



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DESARROLLO EMPRESARIAL

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COMITÉ DE DESARROLLO Y GESTIÓN
DEL TURISMO COMUNITARIO, PUERTO ENGABAO,
DEL CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL
GUAYAS, AÑO 2014 – 2018”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: PERERO VILLÓN YÉSSICA DEL ROCÍO

TUTOR: ING. JUAN CARRIEL WANG, MSc.

LIBERTAD- ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DESARROLLO EMPRESARIAL**

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COMITÉ DE DESARROLLO Y GESTIÓN
DEL TURISMO COMUNITARIO PUERTO ENGABAO
DEL CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL
GUAYAS, AÑO 2014 – 2018”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL

AUTORA: PERERO VILLÓN YÉSSICA DEL ROCÍO

TUTOR: ING. JUAN CARRIEL WANG, MSc.

LIBERTAD- ECUADOR

2014

La libertad, 25 de Octubre del 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“Plan Estratégico para el Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, del Cantón Playas, Provincia del Guayas, 2014- 2018”**, elaborado por la Srta. Perero Villón Yéssica del Rocío, egresada de la Carrera de Desarrollo Empresarial Escuela Ingeniería Comercial, Facultad de Ciencia Administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniería en Desarrollo Empresarial, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Ing. Juan Carriel Wang, MSc.
TUTOR

DEDICATORIA

En la vida cada decisión que tomas van marcando tu camino, lo grato es saber que cuantas con personas en las que puedes confiar.

Dedico este trabajo a mi familia quienes se caracterizan por ser el pilar fundamental de mis decisiones, especialmente a mis padres: Ángel Perero y Zoraida Villón, por estar siempre en los momentos más decisivos de mi vida y por ser parte del logro de esta meta.

Yéssica

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme continuar mi estadía aquí, por brindarme salud. Por ser mi fortaleza mi refugio en los momentos más difíciles.

A mis padres mi más sincero agradecimientos, ya que sin su apoyo no me hubiera sido posible alcanzar esta meta, gracias por su amor y valores impartidos. A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a los docentes por formarnos académicamente haciendo de nosotros excelentes profesionales.

Yéssica

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. Félix Tigrero González, MSc.
DIRECTOR DE LA ESCUELA
INGENIERÍA COMERCIAL

Ing. Juan Carriel Wang, MSc.
PROFESOR TUTOR

Econ. Hugo Álvarez Plúa, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DESARROLLO EMPRESARIAL**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COMITÉ DE DE DESARROLLO Y
GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO “PUERTO ENGABAO”, DEL
CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS, 2014-2018**

Autora: Yéssica Perero Villón.

Tutor: Ing. Juan Carriel Wang, MSc.

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación establece el diseño e implementación de un plan estratégico para el Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, del Cantón Playas, Provincia del Guayas, año 2014-2018, proponiendo la aplicación de una serie de herramientas administrativas que permitan el mejoramiento de la competitividad como institución dedicada a la prestación de servicio de hospedaje comunitario, logrando contribuir de una forma eficiente al sector turístico de Puerto Engabao. Para la realización de la presente tesis se hizo indispensable la utilización de investigación cualitativa y cuantitativa mediante el uso de herramientas metodológicas necesaria en la recolección de información que permitieron justificar la realización de la misma como también aportaron para el desarrollo de la propuesta, entre las herramientas metodológicas utilizadas están: documental, de campo, también se aplicaron los respectivas técnicas para la recolección de información como encuestas, entrevista, grupo focal las mismas que están direccionada a los socios, directiva, turistas fijos y potenciales, de esta manera se logró construir la situación actual del comité mediante la aplicación de herramientas como la Matriz FODA, estableciendo parámetros negativos y positivos del entorno como: fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con los que se proyecta realizar un análisis estratégico de la situación presente de del Comité, para de allí establecer las diversas estrategias que contribuyan a la generación de competitividad. Con este análisis se demostró que el comité carece de elementos administrativos indispensables en el desarrollo administrativo organizacional de toda empresa como: misión, visión, valores, filosofía, políticas que guíen o direccionen las estrategias a la consecución de los objetivos logrando alcanzar el éxito de la organización. A través de esta herramienta administrativa se plantean establecer estrategias, cursos de acción, programas y proyectos con su respectivo presupuesto y cronograma que contribuyan a la generación de competitividad. Logrando mejorar su capacidad de gestión así como la administración eficiente de sus recursos, generando calidad del servicio a ofertar, mejor satisfacción al cliente, ingreso de nuevos clientes, mejor nivel de rentabilidad logrando su eficiencia administrativa consiguiendo que esta asociación se desarrolle y logre ser eficiente en la prestación de servicio al sector turístico de Puerto Engabao, proyectándola como una organización competitiva ajustándose a los cambios del entorno.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE GRÁFICO	xiii
ÍNDICE DE CUADRO	xv
ÍNDICE DE ANEXO	xvii
Introducción	1
Marco Contextual de La Investigación	2
Tema.....	2
El Problema de Investigación	2
Planteamiento del Problema.....	2
Sistematización del Problema	8
Evaluación del Problema.....	9
Justificación Metodológica	11
Justificación Práctica.....	12
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos.....	13
Hipótesis.....	14
Operacionalización de las variables	15
CAPÍTULO I	17
MARCO TEÓRICO	17
1.1 ANTECEDENTES.....	17
1.1.1 Estrategia Organizacional	17
1.1.2 Competitividad.....	18

1.1.3 Planeación Estratégica	19
1.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	20
1.2.1 Conceptualización	20
1.2.2 Importancia de La Planeación Estratégica	21
1.2.3 Característica de La Planeación Estratégica	22
1.2.4 Ventajas de La Planeación Estratégica	23
1.2.5 Enfoque de La Planeación Estratégica	24
1.2.5.1 Planeacion Reactiva	24
1.2.5.2 Planeación Inactiva	24
1.2.5.3 Planeación Preactiva	24
1.2.5.4 Planeación Proactiva	24
1.2.6 Modelos de La Planeación Estratégica	25
1.2.7 Componentes del Plan Estratégico.....	28
1.2.7.1 Direccionamiento Estratégico	28
1.2.7.1.1 Filosofía	28
1.2.7.1.2 Misión	28
1.2.7.1.3 Visión.....	28
1.2.7.1.4 Objetivos	29
1.2.7.1.5 Valores	29
1.2.7.2.1 Ambiente Externo	29
1.2.7.2.2 Ambiente Interno	30
1.2.7.2.3 Matriz De Evaluación de Factores Internos (Mefi).....	31
1.2.7.2.4 Matriz De Evaluación de Factores Externos (Mefe).....	32
1.2.7.2.5 Matriz Dafo	32
1.2.7.3 Formulación De Estrategias	33
1.2.7.3.1 Estrategias	33
1.2.7.4 Planes de Acción.....	35
1.2.7.4.1 Políticas.....	35
1.2.7.4.2 Programas.....	35
1.2.7.4.3 Proyectos	36
1.2.7.4.4 Seguimiento y Control	36

1.2.7.4.5	Planeación Operativa	36
1.3	COMPETITIVIDAD	37
1.3.1	Gestión Gerencial.....	38
1.3.1.1	Toma de decisión	38
1.3.1.2	Adaptación al cambio.....	39
1.3.1.3	Coordinación:.....	39
1.3.2	Calidad Empresarial	39
1.3.2.1	Liderazgo.....	39
1.3.2.2	Gestión de Recurso	40
1.3.3	Valor Agregado.....	40
1.3.3.4	Característica De Una Empresa Competitiva.....	41
1.3.4	Recursos	41
1.3.5	¿Qué Es Un Comité?.....	43
1.3.5.1	Comité De Desarrollo Y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”	43
1.3.5.2	Historia de La Organización	44
1.3.5.3	Descripción Del Servicio	44
1.4	MARCO LEGAL.....	45
	CAPÍTULO II	48
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	48
2.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	50
2.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
2.3.1	Por El Propósito	51
2.3.1.1	Investigación Aplicada.....	51
2.3.2	Por el Nivel	51
2.3.2.1	Investigación Descriptiva.....	51
2.4	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
2.4.1	Método Inductivo	52
2.4.2	Método Deductivo.....	52
2.5	TÉCNICAS	53

2.5.1 La entrevista:	53
2.5.2 Encuesta:	53
2.5.3 Grupo focal:	53
2.6 INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN.	54
2.6.1 Guía de Entrevista	54
2.6.2 Cuestionario:	54
2.6.3 Guía del Moderador:	54
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA	55
2.7.1 Población.....	55
2.7.2 Muestra.....	56
2.8 PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO.....	58
2.8.1 Procedimiento	58
2.8.2 Procesamiento	59
2.9 ANÁLISIS DE MERCADO	60
2.9.1 Competidores Potenciales	61
2.9.2 Competencia.....	61
2.9.3 Proveedores	68
2.9.4 Sustitutos	68
2.9.5 Oferta Turística	69
2.9.6 Compradores (Turistas).....	71
CAPÍTULO III	86
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	86
3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA	87
3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA	92
3.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA (CLIENTES)	106
3.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL GRUPO FOCAL	118
3.5 CONCLUSIÓN	121
3.6 RECOMENDACIÓN.....	122
CAPÍTULO IV	123

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COMITÉ DE DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO “PUERTO ENGABAO”, 2014-2018	123
4.1 PRESENTACIÓN.....	123
4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN.....	124
4.3 ANÁLISIS SITUACIONAL.....	126
4.3.1 Análisis Externo.....	126
4.3.2 Análisis Interno.....	127
4.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	130
4.4.1 Misión	130
4.4.2 Visión.....	130
4.4.3 Valores	130
4.4.4 Filosofía	131
4.4.5 Objetivos	131
4.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	133
4.5.1 Organización Funcional	133
4.5.1.1 Comité de Hospederías Comunitarias.....	133
4.5.1.2 Gerencia	134
4.5.1.3 Gerencia de Venta Y Publicidad.....	134
4.5.1.4 Recepcionista	135
4.6 ESTRATEGIAS.....	136
4.6.1 Estrategias de Crecimiento.....	136
4.6.2 Estrategias de Posicionamiento.....	136
4.6.3 Estrategias de Desarrollo De Productos.....	136
4.6.4 Estrategias de Estabilidad	136
4.7 IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA	137
4.7.1 Prospectiva: Aprendizaje	139
4.7.1.1 Programa N°1 Gestión del Talento Humano	139
4.7.1.1.1 Proyecto N°1 Capacitación dn Administración Turística.....	139
4.7.1.1.2 Proyecto N° 2 Capacitación dn Contabilidad – Finanzas	139
4.7.1.1.3 Proyecto N°3: Establecimiento de Normas de Conducta,.....	141

4.7.2 Prospectiva: Cliente	142
4.7.2.1 Programa 2: Gestión de La Calidad del Servicio	142
4.7.2.1.1 Proyecto N° 1: Centro de Atención Al Cliente	142
4.7.2.1.2 Proyecto N° 2 Escuela De Surf	144
4.7.3 Prospectiva Marketing	147
4.7.3.1 Programa N° 3 Comunicación	147
4.7.4 Prospectiva: Financiera	150
CONCLUSIONES	157
RECOMENDACIONES	158
BIBLIOGRAFÍA	159
ANEXO	163

ÍNDICE DE GRÁFICO

	Pág.
GRÁFICO N° 1 Modelo Básico del Sistema de Planeación Estratégica de Mintzberg	25
GRÁFICO N° 2 Modelo de Planeación Estratégica de Glueck	26
GRÁFICO N° 3 Modelo General del Proceso Estratégico de Chiavenato y Sapiro	27
GRÁFICO N° 4 Estrategias claves de negocio	34
GRÁFICO N° 5 Elementos de la competitividad	37
GRÁFICO N° 6 Ubicación Pto. Engabao – Cantón Playas	43
GRÁFICO N° 7 Propuesta de Michael Porter “las cinco fuerzas competitivas”	60
GRÁFICO N° 8 Competidor potencial	61
GRÁFICO N° 9 Competencia	67
GRÁFICO N° 10 Entrada de extranjeros al Ecuador período 2013 – 2014	71
GRÁFICO N° 11 Porcentaje de demanda nacional	72
GRÁFICO N° 12 Frecuencia de Visita	73
GRÁFICO N° 13 Número de acompañante	74
GRÁFICO N° 14 Motivo de visita	75
GRÁFICO N° 15 Atractivos de Puerto Engabao	76
GRÁFICO N° 16 Calidad del servicio de alimentación	77
GRÁFICO N° 17 Nivel de ingreso	78
GRÁFICO N° 18 Servicios	79
GRÁFICO N° 19 Hospederías comunitarias	80
GRÁFICO N° 20 Hospedaje	81
GRÁFICO N° 21 Capacidad de pago	82
GRÁFICO N° 22 Gasto de alimentación	83
GRÁFICO N° 23 Gasto de servicios complementarios	84
GRÁFICO N° 24 Planificación en las metas	93
GRÁFICO N° 25 Reuniones de trabajo	94
GRÁFICO N° 26 Conocimiento de la misión y visión	95
GRÁFICO N° 27 Nivel de liderazgo de la directiva	96
GRÁFICO N° 28 Ejecución de planes y recursos	97
GRÁFICO N° 29 Establecimiento de directrices	98

GRÁFICO N° 30	Objetivos organizacionales	99
GRÁFICO N° 31	Calidad del servicio.....	100
GRÁFICO N° 32	Estrategias en el servicio.....	101
GRÁFICO N° 33	Tipos de estrategias	102
GRÁFICO N° 34	Relación interpersonal.....	103
GRÁFICO N° 35	Fomentar nuevos proyectos	104
GRÁFICO N° 36	Plan Estratégico.....	105
GRÁFICO N° 37	Atención	107
GRÁFICO N° 38	Motivo de solicitud del servicio.....	108
GRÁFICO N° 39	Días de estadías	109
GRÁFICO N° 40	Mejora en las hospederías	110
GRÁFICO N° 41	Condición de infraestructura.....	111
GRÁFICO N° 42	Higiene y seguridad	112
GRÁFICO N° 43	Nuevos menú.....	113
GRÁFICO N° 44	Tipos de comidas	114
GRÁFICO N° 45	Seguridad	115
GRÁFICO N° 46	Nuevas actividades.....	116
GRÁFICO N° 47	Comité De Desarrollo Y Gestión Del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”.....	124
GRÁFICO N° 48	Hospederías comunitarias	124
GRÁFICO N° 49	Modelo de planeación estratégica de aplicación.....	125
GRÁFICO N° 50	Organigrama.....	133
GRÁFICO N° 51	Norma De Conducta Visitante-Patrimonio	141
GRÁFICO N° 52	Normas De Conducta Personal - Visitantes.....	141
GRÁFICO N° 53	Proceso de prestación del servicio	142
GRÁFICO N° 54	Modelo de la ficha para reservación de alojamiento....	143
GRÁFICO N° 55	Modelo de ficha de satisfacción al cliente	143
GRÁFICO N° 56	Implementos para la práctica del surf	145
GRÁFICO N° 57	Proceso Para La Práctica Del Surf	146
GRÁFICO N° 58	Trípticos de las hospederías	147
GRÁFICO N° 59	Trípticos de hospederías “b”	148

ÍNDICE DE CUADRO

	Pág.
CUADRO N° 1 Estrategias organizacionales	15
CUADRO N° 2 Competitividad	16
CUADRO N° 3 Matriz Mefi	31
CUADRO N° 4 Matriz Mefe	32
CUADRO N° 5 Matriz estratégica Dafo.....	33
CUADRO N° 6 Población	55
CUADRO N° 7 Muestra	57
CUADRO N° 8 Número y capacidad de establecimiento Playas	63
CUADRO N° 9 Hospederías comunitarias en Puerto el Morro.....	67
CUADRO N° 10 Inventario de alojamiento	69
CUADRO N° 11 Frecuencia de Visita	73
CUADRO N° 12 Número de acompañante	74
CUADRO N° 13 Motivo de visita	75
CUADRO N° 14 Atractivos de Puerto Engabao	76
CUADRO N° 15 Calidad del servicio de alimentación	77
CUADRO N° 16 Nivel de liderazgo	78
CUADRO N° 17 Servicios	79
CUADRO N° 18 Hospederías comunitarias	80
CUADRO N° 19 Hospedaje	81
CUADRO N° 20 Capacidad de pago	82
CUADRO N° 21 Gasto de alimentación.....	83
CUADRO N° 22 Gasto de servicios complementarios	84
CUADRO N° 23 Proyección de demanda	85
CUADRO N° 24 Planificación en las metas.....	93
CUADRO N° 25 Reuniones de trabajo.....	94
CUADRO N° 26 Conocimiento de la misión y visión	95
CUADRO N° 27 Nivel de liderazgo de la directiva	96
CUADRO N° 28 Ejecución de planes y recursos	97
CUADRO N° 29 Establecimiento de directrices	98
CUADRO N° 30 Objetivos organizacionales	99
CUADRO N° 31 Calidad del servicio	100
CUADRO N° 32 Estrategias en el servicio	101
CUADRO N° 33 Tipos de estrategias.....	102

CUADRO N° 34	Relación interpersonal	103
CUADRO N° 35	Fomentar nuevos proyectos	104
CUADRO N° 36	Plan Estratégico	105
CUADRO N° 37	Atención.....	107
CUADRO N° 38	Motivo de solicitud del servicio	108
CUADRO N° 39	Días de estadías.....	109
CUADRO N° 40	Mejora en las hospederías.....	110
CUADRO N° 41	Condición de infraestructura.....	111
CUADRO N° 42	Higiene y seguridad	112
CUADRO N° 43	Nuevos menú	113
CUADRO N° 44	Tipos de comidas	114
CUADRO N° 45	Seguridad	115
CUADRO N° 46	Nuevas actividades	116
CUADRO N° 47	Matriz de evaluación de factores externos (Mefe).....	126
CUADRO N° 48	Matriz de evaluación de factores internos (Mefi).....	127
CUADRO N° 49	Matriz Foda.....	128
CUADRO N° 50	Matriz Estratégica	129
CUADRO N° 51	Matriz consolidada del plan operativo de la propuesta	137
CUADRO N° 52	Matriz Bsc.....	138
CUADRO N° 53	Programas de capacitación	140
CUADRO N° 54	Presupuesto en areas de capacitación	140
CUADRO N° 55	Equipamiento Centro de Atención al Cliente	144
CUADRO N° 56	Equipamiento necesario para la escuela de surrf.....	146
CUADRO N° 57	Presupuesto para la difusión masiva.....	149
CUADRO N° 58	Inversión inicial	150
CUADRO N° 59	Amortización del crédito	151
CUADRO N° 60	Proyección de demanda	151
CUADRO N° 61	Costos operativos.....	152
CUADRO N° 62	Estado de resultado	153
CUADRO N° 63	Flujo de caja proyectado.....	154
CUADRO N° 64	Plan Operativo Anual	156

ÍNDICE DE ANEXO

	Pág.
ANEXO N° 1 Carta Aval.....	163
ANEXO N° 2 Formato De Entrevista.....	164
ANEXO N° 3 Formato De Encuesta A Los Clientes (Potenciales).....	165
ANEXO N° 4 Formato De Encuesta Cliente (Fijos)	166
ANEXO N° 5 Formato De Encuesta A Los Socios Del Comité	167
ANEXO N° 6 Formato De Grupop Focal.....	168
ANEXO N° 7 Entrevista A La Directiva Del Comité De Desarrollo Y Gestión Del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”	171
ANEXO N° 8 Fotos De Encuesta	172
ANEXO N° 9 Fotos Campeonatos De Surf	174
ANEXO N° 10Acta de Formulación y Aprobación de Misión y Visión.	175
ANEXO N° 11 Inversión Inicial.....	176
ANEXO N° 12 Plan De Acción.....	177

INTRODUCCIÓN

El Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao” es una asociación que ofrece servicio de alojamiento. Actualmente demuestra unas series de falencias, carece de direccionamiento estratégico, lo que limita su capacidad competitiva, por lo que se hace indispensable realizar un plan estratégico que contenga acciones para una adecuada administración, mejorar la atención del servicio, mediante la creación de estrategias competitivas.

La presente investigación consta de cuatro capítulos. En el capítulo I se detalla el marco teórico, las fundamentación científicas de los temas planteados en la investigación, de cada una de las variables, se incluye una breve acepción de los temas a tratar en las dimensiones de las variables.

El capítulo II expresa la metodología utilizada para la recolección de información en el trabajo de investigación, en él se plantea el diseño detallando las diversas técnicas, herramientas, métodos; así como la población y la respectiva muestra que se estimó para el desarrollo de la investigación.

El Capítulo III incluye datos finales, en él se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista, encuesta y grupo focal, realizando una proyección de los posibles planes de acciones y aspectos que pueden obstaculizar su ejecución.

El capítulo IV contempla la aplicación del plan estratégico para el Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, partiendo de un análisis situacional, el establecimiento del direccionamiento estratégica como: Misión, visión, valores, objetivos, la formulación de la estrategias y cursos de acciones, mediante los programas y proyectos con su respectivo análisis financiero, que garanticen la viabilidad del plan estratégico.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Tema

Incidencia de las Estrategias Organizacionales en la Competitividad del Comité “Puerto Engabao”. Plan Estratégico para el Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, Cantón Playas, Provincia Del Guayas, año 2014 – 2018.

