a cabo en áreas naturales, comunidades y esto influye positivamente en el desarrollo sostenible, dentro de esta tipología interviene el turismo de naturaleza, de aventura y ecoturismo aprovechando los recursos naturales sin perjudicar a generaciones futuras, con el propósito de eliminar el desplazamiento en masa, creando diferentes alternativas para los viajeros, logrando aplacar los aspectos negativos que por carencia de conciencia y respeto a las comunidades donde se desarrolle han ido afectando el medio ambiente.

En las regiones rurales el turismo ha tenido escaso progreso, por el escaso apoyo en organización y promoción por los entes gubernamentales en los sectores públicos, mientras que en los privados se dependen de los patrones dueños del lugar que en muchas ocasiones no cuentan con las características de producción, innovación y servicio por lo que no pueden contribuir con la explotación integral turística del lugar, esta es la situación que nos encontramos al producto turístico “El Refugio”, aún no cuenta con un Plan Estratégico Turístico que dirige y respalde su buena dirección y a su vez sea sostenible.

La presente investigación está vinculada con el producto turístico El Refugio ubicado en el cantón Montalvo, provincia de Los Ríos, se basa en la propuesta de un plan estratégico para potenciar de manera sostenible dicho lugar, mejorando su administración turística y su economía con el fin de poder generar fuentes de trabajo a nivel local y obteniendo mejoras en el desarrollo del establecimiento.

1.1. Planteamiento del problema

La falta de una correcta planificación estratégica de el complejo turístico “El Refugio” localizado en el cantón Montalvo de la provincia de Los Ríos de la Zona 5, ha conllevado a que no se pueda potencializar turísticamente. Esto, sumado a la pandemia COVID-19, ha constituido un declive en su visitación.

De la misma manera, el gobierno nacional a través de la secretaria de turismo, no ha contribuido con el desarrollo turístico en el cantón, motivo por el cual, muchos empresarios no han invertido en sus centros y complejos turísticos. La falta de liderazgo gubernamental, ante los propietarios de establecimientos de turismo, al no proponer acciones de mejoras, ha conllevado a que muchos destinos, cierren sus instalaciones, sin embargo el complejo turístico “El Refugio” ha logrado mantenerse.

El complejo turístico, requiere de acciones inmediatas para poder surgir nuevamente, y esto se lo logra aplicando correctamente planes estratégicos sostenibles que pueden ser tomados como referencias de otros ya existentes. Cabe señalar que Ecuador cuenta con el Proyecto Estratégico de Desarrollo de Turismo Sustentable “PLANDETUR 2030”, el mismo que está destinado a ser “una guía referencial para las acciones que se deben tomar logrando un desarrollo turístico sostenible e inclusivo”.

“El Refugio”, cuenta con elementos artificiales tales como piscinas y toboganes, además posee dentro de su territorio elementos naturales como cascadas y ríos que los rodea, factor importante que puede servir para poder elaborar un plan estratégico que permita mejorar el posicionamiento turístico en el cantón y porque no decirlo, del país.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un plan estratégico, mediante la revisión de planes existentes a nivel nacional e internacional, para potenciar al complejo turístico “El Refugio”, Montalvo, Los Ríos.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Revisar planes estratégicos turísticos, mediante investigación bibliográfica de planes existentes.
- Realizar un análisis al complejo turístico “El Refugio”, mediante una matriz FODA.
- Diseñar un plan estratégico, mediante la aplicación de acciones de marketing y mejoras del complejo turístico “El Refugio”.

1.3. Justificación

En la actualidad la mayoría de entidades turísticas no les llama la atención trabajar mediante planes estratégicos de sostenibilidad y se enfocan solamente en el factor económico, es decir ganar dinero fácil y rápido, sin medir las consecuencias que las decisiones no amigables al medio ambiente provocan daños a largo plazo sino se mantienen y cuidan de forma responsable.

Además, debido a la pandemia los lugares escogidos por los viajeros son los de aire libre y de campo, lo cual de cierta forma beneficia a esta empresa debido a las características naturales que posee, sin embargo, la administración de dicho lugar influye porque es el espacio responsable de coordinar, gestionar, ejecutar planes de acción y evaluar su impacto en la sociedad siendo los resultados motivo de ajustes, de mejora en productos y servicios brindados por la compañía.

El complejo turístico “El Refugio” no cuenta con un plan estratégico sostenible pese a que este es un elemento muy importante porque permite buscar oportunidades de mejora y generar un mayor alcance en la población, no solo a nivel local sino también nacional, lo que genera interés por conocer el destino y de esta forma poder proporcionar calidad y brindar una estancia cálida y satisfactoria a los usuarios. Una buena acogida turística en el sector influirá en el marketing boca a boca generando curiosidad en conocer las instalaciones físicas y sus actividades.

Es por ello que la creación de un Plan Estratégico para potenciar de manera sostenible el complejo turístico “El Refugio”, aporta un valioso instrumento de administración turística

con la que el cantón Montalvo y la comunidad en general puede beneficiarse dado que el complejo se identifica por tener una diversidad de recursos naturales suficientes para potenciar el turismo sostenible, paralelamente pretende conformar parte de uno de los atractivos principales de dicho cantón.

1.4. MARCO TEÓRICO

1.4.1. Antecedentes

1.4.2. Montalvo y el complejo turístico “El Refugio”

Montalvo posee un clima acogedor y está localizado geográficamente en las estribaciones de la Cordillera Occidental de Los Andes, formando parte de la provincia de Los Ríos en la zona central del Ecuador, y está localizada a pocos kilómetros de la ciudad de Babahoyo (Pino, 2018).

Es uno de los cantones con más visitas de turistas en la provincia de Los Ríos, quienes se sienten cautivados principalmente por sus balnearios, que se forman gracias a las aguas de los ríos, y cuyos espacios que son ricos en vegetación hacen de este cantón un paraíso natural.

El complejo turístico “El Refugio” se remonta a 1980, el difunto propietario, Dr. Fausto Eduardo Cadena Gaibor, informó sobre la construcción junto con su esposa Lcda. Yolanda Edith de Cadena de una casa de campo y pasaban ahí sus momentos libres en familia. En 1997, mientras vacacionaban, encontraron un río llamado Tigrera, donde frecuentaban bañarse. Su nieta de un año también quería entrar al río, pero debido a que era tan pequeña no la querían exponer, por lo que se decidió a construir una piscina detrás de su casa. Pero como no contaban con una superficie plana, tuvieron que encontrar la manera de derribar un montón de rocas.

A pesar de las dificultades, rompieron enormes piedras y partes embarradas de lodo, logrando construir 2 piscinas una para niño y otra para adultos. Al pasar el tiempo decidieron construir dos piscinas, también un bar, un restaurante, empezaron a adecuar con bancos, mesas, sombrillas adaptándose al lugar, de esa manera fue tomando forma el Complejo “el refugio”; hoy en día han logrado construir 8 piscinas, 4 de las cuales se encuentran en la entrada, 2 piscinas en la ladera y 2 piscinas natural cerca del río. El producto turístico es un

lugar atractivo que brinda la tranquilidad de la naturaleza acompañado de un clima subtropical, proporcionando árboles de sombra, agua clara natural y libre de químicos.

1.5. Bases teóricas

1.5.1. Concepto de turismo

El turismo se define como la actividad de trasladarse de un lugar a otro lejos de su ciudad de origen durante no más de un año fuera del lugar de residencia; estos desplazamientos pueden ser por motivos de negocio, salud, educación, ocio, trabajo, diversión, religión entretenimiento, etc.

Según la (OMT, Organización Mundial del Turismo, 1991) indica que hay diferentes puntos de vista importantes como; social, económico y cultural lo cual incita al desplazamiento de los visitantes a diferentes países o sitios fuera del entorno habitual causado por temas personales, profesionales o de negocios.

A estos aventureros se los califica como; turistas / senderistas o residentes o no residentes.

1.5.2. La planeación estratégica

(Naranjo & Espinoza, 2005) citado por (Arevalo & Casadiedo, 2021) menciona que “la planeación estratégica es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales para definir las estrategias y políticas como herramienta adecuada para lograr el objetivo general, también manifiestan, que la planeación estratégica es un proceso para decidir de antemano qué tipos de esfuerzos se deben hacer, cuándo y cómo debe realizarse, quién lo llevará a cabo, y qué se hará con los resultados”.

De la misma manera en la cita de (Arevalo & Casadiedo, 2021) hace mención de los autores (Guerra & Aguilar, 2002) define a la planificación estratégica como “el proceso por el cual el gerente del negocio ordena sus objetivos y acciones en el tiempo. Los conceptos de estrategia y planificación están ligados invariablemente, ya que tanto el uno como el otro designan una secuencia de acciones ordenadas en el tiempo, en forma tal que sea posible alcanzar uno o varios objetivos”.

Por otra parte (Serna, 1994) plantea que “la planeación estratégica es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro”.

