



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS MENCIÓN GESTIÓN DE LAS PYMES**

Título:

**PLAN DE NEGOCIOS SOSTENIBLE PARA EL CENTRO TURÍSTICO "LOS
COQUITOS"**

TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN

PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN GESTIÓN DE
LAS PYMES**

AUTOR: EMIA ÁNGELA ZURITA CHANGO

TUTOR: PHD. SANTIAGO FABIAN ILLESCAS CORREA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

DEDICATORIA

A mi querida hermana, Norma Irlanda Zurita Chango:

Con todo mi amor y gratitud, dedico este logro a quien ha sido mi mayor inspiración y apoyo incondicional. Gracias por creer en mí y por estar a mi lado en cada paso de este camino hacia lograr culminar la maestría. Tu apoyo ha sido un pilar fundamental para alcanzar esta meta. Estoy agradecida por tu generosidad y por ser ese pilar en quién siempre puedo confiar. Este logro es nuestro.

Con cariño,

LCDA. EMIA ÁNGELA ZURITA CHANGO

AGRADECIMIENTOS

Quiero dedicar mi más sincero agradecimiento a todos quienes han sido parte fundamental en este proceso de formación que me ha llevado a alcanzar una meta y un sueño palpable tanto en mi desarrollo personal como profesional.

Empezando por mi querida hermanita, Norma Irlanda Zurita Chango, que con amor y apoyo incondicional me motivó a seguir cada paso en esta travesía llena de experiencias únicas e inolvidables. Tu confianza y fe ha sido una guía de esperanza y motivación constante.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a través de la oferta académica del programa de maestría que impulsa el crecimiento y desarrollo profesional, así mismo a la M.Sc. María Daniela García García, Coordinadora del Programa de Maestría en Administración de Empresas mención Gestión de las PYMES por su liderazgo y dedicación que han sido factores clave para este proceso de formación.

A todos los catedráticos que compartieron los conocimientos y experiencias: Narcisca González, Néstor Montalván, William Quimí Delgado, Estela Rossana Sabando Mendoza, Sánchez Choez Napoleón Guillermo, Paul Granda López, Gabriel Estuardo Cevallos Uve, Alexandra Rumina Torres Navarrete, Santiago Illescas Correa, Vicente Encalada y Elsita Chávez García. Sus enseñanzas han enriquecido y contribuido al desarrollo tanto personal como profesional.

Un agradecimiento especial al PhD. Santiago Illescas Carrea, tutor del informe, por su orientación constante y la confianza puesta en mis capacidades me ha ayudado a llegar a la meta.

Finalmente, a mis compañeros que, con esfuerzo colectivo, sacrificio e inspiración de cada uno, se logró culminar este programa de maestría.

Con todo mi cariño,

LCDA. EMIA ÁNGELA ZURITA CHANGO

APROBACIÓN DEL TUTOR

PhD. Santiago Illescas Correa.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **PLAN DE NEGOCIOS SOSTENIBLE PARA EL CENTRO TURÍSTICO “LOS COQUITOS”**, elaborado por la Lcda. Emilia Angela Zurita Chango, egresada de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN GESTIÓN DE LAS PYMES, CUARTA COHORTE, INSTITUTO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas mención gestión de las Pymes, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente en su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por el cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

PhD. Santiago Illescas Correa.

TUTOR

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Mgtr. María Daniela García García

COORDINADORA DEL PROGRAMA

PhD. Vicente René Encalada Encarnación

PROFESOR ESPECIALISTA 1

PhD.Nestor Moltalván Burbano

PROFESOR ESPECIALISTA 2

PhD. Santiago Illescas Correa

DOCENTE TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgtr.

SECRETARIA GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTOR

Yo, **EMIA ANGELA ZURITA CHANGO**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente informe de investigación, como requerimiento previo para la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN EMPRESAS MENCIÓN GESTIÓN DE LAS PYMES**, son absolutos originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

LCDA. EMIA ÁGELA ZURITA CHANGO
AUTORA
C.I. 1202889356



La Libertad, 16 de enero de 2025

CERTIFICADO SISTEMA ANTIPLAGIO

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “PLAN DE NEGOCIO SOSTENIBLE PARA EL CENTRO TURÍSTICO “LOS COQUITOS”, bajo la modalidad de titulación **INFORME DE INVESTIGACIÓN**, elaborado por maestrando **Ing. Zurita Chango Emia Angela**, de la **Maestría en Administración de Empresas Mención Gestión de las PYMES, cohorte 4, PAO 2023-2** de **LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente trabajo de investigación se encuentra con 10% de lavaloración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el informe.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Sostenible (1)

2% Textos sospechosos

9% Similitudes (ignorado)
2% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas

2% Idiomas no reconocidos

9% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: Sostenible (1).docx
ID del documento: e39544063c920796795fb0fc4e9abaa3af5e8d86
Tamaño del documento original: 869,44 kB
Autores: []

Depositante: Oscar Wladimir Gómez Morales
Fecha de depósito: 13/1/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 13/1/2025

Número de palabras: 15.527
Número de caracteres: 106.794

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	eaapublishing.org 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (210 palabras)
2	dialnet.unirioja.es	1%		Palabras idénticas: 1% (167 palabras)
3	repositorio.uisrael.edu.ec	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (154 palabras)
4	sustentarse.com.mx > 10 ejemplos de negocios sostenibles. Valor ambiental y Soc... 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (125 palabras)
5	www.doi.org	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (114 palabras)

Atentamente.

PhD Santiago Fabian Illescas Correa
TUTOR

ÍNDICE PRELIMINAR

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	5
DECLARACIÓN DE AUTOR.....	6
ÍNDICE PRELIMINAR.....	8
Resumen.....	10
Abstract.....	11
INTRODUCCIÓN	12
Formulación del problema	14
Justificación	14
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos	15
Hipótesis.....	16
CAPITULO I.....	17
Marco teórico	17
Antecedentes.....	17
Referente teórico	20
CAPITULO II	26
METODOLOGÍA	26
Paradigma investigativo	26
Tipo de investigación	27
CAPITULO III.....	33
RESULTADOS ESPERADOS	33
Propuesta estratégica de un modelo de negocio sostenible	34
Análisis Financiero.....	54

Análisis Ambiental	63
PROPUESTA ESTRATÉGICA DE UN MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE	70
CAPÍTULO IV	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
Conclusiones	77
Recomendaciones	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79

Resumen

El objetivo de la investigación es desarrollar un plan de negocios sostenible para el centro turístico "Los Coquitos", ubicado en el cantón Loreto, provincia de Orellana, Ecuador. El plan de negocios tiene como visión optimizar la operatividad del centro, abordar los desafíos que afronta la región y fomentar el turismo responsable. Se identifican problemáticas clave como: la falta de infraestructura, escasas oportunidades laborales y gestión eficiente de los recursos naturales. La propuesta se fundamenta en un enfoque integral que promueve la sostenibilidad económica, social y ambiental, garantizando beneficios equitativos para la comunidad local. El plan abarca acciones específicas, como el diseño de procesos administrativos, la estructura organizacional y la creación de estrategias de promoción y *marketing* centradas en el ecoturismo. Mediante la matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) como herramienta de análisis permite identificar factores internos y externos clave del centro turístico, facilitando la toma de decisiones. En conjunto con un estudio técnico permite determinar los recursos necesarios mediante análisis financiero para evaluar la viabilidad económica del proyecto. Con el diseño de las estrategias se permite fortalecer la operatividad del centro "Los Coquitos" mediante la optimización de los recursos, además de potenciar el mercado turístico, alineados con las metas y propósitos establecidos para el desarrollo sostenible y la conservación de los recursos naturales.

Palabras clave: plan de negocios, sostenibilidad, ecoturismo, gestión empresarial, operatividad, viabilidad.

Abstract

The objective of the research is to develop a sustainable business plan for the tourist center "Los Coquitos", located in the Loreto canton, province of Orellana, Ecuador. The business plan's vision is to optimize the center's operations, address the challenges facing the region and promote responsible tourism. Key problems are identified such as: lack of infrastructure, few job opportunities and efficient management of natural resources. The proposal is based on a comprehensive approach that promotes economic, social and environmental sustainability, guaranteeing equitable benefits for the local community. The plan covers specific actions, such as the design of administrative processes, the organizational structure and the creation of promotion and marketing strategies focused on ecotourism. Using the matrix of Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats (SWOT) as an analysis tool, it allows identifying key internal and external factors of the tourist center, facilitating decision-making. In conjunction with a technical study, it allows the necessary resources to be determined through financial analysis to evaluate the economic viability of the project. With the design of the strategies, it is possible to strengthen the operation of the "Los Coquitos" center through the optimization of resources, in addition to promoting the tourism market, aligned with the goals and purposes established for sustainable development and the conservation of natural resources.

Keywords: Business plan, sustainability, ecotourism, business management, operation, roads.

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema

Ecuador se caracteriza por ser un país turístico, a la vez, vale comentar que las principales regiones naturales son la Costa marina, la Sierra andina, el Oriente amazónico y la región Insular (Jiménez et al., 2019).

La provincia de Orellana cuenta con una población de 182.166 habitantes, está situada en la región amazónica, misma que conserva una riqueza tropical natural que se destaca por la biodiversidad flora y fauna lo que la convierte en un atractivo lugar de recreación y esparcimiento que sirve para generar emprendimientos, fuentes de trabajo y potenciar la economía circular local. Villamarín (2023) explica que, el 36% de las actividades turísticas en esta zona corresponden a emprendimientos turísticos comunitarios y el 64% son privados.

De acuerdo con los datos del Ministerio de Turismo para el 2017 el 10.07% fue la preferencia de viaje a la región Amazónica, y el 0.33% al cantón Loreto. Larenas Martínez (2022) señala que: en la actualidad el turismo constituye una actividad de alto impacto mediante las diferentes fuentes de financiamiento y desarrollo para los sectores que se encuentran inmersos en este sector, dado que produce a medida que han avanzado en las operaciones del negocio, en ese contexto hoy día constituye un mercado importante en el intercambio de culturas, costumbres y hábitos que revolucionan la economía, la sociedad, la política y el medio ambiente, por tal motivo, constituye un aporte significativo en los ingresos dentro de la economía global. Su proyección está acompañada de la innovación y el uso de nuevas tecnologías como requisito para la inserción de nuevos consumidores y formas de hacer modelos de negocios sostenibles basados en la buena gestión y uso adecuado de los recursos naturales en algún sector.

De la investigación realizada, se puede decir que, en la actualidad existen grandes perspectivas en la región amazónica, pero, a la vez, fuertes desafíos que presionan a las

empresas a mejorar los modelos de negocios basados en una visión holística apoyados en la sostenibilidad y sustentabilidad promoviendo crecimiento tanto en el ámbito económico como social (Gallegos, 2016).

De acuerdo con García et al (2021) existen factores determinantes para la comercialización de servicios turísticos como la falta de infraestructura, el desempleo para los habitantes del sector y el uso inadecuado de los recursos naturales son solo algunas de las problemáticas que enfrenta el cantón Loreto, dónde el problema radica en la deficiencia de un enfoque integral y sostenible de las empresas turísticas del sector. El centro turístico "Los Coquitos", se presenta como una oportunidad para impulsar el desarrollo y crecimiento del cantón Loreto, que busca promover el turismo responsable.

Hoy en día las empresas turísticas carecen de estrategias efectivas de promoción y *marketing*, así mismo la ausencia de modelos de negocios sostenible que busquen aplicar principios de responsabilidad empresarial para la comunidad local.

Las razones para el presente informe de investigación se centran en tratar la situación problemática para minimizar los fenómenos; y, por otro lado, potenciar el turismo sostenible con un impacto económico mediante la creación de fuentes de empleo y al mismo tiempo conservar los recursos naturales y culturales en el cantón Loreto (Gambarota & Lorda, 2017).

La falta de planificación estratégica y coordinación entre los actores clave del sector turístico, el desconocimiento y concientización de la sostenibilidad, las actividades indiscriminadas como la deforestación y la extracción de recursos naturales (Lastra & Cabanilla, 2020).

Estos factores han contribuido a la degradación de la biodiversidad como es la flora y fauna, así mismo ha conllevado a la migración de la población en busca de oportunidades económicas contribuyendo a la pérdida de la identidad cultural teniendo como consecuencias

un impacto en el bienestar social, económico y ambiental con repercusiones en la viabilidad del turismo en la región (Aruj, 2008).

Las necesidades de acción se proyectan en tomar medidas urgentes para abordar esta situación problemática a través del plan de negocio sostenible para el centro turístico "Los Coquitos". Solo a través de un enfoque integrado que promueva la sostenibilidad ambiental, social y económica se puede aprovechar los beneficios del turismo en la región y garantizar un desarrollo equitativo y sostenible para las generaciones futuras.

Formulación del problema

¿Cómo el diseño de un modelo de negocios sostenible influye en el centro turístico "Los Coquitos" en función de viabilidad, rentabilidad económica, impacto ambiental y desarrollo local basados en principios de sostenibilidad?

Justificación

En la actualidad el turismo sostenible se fundamenta en un enfoque integral y holístico mediante un plan de negocio que busque el crecimiento tanto en lo económico, social y ambiental a través de empresas turísticas que practique principios y criterios de cuidado y conservación de las áreas que tienen gran biodiversidad y riqueza cultural como el cantón Loreto en la provincia de Orellana, Ecuador.

El centro turístico "Los Coquitos" desde una perspectiva teórica, está sustentada en un modelo de negocio de turismo sostenible que se encuentra fundamentado en la noción de un plan de negocio sostenible, que busca satisfacer las necesidades de la presente investigación sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas.

Estas perspectivas dentro de un plan de negocio sostenible abogan por la integración de prácticas responsables en el sector turístico para minimizar el impacto negativo en el medio ambiente y las comunidades locales. Investigaciones previas han demostrado que el turismo sostenible puede generar múltiples beneficios, tanto económicos como sociales y ambientales.

Los aportes en la economía por parte del sector turístico han impactado de manera significativa como es la generación de fuentes de empleo, el aumento de los ingresos locales y la diversificación de la economía.

El centro turístico "Los Coquitos" ofrece la oportunidad de aplicar y validar teorías y conceptos relacionados con el turismo sostenible en un contexto específico, mediante la realización del presente informe de investigación contribuyendo así al conocimiento académico y a la práctica del plan de negocio turístico sostenible con un enfoque práctico y detallado dentro de un diseño de un modelo de negocio sostenible en un contexto único y de gran diversidad que ofrece un entorno propicio para efectuar estrategias sostenibles y prácticas de responsabilidad social y ambiental.

El estudio está sujeto a fortalecer la base teórica del turismo sostenible y a enriquecer la formación académica sobre las mejores prácticas para un modelo de negocio. El principal aporte práctico servirá como guía para diseñar y ejecutar prácticas responsables en el centro turístico. Mediante estrategias efectivas que se pretende promover un modelo de negocio sostenible que tendrá un impacto positivo en la sociedad al promover un plan de negocio económico equitativo, la conservación del medio ambiente y el bienestar de las comunidades locales.