El Problema de Investigación

Planteamiento del Problema

El Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, Cantón Playas, brinda servicios de alojamiento mediante la oferta de hospederías comunitario, sin embargo pese a brindar este servicio desde el año 2008, no ha logrado constituirse como una organización perfectamente definida ya que carece de aspectos administrativos como es su visión, misión no tiene definido sus objetivos, por lo que necesita de acciones que busque generar competitividad.

Sabemos que en una economía globalizada se vuelve cada vez más complicado lograr mantener y sobre todo alcanzar niveles elevados de competitividad, sin necesidad de recurrir a aspectos importantes en el éxito organizacional como: calidad, imagen, publicidad, servicios y valor agregado por tal razón las empresas tienen la necesidad de utilizar herramientas que logren volverlas productivas en el entorno en que se desenvuelven.

Entre las falencias que se evidencian en la organización delimitando su capacidad competitiva están el deficiente nivel de tecnología en los procesos actuales, la limitada capacidad para ofertar nuevos servicios complementarios a los actuales, el bajo nivel de publicidad, la inexistencia de un clima organizacional

satisfactorio, cabe mencionar que las empresas que se preparan en la búsqueda de calidad y sobre todo la eficiencia en atención al cliente dejan rezagadas a aquellas que no se preparan para entrar a esta competencia.

Las decisiones que se toman por parte de la directiva del comité, no son planeadas, no se trabaja con una planeación formal; existe cierta resistencia y escasa participación en la toma de decisiones así como en la gestión de las actividades que se llevan a cabo, la falta de líderes o dirigentes que lleven una eficiente administración se evidencia a la inexistencia de capacitaciones, especialmente en el área administrativa- financiera.

Todo estos enunciados evidencia la carencia de estrategias organizacionales en la gestión administrativa que direccionen a la organización, mediante la determinación de un diagnóstico de la situación actual del comité para proyectar alternativas organizacionales administrativas, estrategias o cursos de acciones que le permitan a la organización contrarrestar el deficiente nivel de competitividad en sus procesos.

Situación Actual

Actualmente en Puerto Engabao existe una organización comunitaria, cuyo objetivo es la generación de alternativas que faciliten un cambio económico y social a las familias del sector. El comité “Puerto Engabao” creado el 17 de marzo del 2008 oferta el servicio de hospedaje presidiendo 16 hospederías comunitarias, logrando con esto el desarrollo familiar de sus asociados, buscando nuevas alternativas de sustento como lo es el turismo aprovechando el potencial turístico del sector.

Este emprendimiento surge de la necesidad de impulsar el turismo con el propósito de generar ingresos económicos que alcancen mejorar las condiciones económicas de sus socios, creando con esto una infraestructura turística

inexistente en ese entonces, por lo que el comité con ayuda de la prefectura del Guayas y Fundación NOBIS logran acceder a un crédito con el que implantan las hospederías comunitarias.

En la actualidad el comité trabaja con proyectos que presenten beneficios para sus asociados mediante la actividad turística como es la oferta de hospederías comunitarias, donde los turistas pueden quedarse a descansar debido que es el único lugar donde los turistas puede alojarse, también se oferta el servicio de alimentación, donde cada familia ofrece diversos platos, en caso del que turista lo solicite, este servicio no está recargado al servicio de hospedaje.

Sin embargo pese a ciertas fortalezas que posee el comité como el haber recibida capacitación en medio ambiente, preparación en cómo atender y brindar servicio al turista, manipulación de alimentos, existen deficiencia en la forma como se desenvuelve la organización lo que ha limita su competitividad y ha generado bajos rendimientos económicos de sus asociados. Entre las principales problemáticas y más evidente que atraviesa el comité se sitúan a continuación las siguientes:

- ✚ La falta de capacidad para una excelente distribución del servicio de hospedaje que beneficie a todo los asociados.
- ✚ Promover nuevas actividades o alternativas turísticas mediante la diversificación de servicios en base a elecciones que brinda este balneario y realizar estrategias promocionales turísticas.
- ✚ La inexistencia de valores corporativos fundamentales que construyan su cultura organizacional, representada en la forma de actuación y comportamiento, que junto con la especificación de objetivos claros contribuyan y aporten al desarrollo de estrategias para la obtención de beneficios mancomunados.

- ✚ La carencia de cronogramas de las distintas actividades se evidencia en los atrasos a las reuniones lo que imposibilita la falta de conocimiento en los temas tratados e impide la interacción de sus miembros para la toma de decisión.
- ✚ Falta de conocimiento científico de la gestión administrativa – financiera como factor principal para su desarrollo.
- ✚ Escasez de planes o programas que visibilicen las metas que se pretenden alcanzar y orienten las acciones necesarias para la consecución de los objetivos
- ✚ El bajo nivel de motivación e inclusión en la toma de decisión por parte de los socios.
- ✚ La limitada capacidad para gestionar la oferta de nuevos servicios complementarios que busquen mejorar la atención y generar la lealtad del cliente.

Todos estos componentes demuestran la falta de estrategias y políticas adecuadas que guíen los lineamientos y clarifique los objetivos de la asociación que contribuya al éxito organizacional en beneficio del dinamismo turístico y comercial del sector, los mismo que dificultan su desarrollo y limitan su capacidad organizacional

Por lo que se plantea la elaboración y aplicación de un plan estratégico que oriente sus esfuerzos hacia las metas y de esta manera se logren establecer acciones que generen competitividad administrativa y encamine a la organización al éxito empresarial volviéndola eficiente en la prestación de servicio, mediante la determinación de parámetros que determinen las líneas de acciones a seguir.

Situación Futura

Para que un destino turístico se vuelva competitivo y visitado por los turistas es necesario que los actores principales en la oferta de servicio dirigidos a este sector logren satisfacer sus necesidades de una forma eficiente haciendo énfasis en la calidad del servicio. Caso contrario esto puede producir problemas, traducidos en una deficiente oferta de servicio turístico lo que provoca clientes insatisfechos.

Al no existir estos aspectos así como los procedimientos de manejo administrativo, la falta de tecnología y la promoción adecuada del lugar no se pueden considerar como un producto turístico comunitario que podría ser ofertado con excelentes resultados tanto para la comunidad como para el mercado turístico nacional.

Cada uno de estos aspectos corrobora la falta de planificación debido a que no se conoce los cambios del entorno que son variantes decisivas para el desenvolvimiento de las empresas. El Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao” debe realizar un análisis de su situación con el objetivo de aportar a una mejor gestión competitiva. Entre las causas que originan la necesidad de contar un plan de sus actividades mencionamos:

- ✚ Existen pocas reuniones con todo el equipo de trabajo, esto hace que no fluya la interacción en su lugar de trabajo
- ✚ Los socios que integran el comité no cuentan con los conocimientos necesarios para el diseño de un plan estratégico, desconocer cómo llevar una planificación y la importancia del éxito organizacional que aportaría esta herramienta administrativa.

Establecer un plan estratégico que contemple aspectos administrativos generará pautas determinantes para la consecución de los objetivos del comité aportando con estrategias que lo vuelvan más competitivo.

Alternativa De Solución

Entre los elementos administrativos que generan competitividad en la gestión de una organización es indispensable citar la utilización de un plan estratégico, mediante un proceso que identifique y permita establecer factores positivos y negativos de entorno, logrando la formulación de acciones que contrarresten y disminuyan factores negativo; así como fortalecer y aprovechar los aspectos positivos a través de un seguimiento y control que garantice el cumplimiento de los objetivos.

Con la implementación y socialización del plan estratégico el Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao” tendrá las pautas indispensables para alcanzar los objetivos planteados, la definición de una misión que exprese la naturaleza del comité, identifique el mercado al cual está direccionado para la determinación de los servicios, los valores corporativos que regulen la conducta de cada uno de los miembros de la organización logrando con esto generar un clima organizacional satisfactorio que maximizará el rendimiento de la gestión.

La construcción de estrategias permitirá adaptar acciones mediante la implementación de programas y proyectos destinados a la generación de competitividad, es necesaria la distribución de recursos indispensable para la ejecución de cada una de las líneas de acciones también se debe llevar un control para su ejecución determinando el tiempo indispensable.

El plan estratégico en la competitividad del Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao” se presenta como una herramienta administrativa relevante, ya que determinar las diversas acciones con el propósito de generar el desarrollo organizacional de comité aportando a la generación de competitividad y excelente satisfacción al turista mediante la oferta de servicio de calidad.

Delimitación del Problema

Campo: Administrativo

Área: Pto. Engabao, del Cantón Playas, Provincia del Guayas

Aspecto: Diseño de una tesis de grado en la Facultad de Ciencia Administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Formulación del Problema

¿Qué incidencias tienen las estrategias organizacionales en la competitividad del Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao” del Cantón Playas, Provincia del Guayas?

Sistematización del Problema

¿Cómo aporta el análisis situacional tanto interno como externo para la identificación de factores relevantes que permitirá tener un diagnóstico como premisa para elaborar o determinar estrategias a seguir?

¿Cómo mejorará la competitividad de la organización mediante el establecimiento de políticas y lineamiento que guíen u oriente a la organización?

¿Qué consecuencias presenta la falta de clarificación de estrategias inmersas en la planeación estratégica para el alcance de una óptima competitividad?

¿Se convertirá en una alternativa de solución a los distintos problemas que acarrea la toma de decisión en el comité?

¿Cómo será aceptado el diseño de un Plan Estratégico, como herramienta técnica que mejore la competitividad del comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, Cantón Playas, Provincia del Guayas?

Evaluación del Problema

Concreto: El siguiente trabajo de investigación establece la utilización de términos claros y concisos en su redacción para una mayor comprensión y entendimiento.

Claro: Debido a la gran importancia que representa para una organización el contar con elementos administrativos que generen mayor eficiencia en la gestión, especialmente en grupos asociativos vulnerables como lo es el comité de Puerto Engabao con el objetivo de generar competitividad.

Relevante: Se determina relevante que el comité cuente con aspectos administrativo que mejoren su gestión, con el propósito de responder a la demanda turística de forma eficiente. Esta herramienta administrativa parte de un análisis situacional permitiendo proyectar la construcción de estrategias y cursos de acciones.

Factible: Es factible debido a que la aplicación de la planeación estratégica se puede establecer a cualquier organización independientemente del tamaño, actividad y localización, ya que toda organización debe identificar y tener bien definidos sus objetivos y metas organizacionales.

Delimitado: El problema se establece en la carencia de estrategias organizacionales que limitan la competitividad del Comité de Desarrollo y Gestión Para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, Cantón Playas.

Evidente: Se evidencia la inexistencia de herramientas administrativas, ya que repercute en el deficiente desempeño y bajo nivel de competitividad del comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”. Carecer de estos elementos limita la capacidad de los asociados en responder a los diversos problemas que se presentan debido a la clarificación de las estrategias.

Justificación del Tema

Justificación Teórica

El establecimiento de un plan organizacional que ayude a mejorar la Gestión Competitiva del Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao” fundamentado en modelos de teorías expresados por expertos en temas administrativos que nos muestren una perspectiva más amplia de la terminología de esta herramienta administrativa se manifiesta a continuación:

Planeación:

Es el proceso donde se especifican los objetivos que se desea alcanzar y tomar decisiones con anticipación en la elección de acciones adecuadas que se deben ejecutar. Reyes A. (2005), afirma que:

“La planeación consiste en la determinación del curso concreto de acción que habrá que seguir fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo, y la fijación de tiempos, unidades, etc.” (Pág. #62).

Estrategia:

Son programas que buscan alcanzar los objetivos, enfocados en la visión y misión de la organización donde consideran los diferentes recursos y enfrentar a los problemas

Determinando estas dos acepciones se manifiesta que la planeación estratégico es el proceso donde los encargados de la toma de decisiones obtienen, procesan y analizan información del entorno interno – externo con el objetivo de obtener un diagnóstico de la situación para proyectar el direccionamiento de la organización.

Justificación Metodológica

En la realización del trabajo de titulación se plantea iniciar con la utilización de matrices que permitan obtener una perspectiva más evidente del comité, con estos parámetros se crea un diagnóstico situacional de la organización, mediante la utilización de técnicas e instrumentos que son indispensable en la recolección de información.

Ramírez R., (2010) manifiesta lo siguiente:

“La metodología normalmente contiene una formulación esquemática del procedimiento general que se piensa desarrollar. Debe reflejar la estructura lógica y el rigor científico del proceso de investigación. El diseño metodológico es la base para planificar todas las actividades que demanda el proyecto y para determinar los recursos humanos y financieros requeridos”. **Pág. 221**

Los principales instrumentos metodológicos empleados en el siguiente trabajo tenemos; encuesta, entrevista, grupo focal cada una direccionada a un grupo de individuos que se relacionan con la organización, entre los cuales encontramos: directiva, clientes fijos y potenciales, socios de la asociación, mediante los resultados se construyen parámetros para el análisis situacional.

Entre los métodos a utilizar están el método inductivo y deductivo, el primero que va de lo particular a lo general podemos expresar que busca conclusiones desde los hechos que origina el problema para establecer el comportamiento de estos y de allí realizar conclusiones, el deductivo que parte de premisas generales para concluir en hechos o comportamientos que originan la problemática.

Se hace indispensable la consulta de libros que fundamenten el trabajo de investigación logrando aportar con información en la aplicación del plan estratégico, también se indagara libros virtuales como un mecanismo más eficiente y rápido que proporcionen información del presente trabajo a realizar

Justificación Práctica

Las empresas necesitan de herramientas administrativas, contar con un plan estratégico que establezca la determinación de puntos clave como el direccionamiento estratégico que permitan alcanzar objetivos y metas de la organización. Es decir la definición de una misión, visión, objetivos que se conviertan en la cultura organizacional que alinee el desempeño de sus integrantes hacia la consecución de las metas.

El siguiente trabajo expresa la implementación de estrategias organizacionales al Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao” que permita identificar las causas principales que dificultan su competitividad como ente eficiente en la prestación de servicios al sector turístico de Puerto Engabao, determinar parámetros del entorno organizacional, como el análisis FODA, definir el direccionamiento estratégico, las estrategias y cursos de acciones así como el presupuesto necesario, mediante la determinación de los recursos a utilizar en la consecución de las estrategias.

Se expone la necesidad de diseñar un Planeación Estratégica como herramienta administrativa que contenga la realización de acciones que busquen generar ventajas competitivas mediante la adaptación a un nuevo modelo de gestión, que busca dotar las capacidades de los actores de la economía popular y solidaria como lo es el comité, a través de conocimientos técnicos en su gestión administrativa que busquen mejorar el servicio.

A través del trabajo de investigación se manifiesta la necesidad de promover cambios organizacionales en busca de la dotación de competitividad, es decir el aprovechamiento de los recursos patrimoniales que tiene el sector, con el objetivo de contribuir a su desarrollo a través de los impulsores del turismo comunitario como el Comité de Gestión y Desarrollo para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao” en base al turismo como actividad comercial.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar estrategias organizacionales a través de un diagnóstico de los factores que engloban el entorno de la organización, para el fortalecimiento de la competitividad del Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, Cantón Playas Provincia Del Guayas.

Objetivos Específicos

- ✚ Diseñar los instrumentos metodológicos, para la recolección de información relevante, a través del direccionamiento al grupo o sector del cual se necesita extraer información que contribuya a la ejecución de la propuesta.
- ✚ Realizar un diagnóstico Situacional del Comité, mediante la utilización de matrices estratégicas que permitan evaluar factores internos y externo de la organización, mediante el aporte de los actores directos e indirectos del comité.
- ✚ Formular la misión, visión, filosofía, objetivos y estructura como resultado del diagnóstico situacional.
- ✚ Mediante el análisis de los resultados, establecer la construcción y elección de las estrategias o cursos de acciones a seguir, implantar las estrategias mediante el establecimiento de programas y proyectos.
- ✚ Realizar un análisis económico-financiero que me permita evaluar la viabilidad de la aplicación de los programas así como el establecimiento de los recursos necesarios la consecución de objetivos planteados.

Hipótesis

¿La implementación de estrategias organizacionales permitirá mejorar la competitividad del Comité De Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, del Cantón Playas, Provincia del Guayas, 2014 – 2018?

Variables

Se expresa que las variables, son características o particularidades susceptibles de medirse u observar, la estructura de la Operacionalización estará conformada por la hipótesis, definición de cada uno de las variables, dimensiones e indicadores, ítems de cada dimensión y herramientas a utilizar dentro de este estudio. A partir de las dimensiones se procede a seleccionar los instrumentos metodológicos para la ejecución del objeto de estudio. A continuación se presentan las variables

 ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

 COMPETITIVIDAD DEL COMITÉ DE DESARROLLO Y GESTIÓN
PARA EL TURISMO COMUNITARIO “PUERTO ENGABAO”

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO N° 1 ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

HIPÓTESIS: ¿La implementación de estrategias organizacionales permitirá mejorar la competitividad del Comité De Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, Cantón Playas Provincia del Guayas?					
VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	HERRAMIENTA
<p><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> Estrategias Organizacionales</p>	<p>Las Estrategias Organizacionales son acciones que mediante un eficiente direccionamiento y diagnóstico organizacional permiten el establecimiento de estrategias que permitan adaptarse a la organización a los cambios del entorno, a través de cursos de acciones con el compromiso y colaboración de cada uno de los involucrados ejecutando control y seguimiento para lograr una organización eficiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Direccionamiento Estratégico ✚ Diagnóstico Organizacional ✚ Diseño de la estrategia ✚ Implementación de la estrategia ✚ Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión - Visión ✓ Objetivos ✓ Valores- Principios ✓ Estructura ✓ Análisis Interno ✓ Análisis Externo ✓ Análisis FODA ✓ Estrategias de crecimiento ✓ Posicionamiento ✓ Diversificación ✓ Políticas ✓ Cursos de Acción ✓ Programas ✓ Proyectos ✓ Presupuesto ✓ Plan Operativo Anual 	<p>¿Tiene conocimiento de lo que implica una planeación estratégica y de la importancia de su aplicación en la mejora de la gestión y contribución de objetivos</p> <p>¿Estaría dispuesto en trabajar con un modelo administrativo para el comité?</p> <p>Piensan que son adecuadas las políticas que actualmente rigen en la organización</p> <p>¿Qué tipos de estrategias emplean actualmente en el servicio de hospederías?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Entrevista ▪ Grupo Focal

Fuente: Idalberto Chiavenato, Planeación estratégica Fundamentos y Aplicaciones, 2011

Elaborado por: Yessica Perero Villón

CUADRO N° 2 COMPETITIVIDAD

HIPÓTESIS: ¿La implementación de estrategias organizacionales permitirá mejorar la competitividad del Comité De Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, Cantón Playas Provincia del Guayas?					
VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	HERRAMIENTA
<u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> Competitividad	La competitividad se determina como la capacidad que tienen las empresas para diseñar, desarrollar crear y poner sus productos o servicios a un mercado, cuando nos referimos al término competitividad se requiere la participación no solo de las personas sino también de los procesos de producción y los de la gestión administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Gestión Gerencial ✚ Calidad Empresarial ✚ Valor Agregado ✚ Recursos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de Decisión ✓ Adaptación al cambio ✓ Coordinación ✓ Desarrollo de recurso humanos ✓ Liderazgo ✓ Gestión de Recurso ✓ Nivel Académico ✓ Motivación ✓ Innovación ✓ Productividad ✓ Infraestructura general ✓ Actividades complementarias ✓ Calidad del Servicio ✓ Accesibilidad ✓ Recursos Naturales ✓ Recursos culturales ✓ Tecnología 	<p>¿Cree Ud. que la directiva tiene el conocimiento necesario para el desarrollo de las actividades?</p> <p>¿Cree Ud. que liderazgo por parte de la directiva es eficiente?</p> <p>¿Piensa que el servicio que ofrece el comité en la oferta de hospedajes comunitario es satisfactorio?</p> <p>¿Cree que se deberían implementar actividades que se ajusten a los servicios de hospedaje?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Entrevista ✚ Encuesta ✚ Grupo focal

Fuente: El capital humano como estrategia competitiva en el sector turístico

Elaborado por: Yessica Perero Villón

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

1.1.1 Estrategia Organizacional

La estrategia es un término que se remota a la revolución industrial. Históricamente está ligada al aspecto militar con el objetivo de generar fuerzas a gran escala contra el enemigo, determinando al enemigo en este aspecto como la competencia y las fuerzas son las distintas decisiones que se toma para lograr beneficios de las oportunidades. Su origen data desde esta época donde se utilizaban esta acepción en la búsqueda de medios para derribar al enemigo.

Fue en los años 50 cuando los economistas le atribuyen gran importancia al concepto de estrategia a nivel empresarial, ya que las organizaciones necesitan una dirección y ámbito bien establecido, se buscaba que los objetivos no se limiten a satisfacer las necesidades, donde se necesita reglas de decisiones (estrategias), si el rumbo de la organización quiere cambiar, y si esta necesita un crecimiento ordenado y rentable.