Por último, citamos a (Morales & Molina, 2006) quienes tienen un enfoque diferente al concepto de planeación estratégica y lo definen como “una disciplina metodológica como un proceso de reflexión y acción racional que permite determinar lo que se ha de hacer en el presente a en el futuro para lograr los objetivos proyectados. En fin, la planeación estratégica es la previsión de las actividades y de los recursos, tanto humanos como materiales para el logro de los objetivos que se desean alcanzar, es un proceso para determinar a donde ir de la manera más eficiente y económica posible, también la planeación es un proceso para toma de decisiones en cuanto a mantener o transformar realidades, reflexionando sobre el presente, pero con la mirada puesta en el futuro, usando los recursos necesarios”.

1.5.3. Concepto de turismo sostenible

Según (OMT, Organización Mundial del Turismo) *“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”*

El concepto de sostenibilidad surge luego que el turismo en masa causara impactos negativos como consecuencia el deterioro medio ambiental o en las comunidades directamente afectadas de la actividad turística fijando solo en los aspectos económicos.

En el año 1978 establece la OMT un comité ambiental para poder llegar a un acuerdo, estableciendo directrices para realizar un turismo responsable con el medio ambiente. Pero esto tomó fuerza en los años 90 cuando los entes internacionales promovieron distintas actividades en pro del turismo sostenible

La (OMT, Organización Mundial del Turismo) dispuso 5 principios indispensables que contribuyen al entendimiento del concepto que describen lo siguiente:

1. Protege los recursos naturales y culturas para el uso constante, mientras brinde beneficios.

2. La planificación y gestión de la industria turística no provocará problemas ambientales y socioculturales graves.
3. Conservar y renovar la calidad ambiental.
4. Se interesa por la complacencia de los turistas y el lugar mantiene su nombraría y potencia comercial.
5. Se distribuyen considerablemente los beneficios turísticos con todas las comunidades.

Según las interpretaciones mencionadas anteriormente se determina que el turismo sostenible brinda una utilización equilibrada de los recursos económicos, sociales y naturales, sin dejar atrás la importancia de la satisfacción en los turistas ni causar aceleraciones al medio ambiente (Lalanguí, Espinoza Carrión, & Pérez Espinoza, Turismo Sostenible, 2017)

1.5.4. Tipos de turismo aplicados al complejo turístico

Entre lo relacionado con las clases de turismo también se lo conoce como modalidades o tipologías turísticas de las cual se divide en Turismo Convencional y el Turismo no convencional, que a su vez están desglosadas en sol y playa, naturaleza, entre otras más, siendo las más relevantes en ser ofertadas a los turistas.

Turismo de naturaleza

El turismo de naturaleza está vinculado directamente al desarrollo y al turismo sostenible refiriéndose al entorno natural y a su biodiversidad e involucrando a la población interesada y alarmados por el desgaste del medio ambiente y preocupados por temas como el calentamiento global, dando paso a la creación planes de conservación y protección del medio ambiente natural, ya que es un recurso económico relevante (Quintana, 2017).

Dentro de esta modalidad de turismo se deriva en 3:

1. El ecoturismo: este se lleva a cabo en áreas habituales y su fin es la conservación.
2. El turismo de aventura: tiene como objetivo principal realizar actividades físicas.
3. El turismo rural: relacionarse con la comunidad, descubriendo su cultura y formas de vida.

Ecoturismo

Una de las causas principales de los turistas con el ecoturismo es la afinidad a todo lo que involucra la naturaleza siendo esta la primordial motivación por visitar alguna área verde, de esta manera poder disfrutar contemplando el entorno natural y su cultura, observando plenamente el medio ambiente e inculcando argumentos educativos hacia la biosfera (OMT, Organización Mundial del Turismo, 1991)

En muchos países el turismo produce divisas, sin embargo, el ecoturismo genera economía en una escala reducida como a las comunidades, organizaciones y autoridades que amparan y velan por la conservación del entorno natural en esta clase de turismo

El propósito del ecoturismo es generar oportunidades de empleo hacia las comunidades locales y lograr que tomen conciencia y despertar algún interés en los excursionistas y tenga presente lo primordial que es cuidar tanto lo natural como lo cultural generando de esta manera la sostenibilidad económica social y medio ambiental (OMT, Organización Mundial del Turismo, 1991).

1.5.5. Complejos Turísticos

Los complejos turísticos son espacios pensado en ocupaciones turísticas encaminadas a la relajación y diversión, en especial a lo largo de las vacaciones. Principalmente, la estación turística se diferencia por una enorme elección de ocupaciones, como las en relación con la hostelería (comida, bebida, alojamiento).

Tipos de complejos turísticos

1.5.5.1.1. Balneario

Es un espacio para sanitarios públicos, así sea de piscina, flujo de agua u océano. El concepto además se define como reposo y la curación por medio de la implementación de las aguas, más que nada termales o minerales, con un inmueble para el alojamiento. Varios métodos se aplican en los balnearios y centros spa (Coromoto, 2010).

1.5.6. Producto turístico

Los productos turísticos pueden ser elementos tangibles e intangibles, como recursos naturales, culturales, humanos, atracciones turísticas, instalaciones, actividades y servicios en torno a proyectos concretos de afinidad, lo cual interpreta la existencia de un plan de

marketing y produciendo una experiencia turística plena e involucrando emociones en los consumidores.

A través de los canales de distribución se comercializa el producto turístico, asignado valor y obteniendo un ciclo de vida (UNWTO, 2019).

1.5.7. Componentes del producto turístico

Existen 3 factores fundamentales que constituyen el producto turístico las cuales son las

1. Atracciones del destino: Este atractivo está amoldado al interés del cliente, en base a las atracciones naturales, culturales, playa, etc.
Teniendo en cuenta que estas pueden ser naturales o construidas por el hombre.
2. Instalaciones del destino: No es la principal motivación de viaje, aunque no deja de ser importante la comodidad del viajero.
3. Accesibilidad del destino: Hace referencias a las vías de acceso junto al transporte

Los componentes mencionados anteriormente se involucran directamente con el destino turístico determinando factores de desarrollo del producto turístico (Santamaría, 2010).

Objetivos del producto turístico

- Satisfacer las necesidades y/o los deseos de los consumidores, es decir, a los turistas
- Generar preferencia con respecto a los productos competidores.
- Lograr eficiencia (procesos) y eficacia (resultados).
- Imprimir carácter de diferenciación y valor agregado: un plus por el mismo precio (BENALCAZAR, 2015).

Ciclos de vida del producto

- El ciclo de vida del producto está compuesto por fases los cuales los productos o servicios de la empresa que oferta o vende en el mercado desde su inicio hasta su retirada deben ser evaluados.

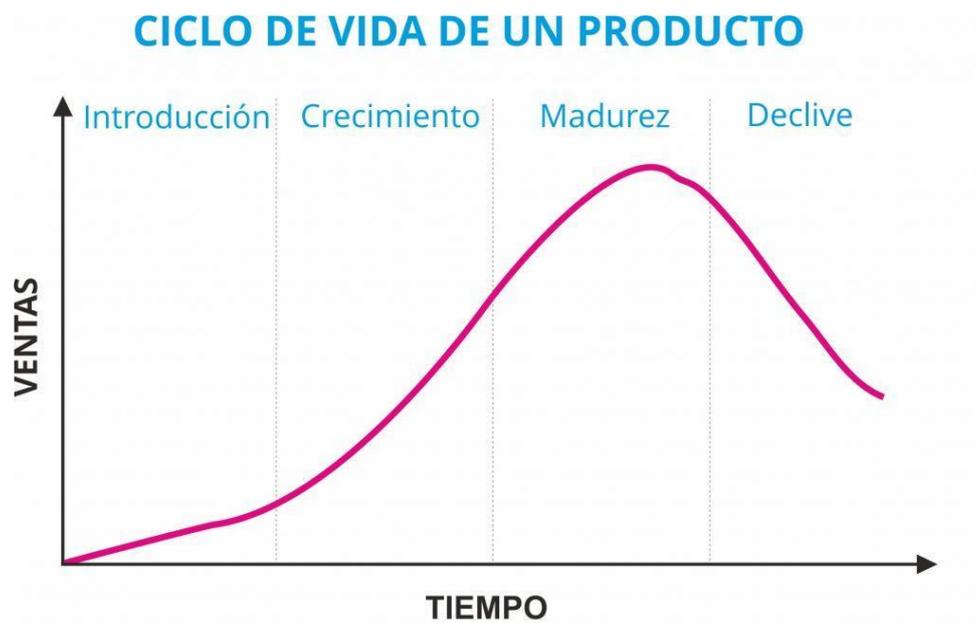
- La evaluación del producto depende de la duración que permanezca en el mercado.

Fases del ciclo de vida

Dentro de las fases se refiere a factores que perjudican la transformación y la demanda de los productos, tiempo prolongado en cada fase, concluye la capacidad de la empresa y acondicionar sus productos a las nuevas exigencias de los consumidores.