Objetivo general

Diseñar un plan de negocios sostenible para el centro turístico "Los Coquitos" con un enfoque holístico e integral mediante estrategias efectivas que garanticen la viabilidad económica, minimice el impacto ambiental y maximice los beneficios sociales de la comunidad local.

Objetivos específicos

1. Sustentar el informe de investigación mediante los diferentes aportes teóricos relacionados al turismo y los modelos de negocios con base en prácticas de sostenibilidad.

2. Realizar un análisis situacional del centro turístico “Los Coquitos” de los factores internos y externos en función de estrategias efectivas de crecimiento y desarrollo económico, social y ambiental.
3. Elaborar un plan de negocio sostenible para el centro turístico "Los Coquitos" con base en el modelo CANVA para cada una de las partes que componen el plan.

Hipótesis

Hipótesis nula [1]: No existe diferencia significativa entre desarrollar o no el plan de negocio sostenible para determinar la viabilidad económica, el beneficio social y la responsabilidad ambiental para el centro turístico ‘Los Coquitos’ en el cantón Loreto, provincia de Orellana.

Hipótesis alternativa [2]: Un plan o modelo de negocio sostenible promueve de forma significativa la viabilidad económica, la responsabilidad ambiental y el beneficio social para el centro turístico ‘Los Coquitos’

CAPITULO I

Marco teórico

Antecedentes

De acuerdo con *la agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): una oportunidad para América Latina y el Caribe, 2030*: Establece criterios para los objetivos de un plan de negocios, dónde, se reconoce la importancia económica y sustentable del turismo, mencionado en tres de los ODS para este sector (metas de los objetivos 8, 12 y 14), mismos que tienen relación con modelo de negocios planteado en este informe de investigación basado en la concepción de un plan económico sostenible optimizando y aprovechando los recursos naturales del sector.

De acuerdo con Hernández et al (2019) citado por Armendariz (2022) en el ámbito del turismo, los planes de negocio sostenibles se basan en la premisa de que el medio ambiente y la economía están intrínsecamente vinculados y se influyen mutuamente.

Una gestión eficiente de los recursos permite satisfacer tanto las necesidades económicas como sociales, garantizando, a la vez, la preservación de la integridad cultural y ambiental de las comunidades locales. Por consiguiente, en los análisis de viabilidad económica resulta imprescindible incorporar las limitaciones ecológicas y sociales, evaluadas mediante procesos de análisis social. Bajo esta perspectiva, las empresas turísticas que deseen mantenerse competitivas a largo plazo deberán integrar la sostenibilidad como un pilar central en sus estrategias de negocio, reconociendo que la sostenibilidad y la competitividad son elementos fundamentales para garantizar su permanencia en un mercado cada vez más competitivo.

Desde una perspectiva futurista las empresas han tomado conciencia en relación al impacto ambiental que producen de acuerdo a la actividad económica y la indebida

utilización de los recursos, creando problemas sociales y económicos, además de la necesidad de las personas por hacer frente a la mayor escasez de dichos recursos; por lo tanto, la economía circular es una solución a los problemas y las disyuntivas relacionadas al plan sostenible de los recursos naturales.(Alvarado Vargas, 2017)

De acuerdo con Barrionuevo (2022) la gestión pública y la sostenibilidad de los negocios turísticos explica que, los gobiernos locales enfrentan notables debilidades en su gestión, atribuibles principalmente a la falta de sensibilización sobre la relevancia de implementar estrategias de sustentabilidad.

Los planes de negocios sostenibles se establecen según los aportes de trabajos de investigación que se detallan a continuación:

Según lo establecido por Zorzona & Amézquita, (s.f) “la nueva concepción del turismo requiere la adopción de planos de negocios ágiles, inteligentes y sostenibles, en los que la innovación y la tecnología se posicionan como pilares fundamentales para la recuperación del sector” (p.13).

Otro aporte está sustentado en el trabajo de investigación “PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE ALOJAMIENTO ESPARCIMIENTO TURÍSTICO EN LA PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN RIOBAMBA EN EL 2022.

Lo que se busca con un plan de negocios es promover beneficios a los asociados al posicionamiento turístico de este destino, con la meta de impulsar el crecimiento y desarrollo equitativo de todas las comunidades involucradas. La visión es transformar este lugar en un destino único, capaz de generar un impacto duradero al propiciar cambios sociales y económicos positivos, mientras se consolida como una actividad clave para la competitividad, estabilidad y reconocimiento. Para lograrlo, se propone aprovechar las tecnologías de comunicación mediante estrategias dirigidas específicamente a un nicho del mercado turístico, logrando así un alcance local, nacional e internacional. En última instancia, el objetivo es

posicionar a la comunidad en el mercado turístico, destacando el valor único de su oferta y atrayendo. (Martínez, 2022).

Otro estudio “PROPUESTA DE MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE PARA LA EMPRESA ECOCLEAN SAS USANDO LA HERRAMIENTA DE TRIPLE LAYERED BUSINESS MODEL CANVAS, s. f.) describe que:

Los planes de negocios sostenibles, aunque ofrecen beneficios significativos para la sociedad y el medio ambiente, también pueden generar efectos tanto positivos como negativos. Por ello, resulta fundamental diseñar planos que no solo maximicen los impactos favorables, sino que también identifiquen, evalúen y mitiguen los efectos adversos mediante un conocimiento profundo y una

Es imprescindible comprender el contexto en el que se desarrollará el plan de negocio, al conceptualizar la propuesta de valor de la organización y analizar el impacto, tanto positivo como negativo, que esto puede generar o destruir. Esto incluye identificar los procesos asociados y detallar cómo ejecutarlos de la manera adecuada, garantizando su alineación con los principios de sostenibilidad. Asimismo, se deben considerar los requisitos de viabilidad a largo plazo, asegurando que las estrategias adoptadas sean efectivas.

La revisión de los componentes dentro de un modelo de negocio es considerada de alta importancia hoy día. Un estudio de Mendoza-Ramírez et al (2022) indican los principales componentes, como sigue:

Desde una perspectiva económica, los componentes más recurrentes incluyen el cliente objetivo, respaldado por el mercado turístico, la propuesta de valor y la innovación tecnológica, siendo estos los más destacados. En el ámbito social, el factor predominante es la cultura, abordada desde dos enfoques principales: la cultura de la región y la cultura organizacional, ambos sustentados por variables adicionales que les fortalece. Finalmente, desde una

perspectiva ambiental, se identifican como elementos clave la flora y fauna, la conservación de los entornos naturales, el deterioro ambiental, los recursos naturales y el cambio climático.

Referente teórico

- **Plan de negocio**

Es una representación o idea de negocio, que describe lo que una empresa ofrece a sus clientes, así como la relación que existe entre ellos.

- **Turismo**

Es una actividad conocida como un motor de desarrollo de un territorio.

¿Qué es un plan de negocio?

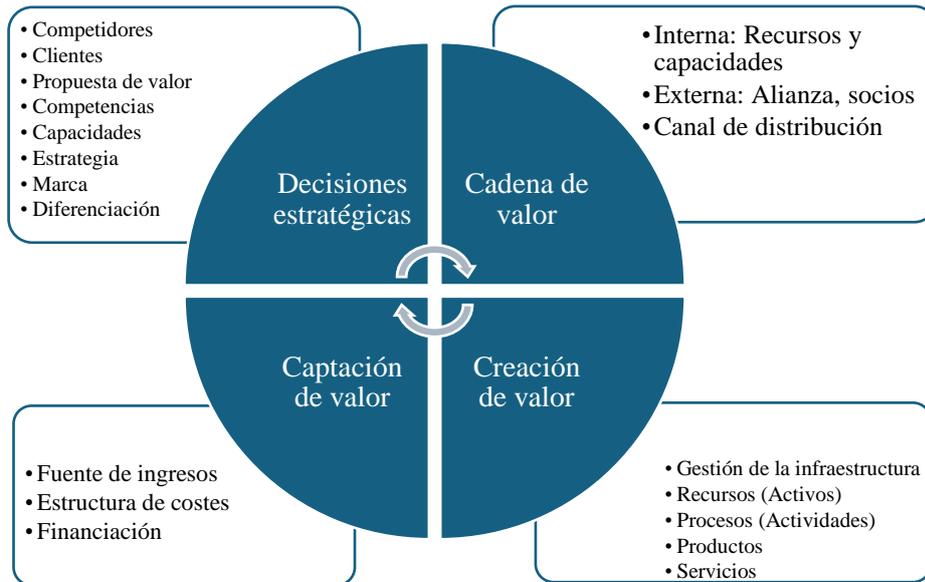
Según Geissdoerfer et al (2018) las empresas turísticas mediante el plan de negocios de sus recursos y capacidades tratan de buscar el equilibrio que les permita lograr una ventaja competitiva sostenible. Además, permite formular e implantar la estrategia que vinculan la dirección de la organización juntamente con sus respectivas consecuencias.

La esencia del plan de negocio reside en la forma mediante la cual la empresa ofrece valor a sus clientes mediante el diseño y elaboración de los componentes que forman la cadena de valor se atrae y convence a los clientes para que paguen por dicho valor generado y así convertir esos pagos en beneficios.

En resumen, un plan de negocio trata de entender lo que quieren los clientes, cómo lo quieren y cuánto están dispuestos a pagar por ello.

Figura 1

Componentes principales del modelo de negocio



Fuente: Rodríguez (2019)

Turismo sostenible

La Organización Mundial del Turismo (2008) considera que es un turismo que satisface las necesidades de los turistas, la industria, el medio ambiente y las comunidades receptoras, teniendo plenamente en cuenta los impactos económicos, sociales y ambientales actuales y futuros. Las Directrices prácticas para el desarrollo y la gestión del turismo sostenible se aplican a todos los tipos de turismo en todos los tipos de destinos, incluido el turismo de masas y todos los sectores turísticos.

Para Simanca et al (2019) mencionaron que el turismo sostenible se refiere a aquellas actividades turísticas que respetan el entorno natural, cultural y social y los valores comunitarios y permiten el disfrute de un intercambio activo de experiencias entre residentes y turistas. las relaciones entre los visitantes y la comunidad son justas, los beneficios de las actividades se comparten por igual y los visitantes son verdaderamente participativos en su experiencia de viaje. El turismo sostenible es actualmente uno de los tipos de turismo más comunes en el mundo, ya que es muy representativo de las nuevas tendencias entre las turistas basadas en la protección del medio ambiente y la preservación de los valores naturales y culturales en el proceso de conservación de 2010.

Modelo de negocio sostenible

La Organización Mundial del Turismo (2012) está asociada con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, que proporciona programas para que los gobiernos desarrollen e implementen buenas políticas de turismo sostenible y permite a sus miembros a desarrollar y hacer crecer sus propias empresas turísticas para satisfacer las necesidades del turismo sostenible y utilizar los estándares mundiales de turismo sostenible como referencia.

Modelo de negocio sostenible

El modelo de lienzo elegido por Alexander Osterwald es un el modelo básico, además de complementarlo con teorías relacionadas con los factores que influyen en el funcionamiento de los modelos de negocio (Vera y Acosta, 2017).

Segmentos de clientes

Los autores Osterwarder y Pigneur proponen en 2010 las siguientes preguntas en el momento de analizar y definir este bloque, dentro del modelo de negocio: ¿Para quién creamos valor? y ¿Cuáles son nuestros clientes más importantes? (Reyes y Briceño, 2010).

Se crea valor para los clientes que les motiva el turismo cultural, ecológico y de aventura, de gran impacto por su reconocimiento y belleza natural, además quieren enriquecer su cultura, garantizando seguridad y satisfacción (Reyes & Briceño, 2010).

Canales

Internet es uno de los medios de comunicación más eficaces para atraer los clientes, promocionar servicios, a través de una red de contactos y una herramienta publicitaria de fácil acceso, amigable y eficaz (Meléndez et al., 2021).

Relación con los clientes

Al ser una actividad de ocio, entretenimiento y relajación, las expectativas del cliente son muy altas en la relación con el cliente debe ser muy estrecha y basada en la confianza, la

satisfacción con el servicio brindado nos dará ventajas diferenciadas frente a la competencia. (Castro et al., 2024).

Fuentes de ingresos

Es un factor determinante que depende temporada, el calendario, la lista de precios, la actividad, número de días de estancia, categoría de habitación, según segmentación y volumen (Condor, 2018).

Análisis financiero del modelo de negocio

Mediante el balance de pérdidas y ganancias, flujo de caja, los costos, las inversiones sobre un período de financiación, se deben tener en cuenta el correspondiente análisis financiero (Vélez et al., 2022).

Modelo de negocios Canvas

Fue creado por Alexander Osterwalder y Yves Pigneur, es una herramienta visual que permite diseñar, describir y pivotar planes de negocio de una manera sencilla y comprensible.

Este plan se divide en nueve bloques fundamentales que cubren las cuatro áreas principales de un negocio: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad financiera. A continuación, se describen cada uno de estos bloques:

1. Segmentos de Clientes (Customer Segments): Define los diferentes grupos de personas u organizaciones que una empresa aspira a alcanzar y servir.

2. Propuesta de Valor (Value Propositions): Describir el conjunto de productos y servicios que crean valor para un segmento de clientes específico.

3. Canales (Channels): Explicar cómo la empresa se comunica y llega a sus segmentos de clientes para entregar su propuesta de valor.

4. Relaciones con los Clientes (Customer Relationships): Describir el tipo de relación que la empresa establece con sus segmentos de clientes.

5. Fuentes de Ingresos (Revenue Streams): Identificar cómo la empresa generará ingresos a partir de cada segmento de clientes.

6. Recursos Clave (Key Resources): Enumerar los activos más importantes requeridos para hacer que el plan de negocio funcione.

7. Actividades Clave (Key Activities): Describir las acciones más importantes que una empresa debe realizar para operar con éxito.

8. Socios Clave (Key Partnerships) Identificar la red de proveedores y socios que hacen que el plan de negocio funcione.

9. Estructura de Costos (Cost Structure): Describir todos los costos incurridos para operar un plan de negocio.

Figura 2

Lienzo de modelo de CANVA.