En 1980 se genera un interés a esta idea, gracias a los primeros aportes y trabajos de “planificación estratégica”. Llegando la década de 1990, la estrategia empresarial paso a poseer mejores herramientas y estructura. A llegada del siglo XXI, se presencia una tendencia de todas las corrientes en modelos de Gestión estrategia. En la actualidad ninguna empresa carece de una estrategia empresarial, debido a que forma parte de los elementos indispensables para le gestión administrativa, Se conoce como estrategia general a las decisiones que toman los niveles jerárquicos superiores con distribuciones altamente piramidales.

1.1.2 Competitividad

El origen del término competitividad surge desde dos ámbitos; desde un enfoque macroeconómico, es decir de la administración gubernamental y como esta ejerce los instrumentos de política económica con el propósito de establecer un ambiente favorable para el desempeño de las empresas en la región; y desde la perspectiva microeconómica en la que las organizaciones se imponen a incrementar su eficiencia, productividad, calidad, etc., con el propósito de obtener un nivel de desempeño superior al de sus competidores.

En la perspectiva macroeconómica, uno de los objetivos primordiales de la política económica era conservar una balanza de pago con saldos positivos y con un mercado internacional como el principal factor para lograr conservar la balanza de pago. Las instituciones gubernamentales aportan al desarrollo de la industria mediante las medidas a crear un entorno que genere competitividad, como pueden ser: programas de capacitación, financiamiento, es esta perspectiva “una organización competitiva es aquella que exporta bienes y compite en el mercado”.

En el segundo enfoque, el microeconómico corresponde al punto de vista de los empresarios; sus objetivos no están encaminados en función del país, enfocados primordialmente a los intereses de las empresas privadas, como el conseguir excelente calidad incrementado su participación de mercado, en esta perspectiva se establece que una empresa es competitiva cuando tiene aquellos elementos que le facilitan disponer de ciertas ventajas para tener un rendimiento mayor al de su competencia.

Sin duda alguna el mercado es cada vez más competitivo lo que genera que las organizaciones busquen mecanismos para generar ventaja, el conocimiento forma parte de esta gama de elementos que aporta a la generación de competitividad este aspecto ha demandado de mayor innovación en productos, en la capacidad de las empresas en crear valor como generación de competitividad.

1.1.3 Planeación Estratégica

La planeación, como elemento del proceso administrativo tuvo sus primeros aportes dentro de la evolución administrativa. Así podemos mencionar como los egipcios en el año 1300 le daban relevancia a la administración por medio de sus papiros, en la construcción de templos, pirámides; lo mismo realizaron los chinos, en las parábolas de Confucio, se encuentran sugerencias prácticas para una adecuada administración pública.

La edificación de la gran muralla China es una certeza evidente de planeación, organización y control; más tarde la iglesia católica romana, demostró mayor eficiencia en el conocimiento de la organización formal, mediante la formulación de objetivos, estructura organizacional de igual forma la aplicación de términos administrativos.

La planeación estratégica formal, se introdujo por primera vez en empresas comerciales a medida de 1950 época en que las organizaciones de mayor importancia fueron las que elaboraron sistemas de planeación a largo plazo o planeación formal. La necesidad de tener un control respectivo de los cambios constante del entorno, así como la incertidumbre, el riesgo e inestabilidad generaron que se adopten nuevos mecanismos, que los gerentes empezaron a asociar e implantar el término planeación estratégica.

Desde entonces la planeación estrategia se ha perfeccionado al grado de que es un término que la mayoría de las empresas asocian a sus actividades, debido a los grandes aportes, basados en una planificación formalmente establecida, donde se establecen pautas para el logro eficiente de los objetivos de la organización. Es una herramienta que nos permite alcanzar con efectividad los objetivos empresariales, al disponer de un plan estratégico que refleja un desarrollo integrador de las partes de la empresa; esta herramienta refleja los conocimientos de los administradores, cuyos resultados se evidenciarán.

1.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

1.2.1 CONCEPTUALIZACIÓN

La globalización y adaptación a los factores cambiantes del entorno, exigen a las organizaciones adoptar adecuadas decisiones estratégicas basadas en una planeación explícitamente establecida, motivo por el cual las organizaciones deben integrar un proceso administrativo que facilite una serie de pautas indispensables para el logro eficiente de los objetivos establecidos por la organización.

Steiner G., (2009), manifiesta:

“La planificación estratégica proporciona la dirección que regirá la misión, los objetivos y las estrategias de la empresa, pues facilitan el desarrollo de planes para cada una de sus áreas funcionales. Un plan estratégico completo guía cada una de las áreas de la dirección que la organización desea seguir y les permite desarrollar objetivos, estrategias y programas”. **Pág. 366.**

La planeación estratégica es una herramienta indispensable para la toma de decisión que permite adaptarse y afrontar los cambios del entorno, mediante la identificación de las oportunidades y posibles riesgos analizando información veraz y real para el desarrollo de planes o acciones que permitan asegurar la implementación de estrategias.

En la actualidad las organizaciones planifican y elaboran estrategias que permitan alcanzar su desarrollo, generando competitividad a través de establecimiento de directrices que guíen o establezcan un lineamiento del horizonte hacia el cual se proyecta la organización. El proceso de planeación estratégica inicia con un diagnóstico mediante el establecimiento de matrices que identificarán ciertos factores que las organizaciones deben considerar para alcanzar sus metas, el establecimiento de la misión, visión, políticas y programas necesarios.

1.2.2 IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La importancia de realizar una planeación estratégica, está enfocada en la facilidad de ver o crear el futuro a partir del presente, logrando que las decisiones actuales prevengan lo que podría ocurrir en el futuro. Estudia las posibles alternativas de solución a ciertas incertidumbres logrando que la toma de decisión sea acertada Mintzberg H. (2007) manifiesta lo siguiente con respecto a la importancia de la planeación estratégica:

“la planeación estratégica nos ayuda a adquirir un concepto muy claro de nuestra organización, lo cual se hace a su vez posible la formulación de planes actividades que nos lleven hacia sus metas, además permite prepararse para hacer frente a los rápidos cambios del ambiente en que opera la organización” **Pág. 8**

Planear significa crear un futuro deseado e identificar los diferentes mecanismos o formas para poder lograrlo. La planeación garantiza que los objetivos establecidos por la organización lleguen a cumplirse a través de los medios requeridos y mediante una evaluación y seguimiento de los objetivos planteados.

Los directivos de las organizaciones han identificado que definiendo su misión, que radica en la razón de ser, naturaleza o fin por la que fue creada así como el establecimiento de la visión, que es lo que refleja el futuro de la misma, les es más fácil direccionar sus objetivos y propósitos y como resultado de este proceso logran eficacia en sus funciones y así como la capacidad de respuesta hacia los cambios del entorno.

A través de este mecanismo que logra el aprovechamiento eficiente de los recursos debido a las directrices planteadas, logrando que el equipo humano logre identificarse con la empresa u organización de esta forma conozcan y se empoderen de la cultura organizacional determinado el rumbo que busca alcanzar.

1.2.3 CARACTERÍSTICA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Entre las características del plan estratégico mencionamos a continuación:

- ✚ Está programado a mediano y largo plazo ya que proyecta la situación futura de la organización.
- ✚ Se encarga de circunstancias esenciales, ya que manifiesta interrogantes como: ¿Dónde estamos? Y ¿En qué situación deberíamos encontrarnos?, ¿Quiénes son nuestros clientes? Y ¿Cuáles deberían ser?
- ✚ Es establecida y realizada por los niveles jerárquicos superiores, debido a que solo este nivel es el más apto desde su perspectiva tiene el enfoque necesario para tomar decisiones relevante sobre los aspectos de la organización.
- ✚ Las decisiones tomadas están fundamentadas en hechos específicos y no por emociones, es decir es más objetiva que subjetiva.
- ✚ Establecer parámetros necesarios que sirvan de base y direccionamiento de las organizaciones mediante la implantación de un sistema de seguimiento y control.
- ✚ Brinda una perspectiva más clara de las oportunidades y riesgos futuros: mediante la aplicación de la matriz FODA este es el punto principal donde se aplica la opinión y juicio de los niveles superiores en la toma de decisión.
- ✚ Es original, ya que se constituye como origen o base que se convierte en guía para los demás planes específicos que se pueden presentar dentro de las diversas actividades.

1.2.4 VENTAJAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La planeación estratégica dentro de las organizaciones, brinda una serie de ventajas que debe ser aprovechada de manera eficiente para la obtención de información veraz.

Se detallan a continuación una serie de ventajas:

- ✚ Los objetivos son planteados con claridad y se establecen métodos para su consecución.
- ✚ Prevé los problemas ante de que se presenten es decir se anticipa a ellos estableciendo un mecanismo de solución, a través de disminución de los niveles incertidumbre que se pueden presentar en el futuro.
- ✚ Identificar a los directivos oportunidades así como amenazas e identificar las mejores decisiones para su consecución. A través de la planeación se define la base mediante las cuales opera la organización.
- ✚ Proporciona las herramientas necesarias para efectuar el control. La motivación se eleva esencialmente, al tener los miembros de la organización conocimiento de la empresa
- ✚ Clarifica los papeles o roles de cada uno de los miembros de la organización así como la asignación de responsabilidad estimulando el espíritu de trabajo en equipo y su fortalecimiento.
- ✚ Proporciona el control y evaluación de las tareas de la organización lo que genera que exista un grado mayor de transparencia frente a terceros y el aprendizaje organizacional. Es generadora de productividad al optimizar eficientemente el aprovechamiento del tiempo y los recursos.

1.2.5 ENFOQUE DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

1.2.5.1 PLANEACION REACTIVA

Se presenta en un entorno estático, donde las organizaciones con trayectoria y formalmente establecida, tradicionales con antecedentes de éxito tienden a fijarse en el pasado pese a los aspectos cambiante del entorno su planeación está enfocada a disminuir posibles cambios.

1.2.5.2 PLANEACIÓN INACTIVA

Pasan desapercibido sus necesidades, este tipo de planeación se establece con mayor eficacia para negocios pequeños implica un grado mayor de riesgo, la actividades a realizar no son planeadas en base al entorno sino solo se busca salir del paso, este tipo de planeación gira en torno al concepto de estabilidad. Se encuentra en consejos, comités, accionista, etc.

1.2.5.3 PLANEACIÓN PREATIVA

La organización determina la forma del futuro y como esta influye negativamente en sus operaciones; y establece una preparación para afrontar ese tipo de acontecimientos. Con este tipo de planeación se piensan que es un suceso que ocurrirá y la mejor estrategia es moldear la forma de dicha eventualidad preparándose para él. Es aplicado en empresas más fuertes y con tecnología.

1.2.5.4 PLANEACIÓN PROACTIVA

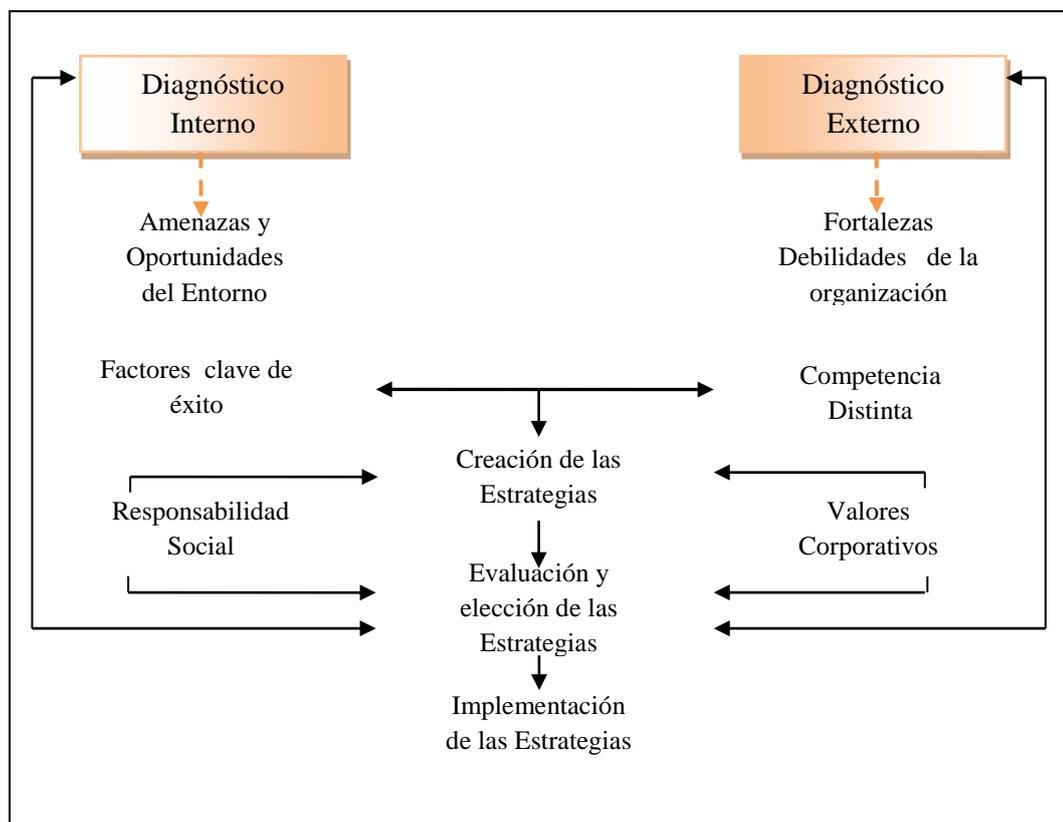
Se lleva acabo cuando las organizaciones manifiestan que sus esfuerzos pueden moldear su futuro. Este tipo de planeación se fundamenta en la ideología de que los sucesos del futuro no son pre ordenados y fijos que con anticipación las empresas pueden modificar estos aspectos de manera positiva.

1.2.6 MODELOS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

1.2.6.1 MODELO BÁSICO DEL SISTEMA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE MINTZBERG

En este modelo el eje vertical central está representado por el diseño de las estrategias. Cuatro flujos aportan a ese eje. Los dos flujos superiores están representados por el diagnóstico, en el que el diagnóstico externo se encuentra situado a la derecha y el diagnóstico interno situado a la izquierda y los dos flujos restantes que se encuentran ubicados en la parte inferior constituyen la base de las consideraciones de los valores organizacionales.

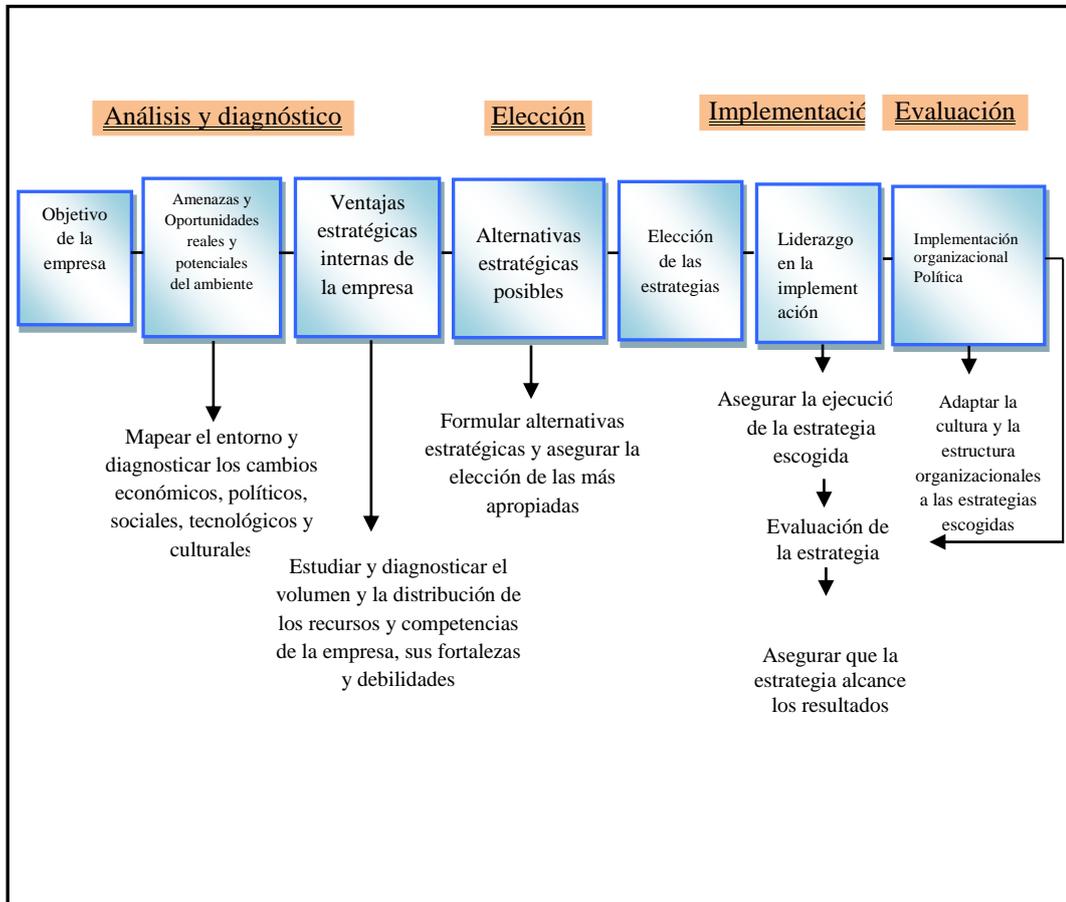
GRÁFICO N° 1 MODELO BÁSICO DEL SISTEMA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE MINTZBERG



Fuente: Henry Mintzberg, 2007

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 2 MODELO DEL PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE GLUECK



Fuente: Glueck, Proceso de Planeación Estratégica

Elaborado por: Yessica Perero Villón

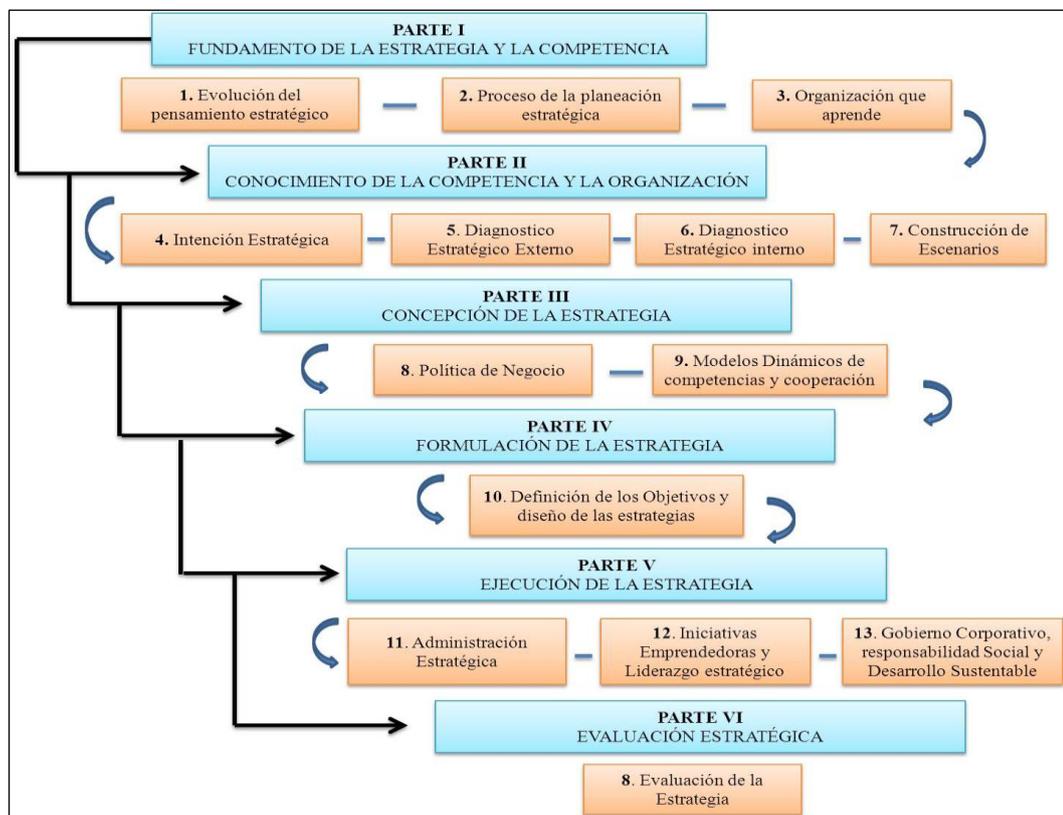
El modelo de Glueck consiste en la determinación de factores del entorno de la organización, planteando los objetivos de la empresa para luego determinar factores decisivos, tanto internos como externos, evaluar el diagnóstico para verificar la utilización de los recursos necesarios, da paso a la evaluación de las alternativas posibles para seleccionar la más apropiada.

Continúa con la elección de las estrategias, establece a la dirección como principal responsable de la ejecución de las estrategias establecidas, determina mecanismo para poder evaluar los resultados de las líneas de acciones, busca adaptar la cultura organizacional a las estrategias.