Las fases del producto constan de 4 fundamentales etapas:

Ilustración 1 Ciclo de vida de un producto



Introducción: esta primera fase es el inicio dentro del mercado por lo cual las ventas son bajas, sin embargo, esta etapa tiene como finalidad dar a conocer lo que ofrece a sus consumidores los productos, también debe hacer uso de algún tipo de Marketing.

Crecimiento: en este punto empieza a incrementar las ventas y beneficios poco a poco, busca la manera de posicionarse en el mercado.

Madurez: una vez afianzado el producto incrementa las ventas, diferenciándose de la competencia en el precio y publicidad (Peiró, 2020).

Declive: se desploma el comercio del producto o servicio y tiene como consecuencia un mercado colapsado y llegando el momento de anular el desplazamiento del producto o innovarlo.

1.5.8. Plan de Desarrollo Turístico

Una estrategia de desarrollo turístico, es una herramienta de administración que demanda promover el progreso comunitario y turístico en una determinada región o sector, este tipo de planes pretende que la habitabilidad de la comunidad mejore, atendiendo sus necesidades fundamentales. Esto incluye una visión estratégica a futuro, ya que aspira a ofrecer soluciones, de esta manera dichos proyectos tienen que ser sostenibles son perfeccionamiento que prevalezca en el lugar donde se llevara a cabo (Turégano, 2003).

1.5.9. Plan Estratégico turístico

Es un procedimiento que quiere implantar métodos, metas y fines en un horizonte a extenso plazo con una reacción activa, indagando las oportunidades externas y las fortalezas y debilidades internas, procurando simultáneamente de proyectarse hacia el futuro para optimizar los resultados. Establece por igual los resultados a obtener según nuestras propias metas (Varisco, 2008).

Es el modo sistemático de gestionar el cambio y de generar el mejor futuro viable para una cierta organización, entidad, organización, territorio, comarca, zona o municipio.

Fines de proyecto estratégico turístico

Los fines que busca son participar en los instantes estratégicos de toma de elecciones, expresar sus inconvenientes resoluciones y rumbo a continuar, instituir prioridades, definir políticas para la acción municipal a corto mediano y extenso plazo, identificar y priorizar programas y proyectos, cooperar en la formulación ejecución y mantenimiento de proyectos (Varisco, 2008).

1.5.10. Requisitos para el Plan Estratégico

La definición de alternativas y prioridades se realice considerando criterios de viabilidad técnica, económica, financiera, legal y que sea viable operativizar la administrativamente, también es necesario que el proceso participativo se encuentre legitimado con la colaboración real y positiva de los representantes auténticos de la sociedad, las elecciones que de ella emanan sean adoptadas por la entidad pública, debería ser una herramienta que realice participar al actor en el proceso de administración local, encargando poder de elección a los implicados, condiciones Básicas para impulsar un Proyecto estratégico turístico, colaboración del alcalde y su concejo municipal dirigiendo el proceso para garantizar su legitimación y puesta en práctica, adhesión de todos los representantes auténticos de la sociedad, integración de los diferentes niveles municipales en el proceso de organización, voluntad política de las autoridades locales para concretar actividades entre el municipio y la sociedad, la definición de alternativas y prioridades se realice considerando criterios de viabilidad técnica, económica, financiera, legal y que sea viable operativizar administrativamente (Turégano, 2003).

Extenso Plazo: Propone las medidas hacia un futuro de extensa trascendencia que se tiene para condicionar, potenciar y racionalizar el desarrollo turístico con los recursos que establece y de qué manera utilizarlos para conseguir las metas. Una estrategia de extenso plazo pronostica y dimensiona los primordiales elementos del destino para tolerar el incremento de la población y sus ocupaciones sociales, económicas, políticas, culturales. El proyecto de extenso plazo permite la secuencia y consistencia en la ejecución (Varisco, 2008).

Mediano Plazo: Apoya a precisar paulatinamente las políticas tácticas y programas. Se hace referencia con las tácticas (Varisco, 2008).

Corto Plazo: Permite la realización instantánea de ocupaciones y programas. (Varisco, 2008).

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

Para poder cumplir los objetivos propuestos en el desarrollo de la investigación se trabajó con investigación bibliográfica, es decir con bases teóricas la cual según lo menciona (Significados, 2021) es la que tiene “por objetivo la generación de conocimiento, sin importar su aplicación práctica”. En la presente investigación, “se recurre a la recolección de datos para generar nuevos conceptos generales”.

En cuanto a la revisión de planes existentes propuestos en el primer objetivo específicos, se ha encontrado a nivel local varios planes estratégicos que sirven como guía para la propuesta del proyecto entre ellos podemos mencionar:

(Ortega, 2012) en su proyecto de tesis con título “Elaboración de un Plan Estratégico de Marketing para el Complejo Recreacional Aquazul del cantón Macará”, promueve un enfoque en tema del marketing turístico y en la importancia que tiene la implementación de una herramienta de gestión que sirva como guía para el mejoramiento de la oferta de los servicios.

Jhuliana Ortega afirma que: “La promoción y estrategias adecuadas pueden establecer una imagen corporativa de posicionamiento a nivel local y nacional” este instrumento es utilizado por varias empresas, no solo en el país sino a nivel internacional, motivadas porque actualmente se mueven en un mercado altamente competitivo y requieren de buena planeación para mantener la visibilidad en el mercado (Ortega, 2012).

En el cual se propuso para poder gestionar y poner en marcha el plan estratégico para el Complejo Recreacional Aquazul un análisis FODA para poder evidenciar las Fortalezas y Oportunidades que posee el establecimiento y de esta manera poder seguir empujando a que se mantenga firme en sus propósitos. De la misma manera en el análisis de las Debilidades y Amenazas, se toman acciones emergentes para poder levantar el negocio específicamente enfocados al marketing turístico del lugar.

Otro plan estratégico analizado es de (Anchaluis, 2016) presenta el tema “Diseño de un Plan Estratégico para Angamarca Complejo Turístico de la ciudad de Quito, parroquia Alangasí para el periodo 2014-2018”, alberga lo fundamental de una buena administración turística

mediante la planificación estratégica tanto interna como externa que direcciona de manera rentable la empresa.

A esto Andrea Anchaluiza asegura que: “El proceso de planeamiento estratégico se puede describir como el desarrollo de una visión futura de la organización”, los cuales se debe observar si los lineamientos aplicados resultan con la rentabilidad de la empresa.

Y por último pero, no menos importante el “Plan Estratégico y desarrollo organizacional para el complejo turístico “Sol Dorado” de la ciudad de Santo Domingo” elaborado por (Paredes, 2016), se centra en la mejora del desarrollo organizacional de una empresa gracias a un plan estratégico mediante un diagnóstico externo y un diagnóstico interno y la importancia de una buena administración mediante esta.

Javier Paredes menciona que: “El inadecuado desarrollo organizacional es un limitante para las empresas por lo que un plan estratégico es fundamental y servirán de gran ayuda para respaldar la buena dirección de la misma”, esta herramienta se ajusta a los requerimientos que las empresas conllevan con el fin de identificar las necesidades, ofrecer servicios adecuados y mejorar la competitividad de la empresa (Paredes, 2016).

En el ámbito internacional se encontró el “Plan de Empresa para un complejo turístico en la Manga del Mar (Murcia)”, el cual presenta un proyecto de negocio para el posicionamiento de la marca turística de una empresa, según Pilar Orobal “es un proceso que antecede al control de gestión, el cual permite hacer seguimiento de los objetivos establecidos para el cumplimiento de la misión”, el objetivo de este es lograr que la empresa o destino conforme uno de los principales competidores en el mercado. (Orobal, 2015)

Para cumplir con el segundo objetivo específico se usó como metodología una matriz FODA, donde se realiza de manera integral las bondades del complejo turístico “El Refugio”, de la misma manera se hace un escaneo de las falencias para poder mejorar y proponer un plan estratégico que permita surgir nuevamente.

2.1. Matriz FODA

Un análisis FODA “es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta

manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados”. (Matriz FODA, 2019)

Con base a los resultados se tomará decisiones que favorezcan al complejo, a la par de proveer los recursos necesarios al proceso de planificación estratégica. La matriz está conformada por cuatro cuadrantes en los que se detallan los factores tanto internos como externos, en el análisis interno de la empresa, institución o entidad se detallan los factores internos positivos siendo estas las fortalezas que no son más que aquellos recursos sobre los que se tiene control y nos da ventaja sobre los otros. En el siguiente cuadrante del análisis interno, se encuentran las debilidades que son los factores negativos internos con los que se enfrenta la empresa, haciendo que su desempeño o entrega de servicios sean malos.

En el tercer cuadrante se halla el análisis externo de la empresa lo que quiere decir que se detalla las oportunidades y amenazas del entorno que rodea a la empresa, siendo las oportunidades factores externos positivos, que se pueden aprovechar con el objetivo de minimizar las debilidades y amenazas aumentando las fortalezas. Las amenazas son los factores externos negativos del entorno que se pueden considerar un peligro para el desarrollo del negocio.

Tabla 1 Realizar un análisis al complejo turístico “El Refugio”, mediante una matriz FODA.