Fuente: Ostewalder et al (2022, p.4)

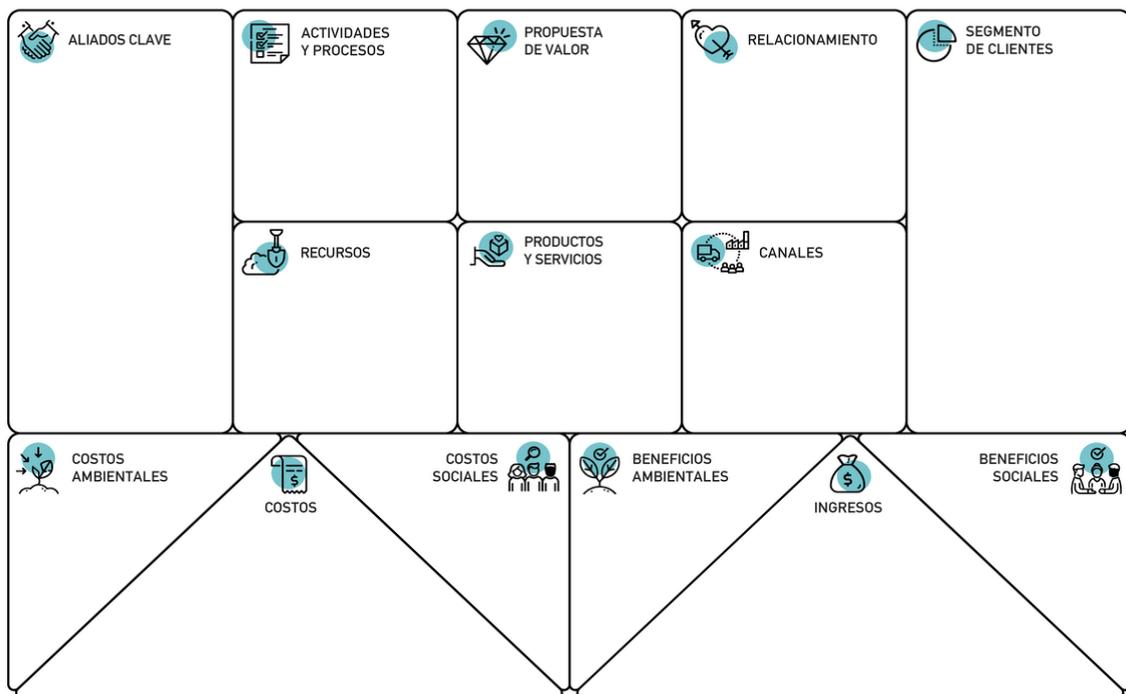
Plan canva sostenible

Dentro del marco de la sostenibilidad se presenta una modificación al Plan Canvas presentado por Ostewalder y Pigneur, el cual es realizado por el Instituto de Emprendimiento Sostenible de la Universidad EAN, en el cual se incluyen productos y servicios, beneficios y

costos Sociales y ambientales, esto con el fin de dar alcance y generar la proyección de planes de negocio enmarcados en la Triada de la Sostenibilidad para de esta forma aportar a la construcción de empresas y emprendimientos que participen en el cumplimiento de las metas establecidas en los objetivos de desarrollo sostenible (Burgos, 2022).

Figura 3

Lienzo de modelo de CANVA sostenible.



Fuente: Instituto de Emprendimiento Sostenible (2022).

CAPITULO II

METODOLOGÍA

Paradigma investigativo

El paradigma adoptado para la presente investigación es de tipo mixto, ya que combina los enfoques cualitativo y cuantitativo, lo que lo convierte en una opción ideal para el desarrollo de un plan de negocio sostenible para la empresa turística “Los Coquitos”. Este enfoque permite obtener una comprensión integral de las dinámicas empresariales, ambientales y sociales interrelacionadas.

Enfoque de la investigación

Enfoque cualitativo

Permite recopilar información importante sobre las experiencias, percepciones y expectativas de los diversos actores involucrados, incluyendo turistas, empleados, comunidad local y socios clave. A través de los diferentes métodos como entrevistas en profundidad, grupos focales y observación participante, se espera lograr una comprensión detallada de las necesidades y expectativas de los clientes, las dinámicas locales y culturales, así como la percepción del impacto social y ambiental del centro turístico “Los Coquitos”.

Enfoque cuantitativo

Con el enfoque cuantitativo permitirá recopilar y analizar los datos numéricos para medir el impacto y la viabilidad financiera del modelo de negocio sustentable, a través, de métodos como las encuestas, análisis de datos secundarios (estadísticas de turismo, reportes financieros, estudios de mercado); teniendo como resultado esperado la evaluación de la demanda del turismo ecológico, análisis de costos y beneficios, identificación de patrones y tendencias en el comportamiento del consumidor.

Nivel y tipo de investigación

Nivel de investigación descriptiva.

El presente informe de investigación es descriptivo mediante el cual permitirá el análisis interno como externo, las características, prácticas actuales y contextos del centro turístico "Los Coquitos" y del turismo ecológico en general.

Se utiliza un análisis mediante la aplicación de la matriz FODA, en donde, se determina las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en función de un modelo de negocio sostenible, apoyado en cada uno de los estudios como son: análisis del mercado; estudio técnico y estudio financiero con viabilidad que garantice la sostenibilidad en el tiempo del plan de negocios propuesto para el centro turístico "Los Coquitos"

. Nivel de investigación explicativa

Mediante este nivel se pretende explicar las relaciones de causa y efecto entre los diferentes factores que influyen en un plan de negocios sostenible, a través, del análisis de los factores internos (recursos, capacidades) y externos (tendencias de mercado, regulación ambiental) afectan al diseño del plan de negocio sostenible.

Tipo de investigación

El informe de investigación está sustentado en una investigación de campo mediante el contacto directo de los clientes en calidad de turistas que visitan el centro turístico "Los Coquitos" que aportan con criterios de satisfacción y obtener información relevante para la presente investigación. Entre otros los métodos que se apoya el informe de investigación es la observación directa, encuestas que permite describir el perfil de los turistas que visitan el sector, las características del ecosistema local, o las prácticas de sostenibilidad que controlan los organismos en el sector.

También se apoya de fuentes de información primarias y secundarias que son de apoyo para estructurar la parte financiera, en donde se combina la parte teórica y de campo, que sirven para efectuar las orientaciones convenientes en el contexto de la investigación en curso.

Métodos de investigación

Los métodos teóricos utilizados en esta investigación facilitan el salto cualitativo necesario para trascender el análisis de la información empírica, permitiendo describir, explicar, determinar causas y formular hipótesis consiguiente para el presente informe.

Entre los métodos teóricos aplicados se destaca el método analítico-sintético. A través del análisis, es posible examinar las partes constitutivas que permite comprender las causas y efectos mediante la observación y evaluación. Se centra en el descubrimiento y descripción de fenómenos, sin necesariamente justificar o validar conclusiones (Quesada y Medina, 2020).

El método analítico-sintético va a permitir comprender el contexto general de la actividad turística en la comunidad, lo cual constituye un punto de partida indispensable para la creación de un modelo de negocio. Además, va enfoque permite evaluar las posibles repercusiones del plan propuesto, asegurando que las soluciones planteadas sean viables.

Población y muestra

La presente investigación se respalda con datos poblacional de la provincia de Orellana del periodo 2022 según el INEC, según las especificaciones que se presentan a continuación:

Tabla 1

Población y muestra.

No.	Localidades	Tamaño de muestra	Porcentaje
1	Francisco de Orellana	95.130	
2	La Joya de los Sachas	52.444	
3	Loreto	27.720	
4	Aguarico	6.872	
	Total	182.166	

Fuente: INEC (2022)

A continuación, se detalla la fórmula para determinar el tamaño de muestra:

$$n = \frac{Z^2 * Q * P * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * Q * P}$$

$$n = \frac{85^2 * 50 * 50 * 182.166}{0.15^2(182.166 - 1) + 85^2 * 50 * 50}$$

$$n = 24$$

Z: Nivel de confianza

e: Error de estimación

P: Probabilidad de éxito

Q: Probabilidad de fracaso

N: Población

Tabla 2

Datos de la capacidad hotelera y alojamiento de Orellana.

No.	Descripción	Muestra
1	Alojamiento	501
2	Transporte turístico	1
3	Centro de turismo comunitario	26
4	Parques de atracción	1
Total		529

Fuente: Corporación Financiera Nacional (CFN, 2017)

De acuerdo con los datos del Ministerio de Turismo el 10.07% es la preferencia de viaje a la región Amazónica, y el 0.33% a Orellana

Técnicas e instrumentos para recoger información

- **Bibliográfica-documental:** apoyado en la revisión de material bibliográfico, fuentes primarias y secundarias existentes para construir el capítulo I y II.

- **Encuesta:** se centra en la recolección de datos mediante el instrumento como es el cuestionario con un banco de preguntas a diferentes grupos como son: los clientes (nivel de satisfacción y recomendación de servicio, publicidad y promoción) y los colaboradores (nivel de compromiso y responsabilidad).

- **Análisis DAFO:** Es una herramienta que se utiliza para conocer el entorno interno como externo, en dónde se analizaron aspectos como las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que facultan o no la realización del plan de negocio sostenible para el centro turístico “Los Coquitos”.

- **Modelo CANVA:** La herramienta CANVA se presenta como un método con el cual, se puede examinar con más precisión áreas que permiten la consecución de un plan de negocios exitoso planteado, pues su aplicación faculta un diagnóstico actual como pasado, de la organización que aplica este modelo, detallando información crucial de la misma especialmente en aspectos como el tipo de clientes (en este caso turistas), el nicho de mercado en el que se encuentra y al que se proyecta, su principal competencia, el tipo de ingresos que recibe, sus principales socios, y las actividades más relevantes de la organización; estos aspectos se analizan en una matriz de una manera individual pero sistemática (Lara, 2019).

Mediante este método se plantean estrategias para la realización del plan de negocios bajo la herramienta CANVA se realizará tomando en cuenta la información recabada que limitan la actividad turística, potenciando y optimizando aquellas iniciativas turísticas con las que cuenta la comunidad.

Tabla 3

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas	Instrumentos
Acopio de información	Internet Artículos científicos, capítulos de libros, libros, tesis de grado y postgrado, etc.
Aplicación de prueba	Entrevista Encuesta

Fuente: elaboración propia

Para el procesamiento de la información se utilizará el software, Microsoft Word, como procesador de texto, para la tabulación de datos la hoja de cálculo de Microsoft Excel, para los

cronogramas hoja de cálculo de Microsoft Excel y para las exposiciones de las diapositivas de Microsoft Power Point.

Plan para la recolección y procesamiento de la información

Recolección de información

La recolección de la información se basa en la correcta selección del instrumento para el caso será la encuesta, la aplicación de esta se hará al personal operativo, para proceder con la medición y obtener resultados para luego ser analizados.

Tabla 4

Cronograma de recolección de la información.

Fecha	Actividad	Responsable
Junio de 2024	Desarrollo del capítulo I	Angela Zurita
Julio de 2024	Desarrollo del capítulo II	Angela Zurita
Agosto de 2024	Desarrollo del capítulo III, conclusiones y recomendaciones	Angela Zurita

Fuente: elaboración propia

Procesamiento y análisis de la información

Una vez obtenidos los datos de las encuestas se procedió a tabularlas para luego ser analizados y redactar conclusiones.

Tabla 5

Plan para ejecutar el procesamiento y análisis de la información.

Actividades	Recursos	Responsables
Revisión de los cuestionarios aplicados	Investigador Entrevista Encuesta	Angela Zurita
Tabulación de los resultados enmarcados a través de una matriz	Investigador Software Excel y Word	Angela Zurita
Análisis e interpretación de los resultados y elaboración de gráficos estadísticos	Investigador	Angela Zurita
Cumplimiento de los objetivos planteados	Investigador	Angela Zurita
Elaboración de conclusiones y recomendaciones	Investigador	Angela Zurita

Fuente: elaboración propia

CAPITULO III

RESULTADOS ESPERADOS

Los resultados esperados de esta investigación se proyectaron en tres dimensiones principales: teórica, práctica y metodológica. Los hallazgos de este estudio contribuyen de forma significativa al campo de desarrollar e implementar un plan de negocios sostenible para el centro turístico "Los Coquitos" para optimizar la viabilidad económica, minimice el impacto ambiental y los beneficios sociales para la comunidad local a través de los siguientes apartados.

Aportes Teóricos. – Este estudio amplía y profundiza la comprensión teórica de **PLAN DE NEGOCIOS SOSTENIBLE PARA EL CENTRO TURISTICO "LOS COQUITOS"** al explorar cómo la integración de prácticas sostenibles puede influir en la viabilidad económica y el impacto ambiental de los centros turísticos. Se anticipa que los resultados proporcionan una nueva perspectiva sobre la relación entre sostenibilidad, rentabilidad y responsabilidad social en el contexto turístico y ayuda a clarificar la relación con los conceptos de gestión ambiental, diversificación económica y beneficios comunitarios.

Aportes Prácticos. - Se prevé que los hallazgos de esta investigación tienen implicaciones prácticas significativas para los centros turísticos locales y la industria del turismo en general. Por ejemplo, los resultados proporcionen información útil para la implementación de estrategias de sostenibilidad, la diversificación de fuentes de ingresos y la mejora de la relación con la comunidad, lo que conlleva a mejorar la eficiencia operativa, la satisfacción de los visitantes y la integración de la comunidad en el desarrollo turístico y contribuir al desarrollo y mejora de las prácticas sostenibles en el sector turístico.

Aportes Metodológicos. - Este estudio también contribuye al desarrollo metodológico en el campo de la investigación de **"PLAN DE NEGOCIOS SOSTENIBLE PARA EL CENTRO TURISTICO "LOS COQUITOS"**. Se espera que la metodología empleada y los

enfoques analíticos utilizados proporcionen ejemplos y lecciones valiosas para futuras investigaciones en este dominio. Además, se anticipa que los métodos y técnicas utilizadas en este estudio sirven como referencia para investigaciones similares en el futuro.

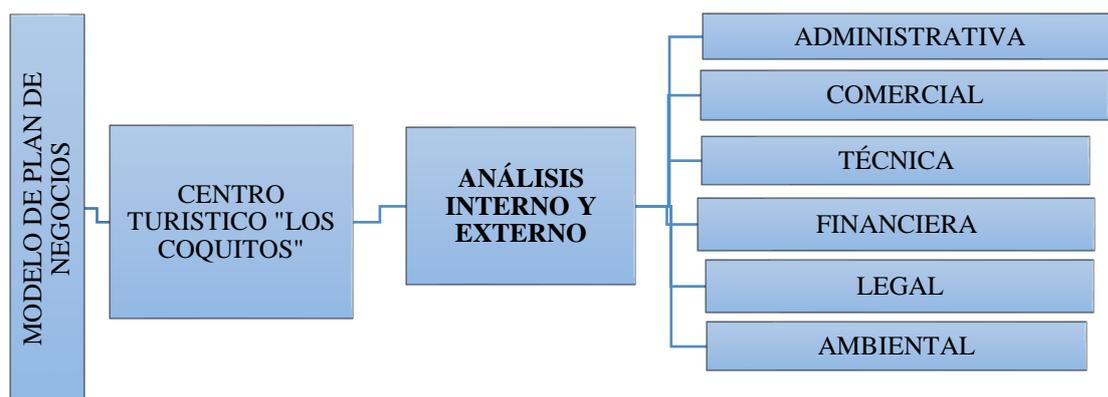
“PLAN DE NEGOCIOS SOSTENIBLE PARA EL CENTRO TURÍSTICO “LOS COQUITOS”

El centro turístico “Los Coquitos” se plantea como un espacio de turismo sostenible que combina actividades recreativas, ecoturismo con un compromiso integral con el medio ambiente, la comunidad local y la economía circular. Este plan detalla las dimensiones administrativas, de mercado, técnica, financiera y de impacto ambiental.