1.2.6.2 MODELO GENERAL DEL PROCESO ESTRATÉGICO DE CHIAVENATO Y SAPIRO (2011)

Este modelo incluye 6 pasos que forman el proceso de planeación estratégica partiendo de la misión, visión, diagnóstico tanto interno como externo, determinación de éxito en esta parte (factores críticos de éxito), Formulación de estrategia, desempeño estratégico (programas y proyectos específicos que se desea establecer según la acciones) auditoria de desempeño y resultado (evaluación estratégica). Se realiza una revisión de lo que se ha implementado para decidir cuáles serán las nuevas direcciones, esta es el resultado de un proceso de mediación de cada estrategia.

GRÁFICO N° 3 MODELO GENERAL DEL PROCESO ESTRATÉGICO DE CHIAVENATO Y SAPIRO



Fuente: Idalberto Chiavenato y Arao Sapiro, 2011

Elaborado por: Yessica Perero Villón

1.2.7 COMPONENTES DEL PLAN ESTRATÉGICO

El plan estratégico es un instrumento de gestión, cada una de las estrategias así como los objetivos deben ser minuciosamente expuestos y por lo consiguientemente plasmado, se realiza un seguimiento a través de la supervisión definiendo las condiciones adecuadas a su efectivo funcionamiento a largo plazo.

1.2.7.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.7.1.1 FILOSOFÍA

La filosofía representa el conjunto de creencias, prácticas, valores que orientan y moldean la conducta de la organización, es decir representa la forma de ser y actuar enfatiza el compromiso de este hacia la organización.

Según Jiménez F., (2009): “La filosofía es la estructura conceptual que la organización define para orientar o inspirar el comportamiento de las organizaciones y que responde a las cuestiones fundamentales de la existencia de la misma”. **Pág. 48**

1.2.7.1.2 MISIÓN

Representa el presente de la institución, la naturaleza razón de ser que manifiesta ¿Quiénes son?, Actividad a la que se dedica su mercado al cual está enfocado u orientado construyendo una imagen de la situación actual de la organización.

1.2.7.1.3 VISIÓN

Es la idea que establece un marco de referencia de lo que la organización espera alcanzar en un futuro, muestra o señala el objetivo o dirección determina los lineamientos a seguir. Es decir determina claramente los objetivos, proyectando los medios o actividades necesarias para su consecución.

¿Por qué una visión?

- ✚ Permite la toma de decisiones estratégicas coherentes entre sí, al apuntarse objetivos comunes.
- ✚ En la mayoría de los casos, rompe con el paso al establecer un nuevo fundamento competitivo para las empresas.
- ✚ Cohesiona los equipos gerenciales al generar motivación y sentido de urgencia.
- ✚ Enfoca los esfuerzos de las distintas unidades/empresas hacia una meta específica conocida por todos.

1.2.7.1.4 OBJETIVOS

Son cada uno de los aspectos que la organización desea alcanzar deben ser medibles y cuantificables a un determinado tiempo. Los objetivos se convierten en la expresión de los logros que la organización quiere alcanzar a un plazo determinado.

1.2.7.1.5 VALORES

Forma parte de la cultura organizacional estableciendo parámetros sobre los cuales debe regirse la conducta de los integrantes de una organización.

1.2.7.2 ANÁLISIS SITUACIONAL

1.2.7.2.1 AMBIENTE EXTERNO

Son los distintos factores o fuerzas que giran en torno a la organización las cuales son ajena a esta. Entre estos factores mencionamos los siguientes:

Factores Demográficos: Es el estudio de la población, y como está distribuida entre los aspectos que forman parte de este factor están: el tamaño, densidad, estado civil, ubicación, índice de mortalidad, natalidad etc.

Factores Económicos: corresponde al precio, capacidad de ahorro, poder adquisitivo, inflación, ingreso per cápita, inversión extranjera, Etc.

Factor socio cultural: se asocia al crecimiento y distribución demográfica, empleo, desempleo, alfabetización, nuevas construcciones sistema de salubridad e higiene, movilidad de la población.

Factor tecnológico: la tecnología se ha establecido como un factor indispensable en el éxito de las organizaciones debido a las grandes aplicaciones técnicas, sistemas de innovación conocimiento generando valor en el diseño de productos o servicios que se expenden u ofrecen en el mercado.

Factores Políticos Legales: sistema de gobierno, políticas del país intervención del estado en los negocios, restricciones a la importación y exportación, relaciones internacionales.

1.2.7.2.2 AMBIENTE INTERNO

Se refiere a los aspectos internos de la organización, e influyen directamente en la consecución de los planes. Algunos de los factores más comunes son: variación en el capital, rotación de personal ausentismo, innovaciones, reacciones del personal, capital de trabajo, capital humano, etc.

Los recursos: Se encuentran todas los elementos que son base de la actividad empresarial y los que contribuirán a la consecución de las estrategias citamos: los recursos financieros, experiencia de los trabajadores (recurso humano) tecnológicos, materias primas, tiempo.

Sistemas y procedimientos: hace énfasis a la forma en cómo se administran los recursos se convierten en el fin del logro de objetivos. Entre estos están los sistemas de producción, dirección del personal, mercado etc. El recurso financiero es administrado mediante el sistema de contabilidad y finanzas.

Relaciones: La motivación. Formas de relacionarse en grupo, es decir intangibles que pueden afectar de manera positiva o negativa su organización. Las relaciones pueden generar en problemas de autoridad y motivación.

Factor Humano: Este es el verdadero corazón y alma de la empresa, este es el que moviliza todos los recursos de la empresa, a través de sistemas y procedimientos, planteando relaciones y en definitiva llevando a la empresa a cumplir sus objetivos. Por eso es que no se debe dudar en decir que de él depende el desarrollo y la supervivencia de la empresa. Aquí están el gerente/propietario.

1.2.7.2.3 Matriz De Evaluación De Factores Internos (MEFI)

Esta matriz evalúa los factores críticos de éxitos enlazados con los recursos y capacidades de la organización, asignando a cada factor un valor en contribución al éxito de la empresa. Aquí se analizan las fortalezas y debilidades.

CUADRO N° 3 MATRIZ MEFI

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO		PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS				
DEBILIDADES				
TOTAL MEFI				

Fuente: <http://planeacionestrategicas.blogspot.es/1243897868/matrix-efe.efi/>

Elaborado por: Yessica Perero

1.2.7.2.4 Matriz De Evaluación De Factores Externos (MEFE)

Esta matriz está enfocada en el análisis de los factores ajenos a la organización. Presenta los factores críticos de éxito relacionados con el entorno oportunidad y amenaza (O y A).

CUADRO N° 4 MATRIZ MEFE

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO		PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES				
AMENAZAS				
TOTAL MEFE				

Fuente: <http://planeacionestrategicas.blogspot.es/1243897868/matrix-efe.efi/>

Elaborado por: Yessica Perero

1.2.7.2.5 Matriz DAFO

Esta matriz es un instrumento indispensable en la planeación estratégica para obtener una perspectiva del entorno de la organización. Manifiesta factores internos y externos que construyen la situación de la organización, es decir los aspectos débiles y fuertes con el propósito de construir la matriz estratégica que aportara en el logro de los objetivos y metas que se irán alineando a la visión, es indispensable ya que nos brinda un análisis sobre los aspectos cambiantes del entorno y nos facilita la toma de decisión sobre el futuro.

Según Herrera F. FODA es: “Esta herramienta fue usada en las empresas para obtener el marco general en que operaban y es considerada una de las técnicas de la planificación estratégica”

CUADRO N° 5

CUADRO N° 5 MATRIZ ESTRATÉGICA DAFO

Interno	FORTALEZAS	DEBILIDADES	
	Externo		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO	
	Detallar las estrategias con la que logra maximizar las fortalezas aprovechando las oportunidades	Detallar las estrategias con las que se lograra contrarrestar las debilidades y aprovechar las oportunidades	
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA	
	Detallar las estrategias con las que se busca desarrollar las fortalezas y enfrentar las amenazas	Detallar estrategias con las que se busca minimizar las debilidades y enfrentar las amenazas	

Fuente: www.scielo.org.com

Elaborado por: Yessica Perero Villón

1.2.7.3 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS

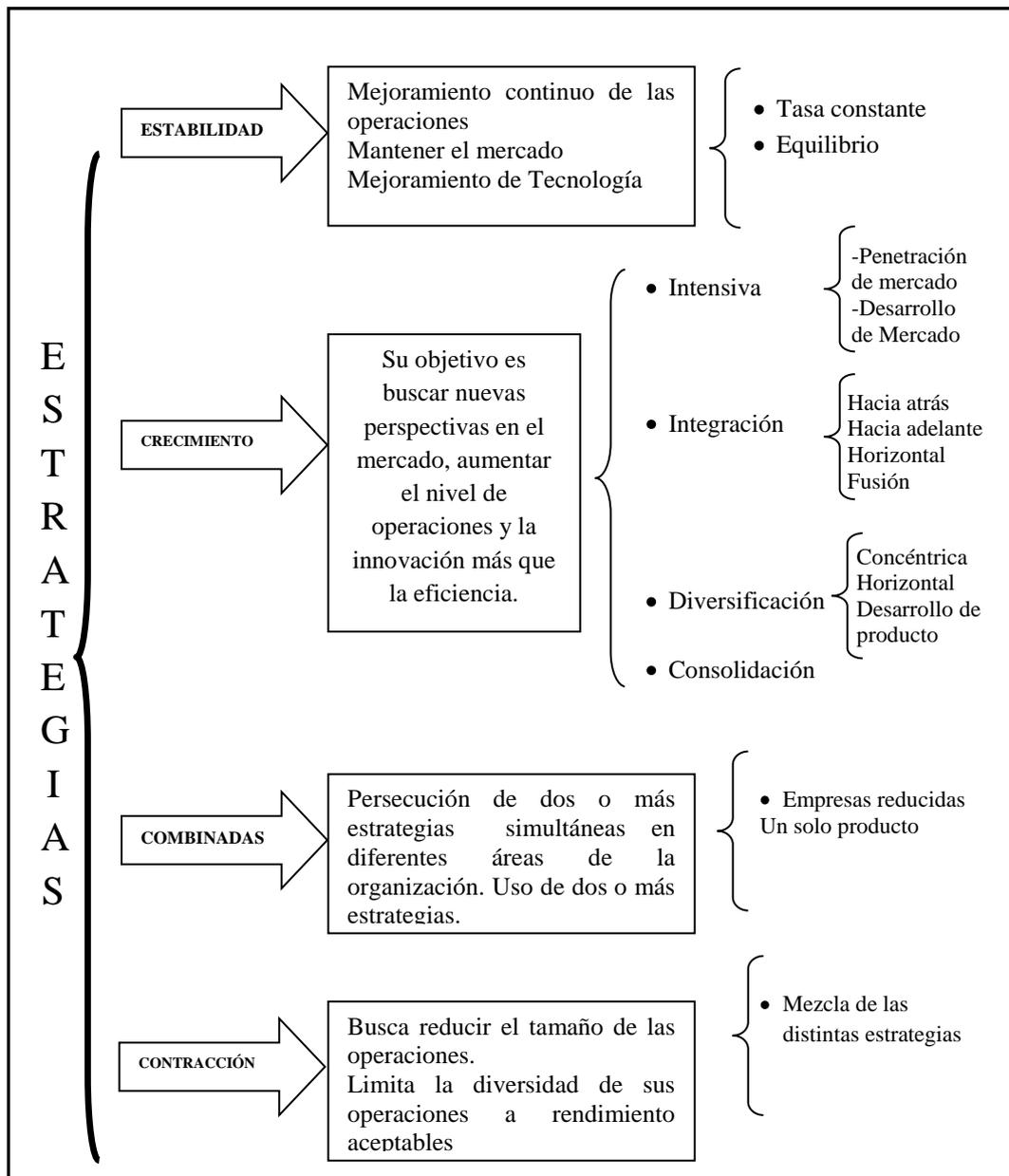
1.2.7.3.1 ESTRATEGIAS

Una estrategia es el medio más eficiente para conseguir un objetivo es establecer los recursos necesarios que se deben utilizar para alcanzar el objetivo determinando las líneas de acciones para el cumplimiento de las actividades.

TIPOS DE ESTRATEGIAS

GRÁFICO N° 4 ESTRATEGIAS CLAVES DE NEGOCIO

Aquí se mencionan cuatro estrategias claves en el éxito organizacional y que definen el rumbo que desea conseguir la organización son general e indispensable para la elaboración del plan estrategia. A continuación se presentan las estrategias:



Fuente: Lourdes Munch, Planeación Estratégica rumbo al éxito (2008)

Elaborado por: Yessica Perero

1.2.7.4 PLANES DE ACCIÓN

Los planes de acción son programas de control de la realización de actividades y proyectos que se deben llevar a cabo a las estrategias establecidas en el Plan Estratégico, se proyecta a corto y largo plazo mediante el establecimiento de un cronograma que determine la secuencia de la ejecución.

Estos se manifiestan en documentos escritos estructurados y debidamente formalizado detallan parte del proceso de la planeación estratégica de la organización, ellos son la representación gráfica que buscan materializar o establecer un cronograma en consecución de los objetivos planteados, representan la guía por la que se cuantifica los programas y proyectos establecidos en un periodo determinado.

1.2.7.4.1 POLÍTICAS

Son expuestas o directrices generales que orientan o guía las acciones de la gestión administrativa en la toma de decisión se caracterizan por ser flexibles sin embargo su propósito es asegurar que las decisiones se tomen no rebasen los límites facilitando la realización de las estrategias y contribuyendo al logro de los objetivos.

1.2.7.4.2 PROGRAMAS

Son los diversos proyectos de las actividades que se encuentra de manera sistemática, que conducen a la utilización de normas, un supervisor o responsable, políticas, planes de acciones, estrategias, y metas en un determinado periodo.

Los programas tienen una estructura cada programa tiene una estructura propia y puede ser general o específico, se determina el siguiente procedimiento para su consecución:

- ✚ Las actividades deben ordenarse de manera cronológica
- ✚ Interrelacionar las actividades, mediante la determinación de que actividad se realizara de manera previa a otra, así como si se pueden realizar de manera simultáneamente.
- ✚ Asignar para cada actividad un tiempo determinado o específico para su consecución, los recursos a emplear y un responsable de la actividad.

1.2.7.4.3 PROYECTOS

Es un conjunto relacionado y coherente de actividades direccionadas a conseguir la ejecución de los objetivos seguido de una metodología establecida, requiere de una serie de recursos cuantificados en forma de presupuesto, que predice el alcance de los resultados determinados con estimación de tiempo y cronogramas de tareas.

1.2.7.4.4 SEGUIMIENTO Y CONTROL

El plan estratégico debe incorporar en su diseño, realizar el seguimiento y evaluación de las acciones y medidas que en el mismo se propone, estas medidas correctivas permitirán a los administradores o líderes a prevenir ciertas falencias o problemas, es decir anticiparse a los hechos antes de que se vuelva crítica ayuda en el flujo de la comunicación. Para esto se necesita un sistema de información adecuado, así como indicadores.

1.2.7.4.5 PLANEACIÓN OPERATIVA

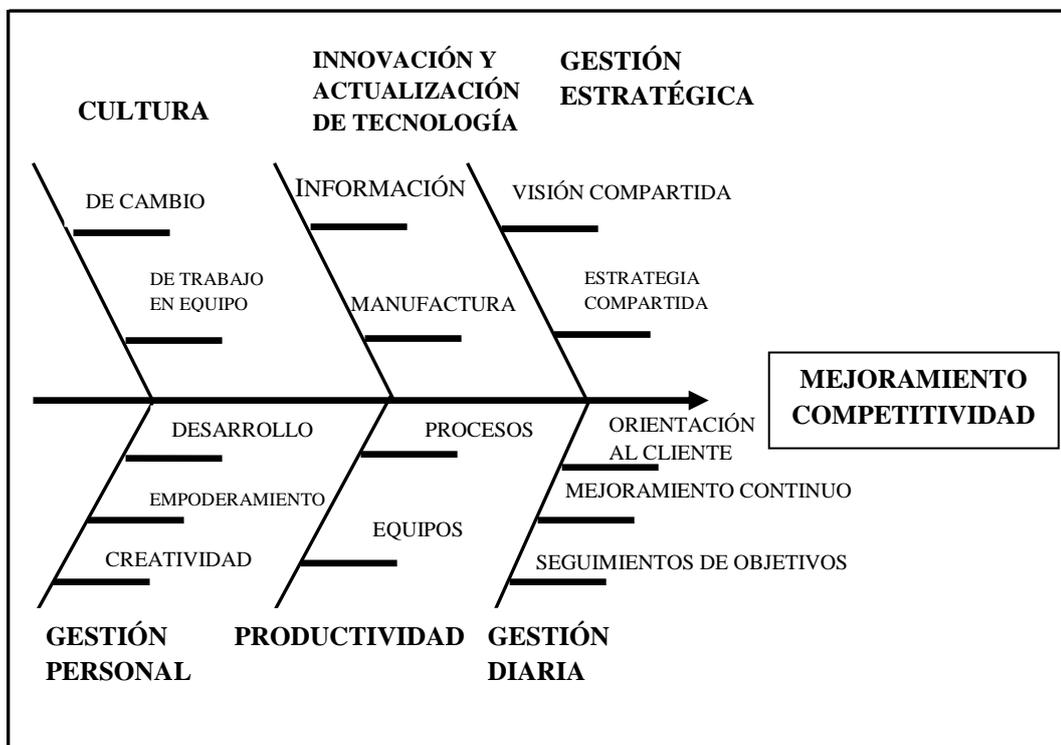
Este es un instrumento que las organizaciones utilizan para el control de las tareas asignadas a plazo corto, máximo un año para la consecución de las actividades de manera más específicas para que su ejecución se las efectiva. Tiene un objetivo más limitado en las tares, detalla con profundidad y claridad para los responsables de esta función.

1.3 COMPETITIVIDAD

La competitividad se determina como la capacidad que tienen las empresas para diseñar, crear, desarrollar y poner sus productos a un mercado, cuando nos referimos al término competitividad se requiere la participación no solo de las personas sino también de los procesos de producción y los de la gestión administrativa.

Ser competitivo es ser preferido por un número de clientes que cada vez crece más, y logrando con ello captar su lealtad, entonces ser competitivo es ser capaz de brindar al cliente siempre lo que este desea, ser preferido dentro del entorno de sus competidores. El desarrollo de la competitividad implica una serie de factores que interactúan para el desarrollo y generación de competitividad.

GRÁFICO N° 5 ELEMENTOS DE LA COMPETITIVIDAD



Autora: Yessica Perero
Fuente: Matriz y Asociados, 2006

1.3.1 GESTIÓN GERENCIAL

Son las diversas actividades que llevan a cabo los directivos o responsables de la organización con el objetivo de buscar un beneficio aplicando las mejores opciones para la organización.

Según García., (2009) la gestión humana:

Definida como los procesos y actividades estratégicas de guía, apoyo y soporte a la dirección de la organización, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objetivo de obtener, formar, retribuir, desarrollar y motivar al personal requerido para potencializar la organización.

La supervivencia de las organizaciones dependerá de una mayor claridad de los objetivos, del grado de responsabilidad de las personas así como la eficiente elección de los medios y métodos más adecuados para la consecución de los objetivos, es decir que el éxito organizacional depende del grado en que pueda o se maneje su recurso humano.

1.3.1.1 Toma de decisión

La toma de decisión basada en programación se convierte en una buena elección en los diversos problemas que se puedan presentar, para que las decisiones sean eficientes no solo se debe fundamentar en la experiencia profesional, la intuición y el análisis de juicio es por eso que se deben escoger diversos métodos especialmente en las situaciones nuevas, complejas y desconocidas.

Idalberto C., (2011) expresa que:

“La experiencia profesional, la intuición y el análisis juicioso son la base para una buena toma de decisión, pero esos factores no bastan para garantizar su calidad e

idoneidad. También se debe escoger un método para tomar las decisiones, sobre todo si implican situaciones nueva, desconocidas y complejas” **Pág. 159**

1.3.1.2 Adaptación al cambio

Los cambios que se dan dentro de una organización pueden generar cierto grado de resistencia debido a la incertidumbre generando una serie de conflictos debido a las dos caras de la moneda los que tienden a innovar y quienes se han adaptados a una rutina y no aceptan la evolución de los factores y los cambios.

Adaptación es procedimiento que requiere de ciertos aspectos como la predisposición y cooperación para la ejecución de las metas, se convierte en un proceso de aprendizaje continuo.

1.3.1.3 Coordinación:

Es la interacción entre los elementos de una misma función de manera que se obtengan resultados del mismo nivel y calidad. Debido a las diversa opiniones que giran en torno a la ejecución eficiente de las actividades.

En la coordinación de grupos de personas existen diversas opiniones respecto a un fenómeno en estudio, al querer conseguir respuesta ante cualquier situación se debe considerar que el grupo amerita de diversas respuestas debido a las diversas percepciones diferencias que son indispensables en el proceso de coordinación.

1.3.2 CALIDAD EMPRESARIAL

1.3.2.1 Liderazgo

Hoy en día las organizaciones necesitan ser administrados por líderes capaces de inspirar, motivar a los seres humanos, capaces de orientar, movilizar grupos

mediante sus acciones. Los líderes crean valores de calidad integrándolas a las estrategias organizacionales.