Análisis interno		Análisis externo	
Fortaleza		Oportunidades	
a. El complejo cuenta con un ambiente natural y hospitalario a sus visitantes.		a. El cantón Montalvo posee los servicios básicos y la infraestructura para albergar a los turistas.	
b. Cuenta con áreas verdes.		b. Está ubicado a 35 minutos de la ciudad de Babahoyo.	
c. Comedor a al interior del complejo.		c. Impulsar el turismo local beneficia al crecimiento económico.	
d. Cuenta con piscinas tanto como para niño como para adulto.		d. Entorno natural favorece a las actividades turísticas.	
e. Cuenta con cascada.			
f. Piscinas naturales.			
g. Hospedaje			
Debilidades		Amenazas	
a. El complejo no lleva una apropiada administración.		a. Existe competencia cerca del lugar	

<ul style="list-style-type: none"> b. No cuenta con personal capacitado. c. Falta de promoción, comercialización, estrategias turísticas e innovación. d. Faltas de señaléticas en el complejo turístico. e. La falta de variedad en el menú 	<ul style="list-style-type: none"> b. Falta de garaje c. Existen otras ofertas turísticas en el cantón
--	--

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

2.1.1. Cuantificación del FODA

La matriz FODA se cuantifica, mediante la identificación de factores internos y externos en este caso del Complejo Turístico El Refugio, se lo llevo a cabo con el único fin de conocer el grado de influencia que este tiene. En la matriz se detalla el listado del análisis tanto interno y externo que se ejecutó en el complejo, se coloca el peso, la calificación y el promedio de cada una de las ventajas y desventajas que se detalló anteriormente. En cuanto al peso se lo realiza calificando entre 0 y 1 en donde cero es menos importante y uno muy importante, a la vez la calificación se la realiza de 1 a 4 en donde 4 es una respuesta superior, 3 es una respuesta superior a la media, 2 es una respuesta media y 1 es una respuesta mala, se procede a multiplicar el peso y la calificación.

Tabla 2 Cuantificación del FODA del Complejo Turístico El Refugio del cantón Montalvo provincia de Los Ríos

FACTORES DE ÉXITO			
ANÁLISIS INTERNO	PESO	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
FORTALEZAS			
a. El complejo cuenta con un ambiente natural y hospitalario a sus visitantes.	0.20	4	0.80
b. Cuenta con áreas verdes.	0.20	4	0.80
c. Comedor a al interior del complejo	0.10	3	0.30
d. Cuenta con cascadas	0.20	4	0.80

e. Piscinas naturales.	0,10	4	0.40
f. Piscinas artificiales	0.10	2	0.20
g. Hospedaje	0.10	3	0.30
TOTAL	1	24	3.60
DEBILIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
a. El complejo no lleva una apropiada administración.	0.20	1	0.20
b. No cuenta con personal capacitado	0.20	1	0.20
c. Falta de promoción, comercialización, estrategias turísticas e innovación.	0.25	2	0.50
d. Faltas de señaléticas en el complejo turístico.	0.15	2	0.30
e. La falta de variedad en el menú	0.20	2	0.40
TOTAL	1	8	1.60
ANÁLISIS EXTERNO			
OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
a. El cantón Montalvo posee los servicios básicos y la infraestructura para albergar a los turistas.	0.30	4	1.20
b. Está ubicado a 35 minutos de la ciudad de Babahoyo.	0.20	4	0.80
c. Impulsar el turismo local beneficia al crecimiento económico.	0.20	4	0.80
d. El entorno natural favorece a las actividades turísticas.	0.30	4	1.20
TOTAL	1	16	4.00
AMENAZAS	PESO	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
a. Existe competencia cerca del lugar.	0.50	1	0.50

b. Falda de Garaje	0.25	2	0.50
c. Existen otras ofertas turísticas en el cantón	0.25	1	0,25
TOTAL	1.00	3	1.25

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

Tabla 3 Posicionamiento del complejo turístico El Refugio

POSICIONAMIENTO DEL COMPLEJO TURÍSTICO EL REFUGIO		
VARIABLES EXÓGENAS	=OPORTUNIDADES - AMENAZAS	
2.75	4	1.25
VARIABLES ENDÓGENAS	= FORTALEZA - DEBILIDADES	
2	3.60	1.60

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

Al momento de trazar las variables exógenas y las variables endógenas tienen un efecto positivo, el cual indica que se puede aprovechar favorablemente las oportunidades y fortalezas que posee el complejo, por lo que se debe minimizar tanto las amenazas como las debilidades.

2.1.2. Matriz de relación FODA O DAFO

Riquelme manifestó que es una herramienta estratégica efectiva y fácil de aplicar, la cual se relacionan, las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas a través de cuatro análisis, los que nos permitirán desarrollar las estrategias para elaborar el Plan Estratégico del Complejo Turístico El Refugio. Para lo cual se consideran unas preguntas (Riquelme Leiva, 2016).

Tabla 4 Matriz FODA y combinación del análisis FO, FA, DO, DA

PREGUNTAS	ANALISIS	ANALISIS AL SER DESARROLLADO
¿Qué fortalezas sirven para aprovechar las oportunidades?	FO (maxi-maxi)	Se usa las Fortalezas para aprovechar las Oportunidades.

¿Qué debilidades bloquean el aprovechamiento de las oportunidades?	FA (maxi-mini)	Se usa las Fortalezas para evitar o reducir el impacto de las amenazas.
¿Cuáles son las amenazas con mayor probabilidad de interferir en el desarrollo?	DO (mini-maxi)	Minimiza Debilidades aprovechando o maximizando Oportunidades
¿Cuáles son las debilidades que abren la puerta a las amenazas?	DA (mini-mini)	Se minimiza las Debilidades y se evita las Amenazas.

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

Tabla 5 Matriz de relación FODA del complejo turístico El Refugio, cantón Montalvo, provincia de Los Ríos

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
AMBIENTE INTERNO	a. El complejo cuenta con un ambiente natural y hospitalario a sus visitantes.	a. El complejo no lleva una apropiada administración.
AMBIENTE EXTERNO	b. Cuenta con áreas verdes.	b. No cuenta con personal capacitado
	c. Comedor a al interior del complejo	c. Falta de promoción, comercialización, estrategias turísticas e innovación.
	d. Cuenta con cascadas	d. Faltas de señaléticas en el complejo turístico.
	e. Piscinas naturales.	e. La falta de variedad en el menú
	f. Piscinas artificiales	
	g. Hospedaje	
OPORTUNIDADES	FO (CRECIMIENTO)	DO (DESARROLLO)

a. El cantón Montalvo posee los servicios básicos y la infraestructura para albergar a los turistas.	a. El cantón Montalvo cuenta con servicios básicos y su clima es acogedor captando la atención del turista. Sumándole las características naturales del complejo El Refugio es un buen lugar para la recreación, meditación y tranquilidad.	Potencializar el complejo a nivel local y nacional y a su vez al cantón donde pertenece aprovechando las políticas turísticas.
b. Está ubicado a 35 minutos de la ciudad de Babahoyo.		
c. Impulsar el turismo local beneficia al crecimiento económico.	b. Las Políticas que por parte del Gobierno se han fomentado en los últimos años, han hecho que el turismo local incremente y se potencien los atractivos propios del cantón, lo que ha beneficiado al complejo.	Ofrecer variedad de alimentos para el consumo humano, añadiendo al menú los platos típicos del cantón que son muy apetecidos por los turistas.
c. El entorno natural favorece a las actividades turísticas.		
AMENAZAS	FA (CONFORTACIÓN)	DA (CAMBIO)
a. Existe competencia cerca del lugar.	a. Generar promociones para atraer a más turistas, ofertando y explotando las instalaciones con las que se cuenta.	Llevar a cabo un plan estratégico y de esta manera guiar su buena dirección potencializando el lugar
b. Falda de Garaje		
c. Existen otras ofertas turísticas en el cantón		

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

Las desventajas y problemas que se identificaron en el transcurso del análisis situacional, son el limitante que impide el óptimo desarrollo del Complejo Turístico El Refugio, los problemas son:

- El complejo no cuenta con una adecuada administración.
- Falta de personal capacitado.
- Falta de promoción para dar a conocer el complejo turístico.

- Falta de señalización dentro del complejo.
- La falta de variedad en el menú.
- Existe competencia aledaña al complejo.
- Garaje (capacidad para 5carros).
- Existen otras ofertas turísticas en la Parroquia

2.2. Métodos y Modalidades de Investigación

El presente trabajo de propuesta de Análisis estratégico turístico sostenible para complejo turístico “El Refugio” ubicado en el cantón Montalvo se realizó a través del método teórico en base a la investigación del tema y la información obtenida por parte del producto turístico del caso de estudio.

2.2.1. Métodos

Los métodos que se utilizarán en esta investigación son:

2.2.1.1. Método teórico: Se toma en consideración el método de enfoque cualitativo, para conceptualizar la realidad en el objetivo de estudio desde la perspectiva lógica.

a) Método cualitativo: Metodología para evaluar e interpretar la información obtenida a través de entrevistas y otros recursos, donde los bibliográficos tienen el papel más importante dado las pocas posibilidades de movilidad que este periodo nos permite dado el confinamiento a que estamos sometidos.