Propuesta estratégica de un modelo de negocio sostenible

Es de vital importancia describir el lienzo de modelo de negocio, el cual, guarda relación con el centro turístico “Los Coquitos”, tanto, las actividades, propuestas de valor, segmentación del mercado, estructura de costos y fuentes de ingresos deben interrelacionarse, y de esta forma, funcionará a corto y largo plazo la propuesta estratégica aplicando CANVAS.

Modelo de Negocio para el Centro Turísticos “Los Coquitos”



Fuente: elaboración propia

Tabla 6.

Lienzo del modelo de negocio

Asociaciones claves	Actividades clave	Propuestas de valor	Relaciones con clientes	Segmentos de mercado
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Convenios con instituciones turísticas.</i> • <i>Convenios con proveedores turísticos.</i> • <i>Convenio con el GAD cantonal.</i> 	Marketing Logística Mantenimiento del centro turístico.	Creación de senderos Creación de áreas de atractivo cultural Implementación de áreas deportivas Promociones para grupos corporativos	Asistencia personal Asistencia personal a grupos prioritarios que se haya firmado convenios Postventa	Adultos de 18 años en adelante Niños entre 2 a 17 años
	Recursos clave		Canales	
	Infraestructura Personal de atención		Publicidad por diversos medios de comunicación. Manejo de redes sociales	
Estructura de costos			Fuentes de ingresos	
<i>Marketing</i> <i>Mantenimiento del centro turístico</i> <i>Logística</i>			Cobro de ingresos Alquiler de las instalaciones Comisión por recomendación y venta ejecutada	

Fuente: elaboración propia

Análisis parte administrativa

- **Misión:** Ofrecer una experiencia turística sostenible que promueva el desarrollo económico y productivo del cantón Loreto, mediante el cuidado y preservar los recursos y el bienestar de nuestros visitantes brindando un servicio de calidad.
- **Visión:** Ser reconocido como un referente en turismo sostenible en la región, cumpliendo con los estándares y generar un impacto positivo en el medio ambiente y el crecimiento sostenible del cantón Loreto.
- **Estructura organizacional**



Fuente: elaboración propia

1. Estudio de mercado

El estudio de mercado está sustentado bajo la recopilación de las encuestas aplicadas a los visitantes tanto locales, nacionales y extranjeros, en dónde, se detalla a continuación:

- **Análisis del entorno**

Demanda: Aumento del interés en ecoturismo y turismo de bienestar.

Competencia: Centros turísticos locales con escasa diferenciación sostenible.

Oportunidades: Potencial de atraer nichos de mercado conscientes ambientalmente.

- **Segmentación clave**

1. Habitantes del cantón Loreto y sectores aledaños

2. Turistas nacionales e internacionales interesados en ecoturismo.
3. Organizaciones y empresas buscando espacios para retiros sostenibles.

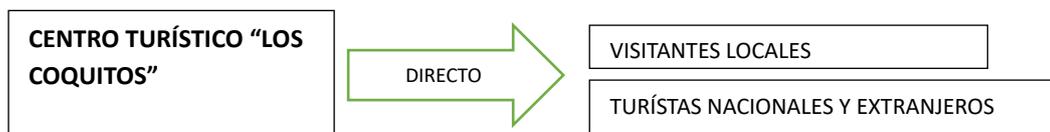
- **Estrategias de promoción**

1. Campañas en redes sociales destacando el compromiso ambiental.
2. Alianzas con agencias de turismo sostenible.
3. Participación en ferias y eventos de turismo.

- **Estrategia de sostenibilidad**

1. Integrar energías renovables (paneles solares, biomasa).
2. Implementar políticas de cero plásticos de un solo uso.
3. Promover empleo local y capacitación comunitaria.

- **Canales**



El canal utilizado para llegar a nuestros clientes es directo, debido a que se trata de un servicio que buscan las personas con el fin de satisfacer una necesidad recreativa y de diversión.

Acorde con el acontecimiento bibliográfico mencionado en la investigación y en torno a los centros turísticos ubicados en la provincia de Orellana cantón Loreto es necesario contratar la información obtenida a través del levantamiento de encuestas, la población en sí, puede afirmar la teoría expuesta. A continuación, se detallan cada una de las preguntas planteadas.

Tabla 7.

Pregunta No. 1 ¿Usted ha visitado los centros turísticos dentro de la región amazónica?

Variable	No. Encuestas	Porcentaje
Si	23	96%

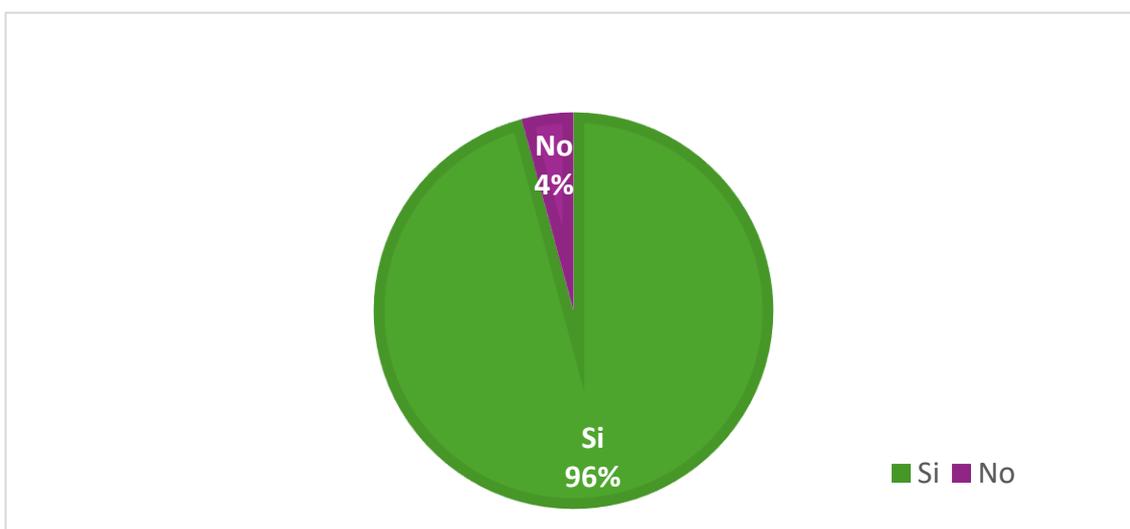
No	1	4%
Total	24	100%

Fuente: elaboración propia

En referente a la interrogante de que si ha visitado o no el centro turístico el 96% de la población que respondió la encuesta afirma que si, mientras, que el 4% no ha tenido la oportunidad de visitar el centro turístico, dato expuesto hasta la fecha actual.

Figura 4.

Representación gráfica acerca de las visitas hacia los centros turísticos de la región amazónica.



Fuente: elaboración propia

Tabla 8.

Pregunta No. 2 ¿Ha escuchado del centro turístico “Los Coquitos” ubicado en Loreto?

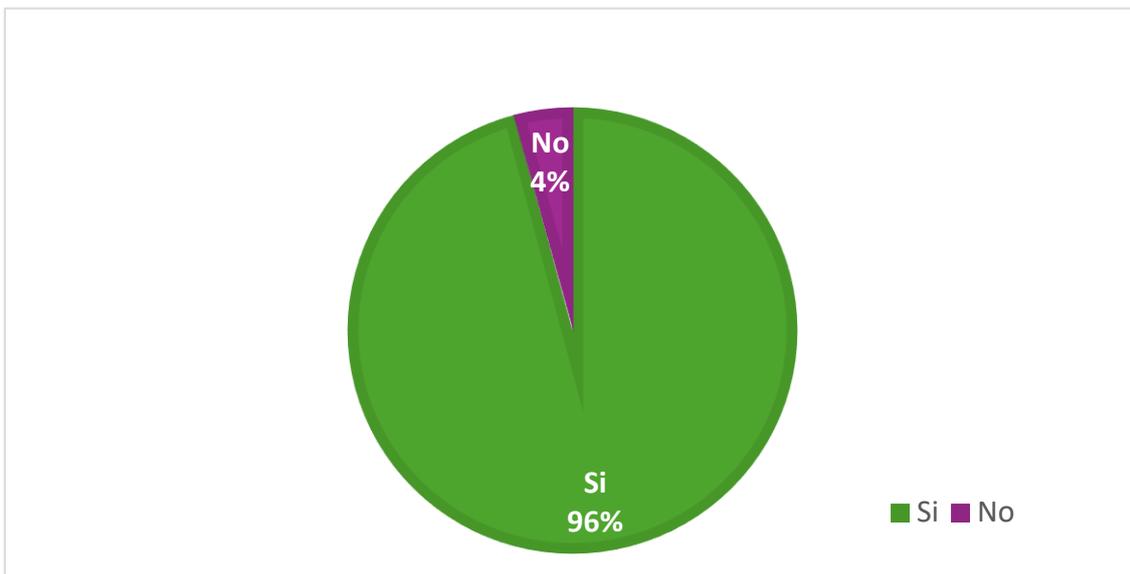
Variable	No. Encuestas	Porcentaje
Si	23	96%
No	1	4%
Total	24	100%

Fuente: elaboración propia

En concordancia con la pregunta de que, si ha escuchado o no acerca del centro turístico “Los Coquitos”, el 96% de la población mencionó que sí, y mientras tanto, el 4% decreta que no ha escuchado absolutamente nada sobre el mencionado centro turístico.

Figura 5.

Representación gráfica acerca de que si la población involucrada ha escuchado centro turístico "Los Coquitos"



Fuente: elaboración propia

Tabla 9.

Pregunta No. 3 ¿Por qué medios a escuchado del centro turístico "Los Coquitos"?

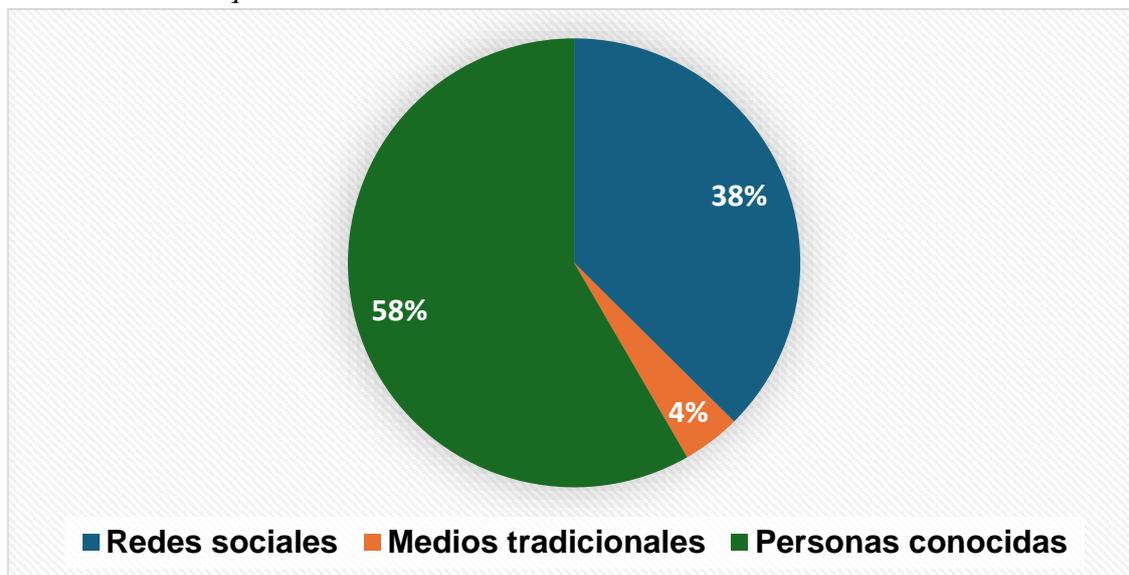
Variable	No. Encuestas	Porcentaje
Redes sociales	9	38%
Medios tradicionales	1	4%
Personas conocidas	14	58%
Total	24	100%

Fuente: elaboración propia

En cuanto al medio en el cual recibió la información sobre el centro turístico, el 58% fue ejecutado de manera persona, esto quiere decir que el mensaje fue transmitido personalmente, mientras, que el 38% percibieron de la información a través de las redes sociales y apenas el 4% hizo mención los medios tradicionales. Cabe destacar que cada integrante si forma parte de la socialización aplicada a través de los medios de comunicación.

Figura 6.

Representación gráfica de los medios informativos que han promocionado al centro turístico “Los Coquitos”.



Fuente: elaboración propia

Tabla 10.

Pregunta No. 4 ¿En qué medida está satisfecho con el contenido impartido en redes sociales, con el fin de promocionar el centro turístico “Los Coquitos”?

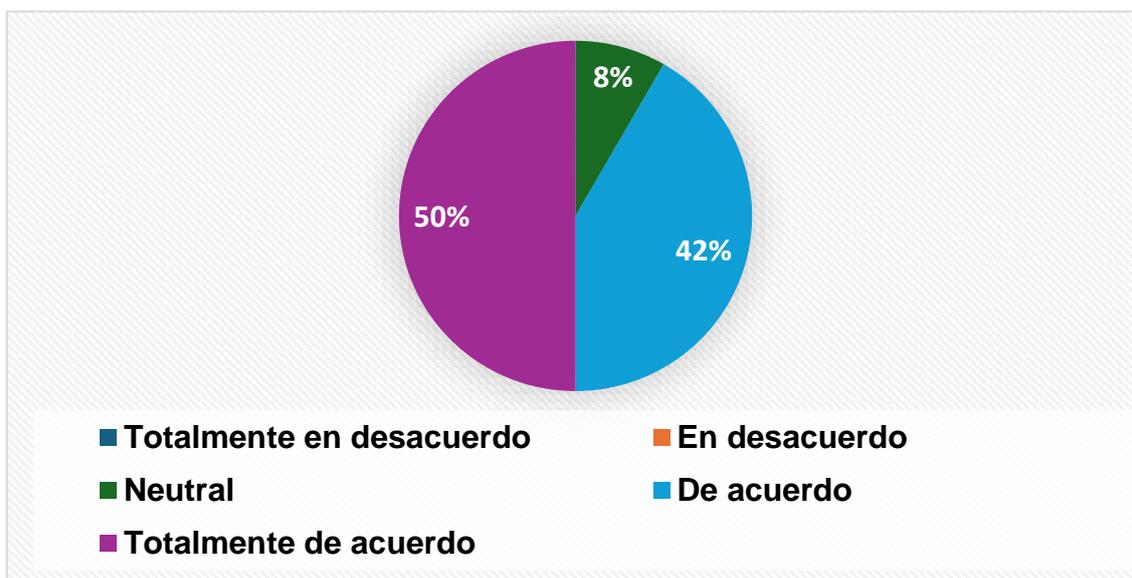
Variable	No. Encuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	2	8%
De acuerdo	10	42%
Totalmente de acuerdo	12	50%
Total	24	100%

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la medida con la categoría de satisfecho el 50% de la población califica un totalmente de acuerdo, mientras, que el 42% menciona que están de acuerdo y apenas un 8% catalogan neutral el contenido compartido.