1.3.2.2 Gestión de Recurso

La optimización de los recursos con los que cuenta las organizaciones son indispensables para volverlas competitivos genera resultados productivos para que esta pueda crecer. Su principal recurso para que esta tare se lleve a cabo es el factor humano, ya que este se encarga de generar ideas innovadora para manejar los recursos.

1.3.3 VALOR AGREGADO

1.3.3.1 Motivación

Está integrada por todos los factores que son capaces de provocar, y moldear la conducta de los individuos las mismas que sustentan el comportamiento de estos contribuyendo al éxito.

1.3.3.2 Innovación

La innovación está representada por el conjunto de ideas, productos cuyo objetivo es la generación de productividad y valor agregado que los vuelvan competitivos ante el mercado.

1.3.3.3 Productividad

Es la capacidad o el nivel de producción de las organizaciones, este parámetro está enmarcado en el uso óptimo de los recursos con los que trabaja la organización, con el objetivo de volverlos más competitivos. También está asociada con la eficiencia del tiempo. La productividad logra que las organizaciones sean más eficientes en sus procesos productivos.

1.3.3.4 CARACTERÍSTICA DE UNA EMPRESA COMPETITIVA

- 1. Eficiencia:** productividad y control de costos.
- 2. Calidad:** confiabilidad, durabilidad y estética del producto.
- 3. Innovación:** diferenciación, agilidad y flexibilidad.
- 4. Sustentabilidad:** producción limpia

1.3.4 RECURSOS

Los recursos dentro del sector turístico con respecto al nivel de competitividad es la capacidad de un destino para crear y constituir productor con valores agregados, mediante la preservación de sus recursos y conservar su posición en el mercado.

Este componente recoge todos aquellos recursos que motivan e incentivan la visita o que logran que los turistas los prefieran con relación a otros destinos.

1.3.4.1 Infraestructura General

Representa la capacidad de infraestructura que posee un destino turístico que pone a disposición de los turistas entre alojamiento, actividades complementarias, restaurante.

1.3.4.2 Actividades Complementarias

Las actividades complementarias es lo que hacen de un destino turístico, sea atractivo y que el mercado turístico se despliegue y prefiera los servicios que se ofrecen, es el conjunto de servicio que se ponen a disposición de los visitantes con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

1.3.4.3 Calidad del servicio

La calidad del servicio o producto que las organizaciones ponen a disposición de los clientes es un factor decisivo al momento de comprar un servicio, por lo que las organizaciones emplean métodos que busquen generar calidad, así como el establecimiento de objetivos destinados a contribuir en la calidad de los servicios que ofertan las empresas.

1.3.4.4 Accesibilidad

Es la forma como los turistas pueden llegar también es considerado un factor generador de competitividad de los destinos turísticos ya que este hace que los turistas se desplieguen al sector: está relacionado con el acceso de la carretera, medios de transportes.

1.3.4.5 Recursos Naturales

Es el capital que tiene un sector. Los recursos naturales pueden clasificarse por su durabilidad, dividiéndose en renovables y no renovables. Los primeros pueden ser explotados indefinidamente, mientras que los segundos son finitos y con tendencia inexorable al agotamiento estos son factores que logran hacer atractivos e interesantes a un destino turístico.

1.3.4.6 Tecnología

Proceso a través del cual los seres humanos diseñan herramientas y máquinas para incrementar su control y su comprensión del entorno material. La tecnología no es sólo una condición esencial para la civilización avanzada, sino que también la velocidad del cambio tecnológico ha desarrollado su propio ímpetu en los últimos siglos. Las organizaciones se ven en la obligación de emplear tecnología en sus procesos, factor útil en la generación de competitividad

1.3.5 ¿QUÉ ES UN COMITÉ?

El comité es la organización de personas naturales o jurídicas, o de ambas, dedicada la recaudación pública de aportes destinados a una finalidad altruista.

El comité puede tener como miembros tanto a personas naturales como a personas jurídicas, con lo cual se afirma su carácter de persona jurídica asociativa, al igual que la asociación y a diferencia de la fundación.

1.3.5.1 COMITÉ DE DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO “PUERTO ENGABAO”

Actualmente como organización preside 16 hospederías comunitarias para satisfacer las necesidades del turista que llegan a este sector por la atracción del deporte acuático como es el surf.

GRÁFICO N° 6 UBICACIÓN PTO. ENGABAO – CANTÓN PLAYAS



Fuente: Mapa SIG

1.3.5.2 HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

En el año 2008. Elvia Eugenio (presidenta del Comité), decide adquirir personería jurídica, siendo conoedora que se lograrían alcanzar muchos beneficios. Por lo que junto a un grupo de familia del sector, deciden crear el comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario, entre sus asociados lograron pactar un convenio con la prefectura del Guayas y Fundación Nobis alcanzando el financiamiento necesario para la construcción de las hospederías.

Con el crédito adquirido se empezó la construcción de las hospederías, una de las grandes ventajas de este emprendimiento fue que las familias seleccionadas para la construcción de las habitaciones aportaron con la mano de obra, cada integrante se hizo cargo de construir su casa surf como son llamadas, esto facilitó la disminución de gastos, para lo cual recibieron capacitación para fortalecer sus conocimiento en construcción, debido a que la mayoría ya tenían conocimientos básicos en este tema.

Actualmente son 16 hospederías. Las mismas que se encuentran anexadas a las casas de 16 familias de Puerto Engabao con el objetivo de brindar estadía a los turistas o visitantes en el tiempo que ellos necesiten. Una de las grandes atracciones del sector es que las olas de la playa son propicias para la práctica del surf un deporte acuático que viene ganando preferencia por parte de los turistas y que cada vez tiene una mayor demanda.

1.3.5.3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

En cuanto al servicio de hospedaje se atiende las 24 horas del día sin interrupción, desde las 7:00 y puede hacer uso de la habitación hasta las 14:00 del día siguiente. Cualquier tiempo adicional será cobrado como otro día más de hospedaje no incluye alimentación el precio de hospedaje es de \$7 y se puede encontrar platos desde \$3.

1.4 MARCO LEGAL

El desarrollo del siguiente trabajo de titulación se vincula o fundamenta en los siguientes estatutos legales:

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013 – 2017

Según la Constitución del Ecuador en su artículo 280 manifiesta que:

Art. 280.- El plan Nacional de desarrollo es el instrumento al que se sujetan la política, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

OBJETIVO 3: MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN

FUNDAMENTO

La calidad de vida alude directamente al “Buen Vivir” en todas las facetas de las personas, pues se vincula con la creación de condiciones para satisfacer sus necesidades materiales, psicológicas, sociales y ecológicas. Es decir la dotación de las capacidades de los individuos y colectividades, con el propósito de satisfacer sus necesidades mediante la construcción de un proyecto de vida común.

Mediante la siguiente propuesta se pretende fortalecer las potencialidades y capacidades de las colectividades como lo es el comité “Puerto Engabao”, a través de la dotación de herramientas administrativas que permitan mejorar su capacidad competitiva, logrando que la organización se vuelva eficiente en todos sus procesos mejorando la atención del servicio, mediante la búsqueda de un plan de acción que busque alcanzar el éxito organizacional.

OBJETIVO 7: GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LA NATURALEZA Y PROMOVER LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL, TERRITORIAL Y GLOBAL.

El presente objetivo propone el derecho ciudadano a vivir en un ambiente sano, libre de contaminación y sustentable, y la garantía de los derechos de la naturaleza, a través de una planificación integral que conserve los hábitats, gestione de manera eficiente los recursos, en armonía con la naturaleza.

Al ser el comité prestador de servicio turístico, establece una responsabilidad hacia el entorno o medio ambiente que rodea el sector, proponer alternativas de solución cuyo objetivo primordial garantice los derechos de la naturaleza, mediante la optimización de sus recursos es uno de los parámetros mediante los cuales se deben establecer las líneas de acciones.

LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art.- 2.- Son formas de organización de la economía popular y solidaria y, por tanto, se sujetan a la presente ley, las siguientes:

b) Las organizaciones constituidas por familias, grupos humanos o pequeñas comunidades fundadas en identidades étnicas, culturales y territoriales, urbanas o rurales, dedicadas a la producción de bienes o de servicios, orientados a satisfacer sus necesidades de consumo y reproducir las condiciones de su entorno próximo, tales como, los comedores populares, las organizaciones de turismo comunitario, las comunidades campesinas, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias, entre otras, que constituyen el Sector Comunitario.

ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art. 1 Se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y practicas económicas, individuales o colectivas auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de la colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de la misma, privilegiando al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital.

LEY DE TURISMO

Publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 733 del 27 de Diciembre de 2002

CAPÍTULO II

DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebida
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;

Las actividades que realiza el comité como la oferta de hospederías se encuentra dentro de la categoría de actividades turísticas.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño responde al modo o la forma de obtener información, es decir la estrategia o plan a seguir para dar respuesta a la investigación planteada, de manera que se pueda identificar cada procedimiento indispensable para la recolección de información.

Para el desarrollo de la presente investigación, se hizo indispensable utilizar investigación cualitativa y cuantitativa. En el enfoque cualitativo se buscó determinar el comportamiento y aporte de los miembros del Comité de Desarrollo y Gestión del turismo Comunitario “Puerto Engabao”, reflejado en el desempeño de sus roles obteniendo de esta manera datos relevante que me permitieron crear una perspectiva más evidente de las falencias que originaron la investigación; así como las causas- efectos y lograr de esta forma encaminarse a la búsqueda o aporte de solución.

Para el desarrollo de la investigación cualitativa se realizó un grupo focal, en el cual se indagó de manera directa a los involucrados, entre los cuales citamos a la directiva de la asociación además a un grupo de socios. El objetivo del Grupo Focal se fundamentó en la determinación de un diagnóstico de la organización a través de la implementación de la matriz FODA, también se requirió realizar una segunda sección en la que se determinó el direccionamiento organizacional.

En el enfoque cuantitativo se utilizaron técnicas como: la entrevista y las encuestas entre las entrevista se procedió a realizarlas a la directiva como entes primordiales en la facilitación de información, se realizaron 6 entrevistas

direccionadas al establecimiento de la línea base de la investigación. Para el desarrollo de la entrevista se realizaron preguntas que aporten a la investigación, se busca direccionar las preguntas a la obtención de información futura con la cual se proyectó una base del direccionamiento de la organización entre los cuales el establecimiento de la misión y planes de acciones.

El enfoque cuantitativo nos permite determinar el rango de individuos que nos proporcionaron información, para el desarrollo de la presente propuesta consideró las personas que intervienen de manera directa e indirecta en la organización, entre los cuales presentamos a los socios que representan una cantidad de 24 socio, clientes en este caso se realizó una proyección de turistas que visitan la playa toman como base según la aplicación de la muestra 150 turistas potenciales y 83 clientes fijos.

De esta manera se procedió a determinar el tamaño de la muestra que es indispensable para la recolección de información, es importante establecer el tipo de muestreo que determina la población a considerar en el desarrollo de la investigación se determinó la utilización de la muestra aleatoria simple, la muestra a considerar para la extracción de información es de 256 entre socios, directiva, clientes fijos y potenciales.

Para este proceso se requirió de la aplicación de encuestas, a través de un cuestionario direccionado a contribuir en el desarrollo de la investigación, para mayor obtención de información se direccionaron varias encuestas a cada sector entre ellos: clientes, socios, directiva. Cada una con diversas preguntas de acuerdo a lo que se deseó obtener.

A través de la recolección de datos se procede a tabular la información, realizar las diversas conclusiones encaminadas a demostrar la hipótesis propuesta y proponer las líneas de acción a desarrollar en la aplicación del plan estratégico al Comité Puerto Engabao.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad empleada en el presente trabajo de investigación es la del proyecto factible o de intervención, este tipo de proyecto se dirige a la búsqueda de una necesidad, para de allí plantear una propuesta y dar solución a la problemática de un grupo social.

En el desarrollo del actual trabajo de investigación se estableció solucionar el problema que presenta el Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao” a través de las diversas acciones encaminadas a aportar de manera positiva al desarrollo de la organización.

Las acciones a desarrollar en la organización están representadas mediante la formulación de políticas, programas, procedimientos, y métodos. De igual forma a través de esta modalidad que busca aportar a una necesidad latente, la asociación contara con elementos indispensable en la obtención de un direccionamiento eficiente que aporte al desarrollo competitivo.

La propuesta del plan estratégico al comité se generó con la necesidad de un deficiente direccionamiento, para el aporte de solución a esta problemática se plantean elementos como: visión, misión, filosofía, valores, principios y objetivos este tipo de proyecto debe constar de las siguientes etapas: diagnóstico para lo cual se plantearon una serie de herramientas indispensable en la recolección de información como: entrevistas, encuesta, y un grupo focal a los diversos entes del comité.

En la fundamentación teórica se indagaron distintos medios como artículos, libros, informes técnicos, también se hizo necesario utilizar procedimientos metodológicos, en el aspecto de las diversas actividades y recursos necesarios se deben proyectar los medios requeridos en el proceso de desarrollo organizacional mediante la aplicación de la propuesta.

2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Representan la forma en la cual se obtiene información. Entre los tipos de investigación requeridas para determinar el diagnóstico del Comité de Gestión y Desarrollo de Turismo Comunitario “Puerto Engabao” se mencionan:

2.3.1 POR EL PROPÓSITO

2.3.1.1 Investigación Aplicada: La investigación práctica o investigación aplicada se la aplica con el propósito de transformar la realidad y adecuarla a las necesidades del hombre, es aquella que interactúa directamente en la búsqueda de la problemática. Para el desarrollo de la propuesta se hace indispensable su utilización, ya que se proyecta diseñar un plan estratégico que permita determinar lineamientos para el Comité.

2.3.2 POR EL NIVEL

2.3.2.1 Investigación Descriptiva: Detalla visiblemente cada uno de los elementos de la investigación, registros, análisis, e interpretación, nos permite conocer la situación, la descripción exacta de las actividades, procesos y personas, la recolección de datos sobre la hipótesis con el objetivo de extraer generalizaciones que contribuyan al conocimiento.

2.3.3 POR EL LUGAR

2.3.3.1 Investigación Bibliográfica: Esta investigación se hizo indispensable utilizar ya que fue necesario utilizar datos secundarios que fundamenten y aporten con conocimiento en cuestión al tema investigación, Con el propósito de aportar con mayor firmeza y veracidad al tema de la investigación se procedió a consultar los siguientes de medios: Libros, páginas web, artículos, revistas, bases jurídicas, etc.

2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Determinado como el procedimiento lógico, sistemático que toda investigación debe seguir. Dentro de la investigación del trabajo de titulación se establece la utilización de los siguientes métodos:

2.4.1 Método inductivo

Este método parte de los hechos, es quiere decir observa los fenómenos que originan la investigación para presentar las conclusiones y realizar deducciones generales. En la presente investigación se observa y describe los hechos que se presentan y así analizarlos, determinando los conceptos de cada componente de lo investigado.

Para el Comité de Gestión y Desarrollo de Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, en el presente estudio se estable partir de la observación de los fenómenos mediante el diagnóstico para de alii proyectar la conclusiones o hechos de se convierten en la causa de la problemática estableciendo con esto premisas generales.

2.4.2 Método Deductivo

Este método se manifiesta de lo general a lo particular, por lo que se hizo indispensable un análisis del entorno del Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario tomando parámetros que incluyen antecedentes, ley de turismo entre otros que ayudaran a determinar las conclusiones.

Lo que se plantea es la extracción de información que se relaciones con la organización y aporte en la construcción de las deducciones, se hace necesario recolectar información que respalde la realización de la investigación así como aporte para la construcción de las alternativas de solución.

2.5 TÉCNICAS

Es un conjunto de medios a través de los cuales se efectúa el método y se pretende obtener información que aporte al objeto de estudio, nos permiten detectar de manera directa las diversas opiniones ligadas al desenvolvimiento del comité. Entre las técnicas utilizadas para el presente estudio tenemos:

2.5.1 La entrevista:

La entrevista se la realiza con el objetivo de obtener información que aporte al desarrollo de la investigación para lo cual se hizo indispensable la aplicación de esta técnica a los representantes del comité como: la presidenta y demás integrantes, se la realizó de manera individual con el objetivo de obtener distintos puntos de vista que nos facilitan una mejor comprensión del porque se estaba manifestando esta problemática.

2.5.2 Encuesta:

En la aplicación de esta técnica se planteó determinar a quién están direccionadas, para lo cual se fijó que los agentes importantes son los integrantes de la organización, se consideró a los 24 socios, las preguntas estaban encaminadas a determinar el desempeño organizacional del Comité. También se realizaron encuestas destinados los clientes, en este aspecto se enmarca a los visitantes del sector como los turistas que pernoctan en las hospederías comunitarias.

2.5.3 Grupo focal:

El grupo focal aplicado al comité estuvo conformado por la directiva y un grupo de socios. El objetivo del grupo focal es realizar un diagnóstico del Comité que me permitieran construir la línea base de la investigación y establecer los diversos planes de acciones.

2.6 INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

2.6.1 Guía de Entrevista

El guión de entrevista se realizó de forma flexible y entendible para que las personas consultadas, en este caso los directivos de la organización nos brinden la información pertinente y así alcanzar óptimos resultados en la investigación. Por ello, fue necesaria su aplicación, ya que sus resultados nos permitieron buscar los mecanismos necesarios para mejorar la situación del objeto investigado.

2.6.2 Cuestionario:

El cuestionario nos permitió la recopilación opiniones, actitudes y comportamiento de los integrantes del comité que demuestra y garantice la aplicación de un plan estratégico al Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”.

Para la elaboración del cuestionario se utilizó la escala de Likert, debido a que esta escala nos permite proyectar una serie de opciones con la que se facilita la presentación de los resultados. Se establecieron los siguientes parámetros:

-  Establecer tipos de preferencia de la demanda
-  Expectativas de las actividades o servicio
-  Nuevas alternativas que complementen la actividad turística.

2.6.3 Guía del Moderador:

Este es uno de los instrumentos necesarios para obtener datos especialmente en la construcción del diagnóstico a situación actual de la organización, buscando determinar las fortalezas, debilidades, amenazas, y oportunidades, con los cuales se facilitará la creación de estrategias o líneas de acciones para el comité

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 POBLACIÓN

Constituye la parte de un todo es decir generaliza el objeto de estudio donde se encuentran todos los elementos. El presente estudio, comprendió a las personas que intervinieron de manera directa e indirecta en el Comité de Desarrollo y Gestión de Turismo Comunitario” Puerto Engabao” El universo de la población entorno a la ubicación de la asociación se delimito de la siguiente forma:

Se establecen a los 24 socios que forman parte de la organización como entes principales que fundamentaron la investigación. Se proyecta una estimación de 3000 turistas potenciales los mismo que establecieron parámetros decisivos en las estrategias planteadas, hay que considerar a los clientes que solicitan el servicio de hospedaría, según datos proyectados por la organización anualmente reciben aproximadamente 300 turistas que formaran parte de los clientes, Nuestra población a estudiar para el desarrollo de la propuesta se delimitó de la siguiente manera:

CUADRO N° 6 POBLACIÓN

POBLACIÓN	Q
SOCIOS	24
CLIENTES POTENCIALES	3000
CLIENTES “TURISTA”	300
TOTAL DE LA POBLACIÓN	3324

Fuente: “Puerto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón.

2.7.2 MUESTRA

2.7.2.1 MUESTRA ALEATORIA SIMPLE

Para establecer el tamaño de la muestra a utilizar en la investigación se hizo indispensable aplicar la muestra aleatoria simple debido a que la población a estudiar es finita ya que está conformada por los turistas tanto potencial como fijos e involucra directamente a los socios. La población está conformada por 3.324, procediendo de esta forma a aplicar la fórmula correspondiente para el cálculo de la muestra. La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N (p \cdot q)}{(N - 1)(e/k)^2 + p \cdot q}$$

Donde;

n = Tamaño de la Muestra

N = Tamaño de la Población

p = Probabilidad de que ocurra un evento, como no se tienen antecedentes históricos, se asume que: $p=0.5$

q = Probabilidad de que no ocurra un evento, por tanto es: $q= 0.5$

e= Margen de error. Por lo anterior, se asume un riesgo del 5%, que expresado estadísticamente será: $E= 0.05$

k= es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos, lo asignado es: $K= 2$

$$n = \frac{3324 (0.5 * 0.5)}{(3324 - 1)(0.06/2)^2 + 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3324 * 0.25}{3323 (0.03)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{831}{3323 (0.0009) + 0.25}$$

$$n = \frac{831}{2.9907 + 0.25}$$

$$n = \frac{831}{3.2407}$$

$$n = 256$$

Determinada la formula se especificó que el tamaño de la muestra es: $n = 256$; cabe mencionar que la población del siguiente trabajo de investigación está conformada por clientes fijos, clientes potenciales y socios del comité, los cuales se distribuyeron de la siguiente forma:

CUADRO N° 7 MUESTRA

POBLACIÓN	Q
SOCIOS	24
CLIENTES POTENCIALES	150
CLIENTES “TURISTA”	82
TOTAL	256

Fuente: Trabajo de Campo, 2014
Elaborado por: Yessica Perero Villón

2.8 PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO

2.8.1 PROCEDIMIENTO

El objetivo del análisis de datos es suministrar información significativa para la toma de decisiones; el análisis nos permitió estudiar las variables individuales estableciendo una descripción (Estadística descriptiva) de la muestra para proporcionar el comportamiento de los encuestados y entrevistados.