Se utilizó la técnica de entrevista para el proceso de recopilación de información.

2.2.2. Modalidad y Tipo de Investigación

2.2.2.1. Descriptiva

Esta modalidad de investigación permite detallar las instalaciones, servicios, productos, características y cada fracción de lo que está conformado el lugar analizando y así llegar al problema de la investigación, las pocas posibilidades de movilidad nos impidieron profundizar más en el problema.

2.2.2.2. Investigación de campo

El proyecto de titulación se llevó a cabo en el cantón Montalvo específicamente en el recinto Pisagua, provincia de los Ríos, en este lugar se identificó la problemática del presente trabajo y así mismo establecer soluciones de mejora en la administración turística del complejo El Refugio y a consecuencia de la pandemia no se pudo visitar en reiteradas ocasiones.

2.2.2.3. Investigación bibliográfica

Este concepto se define en la búsqueda y verificación de documentos como de libros, revistas, sitios web, fotos, tesis, etc., siendo esta una de las maneras más fácil de buscar contenido, en el cual se logró extraer variedad de información sobre sostenibilidad y planes estratégicos y en base a esto tener un sustento teórico y al mismo tiempo tener diferentes criterios de problemas y soluciones afines planteados en otros trabajos (Gómez Luna, Navas, & Mayor, 2014).

Esta tipología de investigación se llevó a cabo debido a las restricciones ocasionada por la crisis sanitaria COVID19 que no permitió la libre movilidad hacia el lugar del objetivo de estudio.

2.2.3. Técnica de Recolección de Datos

La obtención de los datos se utilizará la observación, entrevista a la propietaria y una encuesta a los clientes y personas del sector como herramientas de investigación, y la información complementaria se obtendrá de investigaciones bibliográficas.

2.2.3.1. Técnicas primarias: A través de esta técnica será posible hacer uso de las herramientas de la entrevista.

2.2.3.2. Entrevista: En base a las respuestas del gerente de preguntas previamente elaboradas se podrá recolectar la información necesaria netamente del complejo, la cual se la realizó durante el año 2021 para la elaboración de las estrategias.

Se realizo una entrevista al gerente general del Refugio el señor Fausto Cadena, lo cual se llevó a cabo un cuestionario de preguntas previamente elaboradas obteniendo un tiempo de duración de 45 minutos, donde nos mencionó los puntos críticos que fueron la falta de personal capacitado para que administre el establecimiento debido a que sus únicos

administradores han sido sus dueños que siempre han estado a cargo y no tienen conocimiento tanto en marketing, estrategias, marca, innovación en la cartera turística para ofrecerle al cliente más variedad al momento de seleccionar el destino, siendo una gran desventaja para el establecimiento y perjudicando el nivel de atención al turista, es importante mencionar que el complejo no está utilizando las redes sociales logrando ser un buen recurso, al momento de difundir y promocionar, alcanzando un mayor alcance en la sociedad, también una de las preguntas fue si existe en el complejo turístico un plan que respalde su buena dirección, siendo su respuesta que no, es por eso que existe en El Refugio falencia en el desarrollo del lugar tanto administrativo, operativo y táctico.

Para estas problemáticas se ha visto la necesidad de crear 5 objetivos mediante el diseño un plan estratégico para llevar a cabo su aplicación tanto en marketing, innovación en los alimentos, alianzas con entidades públicas y privadas a su aplicación se toma en cuenta los lineamientos, estrategias turísticas y recomendaciones con el único fin de poder reactivar la economía y posesionarse como un destino turístico.

Entrevista:

Entrevista realizada al Dr. Fausto Cadena, hijo de la propietaria de El Refugio y actual gerente de El Refugio.

1. ¿Cómo nació el complejo turístico El Refugio?

En 1980, el difunto propietario, Dr. Fausto Eduardo Cadena Gaibor construyó junto con su esposa Lcda. Yolanda Edith de Cadena una casa de campo y pasaban ahí en familia los fines de semana o tiempo libre. En 1997 encontraron un río llamado Tigrera, donde frecuentaban bañarse. Luego de un tiempo se decidió a construir una piscina detrás de su casa. Pero como no contaban con una superficie plana así que tuvieron que encontrar la manera de derribar un montón de rocas y lograron construir 2 piscinas una para niño y otra para adultos. Con el paso de los años fueron añadiendo poco a poco dos piscinas, también un bar, un restaurante, empezaron a adecuar con bancos, mesas, sombrillas, etc. Hoy en día el complejo cuenta con 8 piscinas, 4 en la entrada, 2 piscinas en la ladera y 2 piscinas natural cerca del río.

2. ¿Qué objetivos tiene el establecimiento?

- Contribuir al desarrollo turístico de la región donde está ubicado.
- Obtener recursos económicos para la familia.

3. ¿Cuáles fueron las consecuencias que tuvo el establecimiento debido al COVID-19?

Hubo una baja económica alarmante ya que debido a la pandemia una de las ramas mas afectadas fue el turismo, y en consecuencia el complejo fue obligado a cerrar sus puertas, el tiempo que estuvo cerrado hizo que algunas instalaciones se deterioren.

4. ¿Qué proyectos han implementado para sobrellevar la crisis sanitaria?

Se ha implementado el Protocolo General de Bioseguridad para uso de piscinas y áreas húmedas como servicio complementario de establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid-19 dado por el Ministerio de Turismo, el Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de Gobierno.

5. ¿Cuál es el impacto económico que ha tenido el establecimiento debido a la pandemia?

Fue un impacto totalmente negativo por la falta de turistas debido al confinamiento o toque de queda, que un golpe muy fuerte porque se tuvo que cortar personal luego por falta de dinero, además que no se ha podido realizar los arreglos necesarios.

6. ¿Qué planes a futuro tienen a desarrollar en el complejo?

- Desarrollar un mejor servicio para el turista.
- Mejorar las habitaciones
- Hacer capacitaciones
- Innovación en la cocina
- Mejoramiento en los platos de comida
- Desarrollo en marketing publicitario en redes sociales
- Estructurar un sistema en paneles solares

7. ¿Cuentan con personal capacitado en la rama turística trabajando en el establecimiento?

Antes no pero recientemente tenemos una persona que se está desarrollando en el área turística y el personal está capacitado para atención al cliente.

8. ¿El establecimiento cuenta con un plan estratégico para potenciarlo?

No, pero se espera que pronto pase la pandemia y se normalice todo para poder invertir en un plan de desarrollo estratégico.

9. ¿Considera que su establecimiento se enfoca en la sostenibilidad?

Por supuesto ya que el complejo tiene como objetivo principal la ecología y queremos desarrollar un programa para implementar en las instalaciones del complejo, paneles solares para eliminar la energía eléctrica.

CAPÍTULO 3

3. Diseño de un Plan Estratégico

3.1. Plan Estratégico

Habiendo realizado el análisis interno y externo del complejo turístico El Refugio, se ha procedido a realizar una propuesta de plan estratégico en el cual se definen: el mercado objetivo, si como los objetivos, metas, estrategias, tácticas y costos de los mismos, que permiten realizar el plan que ha sido elaborado.

Mediante la problemática que agobia al complejo es necesario implementar un plan estratégico para el Complejo Turístico El Refugio, puesto que dará a las múltiples limitantes que afectan el funcionamiento del Complejo, por lo que servirá de soporte para la correcta administración. Lo cual se definirá la misión, visión y valores que tendrá el complejo, puesto que en la actualidad no cuentan con ningún plan que los rija como institución.

Tabla 6 Propuesta Visión

Que somos y que queremos a futuro	Que necesidades requiere satisfacer	Personas y grupos que se beneficiaran	Bienes y servicios que ofrece	Como se va a ofrecer el bien o servicio
El complejo turístico El Refugio se posicionará y se mantendrá como atractivo principal del cantón Montalvo.	Brindar servicios de calidad con buenas instalaciones y con un personal capacitado en el sector turístico que ofrezca buena atención al cliente.	Los clientes y los propietarios del complejo turístico El Refugio.	Recreación y esparcimiento.	Ofrece a los clientes el uso de las instalaciones y servicio de alimentos y bebidas.

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

3.1.1. Visión

Potencializar turísticamente El Refugio a nivel nacional, para que tanto propios y extraños se deleiten en un ambiente confortable, cálido e inigualable, siendo esto posible gracias a un constante trabajo en equipo, con niveles de calidad y altos estándares para que sus visitantes vivan una experiencia única; en un lapso de corto plazo.

3.1.2. Misión

Complejo turístico El Refugio, brinda servicios de turismo y recreación aprovechando los recursos naturales ofreciendo a sus visitantes una experiencia extremadamente natural en su visita.

3.1.3. Valores Corporativos

3.1.3.1. Responsabilidad

Cumplir una obligación a nivel laboral.