Figura 7.

Representación gráfica de las medidas satisfactorias sobre el contenido compartidos en redes sociales sobre el centro turístico “Los Coquitos”.



Fuente: elaboración propia

Tabla 11.

Pregunta No. 5 ¿Ha encontrado la información necesaria que buscaba antes de realizar la visita correspondiente al centro turístico “Los Coquitos”?

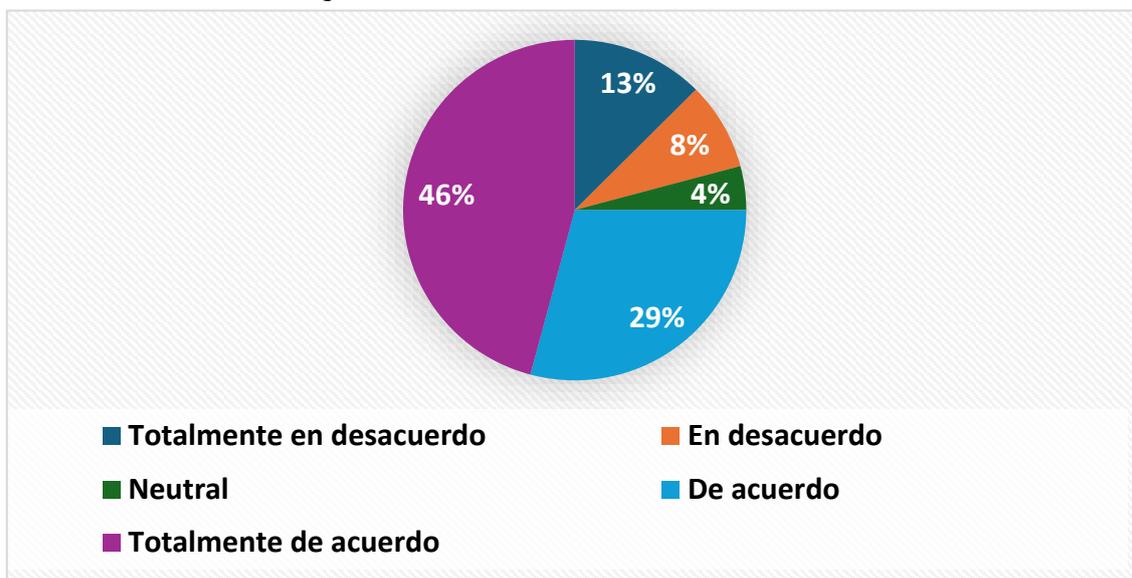
Variable	No. Encuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	12%
En desacuerdo	2	8%
Neutral	1	4%
De acuerdo	7	29%
Totalmente de acuerdo	11	47%
Total	24	100%

Fuente: elaboración propia

En referencia al antecedente de que si encontró la información necesaria antes de realizar la visita al centro turístico el 47% está totalmente de acuerdo con la información proporcionada, mientras, que el 29% hacen mención a la categoría de acuerdo, el 8% estuvo en desacuerdo y finalmente el 4% proporcionaron que la síntesis de la información es de categoría neutral.

Figura 8.

Representación gráfica acerca de la información necesaria antes de realizar la visita al centro turístico “Los Coquitos”.



Fuente: elaboración propia

Tabla 12.

Pregunta No. 6 ¿Cómo calificaría la experiencia de las ventas realizadas en los últimos seis meses?

Variable	No. Encuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	4%
En desacuerdo	1	4%
Neutral	4	17%
De acuerdo	8	33%
Totalmente de acuerdo	10	42%
Total	24	100%

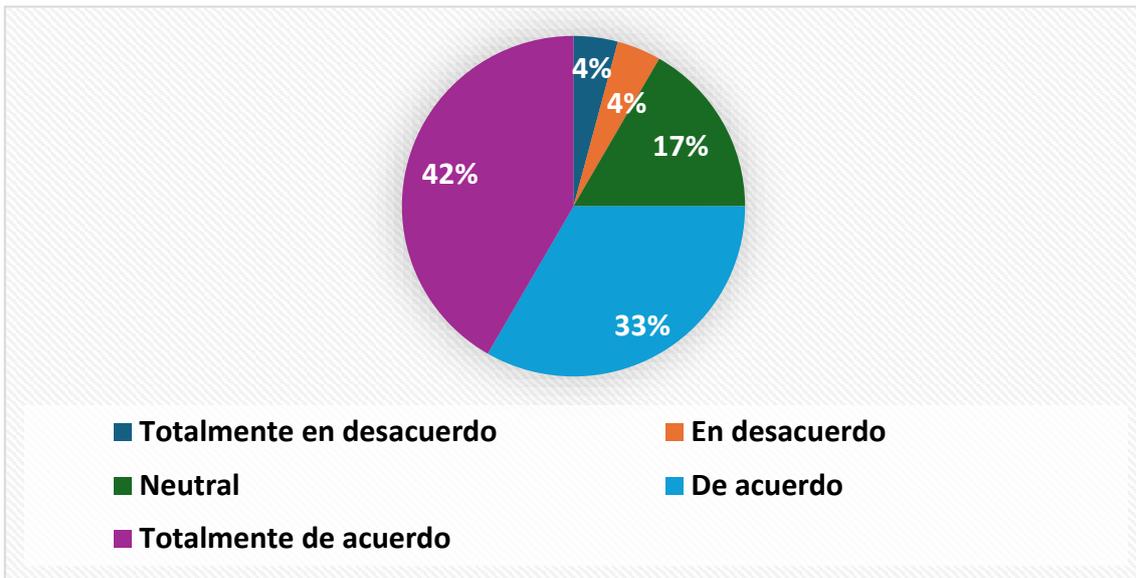
Fuente: elaboración propia

Haciendo énfasis la interrogante desde el punto de vista experiencia en referencia a las ventas realizadas en los últimos meses con un 42% de denotación totalmente de acuerdo, un 33% de acuerdo, un 17% neutral, un 4% totalmente en desacuerdo y

finalmente un 4% en desacuerdo. Todos los ítems mencionados guardan concordancia, pero el de mayor valor da a entender que las ventas guardan un alto valor producido en los últimos seis meses.

Figura 9.

Representación gráfica acerca de la calificación en cuanto a la experiencia de las ventas realizadas



Fuente: elaboración propia

Tabla 13.

Pregunta No. 7 ¿Qué le hizo decidirse por el centro turístico “Los Coquitos”, ¿considerando calidad del servicio, precio, experiencia y garantía (información expuesta por clientes que asistieron al mencionado centro turístico)?

Variable	No. Encuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	4%
Neutral	3	13%
De acuerdo	7	29%
Totalmente de acuerdo	13	54%
Total	24	100%

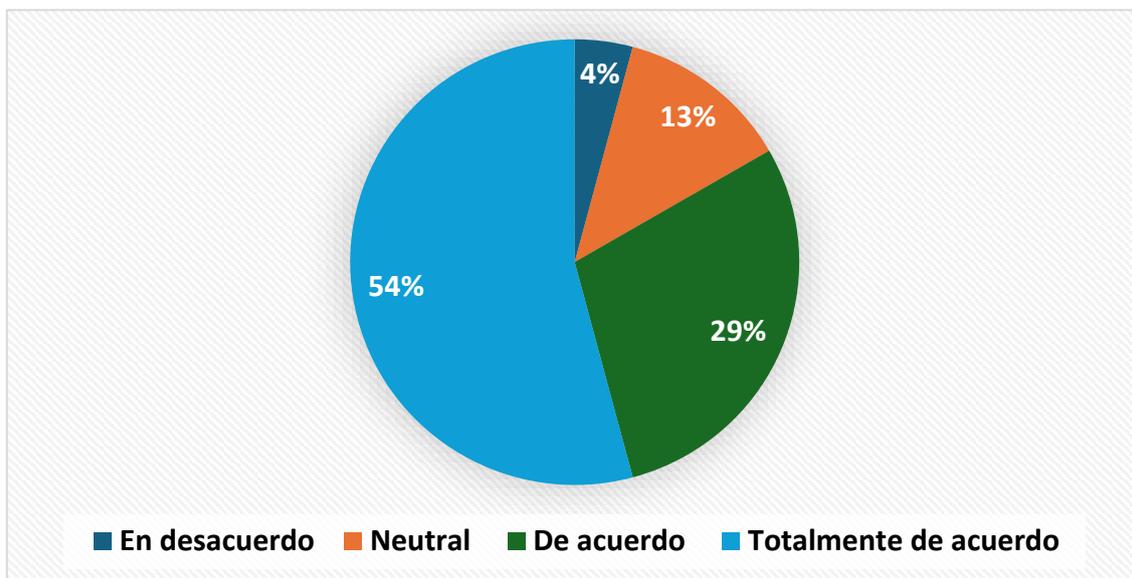
Fuente: elaboración propia

En referencia a la decisión de acudir o visitar el centro turístico “Los Coquitos” el 54% de la población considera el servicio de alta calidad y garantiza vivir la experiencia

en dicho lugar, mientras, que el 29% también se encuentra de acuerdo con el nivel de satisfacción, el 13% afirma una respuesta neutral y finalmente el 4% alude en no estar de acuerdo.

Figura 9.

Representación gráfica acerca de la calidad del servicio, precio, experiencia y garantía.



Fuente: elaboración propia

Tabla 14.

Pregunta No. 8 ¿Cuál es el grado de satisfacción en concordancia con la visita al centro turístico “Los Coquitos”?

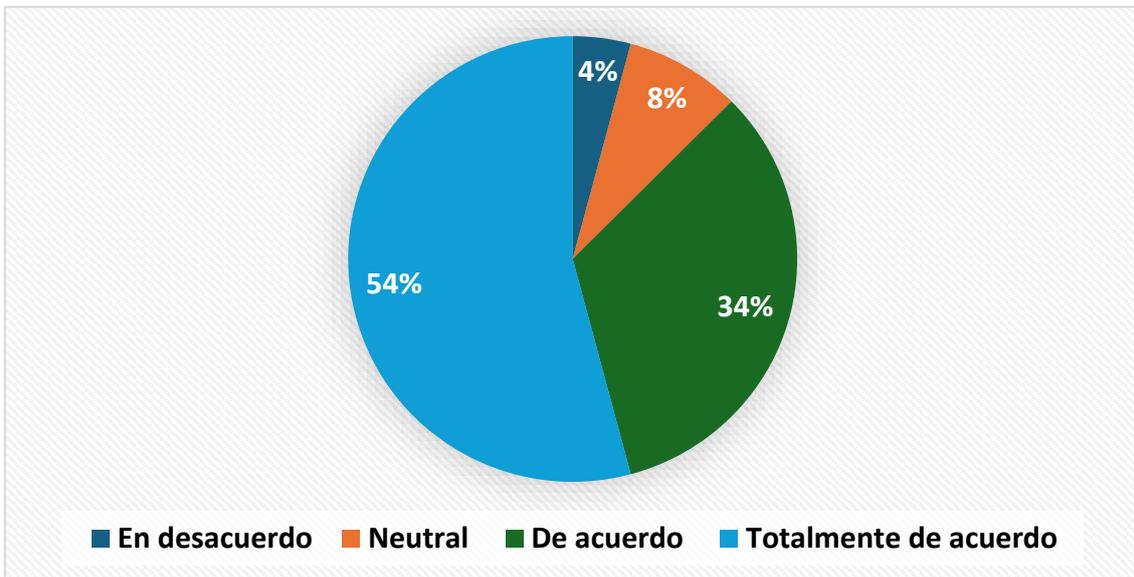
Variable	No. Encuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	4%
Neutral	2	8%
De acuerdo	8	33%
Totalmente de acuerdo	13	45%
Total	24	100%

Fuente: elaboración propia

En cuanto al grado de satisfacción el 45% de la población está totalmente de acuerdo, el 33% afirma estar de acuerdo, el 8% comparte una respuesta neutral y finalmente el 4% afirma no estar satisfecho con la visita realizada al centro turístico.

Figura 10.

Representación gráfica acerca del grado de satisfacción en concordancia con la visita al centro turístico “Los Coquitos”



Fuente: elaboración propia

Tabla 15.

Pregunta No. 9 Basándose en la información compartida sobre el centro turístico ¿Qué probabilidad hay que recomiende el mencionado lugar?

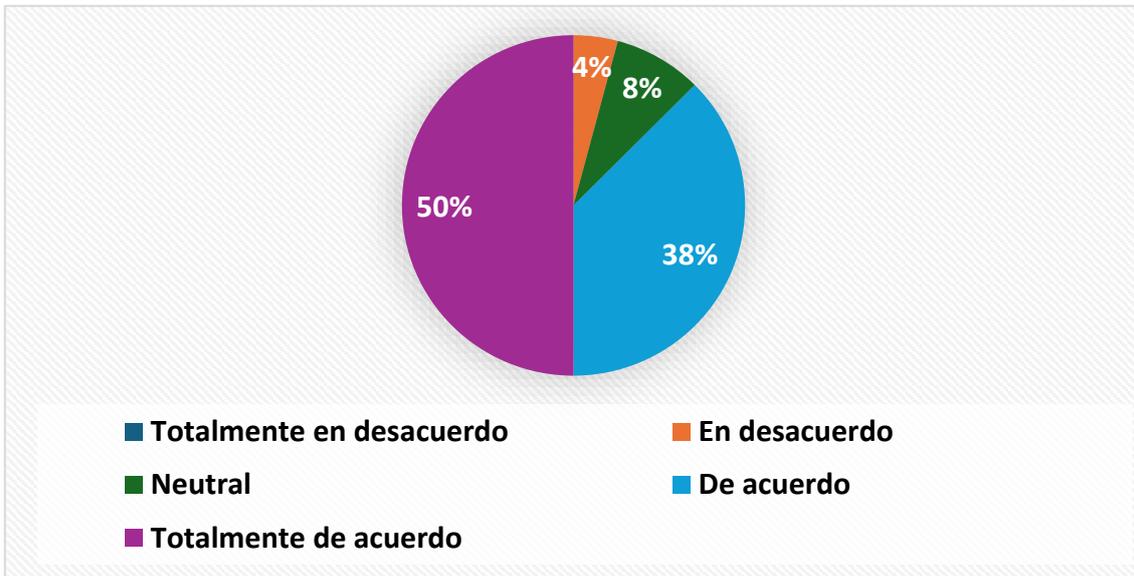
Variable	No. Encuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	4%
Neutral	2	8%
De acuerdo	9	38%
Totalmente de acuerdo	12	50%
Total	24	100%

Fuente: elaboración propia

Con base a la información compartida sobre el centro turístico el 50% de los visitantes afirman que están totalmente de acuerdo en recomendar el lugar, mientras, que el 38% también concuerda con lo que antecede, el 8% es neutral y el 4% está en desacuerdo con la recomendación.