Una vez aplicado los instrumentos metodológicos necesarios en la obtención de información se procedió a la tabulación y graficación de cada una de las preguntas y alternativas planteadas en los instrumentos, el proceso es el siguiente:

1. Indagación o recopilación de información
2. Revisión bibliográfica
3. Planteamiento del problema.
4. Justificación del tema.
5. Operacionalización de las variables.
6. Definición de la población, selección de la muestra.
7. Elaboración del instrumento.
8. Estudio de campo.
9. Proceso de recolección de los datos.
10. Representación de cuadros y gráficos estadísticos.
11. Conclusiones.
12. Recomendaciones

2.8.2 PROCESAMIENTO

Es la graficación de la forma en se encuentran organizados los datos facilitando la sistematización de los pasos en la búsqueda de información .establece un sin número de estrategias facilitando la interpretación.

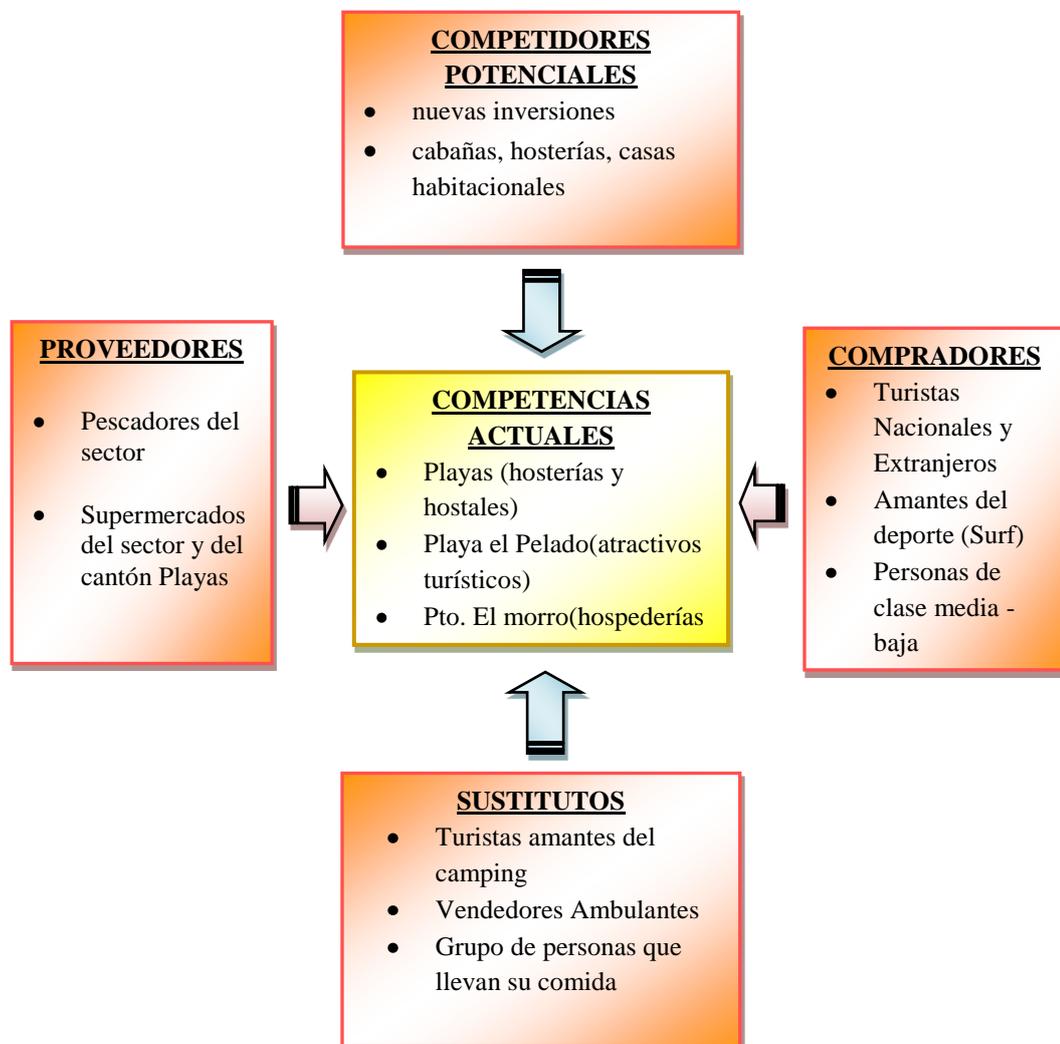
El procedimiento establecido en la recolección de información del Comité de Desarrollo y Gestión del turismo Comunitario “Puerto Engabao, se manifiestan a continuación:

- 1.** Indagación de información
- 2.** Determinar la población de estudio y la muestra indispensable para la extracción de información.
- 3.** Determinar las variables o los parámetros mediante los cuales se sustentan la investigación.
- 4.** Sistematización de datos
- 5.** Diseñar las respectivas tablas para obtener las deducciones de los resultados.
- 6.** Graficar los resultados, los mismo que se diseñarán en graficación de pasteles para facilitar la comprensión de los resultados
- 7.** Análisis e interpretación de la información
- 8.** Conclusión
- 9.** Recomendación
- 10.** Diseñar la propuesta

2.9 ANÁLISIS DE MERCADO

Para el desarrollo del Estudio de Mercado, se tomó como referencia el modelo de Michael Porter “Las cinco fuerza competitivas”, con el objetivo de realizar un análisis del entorno que permitieron identificar factores relevante en la generación de competitividad del Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, Cantón Playas. El cual se presenta a continuación:

GRÁFICO N° 7 PROPUESTA DE MICHAEL PORTER “LAS CINCO FUERZAS COMPETITIVAS”



Fuente: Trabajo de campo, Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014
Elaborado por: Yessica Perero

2.9.1 COMPETIDORES POTENCIALES

Debido a la gran proyección de turista que se despliegan a este sector se está difundiendo un interés en la construcción de infraestructura acorde a las necesidades de los turistas.

Actualmente se encuentra en construcción una casa habitacional de cuya administración está a cargo el cabildo de la Comuna Engabao, cuya gestión preside el Sr. Vicente Tomalá.

Esta infraestructura en alojamiento aún no se encuentra lista para brindar el servicio, pero ya existe una iniciación de su construcción la cual se presenta a continuación:

GRÁFICO N° 8 COMPETIDOR POTENCIAL



Fuente: Puerto Engabao, Cantón Playas, 2014

2.9.2 COMPETENCIA

Este factor determinara el número, así como la capacidad instalada de nuestra competencia, en el presente estudio se consideró como competencia directa a las playas aledañas del sector que posean una infraestructura turística más eficiente las cuales se vuelven atractivas para los turistas.

1.- Playa El Pelado: esta playa se encuentra ubicada en la vía a Engabao, es ideal para los amantes de campamentos y caminatas posee un área dorada y tranquila.

2.- Puerto el Morro: Debido a los grandes atractivos que ofrece entre los cuales mencionamos: el paseo en lancha para ver los delfines, avistamiento de la isla de los pájaros, paseo por el cerro del muerto (este toma el nombre debido a la apariencia de un hombre acostado). Cabe mencionar que en este sector actualmente se ofertan hospederías comunitarias las mismas que se detallaran posteriormente.

3. El Arenal: En este sector existen cabañas donde se puede descansar y pasear en familia, así como degustar de unos deliciosos platos típicos del sector. En época de afluente turista se realizan eventos artísticos y cabalgatas, esta área se caracteriza por su excelente clima, este balneario se encuentra a 17 Km del Cantón Playas.

4.- Cantón Playas: Este es del destino turístico principal de la costa ecuatoriana y el único balneario que pertenece a la provincia del Guayas, declarado “segundo mejor clima del mundo” por la UNESCO en 1982, posee una amplia infraestructura turística entre hoteles, restaurantes y servicio complementarios; así como una variedad de atractivos naturales y culturales que lo convierte en el destino preferido por los turistas.

Según el sitio web de la asociación de hoteleros del cantón Playas (ASHOTPLAYAS) entre hoteles, hostales y hosterías existen aproximadamente 54 alojamientos. Cabe recalcar que los hoteles no se encuentran en la categoría competencia directa, sin embargo hay que considerar aquellos establecimientos que operan en la zona para la comparación de estrategias de precios, así como la capacidad de plazas existentes. Estos establecimientos se detallan a continuación:

**CUADRO N° 8 NÚMERO Y CAPACIDAD DE ESTABLECIMIENTO EN
EL CANTÓN PLAYAS**

NOMBRE	PRECIOS	DIRECCIÓN/CAPACIDAD
HOTEL ARENA CALIENTE 	Matrimonial \$30.00 Sencilla \$25.00 Doble \$40.00 Triple \$50.00 Cuádruple \$60.00	Av. Guayaquil y Paquisha, frente al patio de comida “la feria de las ostras” Capacidad para 100 personas
HOTEL NEVADA 	Estándar \$30.00 Doble \$50.00 Triple \$60.00 Familiar \$80.00	30 Habitaciones Capacidad para 150 personas Av. Paquisha y Guayaquil
HOTEL ANA 	Estándar \$30.00 Doble \$40.00 Triple \$60.00	Capacidad 80 personas Las Palmas km 2 vía a Data
HOTEL CASTILLO DE ARENA 	Estándar \$30.00 Doble \$40.00 Triple \$55.00	Dirección: Malecón pasando el estero Telf. 042762450 Cel.09633291 Capacidad para 120 personas
HOTEL COSTA DEL SOL 	Estándar \$30.00 Doble \$45.00 Triple \$60.00	Dirección: Ave Paquisha s/n y Alexander Teléfono: 042761985 23 habitaciones capacidad para personas
HOTEL EL TUCANO 	Estándar \$30.00 Doble \$40.00 Triple \$55.00	Capacidad para 80 personas Km. 1 Vía a Playas s/n principal

<p>HOTEL LAS REDES</p> 	<p>Estándar \$25.00 Triple \$55.00 Cuádruples \$45.00</p>	<p>Carretera Playas vía a Data-Posorja Capacidad para 100 personas</p>
<p>HOTEL NATHALIE</p> 	<p>Estándar \$30.00 Doble \$45.00 Triple \$60.00</p>	<p>Capacidad para 80 personas Malecón y Jambelí km. 1 Vía a Data</p>
<p>NOVIA DEL PACIFICO</p> 	<p>Estándar \$35.00 Doble \$60.00</p>	<p>50 habitaciones capacidad para 100 personas</p>
<p>HOTEL REY DAVID</p>	<p>Estándar \$15.00 Doble \$30.00</p>	<p>25 habitaciones capacidad para 80 personas</p>
<p>HOTEL SUITES ROMANOS</p> 	<p>Estándar \$50.00 Suite Familiar \$95.00</p>	<p>Capacidad para 50 personas Km. 13 vía a Data</p>
<p>HOSTERÍA BELLAVISTA</p> 	<p>Estándar \$53.00 Doble \$87.00 Matrimonial \$80.00 Villa 4 persona \$140.00 Villa 5 persona \$152.00 Villa 7 persona \$170.80</p>	<p>Cada villa Capacidad para 120 personas Km 2 Vía a Data</p>
<p>HOSTERIA GUAYAS Y QUIL</p> 	<p>Estándar \$10.00 Doble \$20.00</p>	<p>Dirección: Km 14 vía a Data 12 habitaciones capacidad para 30 personas</p>

<p style="text-align: center;">HOSTERÍA MEDITERRÁNEA</p> 	<table border="0"> <tr> <td>Estándar</td> <td>\$40.00</td> </tr> <tr> <td>Triple</td> <td>\$48.00</td> </tr> <tr> <td>Cuádruple</td> <td>\$60.00</td> </tr> </table>	Estándar	\$40.00	Triple	\$48.00	Cuádruple	\$60.00	<p style="text-align: center;">Capacidad para 80 personas</p> <p style="text-align: center;">Km. 1/5 Vía a Data</p>		
Estándar	\$40.00									
Triple	\$48.00									
Cuádruple	\$60.00									
<p style="text-align: center;">HOSTERÍA MERCY MAR</p>	<table border="0"> <tr> <td>Estándar</td> <td>\$35.00</td> </tr> <tr> <td>Triple</td> <td>\$75.00</td> </tr> </table>	Estándar	\$35.00	Triple	\$75.00	<p style="text-align: center;">Capacidad para 22 personas</p> <p style="text-align: center;">Km. 13 vía a Data Playas- Posorja</p>				
Estándar	\$35.00									
Triple	\$75.00									
<p style="text-align: center;">HOSTERÍA PALMETTO</p> 	<table border="0"> <tr> <td>Estándar</td> <td>\$80.00</td> </tr> <tr> <td>Doble</td> <td>\$90.00</td> </tr> <tr> <td>Triple</td> <td>\$120.00</td> </tr> </table>	Estándar	\$80.00	Doble	\$90.00	Triple	\$120.00	<p style="text-align: center;">Capacidad para 65 personas</p> <p style="text-align: center;">General Villamil Playas Ecuador</p>		
Estándar	\$80.00									
Doble	\$90.00									
Triple	\$120.00									
<p style="text-align: center;">HOSTERÍA PUERTO FARO</p> 	<table border="0"> <tr> <td>Estándar</td> <td>\$55.00</td> </tr> <tr> <td>Doble</td> <td>\$85.00</td> </tr> </table>	Estándar	\$55.00	Doble	\$85.00	<p style="text-align: center;">Capacidad para 48 personas</p> <p style="text-align: center;">Km. ½ Vía a Data actual sector hotelero</p>				
Estándar	\$55.00									
Doble	\$85.00									
<p style="text-align: center;">HOSTERÍA SINFONÍA DEL MAR</p> 	<table border="0"> <tr> <td>Estándar</td> <td>\$42.70</td> </tr> <tr> <td>Doble</td> <td>\$54.90</td> </tr> <tr> <td>Triple</td> <td>\$67.10</td> </tr> <tr> <td>Suite de Lujo</td> <td>\$109.80</td> </tr> </table>	Estándar	\$42.70	Doble	\$54.90	Triple	\$67.10	Suite de Lujo	\$109.80	<p style="text-align: center;">Capacidad para 48 personas</p> <p style="text-align: center;">Calle 6ta, frente al mar km. 6 vía playas Data</p>
Estándar	\$42.70									
Doble	\$54.90									
Triple	\$67.10									
Suite de Lujo	\$109.80									
<p style="text-align: center;">HOSTERÍA SOL DE PLAYA</p> 	<p style="text-align: center;">12 habitaciones, agua caliente, baño privado, televisor por cable, bar, cafetería</p>	<p style="text-align: center;">Km 2.5 vía a Data Frente a la gruta de la Virgen</p>								
<p style="text-align: center;">HOSTAL CATTAN</p> 	<table border="0"> <tr> <td>Estándar</td> <td>\$20.00</td> </tr> <tr> <td>Triple</td> <td>\$25.00</td> </tr> <tr> <td>Cuádruple</td> <td>\$30.00</td> </tr> </table>	Estándar	\$20.00	Triple	\$25.00	Cuádruple	\$30.00	<p style="text-align: center;">Av. 3 de Noviembre y Jambelí</p> <p style="text-align: center;">Capacidad 28 personas</p>		
Estándar	\$20.00									
Triple	\$25.00									
Cuádruple	\$30.00									

<p style="text-align: center;">El DESCANSO DEL QUIJOTE</p> 	<p>Estándar \$25.00 Doble \$40.00</p>	<p>25 habitaciones plaza para 75 personas</p>
<p style="text-align: center;">HOSTAL RIO</p>	<p>Estándares \$8.00</p>	<p>30 Habitaciones capacidad para 80 personas</p>
<p style="text-align: center;">HOSTAL JAMES TIMES</p>	<p>Estándares \$10.00</p>	<p>40 habitaciones Capacidad para 100 personas</p>
<p style="text-align: center;">HOSTAL SASS</p> 	<p>Estándar \$25.00 Doble \$35.00</p>	<p>30 habitaciones plaza para 80 personas</p>

Fuente: Asociación Hotelera General Villamil Playas (ASHOTPLAYAS) www.ashotplayas.com

Según datos del trabajo de campo realizado, la capacidad hotelera del cantón Playas es aproximadamente de 3900 plazas en hospedaje a disposición de los turistas entre las diversas Playas aledañas. En lo que se refiere directamente a “Puerto Engabao”

Según la investigación realizada, en Puerto Engabao existe desde este año una casa habitacional llamada “Casa Blanca” que aproximadamente tiene una capacidad para 10 personas, el precio por alojamiento es de \$10 por persona. Se encuentra ubicada al otro lado de las rocas. Esto evita que la casa habitacional sea visualizada fácilmente lo que genera que no sean demandas. La cual se presenta a continuación:

GRÁFICO N° 9 COMPETENCIA



Fuente: Trabajo de investigación, Pto Engabao, 2014

Además cabe mencionar que actualmente existen en Pto el Morro hospederías que se encuentran dentro de la misma categoría que las casas surf de Puerto Engabao. A continuación se detalla un inventario de las hospederías comunitarias de este sector.

CUADRO N° 9 HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS EN PUERTO EL MORRO

NOMBRE	PROPIETARIO	PLAZA
Las conchas	José Jordán	2 habitaciones capacidad para 4 personas
Olmos	Ricardo Jordán	3 habitaciones capacidad para 6 personas
Manoas	Simón Figueroa	3 habitaciones capacidad para 6 personas
El camarón	German Anastasio	3 habitaciones capacidad para 6 personas
Mirador Porteño	Leonor Reyes	3 habitaciones capacidad para 6 personas

Los delfines	Yadira Flores	3 habitaciones capacidad para 6 personas
La fragata	Flavio Escalante	2 habitaciones capacidad para 4 personas

Fuente: Cámara de Turismo Playas (www.camaradeturismoplayas.com)

Elaborado por: Yessica Perero V.

La capacidad de las hospederías de Puerto El Morro es de 38 personas, el precio a canelar por el servicio es \$10 la noche por personas, este precio no incluye servicios de alimentación.

2.9.3 PROVEEDORES

Entre los principales proveedores de suministros para las hospederías encontramos:

1. **Pescadores:** estos son los que proveen de productos del mar como: pescados, langostinos, ostras en la preparación de los alimentos, debido a la cercanía para adquirir los productos se especifica una ventaja en los precios accesible.
2. **Supermercados del sector y del Cantón Playas:** Proveedores de materiales de aseos, alimentos y utensilios complementarios en las hospederías también se hace indispensable el acudir a supermercados del cantón debido a la compra por volumen de los productos.

2.9.4 SUSTITUTOS

Entre los principales sustitutos encontramos los diversos establecimientos que no se encuentren en la categoría hoteleros, pero que satisfagan las mismas necesidades de las hospederías.

- 1) **Turistas Amantes del camping:** son aquellas personas que le agrada pernotar al aire libre, bajo una tienda de campaña sin que se ofrezca un servicio complementario de un hotel.

- 2) **Vendedores Ambulantes:** en esta clase encontramos a los vendedores que transcurren por la playa, debido a que las personas adquieren alimentos, también existen varios establecimiento de comida.

- 3) **Grupo de personas que llevan su comida:** Esto se da por el limitado presupuesto para consumir en destino, también se ve en aquellas personas que por costumbre adoptan este mecanismo, podemos mencionar un grado de desconfianza en la preparación de alimentos.

2.9.5 OFERTA TURÍSTICA

Actualmente el Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, pone a disposición de los turistas una infraestructura en alojamiento de 16 hospederías comunitarias las cuales se detallan a continuación:

CUADRO N° 10 INVENTARIO DE ALOJAMIENTO

ESTABLECIMIENTO		CAPACIDAD	DESCRIPCIÓN	DIRECCIÓN
1	Casa Surf “Lolita”	2	Habitaciones con litera, televisor, ventilador y un baño	Diagonal la facilidad Pesquera
2	“Hermanos Ramírez”	2	Habitaciones con litera, televisor, ventilador y un baño	Junto a la Hospedería “las Palmeras”
3	“Las Palmeras”	4	Habitación con litera cama matrimonial, un sofá, ventilador, televisor y un baño	Frente a la casa surf “sol y Mar”
4	“Caballito de Mar”	2	Habitaciones con litera, televisor, ventilador y un baño	Frente la casa surf “frente al mar”

5	“Virgen del Cisne”	2	Habitaciones con litera, televisor, velador, cuatro sillas, y un baño	Frente a la facilidad
6	“Oceanic”	2	Habitaciones con litera, televisor, ventilador y un baño	A lado de la casa surf “Caballito de Mar”
7	“Brisas del Mar”	2	Habitaciones con litera, televisor, una mesa, ventilador y un baño	Atrás de la hospedería “Virgen del cisne”
8	“Todos Vuelven”	4	Habitación con litera cama matrimonial, un sofá, ventilador, televisor y un baño	Frente a la iglesia Evangélica
9	“Sol y Mar”	2	Habitaciones con litera, televisor, ventilador y un baño	Frente a la hospedería “las Palmeras”
10	“Nallely”	2	Habitaciones con litera, televisor, ventilador y un baño	atrás de la hospedería “Virgen del cisne”
11	“ A orilla del mar”	2	Habitaciones con litera, televisor, ventilador y un baño	Junto a la hospedería “Virgen del Cisne”
12	“Lucero de Noche”	4	Habitación con litera cama matrimonial, un sofá, ventilador, televisor y un baño	A lado del Bar “Martin”
13	“Don Berna”	2	Habitaciones con litera, televisor, ventilador y un baño	Junto a la hospedería “Nazareth”
14	“Costa Mar”	4	Habitación con litera cama matrimonial, un sofá, ventilador, televisor y un baño	Atrás de la hospedería “A la orilla del Mar”
15	“Nazareth”	4	Habitación con litera cama matrimonial, un sofá, ventilador, televisor y un baño	Junto a la casa surf “Don Berna”
16	“Vista al Mar”	2	Habitaciones con litera, televisor, ventilador y un baño	Frente a la casa surf “Caballito de mar”

Fuente: Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”

Elaborado por: Yessica Perero V.