- Con los Clientes: La empresa es responsable de entregar servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.
- Con los Proveedores: La empresa es responsable de pagar a tiempo y respetar los términos de los contratos realizados.
- Con Trabajadores: La empresa es responsable de pagar los salarios y prestaciones necesarias a las cuales se comprometió.
- Responsabilidad Social de la Empresa: Cumpliendo responsablemente con las normas del estado y contribuyendo al crecimiento de la sociedad.
- Con las Autoridades o Instituciones de Control: Cumpliendo responsablemente con las órdenes de las autoridades e Instituciones de Control para que la empresa funcione dentro de la ley.

3.1.3.2. Amabilidad

Este valor funda en el respeto, y afecto de generosidad con los demás.

- Con los Clientes: La empresa es responsable de dar un buen servicio a los clientes.
- Con los Proveedores: La empresa es responsable de dar de pagar a tiempo y respetar los términos de los contratos realizados.

- Con Trabajadores: La empresa debe tener una buena relación con las personas que trabajan en el establecimiento, de esta forma tener un ambiente armonioso.

3.1.3.3. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas

- Con los Clientes: Para lograr cumplir los objetivos es necesario que la empresa y sus clientes persigan un objetivo en común.
- Con Trabajadores: Mediante una comunicación retroalimentada donde se compartan los objetivos, políticas estrategias.
- Responsabilidad Social de la Empresa: Coordinando los esfuerzos con la sociedad y la familia para mantener el equilibrio y la armonía entre todos.

3.2. Objetivos y Metas Estratégicas

Los autores (Martínez & Milla , 2018) establecen que los “objetivos estratégicos se utilizan para hacer operativa la declaración de la misión. Es decir, ayudan a proporcionar dirección a cómo la organización puede cumplir o trasladarse hacia los objetivos más altos de la jerarquía de metas, la visión y la misión”.

“Los objetivos estratégicos deben suponer un paso intermedio entre la visión y la misión de la organización. Deben ser definidos de forma clara, precisa y comprensible, y deben expresar las metas últimas y más importantes que permitan a la organización orientarse hacia su misión y visión corporativa. Estos objetivos estratégicos serán alcanzados a través de unas líneas estratégicas de acción.”

Con este entendimiento lo que se pretende lograr es llegar a definir los objetivos y las metas estratégicas con la que se desarrollará en el Complejo Turístico El Refugio con el fin de que ayuden al éxito del negocio, y que brinden un servicio de calidad para sus clientes.

3.2.1. OBJETIVO 1

Contratar un administrador en El Refugio que implemente estrategias turísticas para potenciar el complejo El Refugio

Meta

Crear e innovar nuevos productos y servicios turísticos en un lapso de 12 meses.

Líneas de Acción

- Cotizar el costo de lampara de luz.
- Cotizar el costo de la reparación de la fachada del hostel.
- Adjudicar la mejor propuesta y ejecutar la inversión.

3.2.2. OBJETIVO 2

Repotenciar los espacios que se encuentran inhabilitados en el complejo.

Meta

Habilitar el segundo bar de alimentos que se encuentra cerca de las piscinas naturales y mejorar las mesas de cemento que se encuentran alrededor.

Líneas de acción

- Cotizar el costo de las reparaciones de las mesas.
- Cotizar el costo del bar de alimentos y bebidas.

3.2.3. OBJETIVO 3

Promocionar el complejo a través de campañas publicitarias sobre todos los servicios que presta el Complejo.

Meta

Colocar vallas publicitarias que promocionen el complejo, realizar trípticos y tarjetas que indiquen la ubicación del complejo y las instalaciones con las que cuenta.

Líneas de acción

Promocionar el complejo y así obtener más clientes.

Actividades:

- Análisis del contenido de la valla publicitaria, y decidir su ubicación.
- Buscar la agencia de publicidad.
- Buscar la imprenta que tenga los mejores costos para la impresión del material publicitario.

3.2.4. OBJETIVO 4

Ofrecer y ofertar paquetes turísticos en instituciones tanto públicas como privadas, una vez renovada las instalaciones y reinaugurar las instalaciones inhabilitadas.

Meta

Incrementar las visitas e ingresos económicos del complejo con la promoción del mismo.

Líneas de acción

Dar a conocer las nuevas ofertas que tendrá el complejo.

Actividades:

- Estudiar y conocer la competencia las ofertas que ofrecen.
- Visitar instituciones públicas y privadas, y ofertar paquetes institucionales.
- Visitar instituciones educativas para promocionar las instalaciones para paseos escolares tanto para los alumnos como para los profesores.
- Incentivar la creación de colonias vacacionales.

3.2.5. OBJETIVO 5

Ofertar los platos típicos que son propios de la parroquia, y crear más opciones en el menú.

Meta

Contratación de una persona que tenga experiencia en la atención al público.

Líneas de acción

Ofrecer un menú variado, con altos estándares de calidad y asepsia.

Actividades:

- Crear un nuevo menú que tenga variedad y satisfaga las necesidades del cliente.
- Presupuestar los costos y gastos que implique la realización del nuevo menú.

3.3. Análisis financiero

Tabla 7 Dotación de Señalética

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Señaléticas informativas (para la parte interna del establecimiento)	10	5	50
Colocación de señaléticas	10	2	20
Trípticos	1.000	1	1.000
Tarjetas	1.000	0	50
TOTAL			1.120

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

Tabla 8 Readecuaciones

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
Reconstrucción de la fachada	1	2.000	2.000
Cemento	3	8	24
Pintura	4	12	48
Brochas	3	5	15
Rodillos	3	12	36
Mano de Obra	1	500	500
TOTAL			2.623

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

Tabla 9 Activos Fijos

DETALLE	VALOR TOTAL
Construcción	2.623
TOTAL	2.623

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

Tabla 10 Activos Diferidos

DETALLE	VALOR
Propaganda	1.120
TOTAL	1.120

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

Tabla 11 Inversión total

DETALLE	VALOR TOTAL	PORCENTAJE
Activo fijo	2.623	18%
Activo diferido	1.120	8%
Capital de trabajo	15.345	73%
Total	19.088	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

3.3.1. Capital de trabajo

No es más que los recursos que la empresa requiere para desarrollar su actividad, por lo que en este caso el capital de trabajo se lo empleará para la realización de las mejoras y demás adecuaciones que se plantean realizar a continuación se detalla los valores:

Tabla 12 Capital de Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO		
DETALLE	VALOR TRIMESTRAL	VALOR ANUAL
COSTOS DIRECTOS	2.870	11.480
Mano de obra	2.000	8.000
Mantenimiento de las piscinas	470	1.880
Mantenimiento de áreas verde	400	1.600
COSTOS INDIRECTOS	6.380	25.520
Insumos	500	2.000
Servicios básicos	390	1.560
Sueldos	3.000	12.000
Gastos de venta	2.490	9.960
TOTAL	9.250	37.000

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

3.3.2. Mano de obra

En este caso hablaremos tanto de mano de obra directa como indirecta, siendo la mano de obra directa, la fuerza de trabajo que ayuda a prestar el servicio, en este caso el personal de mantenimiento que mantiene limpia las áreas verdes y las piscinas, en el caso de mano de obra indirecta que es la fuerza de trabajo complementaria en el proceso

productivo, como es el caso de los obreros que realizaran las adecuaciones de las instalaciones.

Tabla 13 Mano de Obra

MANO DE OBRA			
DETALLE	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Mano de obra de las adecuaciones	1	500	6.000
Personal de limpieza	1	900	10.800
Mantenimiento de las piscinas		600	4.5600
Mantenimiento áreas verdes	1	800	9600
TOTAL		2.800	30.960

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

3.3.3. Insumos

Son todos aquellos implementos que se necesarios para el funcionamiento del complejo, en este caso se refiere a los útiles de aseo, como los alimentos que se necesitan para preparar el menú que se ofrece a los turistas.

Tabla 14 Insumos

INSUMOS			
DETALLE	CANTIDAD	MENSUAL	VALOR ANUAL
VALOR			
Útiles de aseo	1	50.00	600.00

Vivieres	1	150.00	1,800.00
SUBTOTAL		200.00	2,400.00
3% Imprevistos			72.00
TOTAL			2,472.00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

3.3.4. Sueldos

Es la remuneración por el trabajo intelectual que realizan las personas, en este caso el sueldo del administrador y el salario del personal de cocina.

Tabla 15 Sueldos

SUELDOS			
DETALLE	CANTIDAD	MENSUAL	ANUAL
VALOR		VALOR	
Administrador	1	500.00	6,000.00
Personal de Cocina	2	700.00	8,400.00
TOTAL		1,200.00	14,400.00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

3.3.5. Servicios Básicos

Son los valores que se cancelan mensualmente por su uso como es el agua, la luz, el teléfono, y demás servicios básicos.