Figura 11.

Representación gráfica acerca de la probabilidad de recomendación del centro turístico "Los Coquitos".



Fuente: elaboración propia

Tabla 16.

Pregunta No. 10 ¿Cuál es el grado de satisfacción en referencia a la experiencia realizada en el centro turístico "Los Coquitos"?

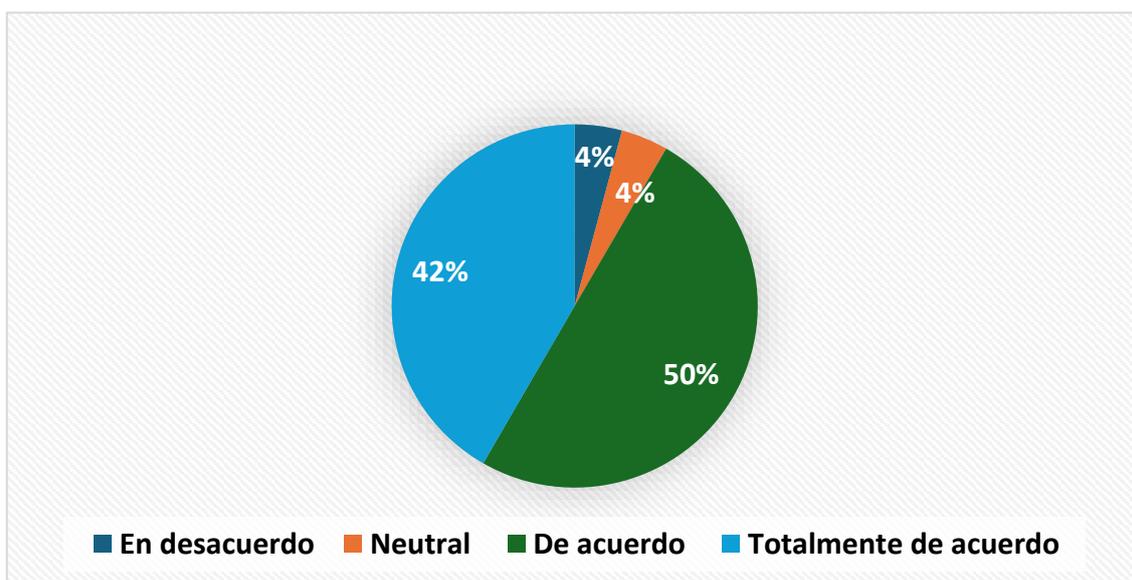
Variable	No. Encuestas	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	4%
Neutral	1	4%
De acuerdo	12	50%
Totalmente de acuerdo	10	42%
Total	24	100%

Fuente: elaboración propia

El exponer el grado de satisfacción de la experiencia vivida en el centro turístico "Los Coquitos", se describe que, el 50% está totalmente de acuerdo, el 42% de acuerdo, un 4% neutral y un 4% en desacuerdo. Constante mayoritaria con el grado de eficiencia y el margen de error servirá para corregir situaciones a futuro.

Figura 12.

Representación gráfica acerca del grado de satisfacción en cuanto a la experiencia realizada en el Centro turístico "Los Coquitos"



Fuente: elaboración propia

La lluvia de ideas en referencia a las implementaciones para mejorar la experiencia en el centro turístico "Los Coquitos", cada encuesta validada guarda coherencia con las necesidades que se pueden mejorar o implementar a futuro. Es por ello, que vale destacar la opinión de la población local.

Tabla 17.

Pregunta No. 11 ¿Qué podemos implementar para mejorar su experiencia en el centro turístico "Los Coquitos"?

Respuestas obtenidas	No. Encuestas	Porcentaje
Que se implementen canchas deportivas	2	8%
Generar promociones o preparar shows artísticos	1	4%
Alimentación	2	8%
Hacer más publicidad para que varias personas conozcan y sus ventas mejoren	1	4%
Cabañas familiares en tamaños pequeños	1	4%
Que haya espacio para realizar deportes	1	4%
Señalética, alimentación y senderismo	1	4%

Varias	1	4%
Implementar mayor información en las redes sociales	2	8%
No conozco, no he llegado a visitar	1	4%
Mejorar atención al cliente	1	4%
La calidad del servicio es excelente	1	4%
El centro turístico se encuentra en buen estado y llamativo para los turistas	1	4%
Más alumbrado eléctrico	1	4%
Implementar envases para los desechos, con el fin de que no existan desechos en áreas naturales y concientizar sobre ello	1	4%
Muy lógico	1	4%
Ninguno	5	21%
Total	24	100%

Fuente: elaboración propia

4. Análisis Financiero

Evaluación del plan de negocio sostenible que promueva la viabilidad económica, la responsabilidad ambiental y el beneficio social para el Centro Turístico ‘Los Coquitos’ en el cantón Loreto, provincia de Orellana.

La inversión inicial es fundamental para asegurar que todas las fases del proyecto, desde la planificación y diseño hasta la construcción y obtención de permisos, se lleven a cabo de manera efectiva y sostenible. Esta inversión permite establecer una base sólida para la operación del centro recreacional, garantizando que se cumplan los estándares de sostenibilidad y calidad que se han propuesto para "Los Coquitos". Además, proporciona los recursos necesarios para crear un entorno atractivo y funcional que atraerá a los visitantes y beneficiará a la comunidad local.

Tabla 18.

Inversión inicial: infraestructura y equipamiento.

Concepto	Cantidad	Valor Unitario (USD)	Valor Total (USD)
Terreno	1 ha	21,000	21,000
Mejoramiento de terreno	1	1,000	1,000
Bambú	2,000 unid	2	4,000

Concepto	Cantidad	Valor Unitario (USD)	Valor Total (USD)
Clavos	50 lb	1	50
Madera (tablas)	300 unid	3.5	1,050
Paneles solares	25 unid	100	2,500
Instalaciones eléctricas	100 m	1	100
Juego de baño y ducha	7 unid	100	700
Literas de 2 plazas	10 unid	250	2,500
Camas 1 1/2 plaza	10 unid	100	1,000
Veladores	10 unid	40	400
Puertas madera y caña	30 unid	45	1,350
Mesas cañas y tabla	10 unid	50	500
Sillas largas de caña	20 unid	20	400
Cocina	2 unid	500	1,000
Nevera	1 unid	650	650
Congelador	1 unid	400	400
Licadoras	3 unid	50	150
Juego de utensilios	3 unid	10	30
Platos	100 unid	0.5	50
Tazas	100 unid	0.5	50
Juego de cubiertos	100 unid	1	100
Vasos	100 unid	0.5	50
Colchones	30 unid	80	2,400
Juego de sábanas	40 unid	8	320
Proyector	1 unid	500	500
Kayak	4 unid	120	480
Canoa	2 unid	150	300
Boyas	10 unid	10	100
Chalecos salvavidas	40 unid	10	400
Computadoras	2 unid	200	400
Escritorio	1 unid	50	50
Utilería básica	-	100	100
Total, Infraestructura y Equipamiento			44,080

Fuente: elaboración propia

Como elemento fundamental para el desarrollo de un proyecto es ejecutar la proyección de nómina con cada uno de los integrantes que vayan a ocupar cargos

indistintos, cabe mencionar que la mencionada tabla 18 hace mención a la estructura y construcción del proyecto.

Tabla 19.

Nómina de sueldos de acuerdo con lo establecido en el área de Recursos Humanos.

Cargo	Perfil	Sueldo Mensual (USD)	Duración	Total (USD)
Arquitecto	Especializado en diseño sostenible	650	4 meses	2,600
Biólogo	Asesoría ambiental	600	2 meses	1,200
Maestro a cargo	Experiencia en construcción rústica	500	4 meses	2,000
Oficiales (5)		460	4 meses	9,200
Pintor		500	1 mes	500
Total Recursos Humanos				15,500

Fuente: elaboración propia

Tabla 20.

Gastos generados en los trámites de permisos y licencias para la apertura del complejo turístico.

Concepto	Costo (USD)
Permiso de construcción	200
Permiso ambiental	800
Permiso de uso de suelo	500
Permiso turístico	100
Permiso de funcionamiento	1,500
Inspecciones y otros permisos	1,000
Total, Permisos y Licencias	4,100

Fuente: elaboración propia

- **Permiso de construcción:** Este permiso es necesario para iniciar cualquier actividad de construcción en el terreno del centro recreacional. Asegura que la construcción cumpla con las normativas locales y los códigos de edificación.
- **Permiso ambiental:** Este permiso es esencial para evaluar y aprobar el impacto ambiental del proyecto. Involucra estudios y evaluaciones para garantizar que las actividades del centro recreacional sean sostenibles y minimicen el impacto negativo en el entorno natural.
- **Permiso de uso de suelo:** Este permiso autoriza el uso del terreno específico para el proyecto recreacional. Verifica que el uso del suelo esté en conformidad con los planes de zonificación y ordenamiento territorial del Cantón Loreto.
- **Permiso turístico:** Este permiso es necesario para registrar y autorizar el establecimiento como un destino turístico. Asegura que el centro recreacional cumpla con los requisitos y estándares turísticos establecidos por las autoridades locales y nacionales.
- **Permiso de funcionamiento:** Este permiso autoriza la operación del centro recreacional turístico. Incluye inspecciones y verificaciones para garantizar que todas las instalaciones y servicios estén en condiciones óptimas y seguras para los visitantes.
- **Inspecciones y otros permisos:** Incluye inspecciones adicionales y permisos específicos según la normativa local. Estas inspecciones garantizan que el proyecto cumpla con todos los estándares y regulaciones necesarios antes de su apertura.

Obtener estos permisos y licencias es fundamental para la viabilidad y legalidad del proyecto. Asegura que el Centro Recreacional Turístico Sostenible "Los

Coquitos" opere dentro del marco regulatorio, minimizando riesgos legales y garantizando un impacto ambiental y social positivo en la región del Cantón Loreto.

Tabla 21.

Egresos: gastos operativos.

Concepto	Detalle	Costo Anual (USD)
Salarios del Personal Administrativo		
Gerente-administrador	550 USD/mes	6,600
Asistente Administrativo	460 USD/mes	5,520
Servicios Públicos	Agua, electricidad, internet y teléfono	1,800
Mantenimiento y Reparaciones	Reparación y mantenimiento de oficinas y equipos	5,000
Material de Oficina	Papel, lápices, impresiones, etc.	1,000
Marketing y Publicidad	Promoción y marketing digital	5,000
Seguros	Seguro de instalaciones y responsabilidad civil	3,000
Gastos de Licencias y Permisos	Licencias de operación y permisos municipales	1,000
Total, Gastos Administrativos		28,920

Fuente: elaboración propia

Tabla 22.

Egresos: gastos de ventas.

Concepto	Detalle	Costo Anual (USD)
Salarios del Personal de Vendedores y personal de atención al cliente Ventas	(460 USD/mes)	11,040
Comisiones de Ventas	5% de las ventas totales (125,550 USD)	6,278
Publicidad y Promoción	Material promocional, eventos, descuentos	1,500

Concepto	Detalle	Costo Anual (USD)
Transporte	Gastos de transporte para actividades promocionales	2,000
Total, Gastos de Ventas		20,818

Fuente: elaboración propia

Tabla 23.

Egresos: Mano de obra directa.

Cargo	Perfil	Sueldo Mensual (USD)	Cantidad	Total, Anual (USD)
Cocineros	Experiencia en preparación de platos autóctonos	500	2	12,000
Barman	Bebidas varias	460	1	5,520
Asistente de Cocina	de Atención al cliente	460	1	5,520
Meseras	Atención al cliente	460	2	11,040
Guía Turístico	Certificación como guía nativo, conocimiento en primeros auxilios	460	2	11,040
Conserje	Oficios varios	460	1	5,520
Total, Mano de Obra Directa				50,640

Fuente: elaboración propia

Tabla 24.

Depreciación Anual.

Categoría	Costo (USD)	Vida Útil (años)	Depreciación Anual (USD)
Obras Físicas	650,000	20	32,500
Maquinarias y Equipos	96,000	10	9,600
Obras Complementarias	60,000	10	6,000
Paneles Solares	12,500	25	500
Total, Depreciación Anual	818,500		48,600

Fuente: elaboración propia

Tabla 25.*Proyección de ingresos.*

Concepto	Detalle	Ingreso Anual (USD)
Servicio de Hospedaje	10 cabañas, 50% de ocupación anual (30 USD/noche)	82,125
Servicio de Alimentación	60 comidas/día a 10 USD/comida	219,000
Actividades y Tours	1000 turistas al año a 30 USD/tour	30,000
Eventos y Celebraciones	20 eventos al año a 500 USD/evento	10,000
Total, Ingresos Anuales		341,125

Fuente: elaboración propia

Tabla 26.*Análisis de rentabilidad.*

Categoría	Costo / Ingreso Anual (USD)
Total, Costos y Gastos Anuales	324,325
Total, Ingresos Anuales	341,125
Utilidad Bruta Antes de Impuestos	16,800

Fuente: elaboración propia

Rentabilidad Positiva: El Centro de Recreación Sostenible "Los Coquitos" muestra una utilidad bruta antes de impuestos de \$16,800, lo que indica una rentabilidad positiva.

Margen de Utilidad Bruta Moderado: Con un margen de utilidad bruta de aproximadamente 4.92%, el proyecto es rentable, pero con un margen relativamente estrecho.

Tabla 27.

Indicadores financieros.

Indicador	Valor
Tasa Interna de Retorno (TIR)	24.23%
Valor Presente Neto (VPN)	35,240 USD
Periodo de Recuperación de la Inversión	3.8 años

Fuente: elaboración propia

La TIR es la tasa que iguala el valor presente neto de los flujos de caja del proyecto a cero. Considerando una inversión inicial de 63,680 USD y una utilidad bruta anual de 16,800 USD, la TIR se calculará a lo largo del periodo de vida útil del proyecto (10 años).

El VPN se calculará descontando los flujos de caja futuros a una tasa de descuento del 10%.

El periodo de recuperación se calculará dividiendo la inversión inicial entre la utilidad bruta anual.

El estudio financiero del Centro Recreacional Turístico Sostenible “Los Coquitos” muestra que el proyecto es viable y rentable. Con una inversión inicial de 63,680 USD y una utilidad bruta anual proyectada de 16,800 USD, el proyecto tiene una TIR de 24.23%, un VPN de 35,240 USD y un periodo de recuperación de la inversión de 3.8 años. Estos indicadores reflejan que el proyecto no solo es sostenible, sino que también tiene un alto potencial de generar beneficios económicos significativos.