Según el inventario realizado se establece que la capacidad de las hospederías comunitaria que oferta el comité es de 42 personas. El precio de hospedaje es de \$7 por personas este precio no incluye servicios de alimentación.

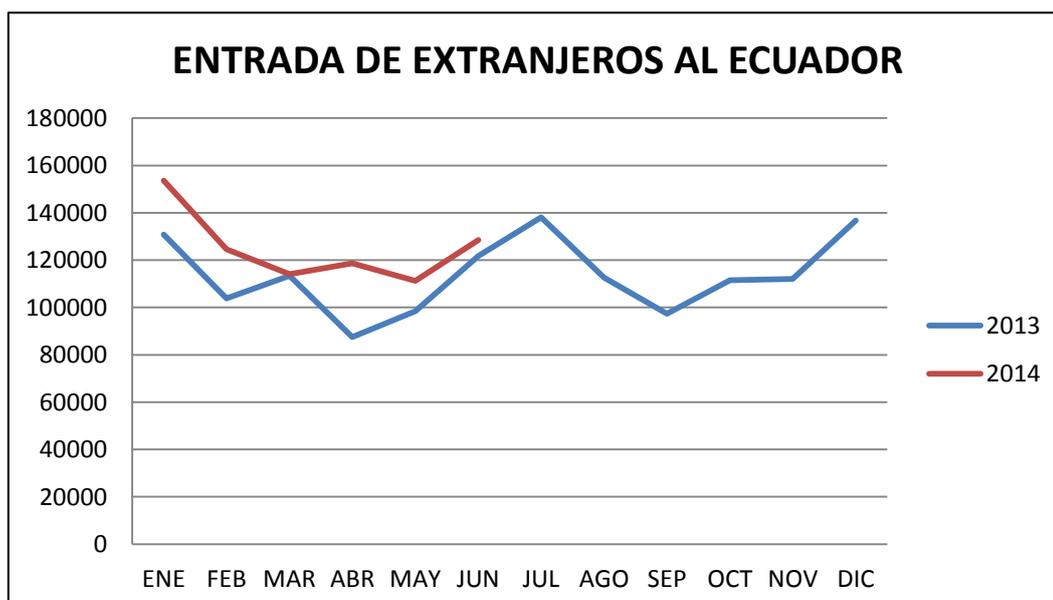
2.9.6 COMPRADORES (TURISTAS)

La industria turística aporta de manera eficiente en el desarrollo económico del país tal es el caso que los 1.038,7 millones de dólares que el Ecuador recibió durante el año 2012 y los 1.251,3 millones para el 2013 lo han ubicado en una cuarta posición económica después de productos como el banano, plátano y camarón, según el registro del ingreso de divisas por exportación de productos principales del Ecuador. Datos tomados del Ministerio de Turismo.

Estadística de Turismo en el Ecuador

El siguiente gráfico se proyecta el crecimiento turístico del país, reflejado en el 6% de incremento en relación a los ingresos de turistas registrados en mayo de 2013, en lo que va de este año 2014 desde los meses de enero-junio se alcanza el 14% de crecimiento relacionando el mismo período del año 2013.

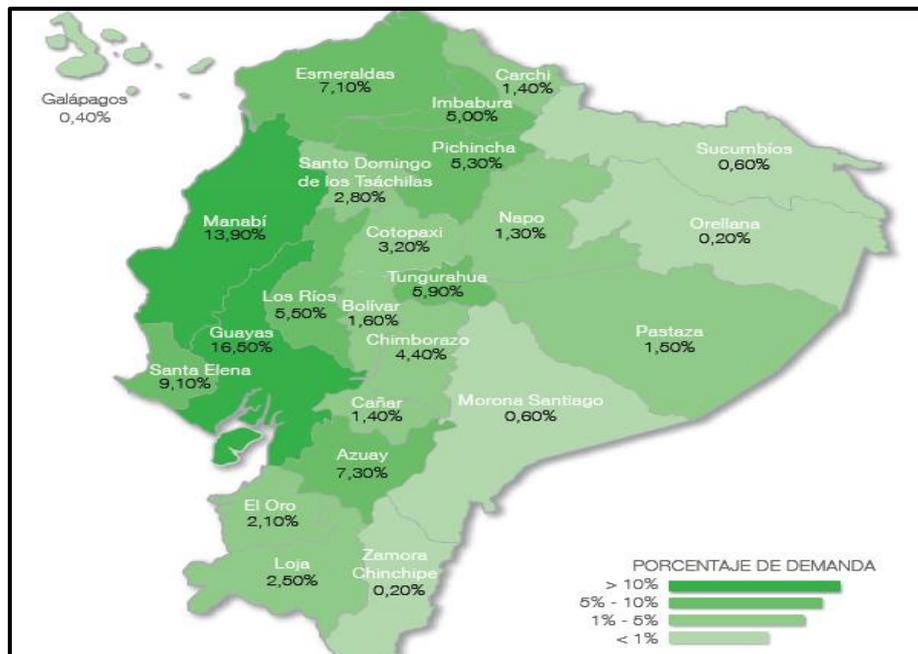
**GRÁFICO N° 10 ENTRADA DE EXTRANJEROS AL ECUADOR
PERÍODO 2013 – 2014**



Fuente: Anuario de Entradas y salidas Internacionales, INEC
Información provincial 2014, Dirección Nacional de Migración

Según datos extraídos del barómetro de turismo volumen N° 1 publicado en el 2011 se estima que la tasa anual de crecimiento del turismo interno sea del 2% para este año 2012 se pronostica aproximadamente 11.000.000 viajes. Tomando como referencia estos datos se estima que para el año 2014 se proyecte una demanda interna de 11'673.288. A continuación se expresan porcentajes de la concentración de la demanda nacional. Datos extraídos del Ministerio de Turismo año 2011.

GRÁFICO N° 11 PORCENTAJE DE DEMANDA NACIONAL



Fuente: Ministerio de Turismo, 2011

Según los porcentajes las ciudades más visitadas por los turistas durante el año 2011 fueron: Guayaquil con (8,1%), Quito con un (6.1), General Villamil Playas con un (3.5), Santa Elena (3,4) y Atacames con (3.4). Tomando como referencia estos datos se proyecta una demanda de 396.892 turistas que se despliegan a General Villamil Playas. De esta cifra se estima que un 1.2% de la demanda se despliega a Puerto Engabao dando una proyección de 4.762.704 datos corroborados por el Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario quienes estiman una proyección de 3000 turista.

Para el desarrollo de la siguiente investigación se empleó la muestra aleatoria simple, estableciendo una población de 150 turistas potenciales ver (Cuadro N° 7). A continuación se detalla los resultados de las preguntas.

1.- ¿Con qué frecuencia visita Puerto Engabao?

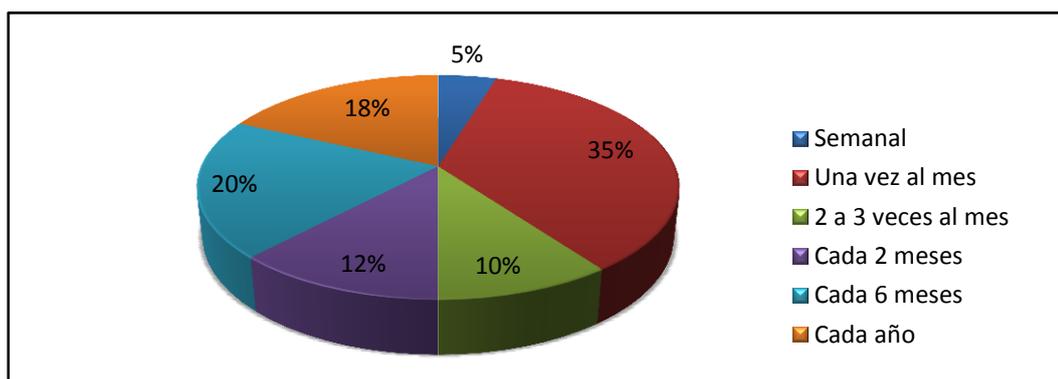
CUADRO N° 11 Frecuencia de Visita

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Semanal	7	5%
	Una vez al mes	53	35%
	2 a 3 veces al mes	15	10%
	Cada 2 meses	18	12%
	Cada 6 meses	30	20%
	Cada año	27	18%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Turista que visitan “Puerto Engabao”, 2014

Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 12 Frecuencia de Visita



Fuente: Turista que visitan “Puerto Engabao”, 2014

Elaborado por: Yessica Perero

Los resultados de la encuesta indican que la frecuencia de las visitas a Puerto Engabao por los turistas se centran en mayor proporción una vez al mes, también se estima con una representación mayor un periodo de visita de 2 a 3 veces al mes. Estos datos importantes en la estimación de la demanda.

2.- Número de Personas que lo acompañan

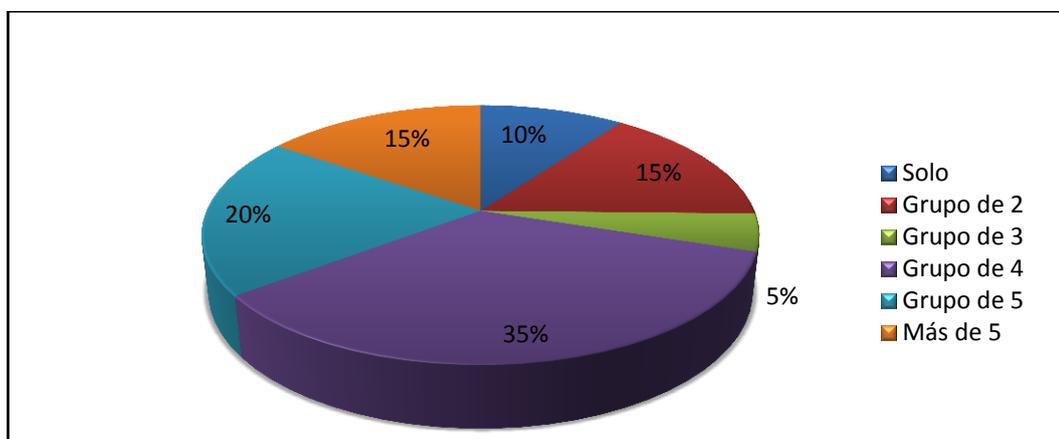
CUADRO N° 12 Número de acompañante

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Solo	15	10%
	Grupo de 2	23	15%
	Grupo de 3	7	5%
	Grupo de 4	52	35%
	Grupo de 5	30	20%
	Más de 5	23	15%
	TOTAL		150

Fuente: Turista que visitan "Puerto Engabao", 2014

Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 13 Número de acompañante



Fuente: Turista que visitan "Puerto Engabao", 2014

Elaborado por: Yessica Perero

Con respecto al grupo de personas que se trasladan a Puerto Engabao acompañando los turista, se manifestó que la mayoría lo hace en grupo de 5 personas indicando con esto que las personas que se despliegan a este sector lo realiza en familia, en una proporción menor nos indicaron que vienen en grupo de 2 personas, estas son las parejas. Estos aspectos son importantes a la hora de tomar decisiones.

3.- ¿Cuáles son los factores principales que le motivan a visitar Puerto Engabao”?

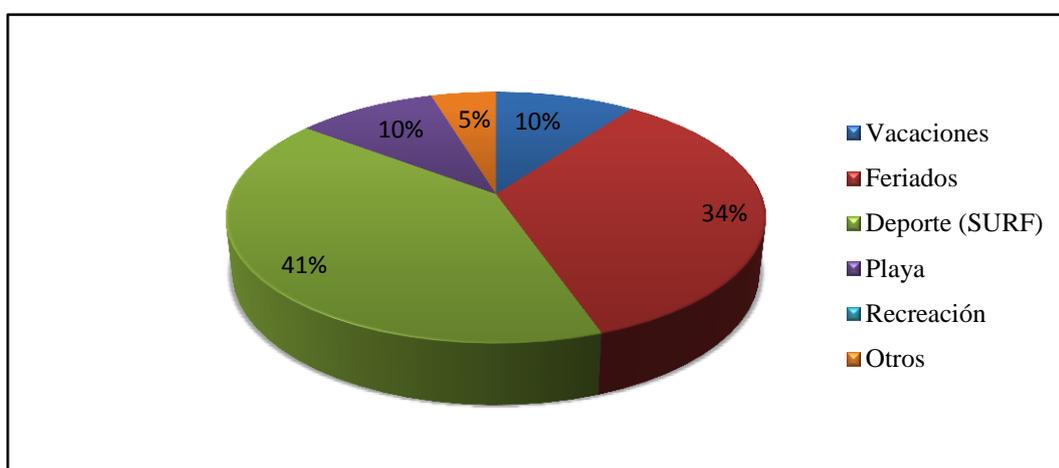
CUADRO N° 13 Motivo de visita

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Vacaciones	15	10%
	Feridos	52	34%
	Deporte (SURF)	61	41%
	Playa	15	10%
	Recreación		
	Otros	7	5%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Turista que visitan “Puerto Engabao”, 2014

Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 14 Motivo de visita



Fuente: Turista que visitan “Puerto Engabao”, 2014

Elaborado por: Yessica Perero

Entre los factores de motivación a esta playa encontramos que la primera atracción es la práctica del surf debido a que en este sector se puede efectuar este deporte, seguido de la opción del feriado que es donde se aprovecha para desplegarse a las playas.

4.- ¿Qué es lo más atractivo de Puerto Engabao?

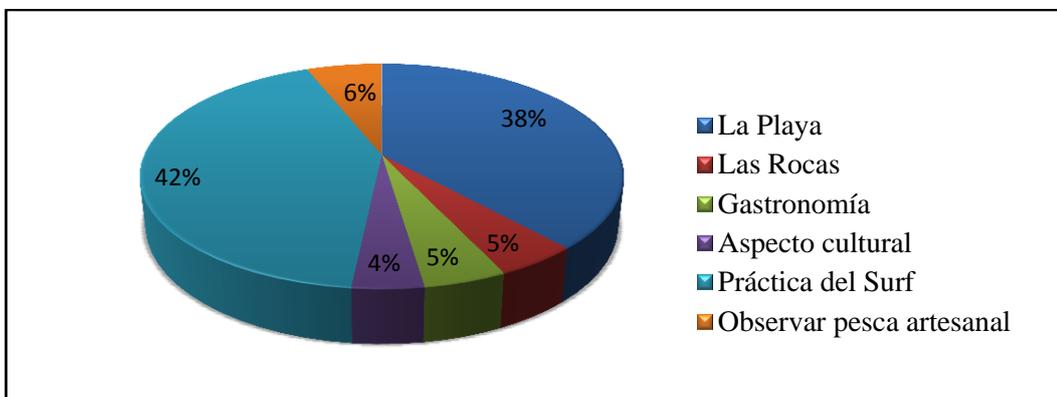
CUADRO N° 14 Atractivos de Puerto Engabao

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	La Playa	57	38%
	Las Rocas	7	5%
	Gastronomía	7	5%
	Aspecto cultural	6	4%
	Práctica del Surf	63	42%
	Observar pesca artesanal	10	6%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Turista que visitan “Puerto Engabao”

Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 15 Atractivos de Puerto Engabao



Fuente: Turista que visitan “Puerto Engabao”

Elaborado por: Yessica Perero

Entre las principales atracciones que los turistas encuentran en Puerto Engabao encontramos como motivo principal de la visita a la práctica del surf, seguido de la playa, cabe mencionar que no existen servicios complementarios en este sector que atraigan nuevos turistas. Esto nos indica que las fortalezas del sector se encuentran en las olas aptas para la práctica del surf. Por lo que se debe elaborar acciones considerando este aspecto.

5.- ¿Cómo califica el servicio de alimentación en Puerto Engabao?

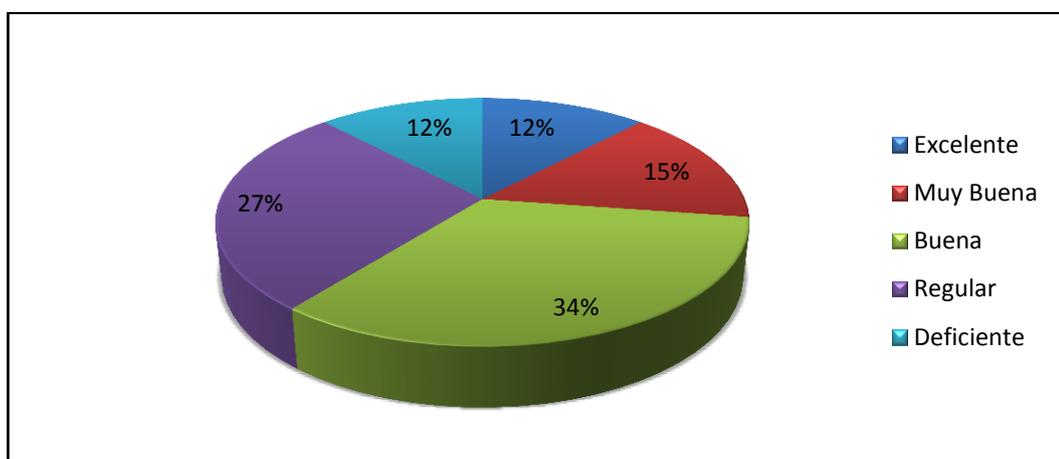
CUADRO N° 15 Calidad del servicio de alimentación

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Excelente	18	12%
	Muy Buena	22	15%
	Buena	50	34%
	Regular	41	27%
	Deficiente	18	12%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Turista que visitan "Puerto Engabao"

Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 16 Calidad del servicio de alimentación



Fuente: Turista que visitan "Puerto Engabao"

Elaborado por: Yessica Perero

En cuanto al servicio de alimentación que se oferta en Puerto Engabao se expresa que la mayoría de los encuestados manifiesta que estos servicios son bueno lo que genera cierta ventaja y fortalece que se tiene en este aspecto, cabe mencionar que hubo un porcentaje que manifestó que el servicio es regular lo que indica que se debe considerar aspectos a mejorar en cuanto a la alimentación con el propósito de proponer mejoras

6.- ¿Cuál es su nivel de Ingreso Mensual?

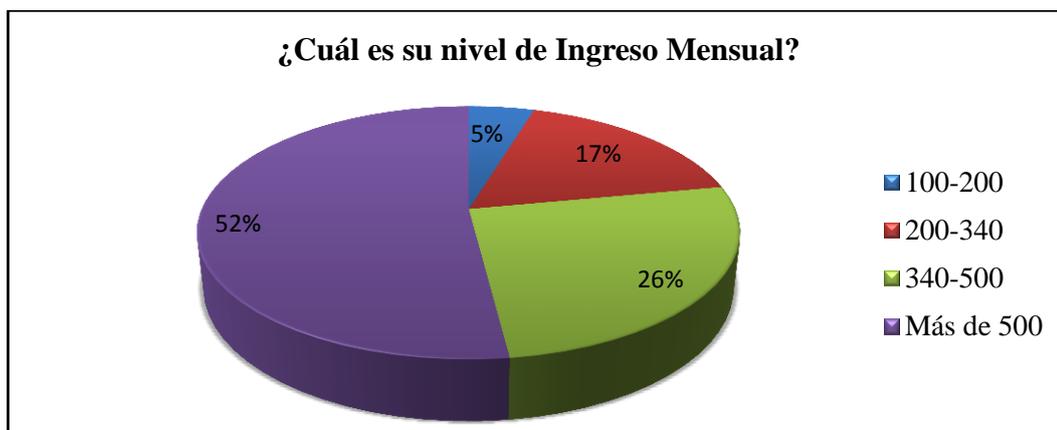
CUADRO N° 16 Nivel de liderazgo

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	100-200	7	5%
	200-340	26	17%
	340-500	39	26%
	Más de 500	78	52%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Turista que visitan "Puerto Engabao"

Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 17 Nivel de ingreso



Fuente: Turista que visitan "Puerto Engabao"

Elaborado por: Yessica Perero

Los resultados indican que la mayor parte de la población encuestada tiene un ingreso superior a \$500, seguido de un porcentaje considerado que indica que su nivel de ingreso se encuentra entre el 340 y \$500, es decir que existe capacidad de pago debido a que gran parte de los clientes indicaron tener un adecuado ingreso económico. Lo que demuestra la capacidad de consumo que tiene este sector, especialmente en actividades relacionadas a la práctica del deporte que más llama la atención, el surf.