Tabla 16 Servicios Básicos

SERVICIOS BÁSICOS			
DETALLE	CANTIDAD	VALOR	VALOR ANUAL
		MENSUAL	

Energía Eléctrica	1	50.00	600.00
Agua Potable		70.00	840.00
Teléfono		10.00	120.00
Internet plan básico		20.00	240.00
SUBTOTAL			1,800.00
3% Imprevistos			54.00
TOTAL			1,854.00

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

3.4. Manual de Funciones

El manual de funciones describe las actividades de las áreas Administrativas y Operativas del Complejo turístico El refugio.

A continuación, se detalla el manual de funciones para los diferentes puestos de trabajo:

Tabla 17 Ficha de Puesto de Trabajo #1

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	CÓDIGO	GER-001G
	EDICIÓN	1
	FECHA	23/06/2021
PUESTO	Gerente - Administración	
NIVEL JERÁRJICO	Superior	

<ul style="list-style-type: none"> • FUNCIONES: • Administrar óptimamente los recursos humanos, materiales y financieros del complejo turístico. • Proponer lineamientos técnicos administrativas para el mejor funcionamiento de los recursos existentes. • Controlar el manejo del fondo de operación conforme a las directrices establecidas. • Determinar y establecer en coordinación con las diversas áreas que integran el complejo turístico los programas necesarios para el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros, así como el mantenimiento y conservación del centro. • Coordinar la recopilación de información para integrar el presupuesto anual de egresos e ingresos del establecimiento. • Promover por medio de acciones directas la comercialización del centro. • Llevar a cabo visitas periódicas a las instalaciones que integran el centro, para detectar fallas y notificarlas al jefe inmediato del área para su reparación. • Analizar, determinar y presentar para su autorización las compras directas necesarias para el funcionamiento continuo y óptimo del complejo recreacional. • Controlar y verificar los depósitos de los ingresos por concepto de ventas generadas en el centro vacacional, de acuerdo a la normatividad establecida. 	
<p>HABILIDADES DE TRABAJO: Planear, organizar, dirigir y controlar los programas, estrategias y acciones a desarrollar para el óptimo aprovechamiento de los recursos con que cuenta para el funcionamiento de las áreas que integran el complejo recreacional.</p>	
<p>REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título de Ingeniero Comercial, Economista o carreras afines a la empresa • Tener por lo menos 4 años de experiencia en tareas similares. 	
OBSERVACIONES:	FIRMA:

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

Tabla 18 Ficha de Puesto de Trabajo #2

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	CÓDIGO	MAN-002M
	EDICIÓN	1
	FECHA	23/06/2021
PUESTO	Mantenimiento	
NIVEL JERÁRJICO	operativo	

FUNCIONES:	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender con rapidez y amabilidad al turista. • Vigilar y controlar la boletería. • Recibir, canalizar y archivar la correspondencia. • Controlar el archivo dinámica y profesionalmente. • Contar con un directorio telefónico actualizado. • Registrar los mensajes recibidos y concertar las citas de su jefe inmediato. 	
HABILIDADES DE TRABAJO:	
Establecer, coordinar, verificar y controlar las acciones necesarias para desarrollo de la operación y mantenimiento del complejo turístico.	
REQUISITOS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Licenciada en Secretariado Ejecutivo • <input type="checkbox"/> Tener experiencia por lo menos dos años en funciones similares. 	
OBSERVACIONES:	FIRMA:

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

Tabla 19 Ficha de Puesto de Trabajo #3

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	CÓDIGO	BOL-001B
	EDICIÓN	1
	FECHA	23/06/2021
PUESTO	Boletería	
NIVEL JERÁRJICO	Operativo	
FUNCIONES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir los boletos de entrada y dar acceso a los visitantes del balneario. • Restringir el acceso a los visitantes que se presenten en estado alcohólico o con visibles muestras de consumo de alguna droga. • Solicitar la autorización de su jefe inmediato para dar acceso a excursiones y grupos especiales que lleguen al balneario. • Elaborar y canalizar diariamente al área de recursos financieros el reporte de boletos recibidos junto con los talones correspondientes. • Verificar que el boletaje adquirido por los usuarios, correspondan a las personas que solicitan ingreso. • Las demás que siendo de la naturaleza del cargo, le asigne su jefe inmediato 		
HABILIDADES DE TRABAJO:		
Recibir, revisar y relacionar los talones de acceso al complejo recreacional - servicios, permitiendo o restringiendo el ingreso de los visitantes en apego a la normatividad establecida		

REQUISITOS:	
<ul style="list-style-type: none"> Bachiller y tener conocimiento en control y seguridad. 	
OBSERVACIONES:	FIRMA:

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

Tabla 20 Ficha de Puesto de Trabajo #4

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	CÓDIGO	SER-001S
	EDICIÓN	1
	FECHA	23/06/2021
PUESTO	Servicio de Limpieza	
NIVEL JERÁRJICO	Operativo	
FUNCIONES:		
<ul style="list-style-type: none"> Barrer, trapear, sacudir, lavar, encerar, pulir y desinfectar las instalaciones, equipos y mobiliario que forman parte del balneario para mantenerlas en óptimas condiciones de uso y acceso. Reportar diariamente a su jefe inmediato, sobre los desperfectos y deterioros detectados en las áreas para su limpieza. Solicitar en los días establecidos, los materiales necesarios para llevar a cabo en forma óptima sus labores. Realizar de acuerdo al rol asignado, el aseo de las habitaciones de hospedaje. Las demás que siendo de la naturaleza del cargo, le asigne su jefe inmediato. 		
HABILIDADES DE TRABAJO:		
Realizar las labores de limpieza y aseo en general, en forma eficiente y oportuna a todas las áreas, mobiliario y equipo que requieran de ello.		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> Bachiller y tener conocimiento en aseo y limpieza. 		
OBSERVACIONES:	FIRMA:	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

Tabla 21 Ficha de Puesto de Trabajo #5

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	CÓDIGO	CAJ-001C
	EDICIÓN	1
	FECHA	23/06/2021
PUESTO	Cajero	
NIVEL JERÁRJICO	Operativo	
FUNCIONES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar el cobro correspondiente a entradas y acceso a vestidores familiares a todos los derechohabientes y público en general que solicite el servicio. • Recibir y revisar el fondo de caja al inicio de sus operaciones. • Verificar que la numeración de los boletos recibidos para su venta coincida con la marcada en el reporte. • Efectuar y entregar a la sección de recursos financieros el corte de caja correspondiente a la venta del día. • Las demás que siendo de la naturaleza del cargo, le asigne su jefe inmediato. 		
HABILIDADES DE TRABAJO:		
Realizar los cobros correspondientes a los servicios que presta el complejo recreacional.		
REQUISITOS:		
<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en Contabilidad y Auditoría. 		
OBSERVACIONES:	FIRMA:	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

Tabla 22 Ficha de Puesto de Trabajo #6

FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	CÓDIGO	JAR-001J
	EDICIÓN	1
	FECHA	23/06/2021
PUESTO	Jardinero	
NIVEL JERÁRJICO	Operativo	

<p>FUNCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer y poner en práctica técnicas para conservar en óptimas condiciones los jardines del centro. • Decorar y arreglar jardines, macetas, macetones y jardineras. • Reemplazar plantas en los lugares donde estos hayan sufrido deterioro, o sea de constante tránsito. • Podar plantas periódicamente. • Aflojar la tierra y aplicar fertilizantes adecuados según el tipo de plantas. • Recolectar basura, residuos y hojas que se encuentren en las distintas áreas verdes que integran el centro. • Realizar siembra e injertos de nuevas y mejores plantas, cuidando de su buen crecimiento. • Regar, en los días y horarios más adecuados en base a la experiencia. • Localizar, fumigar y controlar las plagas que existan en las distintas áreas del centro, utilizando el equipo y pesticidas adecuados, para el exterminio o control de las mismas. • Solicitar en las fechas señaladas los materiales necesarios para desempeñar sus labores en forma óptima y oportuna. • Las demás que siendo de la naturaleza del cargo, le asigne su jefe inmediato. 	
<p>HABILIDADES DE TRABAJO: Conservar, limpiar y podar las áreas verdes que formen parte del complejo recreacional.</p>	
<p>REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller y tener conocimiento en control y mantenimiento de jardinería. 	
<p>OBSERVACIONES:</p>	<p>FIRMA:</p>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Karen Tuquinga y Sandra Peláez

CONCLUSIONES

Según el análisis realizado de manera bibliográfica, se constataron 3 planes estratégicos de diferentes complejos a nivel local y 1 a nivel internacional de los cuales se concluyó que era fundamental que una empresa posea un plan estratégico que respalde su buena dirección asegurando que cumplan con los objetivos, metas, visión, misión y demás lineamientos que aseguren su buen posicionamiento en el mercado.

Al momento de identificar las ventajas y las desventajas que rodean al complejo, dentro del cantón Montalvo, se conocen las oportunidades y amenazas del Complejo, una vez conocidas las variables exógenas y endógenas, se obtiene que las variables exógenas son mayores con una ponderación de 2.75 las mismas que son favorables puesto que se puede aprovechar tanto sus oportunidades como fortalezas.