Tabla 28.

Relación de Costo - Beneficio.

Descripción	Fórmula	Resultado
Costo - Beneficio	$RCB = \frac{Ingresos}{Costos\ y\ Gastos}$	2.08

Fuente: elaboración propia

Tabla 29.*Punto de equilibrio.*

Descripción	Fórmula	Resultado
Margen de Contribución	Ingresos anuales- costos variables	188,250
Punto de equilibrio	$\frac{\text{Costos fijos anuales}}{\text{Margen de contribución}}$	0.80

Fuente: elaboración propia

El punto de equilibrio se calcula dividiendo los costos fijos totales entre el margen de contribución por unidad.

Costos Fijos Anuales: \$28,920 (Gastos Administrativos) + \$20,818 (Gastos de Ventas) + \$50,640 (Mano de Obra Directa) + \$50,400 (Costos Indirectos de Fabricación) = \$150,778

Margen de Contribución: Ingresos Anuales - Costos Variables. Asumimos que el 40% de los ingresos son costos variables.

Tabla 30.*Análisis de sensibilidad.*

Escenario	Ingresos Anuales (USD)	Costos y Gastos Anuales (USD)	Utilidad Bruta (USD)
Base	313,750	150,778	162,972
Aumento de Ingresos (10%)	345,125	150,778	194,347
Disminución de Ingresos (10%)	282,375	150,778	131,597
Aumento de Costos (10%)	313,750	165,856	147,894
Disminución de Costos (10%)	313,750	135,700	178,050

Fuente: elaboración propia

Análisis Ambiental

Mediante un plan integral que aborde los aspectos ambientales y sociales del centro turístico "Los Coquitos".

Una vez descritos los parámetros de opinión por parte de la comunidad involucrada es necesario ejecutar la metodología correspondiente para la elaboración del plan integral que beneficiará a largo plazo el centro turístico "Los Coquitos".

A continuación, se describen las fases fundamentales para la ejecución del plan integral con perspectivas ambientales y sociales:

Figura 13. Fases para la formulación del plan de acción integral.



Fuente: elaboración propia

Fase colateral: comprende en abarcar aspectos relevantes como durante el proceso, y en este caso es importante considerar la participación de la comunidad involucrada y concientización social.

Esta fase comprende factores, sobre todo elementales, como pueden ser integrantes o funcionarios del GAD municipal, autoridades locales o regionales, representantes de instituciones públicas o privadas que guarden relación con el desarrollo de socioeconómico, ambiental y turístico de la zona en mención.

Acciones que comprende este plan:

1. Seguimiento y orientación en referencia a las actividades que deben realizar el personal que labora dentro del centro turístico “Los Coquitos”.
2. Apoyar la toma de decisiones e incentivar propuestas que promueva el desarrollo turístico.
3. Promover el proceso de apoyo integral para el centro turístico, con la participación y comunicación interna y externa, de tal forma, el mensaje fluye hacia la población local.
4. Atender las consultas y dudas de los integrantes del centro turístico en mención, con el fin de solventar soluciones.

Lo mencionado con anterioridad, este proceso es básicamente de integrar el proceso de participación, en tanto, que es necesario plantear diversas actividades durante el proceso de formulación en cuanto al mencionado plan.

- Constituir un foro de participación enfocado en el desarrollo turístico integrado por los miembros que laboran en el centro turístico.
- Establecer canales de comunicación activa y de mayor uso como son las redes sociales.

Es necesario reiterar la importancia de la comunicación ante la iniciativa planteada sobre el desarrollo y comercialización turística. A continuación, se mencionan las herramientas de difusión de información y comunicación general.

- Periódicos locales.
- Anuncios en locales públicos.
- Programas de radio
- Reuniones comunales
- Boletines informativos enviados a través de los medios de comunicación (WhatsApp, correo electrónico).

- Redes sociales

De acuerdo con la investigación de los autores Villalobos et al., (2021) un factor importante para el éxito de la fase es contar con la iniciativa por parte de los integrantes, además que el líder debe tomar las decisiones en concordancia con el ámbito político, social ambiental y económico. De esta manera se contribuye con el compromiso sostenible y al incluir la ejecución del plan integral para el centro turístico.

La investigación desarrollada por los autores Macías et al., (2021) fase de lanzamiento de propuesta, esta etapa comprende en aplicar la metodología basada en el proceso de elaboración del plan integral para fomentar la sostenibilidad turística.

Fase de propuesta turística

la cual debe estar constituida por los miembros de la comisión turística, aquella debe cumplir con la exploración previa del territorio, esta acción permitirá recopilar información en cuanto a los actores involucrados en el territorio. Cabe mencionar que es necesario incluir a instituciones o empresas turísticas. Por ende, es necesario sintetizar en esta tercera fase a través de un documento que guarde relación con la recopilación de la situación actual del territorio turístico, la descripción a obtenerse servirá de insumo para el desarrollo de la cuarta fase.

Tabla 31.

Aspectos relacionados con la dimensión ambiental.

Aspecto que debe ser analizado	VARIABLES
Ubicación geográfica	Ubicación geográfica del territorio, cuenca, microcuenca, altitud, latitud, zona de vida.

Área total del territorio	Segmentación de los bosques, uso de suelo, cultivos agrícolas, área urbana, área rural, cuerpos de agua.
Condiciones climáticas	Temporadas (invierno/verano), precipitación, temperatura, vientos, eventos climáticos.
Paisajes	Representación de los paisajes típicos de la zona, lugares o paisajes que destacan en la zona.
Flora y fauna	Estructura de la flora y fauna, referencia de las especies endémicas de la zona, importancia de los ecosistemas.
Recursos hídricos	Cuencas, microcuencas, ríos, lagos, acuíferos, tránsito fluvial, calidad hídrica.
Conservación de los recursos naturales	Conservación y conservación de los recursos naturales a través de iniciativas públicas o privadas.
Principales procesos y problemas ambientales	Deforestación, desertificación y contaminación.

Fuente: elaboración propia

Tabla 32.

Aspectos relacionados con la dimensión socioeconómica.

Aspecto que debe ser analizado	Variabes
Historia	Breve resumen de los hitos históricos de la región y localidad.
Estructura demográfica	Número de habitantes, distribución por sexo, grupos etarios, grupos étnicos, distribución demográfica de la población, educación, porcentaje de pobreza, analfabetismo, porcentaje de ingresos.
Procesos demográficos	Migración, envejecimiento de la población.
Fuentes de ingreso de la población	Comercio, microemprendimientos, cultivos agrícolas, actividades de ganadería.
Estructura económica	Principales actividades, productos primarios, secundarios o terciarios, incluir la información de empleo y desempleo.
Tipo de empresas y emprendimientos	Categorización micro, macro y pymes, formales e informales.

Uso de tecnología e innovaciones	Innovación avanzada y empleo de tecnologías
Recursos Humanos	Disponibilidad, costos y capacitación.
Acceso a mercados	Tipo de acceso a los mercados, ya sean, locales o regionales,
Cultura y tradiciones	Importantes tradiciones y costumbres, eventos culturales.
Conflictos sociales	Presencial o potencial conflictos sociales dentro del territorio, origen, causa y consecuencias.
Actitud de la población local	Temor de la población local, indiferencia en cuanto a la iniciativa, llegada de turistas.

Fuente: elaboración propia

La situación actual del territorio, luego conceptualizar el plan de acción sostenible, como elemento fundamental es necesario incorporar datos estadísticos para cumplir con el análisis comparativo y bosquejo económico. A partir de las primeras impresiones se cumple con grados de eficiencia el diagnóstico para proyecciones futuras, cabe mencionar que el documento debe profundizar con información del territorio, situación comercial y potencial turístico.

Como guía didáctica se detallan los métodos y contenido para obtener la información para el desarrollo del diagnóstico.

1. Oferta destinada para el centro turístico en mención.
2. Análisis de demanda
3. Análisis de la competencia
4. Análisis de tendencias

A continuación, se detallan los métodos que deben emplearse para obtener la información.

1. Revisión de fuentes bibliográficas
2. Obtención de fuentes primarias y secundarias, tanto, de instituciones públicas o privadas.

3. Análisis de los datos estadísticos publicados en los últimos cinco años.
4. Encuestas aplicadas a la población local
5. Observación de campo.

Como antecedente importante, vale destacar el análisis FODA que debe emplearse, considerando que las directrices planteadas se basan en la información recopilada para la formulación del plan de acción con enfoque sostenible.

La herramienta presentada pretende evaluar y sistematizar la información expuesta en el trayecto de recopilación, en la cual, se van a deducir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del territorio en mención. Este tipo de instrumento empleo se contempla como insumo para próximas actividades de desarrollo turístico en la zona.

Tabla 33.

Matriz de análisis FODA.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Atractivo turístico que cuenta el centro turístico “Los Coquitos” • Importancia de la flora endémica del lugar • Potencial agroturístico • Facilidad de acceso turístico • Cercanía de la zona urbana 	<ul style="list-style-type: none"> • Creciente interés por fomentar el turismo • Instituciones públicas y privadas interesadas en proyectos ecoturísticos para la zona. • Campaña turística sobre el centro turístico • Fomentación de los centros turísticos. • Vías de acceso, señalización y propaganda informativa.

Debilidades

- Deficiencia hídrica de los cauces naturales
- Deficiencia en el ámbito de recolección de desechos sólidos no peligrosos
- Debilidad en materia de cultura turística

Amenazas

- Afectaciones por los fenómenos naturales
- Migración de la población
- Deforestación a causa de proyectos industriales.
- Peligro de contaminación a causa del uso de productos químicos.

Fuente: elaboración propia

Fase de formulación del plan comprende en definir la imagen de identidad territorial comprende en el reconocimiento colectivo, implícito y explícito, es por ello, que es importante crear la imagen que se quiere invocar a los visitantes que planean conocer el centro turístico mencionado en el contexto y reiterar la calidad de imagen a quienes ya conocen el lugar.

A continuación, se detallan los parámetros de reconocimiento del destino turístico:

- Atractivo turístico que cuenta el área mencionada.
- Principios y valores de conservación del lugar promocionado.
- La imagen con la que el centro turístico se quiere proyectar.

A continuación, se detallan los logros esperados en referencia a la identidad territorial orientada:

- Diseño de producción del centro turístico en mención.
- Inventario de valor del atractivo turístico.
- Promoción y proyección turística.
- Marca principal que define el centro turístico.
- Componentes de la oferta.

A continuación, se detalla la proyección turística a ejecutarse acorde con las directrices necesarias de cumplimiento.

Tabla 34.

Promoción y difusión del centro turístico.

Actividad	Responsable	Requerimiento	Duración
Participación en ferias de comercialización turística	GAD Municipal Microemprendimientos Microemprendimientos	Capacitación turística	Planificación y organización (1 mes)
Revisión y actualización del centro turístico ofertado	Comisión de turismo	Elaboración de una guía Diagrama de guía Difusión de la guía	Meses

Fuente: elaboración propia

Elaboración del programa de capacitación y formación a los integrantes del centro turístico “Los Coquitos”, el programa debe consistir en identificar y sistematizar las necesidades de formación y capacitación de los actores involucrados en la sostenibilidad y desarrollo turístico de la zona, así también, como la planificación de las actividades adecuadas para atender la situación.

Es algo probable que los integrantes carezcan de información sobre la comercialización turística, por lo consiguiente se identificaran las necesidades formativas para que puedan impulsar la oferta y el desarrollo turístico.

Se consideran tanto los aspectos directamente vinculados al turismo, por ejemplo, planificación y evaluación turística, elaboración de planes y políticas turísticas, promoción del destino turístico, servicios de guía, etc., como otros más generales, entre ellos, capacitación sobre metodologías, aspectos empresariales, calidad de productos y servicios, etc.

PROPUESTA ESTRATÉGICA DE UN MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE

Es de vital importancia describir el lienzo de modelo de negocio, el cual, guarda relación con el centro turístico “Los Coquitos”, tanto, las actividades, propuestas de valor, segmentación del mercado, estructura de costos y fuentes de ingresos deben

interrelacionarse, y de esta forma, funcionará a corto o largo plazo la propuesta estratégica aplicando CANVAS.

Tabla 35.

Lienzo del modelo de negocio.

Asociaciones claves	Actividades clave	Propuestas de valor	Relaciones con clientes	Segmentos de mercado
<ul style="list-style-type: none"> • Convenios con instituciones turísticas. • Convenios con proveedores turísticos. • Convenio con el GAD cantonal. 	Marketing Logística Mantenimiento del centro turístico.	Creación de senderos Creación de áreas de atractivo cultural Implementación de áreas deportivas Promociones para grupos corporativos	Asistencia personal Asistencia personal a grupos prioritarios que se haya firmado convenios Postventa	Adultos de 18 años en adelante Niños entre 2 a 17 años
	Recursos clave		Canales	
	Infraestructura Personal de atención		Publicidad por diversos medios de comunicación. Manejo de redes sociales	
Estructura de costos			Fuentes de ingresos	
Marketing Mantenimiento del centro turístico Logística			Cobro de ingresos Alquiler de las instalaciones Comisión por recomendación y venta ejecutada	

Fuente: elaboración propia

A continuación, se describe en detalle el modelo de negocios CANVAS, cada estructura con su respectivo acontecimiento aplicable para el centro turístico “Los Coquitos”.

Asociaciones clave

Se realizarán las diferentes alianzas estratégicas con empresas, instituciones públicas y privadas del sector turístico que faciliten la prestación de los diferentes servicios turísticos, como: hoteles, restaurantes, agencias de viajes, sitios turísticos; y así mismo con las aseguradoras las cuales son claves durante el proceso de operación y con las diferentes entidades del régimen económico, dando la facilidad de adquirir nuestros servicios con facilidad de pago a sus trabajadores a través del financiamiento. Adicionalmente, se contará con el apoyo de grandes gremios turístico nacionales, el cual se encarga de promocionar el turismo en el cantón Loreto, bienes y servicios a través de ferias nacionales, como tal, la vitrina turística que permite dar a conocer nuestro producto a ofrecer y así mismo la interacción de los diferentes prestadores de servicios turísticos; Es necesario establecer alianzas con corporativos turísticos, de tal forma, se convierte en uno de nuestros aliados el cual se enfoca en promover y desarrollar un turismo responsable para la localidad mencionada, el cual se enfoca en realizar asesoría y acompañamiento en su proceso de certificación del Turismo Sostenible a través de la responsabilidad social empresarial.

Actividades clave

El centro turístico “Los Coquitos”, pensando en las necesidades y expectativas que tiene el turista al momento de visitar el eje amazónico, ha determinado ofrecer semanas turísticas a través de un circuito especializado en la región, que incluye transporte, alimentación, guías especializados, seguros, entradas (donde aplique), permitiéndoles conocer la historia, cultura, tradición y costumbres de la localidad y sitios

de interés de esta región; generando una experiencia memorable a través del siguiente paquete turístico:

Conociendo el Eje: Consiste en realizar un recorrido por las diferentes localidades y sitios de interés que conforman el Eje Amazónico, ofreciendo al turista diversión, descanso y conocimiento de la cultura y biodiversidad amazónica.

Recursos clave

El centro turístico “Los Coquitos”, contará con local propio, el cual está conformado por una infraestructura que reúne las condiciones necesarias para desarrollar las diferentes actividades necesarias, además de que a futuro contará con transporte propio para llevar a cabo la operación de los diferentes paquetes para mejorar las condiciones y así mismo contará con el personal idóneo que permita realizar las diferentes actividades propuestas para el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

Propuesta de valor

El centro turístico “Los Coquitos”, se caracteriza por poseer una variedad de atributos que le permiten ser competente y generar un gran posicionamiento en el mercado como lo son el servicio personalizado puesto que se contará con personal que cuente con un perfil intelectual e interpersonal apto para ofrecer una adecuada prestación del servicio, satisfaciendo de manera eficaz las necesidades de nuestros clientes; así mismo, realizaremos alianzas estratégicas con las diferentes empresa públicas o privadas del sector turístico, con el fin de garantizar un servicio de calidad a través de la gran variedad de servicios y actividades, además de la intervención del GAD cantonal, el área turística promoverá la implementación de las buenas prácticas ambientales con el fin de hacer uso eficiente de los recursos, protegiendo y salvaguardando los recursos naturales y culturales que encontramos en esta región. De esta manera estaremos impactando a nuestro público objetivo logrando así innovar en el mercado turístico.

Relaciones con clientes

El centro turístico “Los Coquitos”, se enfocará en ofrecer sus servicios a través de los de diferentes medios de comunicación que existen, generando en el cliente una sensación de calidad del servicio en diferentes dimensiones y a su vez una conexión con los diferentes productos que ofrecen:

Personalmente: la atención de los clientes se llevará a cabo directamente en las instalaciones del centro turístico o de manera telefónica con nuestros colaboradores.

Sistematizadas: se satisfarán las necesidades de los clientes a través de correos electrónicos institucionales del centro turístico o herramientas que estén relacionadas con la tecnología.

Externalización de servicios: se realizarán alianzas con diferentes canales de distribución, que permitan dar a conocer a nuestros clientes el producto ofrecido por el centro turístico.

Canales

El centro turístico “Los Coquitos” contará con diferentes aliados estratégicos que le permitirán un fuerte posicionamiento en el mercado a través de la difusión de sus diferentes servicios a ofrecer. Se realizarán alianzas con diferentes Agencias de Viajes, canales de distribución como los portales móviles, pautas en las redes sociales, emisoras; los cuales permitirán dar a conocer los productos y servicios que ofrece nuestro centro turístico.

Segmentos de mercado

El centro turístico “Los Coquitos”, se enfocará especialmente en familias en un rango de edad desde los 18 años en adelante, de un estrato socioeconómico del 3 al 5, de orden nacional e internacional, amantes a los diferentes tipos de turismo los cuales estarán

enfocados en recorridos por cada una de las localidades endémicas de la zona en mención, generando en el turista no solo una grata experiencia sino un gran conocimiento de los destinos, hechos históricos y conceptos tradicionales de la región a visitar.

Estructura de costos

Costos fijos:

- Nómina del personal
- Servicios públicos
- Telefonía fija y celular
- Internet
- Asesoría contable
- Asesor redes sociales

Fuentes de ingreso

- Cobro de ingresos
- Alquiler de las instalaciones
- Comisión por recomendación y venta ejecutada

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. El análisis realizado evidencia que la implementación de un plan de negocios sostenible en el centro turístico "Los Coquitos" es viable tanto económica como ambientalmente al incorporar prácticas sostenibles no solo mejorará la rentabilidad a largo plazo, sino que también fortalecerá la reputación del centro como un destino turístico responsable.
2. Las estrategias propuestas contribuirán significativamente a la conservación del entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades turísticas. Además, estas acciones fomentarán un impacto positivo en la comunidad local mediante la generación de empleo y la promoción de productos y servicios locales.
3. Existe un mercado creciente de turistas interesados en destinos que promueven la sostenibilidad. "Los Coquitos" tiene el potencial de posicionarse como un referente en la región al atender esta demanda, ofreciendo experiencias responsables y alineadas con las tendencias globales.
4. El uso de herramientas como el Modelo Canvas y el análisis FODA proporcionó un marco eficaz para estructurar el plan de negocio, permitiendo una comprensión integral de los recursos, oportunidades y desafíos del centro turístico.

Recomendaciones

1. Es importante desarrollar un cronograma y asignar recursos financieros y humanos específicos para garantizar que las acciones sostenibles sean desarrolladas de manera eficiente y oportuna, estableciendo indicadores claros para evaluar el impacto de las iniciativas sostenibles, permitiendo ajustes y mejoras continuas en las operaciones del centro turístico.
2. Incrementar la promoción de servicios del centro turístico con estrategias efectivas para fortalecer la economía local y ofrecer a los turistas una experiencia auténtica y enriquecedora mediante la innovación constante, por ende, las certificaciones en sostenibilidad que aumenten la credibilidad del centro turístico y mejoren su atractivo para los turistas conscientes del medio ambiente.
3. Se debe evaluar periódicamente el impacto económico y ambiental de las prácticas adoptadas para asegurar que se cumplan los objetos un plan de negocio detallado que incluya estrategias específicas para la sostenibilidad, considerando las opiniones y preferencias de los turistas y la comunidad.
4. Aplicar el Modelo Canvas y el análisis FODA como herramientas clave para evaluar y ajustar el plan de negocio según cambien las condiciones del entorno o las necesidades del mercado, incorporando métricas de sostenibilidad al Modelo Canvas para monitorear el impacto ambiental, social y económico de las estrategias implementadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ESPE.
<https://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Angarita, L. (2022). *Planteamiento de un modelo de negocio basado en el modelo Canva para definir la viabilidad del ñame en procesos de manufactura de biopolímeros en la industria alimentaria*.
<https://repository.universidadean.edu.co/items/9fa3ee3a-d28b-4691-8b72-4e4e5b315dea>
- Arévalo, D. (2022). Lineamientos para la formulación del plan de reactivación turística pos-covid-19 en el área metropolitana de Bucaramanga. *Turismo y Sociedad*(31), 49-71.
- Aruj, R. (2008). Causas, consecuencias, efectos e impacto de las migraciones en Latinoamérica. *Papeles de población*, 14(55), 1-15.
- Balbuena, M., Durán , J., Lavado, H., & Román , S. (2020). *Plan de negocio para la puesta en marcha de un condominio vacacional bajo el régimen de propiedad fraccionada*. Informe de tesis de grado, Universidad ESAN.
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2169/2020_MAGDI_1
- Barrionuevo, S. (2022). *Lagestión pública y la sustentabilidad de los negocios turísticos*. Universidad Técnica de Ambato .
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/36680>

- Berenstein, M. (2018). *Conoce los diferentes tipos de planes de negocios. Emprendedores.* <https://emprendedoresnews.com/tips/conoce-los-diferentestipos-de-planes-de-negocios.html>
- Castro, L., Herrera, E., & Castro, D. (2024). Modelos de Negocios Circulares: Hacia una Economía Sostenible en el Sector Emprendedor. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(1), 122-148.
- Corporación Financiera Nacional - CFN. (2017). *Sector turístico.* <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2017/10/Ficha-Sectorial-Turismo.pdf>
- Chinchay, S., Reyes, M., Mogollón, M., & Seminario, S. (2020). Estrategias de promoción del patrimonio natural en el desarrollo del turismo en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92). 1547-1558.
- Condor, V. (2018). Turismo y desarrollo sostenible. Fundamentación teórica para la construcción de un modelo de desarrollo turístico. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 47-52.
- Erazo, A., & Jaramillo, M. (2022). *Análisis situacional para el desarrollo de un modelo de negocio sobre turismo vicencial en la comunidad San Pablo de Katetsiaya del cantón Shushufindi.* <https://repositorio.uea.edu.ec/handle/123456789/1185>
- Gallegos, D. (2016). *Plan de desarrollo turístico para el cantón Loreto, provincia de Orellana.* Informe de tesis de grado, *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.* <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5129/1/63T0009.pdf>
- Gambarota, D., & Lorda, M. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Geográfica Venezolana*, 58(2), 346-359.

- García, N., García, D., & Quintero, Y. (2020). Segmentación de la demanda turística colombiana que visitan la Zona de Planificación 1 más la provincia de Pichincha en Ecuador. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 16(2), 136-152.
- Gaviria, C., & Márquez, C. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Bonaventuriano.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YubhDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq>
- Gooding, M., & Coromoto, G. (2023). *Plan de negocio de alojamiento turístico rural “La Flor” en la vereda Santa Teresa de Ibagué*. Informe de tesis de grado, Universidad Externado de Colombia, Colombia.
<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/d3372d26-7f31-4f60-b3cd-337c58d65d2a/content>
- Jiménez et al. (2019). Estudio del perfil de la comunidad Pasohurco como potencial turístico, en el Cantón Loreto, provincia de Orellana. *Ciencia Digital*, 3(3.2.1), 287-298. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.2.1.819>
- Larenas, M. (2022). *Modelo de negocios para la creación de una empresa de alojamiento y esparcimiento turístico en la parroquia San Juan cantón Riobamba*. Informe de tesis de maestría, Universidad Tecnológica Israel, Quito, Ecuador.
doi:<https://repositorio.uea.edu.ec/handle/123456789/1185>
- Lastra, X., & Cabanilla, E. (2020). Impacto del turismo en el desarrollo del Ecuador Reflexiones desde la academia - IV Congretur. *Crónica de Eventos*, 29(4), 1272-1289.
- Macías, A., Rodríguez, Y., Pérez, Y., Macías, Y., & Hernández, P. (2021). Propuesta de metodología para los decisores de los gobiernos locales: una alternativa de estos tiempos. *Conrado*, 17(81), 135-145.

- Martelo, Z., Villabona, N., & Franco, D. (2019). Estrategias que apoyan el emprendimiento y el crecimiento sostenible. *Aglala*, 10(1), 67-86.
- Meléndez, J., Delgado, J., Chero, V., & Rodríguez, J. (2021). Economía Circular: Una Revisión desde los Modelos de Negocios y la Responsabilidad Social Empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(6), 560-573.
- Mendoza, E., Garnica, J., & Cruz, E. (2022). Revisión de los componentes en modelos de negocio en empresas turísticas sostenibles. *Revista iNternacional de Humanidades*, 12(6), 1-15. doi:<https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.3993>
- Montaño, A. (2022). Empresas Turísticas y Negocios Sustentables en Los Cabos. *El Periplo Sustentable: revista de turismo, desarrollo y competitividad*, 42, 7-34.
- Nivicela, D., Cedillo, X., & Granda, A. (2022). Análisis de la aplicación del modelo de economía circular en las empresas del Ecuador. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 5(51), 224-228.
- Organización Mundial del Turismo. (2008). *Un enfoque a la importancia del turismo*. www.seti.chubut.gov.ar/publico/pdf.
- Organización Mundial del Turismo. (2012). *Panorama OMT del turismo internacional*. Edición 2012. mkt.unwto.org/en/barometer.
- Osterwalder, A., Clark, T., Pigneur, Y., Hazen, B., & Smith, A. (2022). *Business model you: the one-page way to reinvent your work at any life stage*, John Wiley & Sons.
- Reyes, G., & Briceño, A. (2010). Propuesta de modelo financiero para crecimiento corporativo sostenible. *Finanzas y Política Económica*, 2(2), 57-64.
- Romagosa, F. (2020). The COVID-19 crisis: Opportunities for sustainable and proximity tourism. *Tourism Geographies*, 22(3), 690-694.

- Simanca, J., Araujo, D., Porras, L., Vilorio, M., Morales, C., & Guilianny, J. (2019). Efectos de los Stakeholders sobre el turismo sostenible en Barranquilla. *Liderazgo Estratégico*, 9(1), 82-96.
- Vélez, A., Villacis, L., Robles, A., & Zamora, Y. (2022). Formación universitaria en la gestión contable - financiera en los emprendimientos turísticos sostenible. *Conrado*, 18(88), 175-180.
- Vera, I., & Acosta, O. (2017). Turismo sostenible: una alternativa de desarrollo comunitario desde un componente cultural. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación*, 1(9), 1-14.
- Villalobos, M., Villalobos, L., Mora, L., Acuña, L., & Quirós, R. (2021). Transformación hacia un destino turístico inteligente: priorización de los factores estratégicos del destino turístico La Fortuna, Costa Rica. El Periplo Sustentable. *Revista de Turismo, Desarrollo y Competitividad*.(41), 379-410.
- Villamarín, J. (2023). *Las asociaciones productivas en relación con el desarrollo territorial rural. Caso cantón Loreto, provincia de Orellana. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador.*
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9349/1/T4105-MDIPD-Villamarin-Las%20asociaciones.pdf>

Encuesta aplicada a los Visitantes del Centro Turístico “Los Coquitos”

Administración de Empresas Mención Gestión de las Pymes

Tema: Plan de negocios sostenible para el centro turístico “Los Coquitos”

Apellidos y Nombres:

Edad:

1. ¿Usted ha visitado los centros turísticos dentro de la región amazónica?

Sí

No

2. ¿Ha escuchado del centro turístico “Los Coquitos” ubicado en Loreto?

Sí

No

2. ¿Por qué medios a escuchado del centro turístico “Los Coquitos”?

a) Redes Sociales
b) Medios tradicionales
c) Personas conocidas

5. ¿En qué medida está satisfecho con el contenido impartido en redes sociales, con el fin de promocionar el centro turístico “Los Coquitos”?

Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Neutral
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

5. ¿Ha encontrado la información necesaria que buscaba antes de realizar la visita correspondiente al centro turístico “Los Coquitos”?

Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Neutral
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

6. ¿Cómo calificaría la experiencia de las ventas realizadas en los últimos seis meses?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo
Neutral
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

7. ¿Qué le hizo decidirse por el centro turístico “Los Coquitos”, ¿considerando calidad del servicio, precio, experiencia y garantía (información expuesta por clientes que asistieron al mencionado centro turístico)?

Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Neutral
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

8. ¿Cuál es el grado de satisfacción en concordancia con la visita al centro turístico “Los Coquitos”?

Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Neutral
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

9. Basándose en la información compartida sobre el centro turístico ¿Qué probabilidad hay que recomiende el mencionado lugar?

Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Neutral
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

10. ¿Cuál es el grado de satisfacción en referencia a la experiencia realizada en el centro turístico “Los Coquitos”?

Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Neutral
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

11. ¿Qué podemos implementar para mejorar su experiencia en el centro turístico “Los Coquitos”?

R:-----