Desarrollada la propuesta se tiene lineamientos de acción para llevar a cabo en el complejo, se le da una visión al que se pretende llegar a través de las estrategias que se proponen, planteando la misión, visión, valores y objetivos estratégicos con los que se guiará la empresa para alcanzar lo deseado.

RECOMENDACIONES

Conforme al análisis realizado en la presente investigación y al aporte bibliográfico, se enumeran las siguientes recomendaciones cuya implementación son vitales para mejorar la operatividad y potenciar sosteniblemente El Refugio.

- Se recomienda realizar un plan estratégico definido y orientado a la realidad del complejo turístico, también se pudo evidenciar en la revisión que se hizo muchos factores positivos para potencializar el destino y posicionarlo en el mercado turístico.
- Es importante identificar las problemáticas que afectan de manera directa e indirecta al Complejo puesto que al conocer las deficiencias se puede trabajar de manera más eficiente en el mismo. Aprovechar el entorno natural donde se sitúa el complejo desarrollando un ambiente cálido para el turista que lo visite.
- Teniendo conocimiento de negocio y la razón del desarrollo en el ámbito turístico incrementará con el paso de los años. Es recomendable aplicar el proyecto, puesto que la información recabada con la investigación de campo nos indica que una vez realizada todas las adecuaciones las instalaciones serán aún más atractivas para el turista que las visite.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. R., & Pérez Espinoza, M. J. (01 de 2017). Turismo Sostenible. *Scielo*, 150. Recuperado el 04 de 03 de 2021, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus21117.pdf>
- (2017). Obtenido de Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible e Innovación del Cantón Cayambe 2017–2022: <https://cayambeturismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/PlanEstrat%C3%A9gico2018.pdf>
- (2018). Obtenido de Sierra Norte Madrid Centro de Innovación Turística “Villa San Roque”: https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-99801/plan_estragico_turismo_sierra_norte.pdf
- Anchaluis, A. (2016). *DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA ANGAMARCA COMPLEJO TURISTICO DE LA CIUDAD DE QUITO, PARROQUIA ALANGASÍ PAEA PERIODO 2014-1028*. Quito.
- Arevalo, W., & Casadiedo, R. (2021). Obtenido de PROPUESTA PARA DISEÑAR UN PLAN ESTRATÉGICO PARA EL SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO ÁBREGO NORTE DE SANTANDER: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/19167/Proyecto%20Gra..pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- BENALCAZAR, J. A. (2015). *Producto Turístico*. Recuperado el 11 de 03 de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6754/1/T-UCE-0004-027.pdf>
- Contreras, F. C. (2000). *Planeamiento estratégico en bibliotecas y centros de documentación*. Lima.
- Coromoto, M. M. (18 de 08 de 2010). *Redalyc*. Recuperado el 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- García, J. A., Bernal, A. R., & López Alvarenga, J. C. (s.f.). *Calculo del tamaño de la muestra en investigación en educacion médica - Sample size calculation in medical education*. Science Direct, México.

- Gómez Luna, E., Navas, D. F., & Mayor, G. A. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Redalyc*, 159-160.
- Gómez, H. S. (1994). *Planeacion y gestion estrategica*. Bogotá: Legis Editores.
- Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. R., & Pérez Espinoza, M. J. (01 de 2017). Turismo Sostenible. *Scielo*, 150. Recuperado el 04 de 03 de 2021, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus21117.pdf>
- Lugo, Z. (s.f.). *Población y muestra*. Instiuto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC), Venezuela.
- Martín, B. (08 de 09 de 2014). *wordpress.com*. Obtenido de <https://turismoysostenibilidad.wordpress.com/2014/09/08/como-elaborar-un-plan-turistico-participativo-primeros-tips/>
- Martínez, D., & Milla , A. (2018). *CEUPE*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/queson-los-objetivos-estrategicos.html>
- Matriz FODA*. (2019). Obtenido de COPYRIGHT: <https://www.matrizfoda.com/dafo/>
- Naranjo, R., & Espinoza, M. (2005). Estrategia y control estratégico. Unidad o dicotomía. *Tecnología en Marcha*, 58.
- OMT. (01 de 09 de 1991). *Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 10 de 03 de 2021, de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=El%20turismo%20es%20un%20fen%C3%B3meno,personales%20C%20profesionales%20o%20de%20negocios>.
- OMT. (Enero de 2020). *UNWTO*. Recuperado el 8 de Marzo de 2021, de <https://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019>
- OMT. (s.f.). *Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 11 de 03 de 2021, de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Orobal, P. (2015). *PLAN DE EMPRESA PARA UN COMPLEJO TURISTICO EN LA MANGA DEL MAR MENOR (MURCIA)*. España.

- Ortega, J. (2012). *ELABORACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING PARA EL COMPLEJO RECREACIONAL AQUAZUL DEL CANTÓN MACARÁ*. Loja.
- Paredes, J. (2016). *PLAN ESTRATEGICO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL PARA EL COMPLEJO TURISTICO "SOL DORADO" DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO*. Santo Domingo.
- Peiró, R. (22 de 01 de 2020). *Economipedia.com*. Recuperado el 13 de 03 de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/ciclo-de-vida-del-producto.html>
- Pino, E. A. (2018). *Enciclopedia del Ecuador* . Recuperado el marzo de 2021, de <http://www.encyclopediadelecuador.com/geografia-del-ecuador/montalvo-los-rios/>
- Quintana, V. M. (12 de 05 de 2017). *EL TURISMO DE NATURALEZA: UN PRODUCTO TURÍSTICO SOSTENIBLE*. Recuperado el 10 de 03 de 2021, de <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/2204/3025/>
- Riquelme Leiva, M. (2016). *FODA: Matriz o Análisis FODA – Una herramienta esencial para el estudio de la empresa*. . Obtenido de <https://www.analisisfoda.com/>
- Santamaría, P. G. (2010). *El Producto Turístico*. Obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/guianza/contenido_u4.pdf
- Steiner, G. A. (1983). *Planeación estratégica: lo que todo director debe saber*. México, D.F.: Continental.
- Turégano, M. Á. (junio de 2003). *tdx*. Recuperado el 2021, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/51116/mast1de2.pdf>
- Turismo, M. d. (08 de 07 de 2019). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 31 de 03 de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/plandetur-2030-se-construye-con-la-participacion-de-actores-turisticos-publicos-y-privados/#:~:text=El%20Plan%20de%20Desarrollo%20Tur%C3%ADstico,e%20inclusivo%20en%20el%20pa%C3%ADs.>
- UNEP, & OMT. (2005). *unwto*. Obtenido de Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- UNWTO. (2019). Organización Mundial del Turismo. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>

Varisco, C. (2008). *Nulan*. Recuperado el 2021, de http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf

ANEXOS



Ilustración 4 Piscina natural
Autor: Karen Tuquinga



Ilustración 5 Segunda piscina natural
Autor: Karen Tuquinga

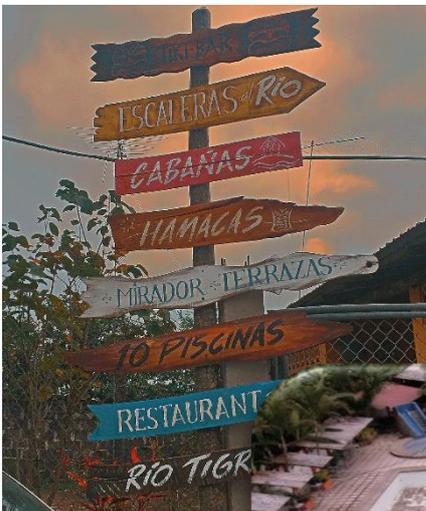


Ilustración 3 S
Autor: Sand



Letrero de la entrada
Karen Tuquinga



Ilustración 6 Vista desde el mirador
Autor: Sandra Peláez

Tabla 23 Características del Complejo en cuanto a infraestructura

CARACTERÍSTICAS DEL COMPLEJO (infraestructura)				
ACCESIBILIDAD:				
General	SI	NO	ESTADO	OBSERVACIONES
Estacionamiento	X		Buen estado	Pequeño
Estacionamiento vehicular para personas con discapacidad		X		
Señalética Informativa	X		Deterioro	Incompletas
Señalética Direccional	X		Buen estado	Una
Señalética Preventiva		X		
Piscinas naturales	X		Buen estado	Dos
Boletería	X		Buen estado	
Puntos de concentración turística	X		Mal estado	Áreas verdes
Piscinas artificiales	X		Deterioro	Seis
Tobogán	X			Uno, para niños
Baño - Accesorio indicador libre/ocupado		X		

Tabla 24 Criterios Ambientales

CRITERIOS AMBIENTALES	SI	NO	ESTADO	OBSERVACIONES
Rampas externas de existir desnivel entre acera y acceso		X		
Pasamanos	X		Mal estado	
Botes ecológicos de basura	X			Uno
Bote de reciclaje		X		
Panel de energía solar		X		Objetivo
Charlas de concientización de sostenibilidad		X		
Dispensadores de jabón		X		
Prohibición de ingreso de productos contaminantes	X			
Accesorios de limpieza y aseo	X			