7.- ¿Qué servicios le gustaría que se le ofrezca?

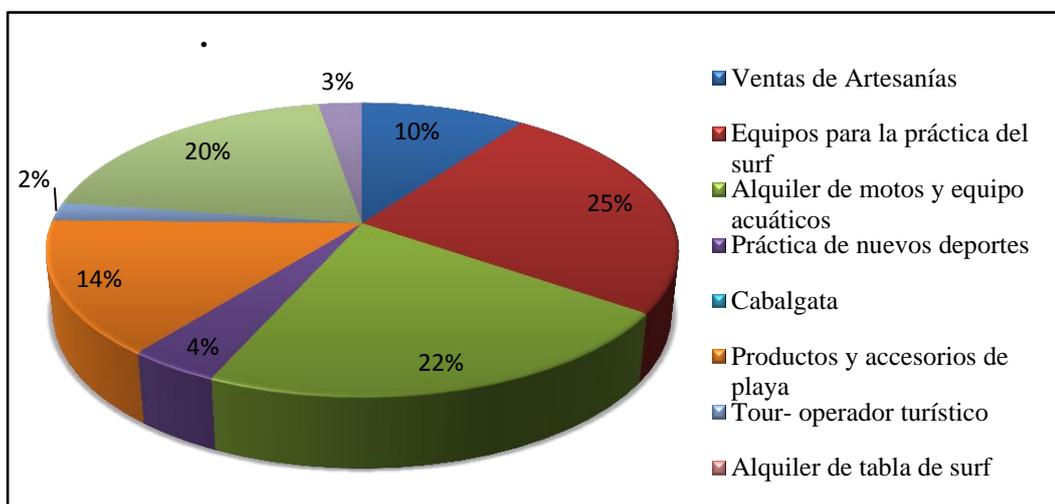
CUADRO N° 17 Servicios

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Ventas de Artesanías	15	10%
	Equipos para la práctica del surf	37	25%
	Alquiler de motos y equipo acuáticos	33	22%
	Práctica de nuevos deportes	6	4%
	Cabalgata		
	Productos y accesorios de playa	22	14%
	Tour- operador turístico	3	2%
	Alquiler de tabla de surf		
	Escuela de surf	30	20%
	Otros		
	TOTAL		150

Fuente: Turista que visitan "Puerto Engabao"

Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 18 Servicios



Fuente: Turista que visitan "Puerto Engabao"

Elaborado por: Yessica Perero

Entre los servicios complementarios que los turistas prefieren están los relacionados con actividades de deporte de playa, la encuesta demuestra que los visitantes manifiestan le gustaría que se ofreciera equipos para la práctica del surf así como aquellos servicios relacionados a este deporte.

8.- ¿Ha escuchado hablar de las hospederías comunitarias que existen en Puerto Engabao”?

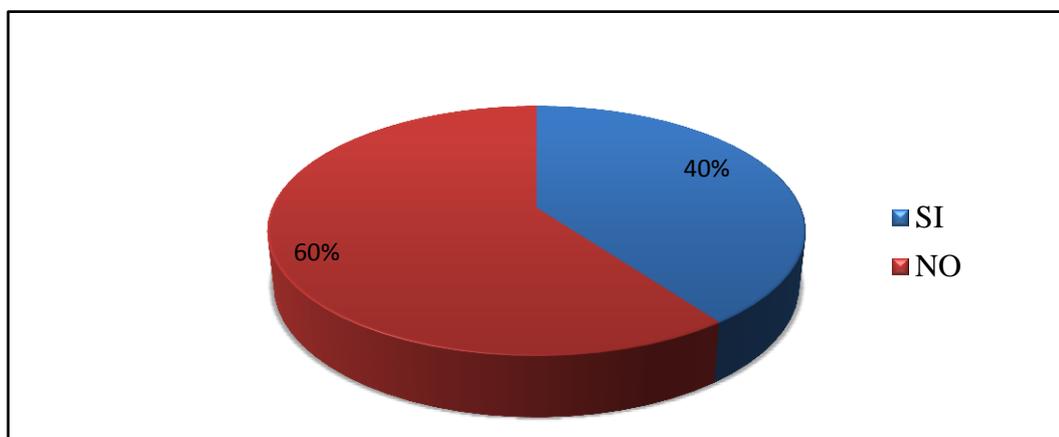
CUADRO N° 18 Hospederías comunitarias

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	SI	67	40%
	NO	83	60%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Turista que visitan “Puerto Engabao”

Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 19 Hospederías comunitarias



Fuente: Turista que visitan “Puerto Engabao”

Elaborado por: Yessica Perero

Esta pregunta tiene como objetivo determinar si existe conocimiento por parte de los turistas de la existencia de las hospederías comunitarias. Los resultados de la encuesta demostraron que la mayoría de los turistas potenciales encuestados no conocen el concepto de hospedería comunitario como una forma de alojamiento. Esto está demostrado por la encuesta donde la mayor parte indica que no conoce el servicio de hospedaje, y en mejor escala se afirmó que sí.

9.- ¿Le agradaría pernotar en alguna de ellas?

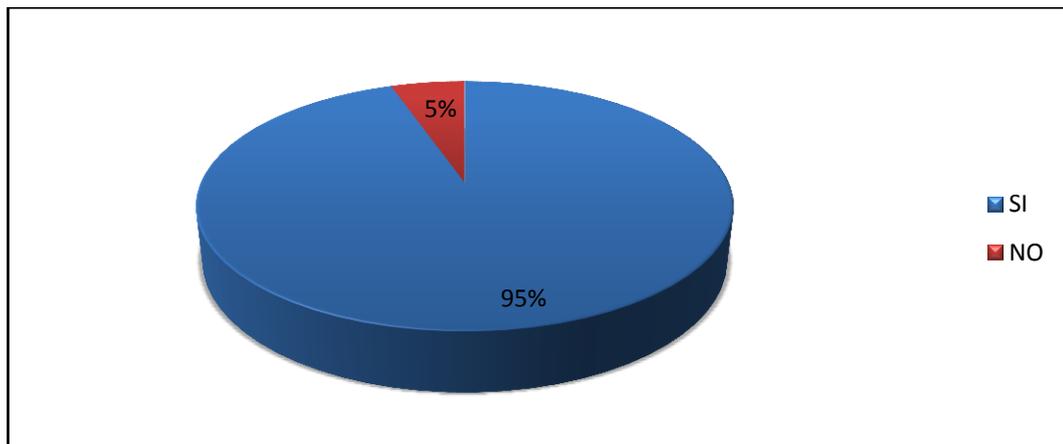
CUADRO N° 19 Hospedaje

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	SI	142	20%
	NO	8	80%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Turista que visitan "Puerto Engabao", 2014

Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 20 Hospedaje



Fuente: Turista que visitan "Puerto Engabao", 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

Entre los resultados de la encuesta para determinar la aceptación del servicio de hospederías comunitarias se proyecta que la gran mayoría de la población encuestada está de acuerdo en prestar los servicios de alojamiento que oferta la organización actualmente, solo un menor porcentaje indico no estar de acuerdo, esto demuestra y evidencia la aceptación de las hospederías comunitarias especialmente para los amantes de la práctica del surf, que son los que más solicitarían los servicios de alojamiento debido a los campeonatos.

10.- ¿Cuánto está en capacidad de pagar por el servicio de alojamiento?

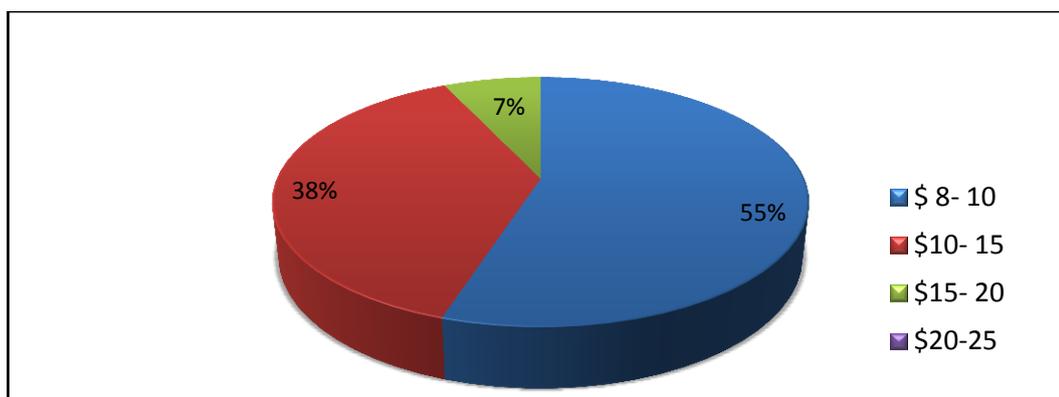
CUADRO N° 20 Capacidad de pago

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	\$ 8- 10	82	55%
	\$10- 15	57	38%
	\$15- 20	11	7%
	\$20-25		
	TOTAL	150	100%

Fuente: Turista que visitan "Puerto Engabao", 2014

Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 21 Capacidad de pago



Fuente: Turista que visitan "Puerto Engabao", 2014

Elaborado por: Yessica Perero

Esta pregunta fue realizada con el objetivo de determinar la capacidad de pago de los turistas cancelarían por el servicio de alojamiento. Como se observa en el gráfico la mayor representación se direcciona que los encuestados cancelarían entre \$8 y \$10 por el servicio, en menor porcentaje pero considerable estableció que cancelaría entre \$10 y \$15. Es decir los precios de hospedaje oscilan entre estos parámetros, los mismos que serán considerados e importantes en las estrategias que se implementen.

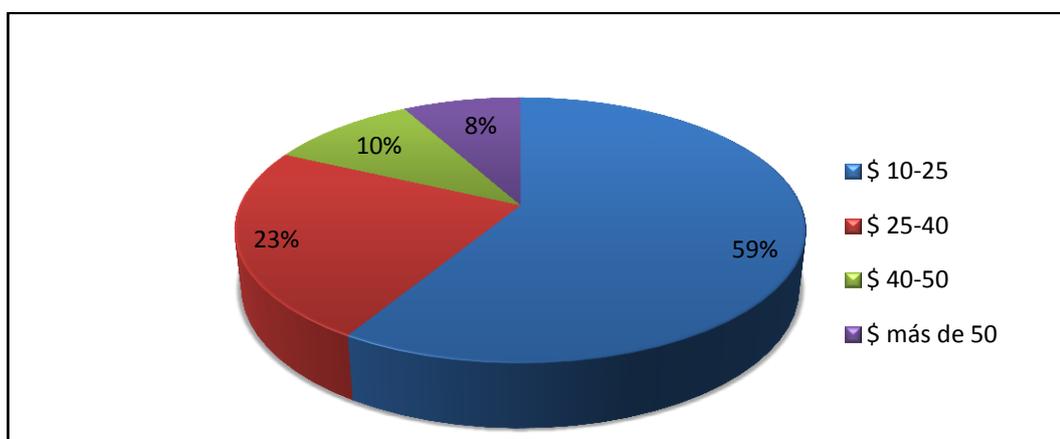
11.- ¿Cuánto está dispuesto a gastar en alimentación?

CUADRO N° 21 Gasto de alimentación

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
11	\$ 10-25	88	59%
	\$ 25-40	35	23%
	\$ 40-50	15	10%
	\$ más de 50	12	8%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Turista que visitan “Puerto Engabao”, 2014
Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 22 Gasto de alimentación



Fuente: Turista que visitan “Puerto Engabao”, 2014
Elaborado por: Yessica Perero

Entre el presupuesto para gastos en alimentación se proyecta según la encuesta que la mayor parte de los clientes está dispuesto a gastar entre \$10- \$25, seguido de un porcentaje considerable que se inclina por \$25 a \$40 y el restante entre más de \$50. Estos nos permitirán tener una referencia sobre las percepciones de precios y gastos que los turistas están dispuestos a cancelar por los servicios de alimentación, en cuestión de alimentos que oferte el comité “Puerto Engabao”.

12.- ¿Cuánto está dispuesto a gastar en actividades complementarias?

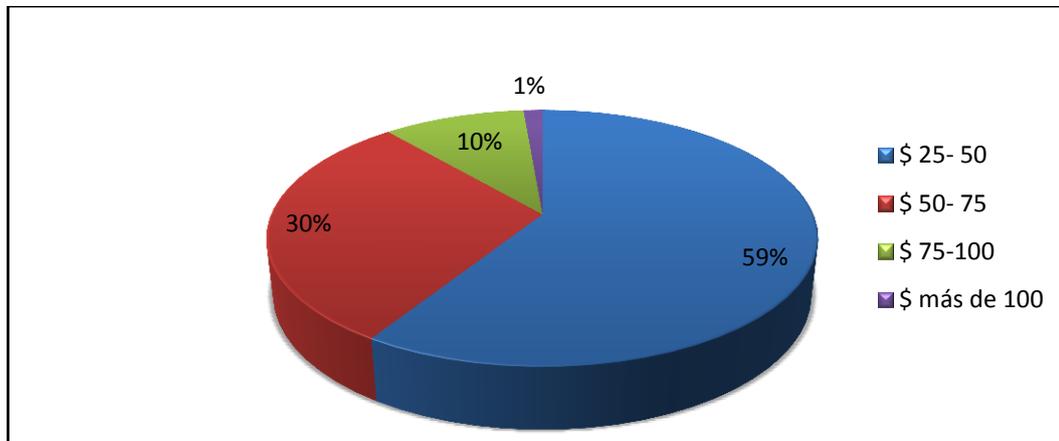
CUADRO N° 22 Gasto de servicios complementarios

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
12	\$ 25- 50	89	59%
	\$ 50- 75	45	30%
	\$ 75-100	15	10%
	\$ más de 100	1	1%
	TOTAL	150	100%

Fuente: Turista que visitan “Puerto Engabao”, 2014

Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 23 Gasto de servicios complementarios



Fuente: Turista que visitan “Puerto Engabao”, 2014

Elaborado por: Yessica Perero V.

Este enunciado tiene como objetivo determinar cuál es la capacidad que los turistas desearían y están dispuestos a gastar en actividades complementarias a realizar en Puerto Engabao. Los resultados demuestran que los encuestados gastarían entre \$25 a \$50 un porcentaje menor manifestó que gastaría entre \$50 a \$75

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, se puede determinar que las expectativas sobre la adquisición del servicio es factible el 95% de la población encuestada solicitaría el servicios de alojamiento, la mayoría de los visitantes se despliega a este lugar en grupos de 4 personas, es decir en grupo familiar esto nos da una proyección de 380 turista los cuales se despliegan a este sector cada mes. Pero esta proyección puede aumentar o disminuir de acuerdo a la temporada.

En cuanto a los niveles de ingreso el 78% indica tener un adecuado ingreso económico. Lo que demuestra la capacidad de consumo en actividades relacionadas a la práctica del deporte que más llama la atención, el surf. Entre las actividades complementarias están aquellas relacionadas a equipos acuáticos y la práctica del surf así como accesorios de playa.

En cuanto al tiempo de estadía se estima que los turistas que solicitan el servicio entre 2 a 3 días ver (gráfico N°39). Tomando como referencias estos datos estimamos la demanda. Cabe mencionar que en el ámbito turístico existe dos temporadas: **Temporada alta:** Enero – abril **Temporada Baja:** mayo - diciembre. En temporada baja las hospederías estarán requeridas los fines de semana.

CUADRO N° 23 PROYECCIÓN DE DEMANDA

MESES	DÍAS/MES	CAPACIDAD	DEMANDA MES	PRECIO	INGRESOS
Enero	25	42	1050	10	\$10,500.00
Febrero	25	42	1050	10	\$10,500.00
Marzo	24	42	1008	10	\$10,080.00
Abril	24	42	1008	10	\$10,080.00
Mayo	14	42	588	7	\$4,116.00
Junio	12	42	504	7	\$3,528.00
Julio	12	42	504	7	\$3,528.00
Agosto	12	42	504	7	\$3,528.00
Septiembre	14	42	588	7	\$4,116.00
Octubre	12	42	504	7	\$3,528.00
Noviembre	12	42	504	7	\$3,528.00
Diciembre	12	42	504	7	\$3,528.00
TOTAL					\$70,560.00

Fuente: Investigación de Campo, 2014

Elaborado por: Yessica Perero

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez determinado los instrumentos para la realización y aplicación de las diferentes técnicas a utilizar en la recolección de información; así como la construcción del diálogo de sensibilización, el mismo que permitió la obtención de datos, se procedió a la aplicación de la entrevista.

En el actual trabajo de investigación se aplicaron 6 entrevistas dirigidas a la directiva del Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, las entrevistas se las emplean con el objetivo de conocer de forma más explícita los diversos criterios de las personas miembros del comité como entes o actores principales en la elaboración del plan estratégico.

De manera que se determinan que los diversos criterios ayudaran en la programación de los puntos clave del proceso administrativo, como la planeación y el control de las tareas para lograr una eficiente administración para lograr una perspectiva más visible sobre la organización.

El análisis de los resultados sirve para el conocimiento, facilidad de comprensión de la información a través de la tabulación de los instrumentos, en este caso la entrevista a través de este instrumento se corrobora y comprueba la hipótesis que presenta una propuesta de solución de las diversas problemática.

Con el apoyo de la Directiva del Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “**Puerto Engabao**” se pudo llevar a cabo la entrevista en donde se tuvo un contacto directo con los representantes, mediante esta técnica se conoció las diferentes falencias que tiene la organización así como puntos clave para proyectar líneas de acciones.

3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA

1.- ¿Cuáles son los antecedentes que influyeron en el desarrollo de la creación del comité de desarrollo y gestión de turismo comunitario “Puerto Engabao”?

Una de las principales razones por la cual se crea el comité, es crear una nueva fuente de ingreso de la que dependían los habitantes de este sector; como era la prestación de mano de obra a los pescadores de Engabao. A través de la obtención de una organización con personería jurídica se podrían alcanzar proyectos para este sector, aun considerando el potencial que tiene este sector a través del turismo creando de esta forma una infraestructura que cubra la necesidad latente de ese entonces que era la falta de sitios donde los turistas que visitan este lugar puedan pernotar y de esta forma puedan generar actividades comerciales constante para sus habitantes.

En este sector existía demanda pero no servicios que ofrecer. Una vez mejorada la infraestructura de las viviendas, capacitada la gente, limpias las playas, la situación actual cambiaría y el número de turistas se incrementaría porque nuestra comunidad estará en condiciones de ofrecerles un servicio y opciones para su cómoda estancia.

2.- ¿Cuáles son los alcances y limitaciones que ha tenido durante los últimos años el comité de desarrollo y gestión de turismo comunitario “Puerto Engabao”?

El comité participó en el concurso de proyectos Productivos del Sistema de Fondos Competitivos del Programa de Manejo de Recursos Costeros (PMRC), donde consiguió la asignación de fondos (\$ 50.000) para el desarrollo turístico. Los recursos se destinaron para mejorar la infraestructura de las hospederías, colocando piso de cerámica, tumbado, ventanales, hamacas, aire acondicionado.

También en la capacitación en medio ambiente, preparación en cómo atender al turismo, manipulación de alimentos, entre otros temas.

En cuanto a las limitaciones actualmente se podría mencionar la falta de capacidad en cuestión de infraestructura para abordar la demanda de turista que se está proyectando a este sector, así como la participación de todos los involucrados y la falta de promociones con diversas actividades que complementen a las hospederías para ganar reconocimiento y de esta forma la lealtad el cliente factor importante en el éxito organizacional.

¿3.- ¿Qué tipos de métodos emplean en la planificación y el control de las diferentes actividades?

En realidad no se emplean ningún método en cada actividad, estas se llevan a manera de establecerlas y crear o realizar acciones que nos lleven a conseguirlo, muchas veces no todas son ejecutadas por algún motivo.

De las personas entrevistadas el 50% manifestaron que no existe un debido control de las actividades, así como el determinar exactamente quienes son los representantes directos, no existe una participación activa en la toma de decisiones.

4.- ¿Qué entiende por el proceso de planificación estratégica?

Se lo relaciona con una serie de etapas que conllevan a un solo objetivo el establecer de manera adecuada en un tiempo y espacio indicado, mediante la asignación de recurso para la consecución de los objetivos planteados por la organización.

Cabe destacar o mencionar que no todos los entrevistados conocen de forma exacta los que implica el proceso de planificación estratégica por lo que existe

cierta falencia. Se podría empezar con la capacitación a cerca de los aspectos que implica tener estructurado un plan estratégico

5.- ¿Que opina de la importancia de esta herramienta y su aplicación en la mejora en el comité?

Cuando se emplea los conocimientos administrativos en una organización por más pequeña que esta sea siempre existen mejoras, el aporte de esta herramienta administrativa de seguro logrará que las actividades del comité sean más eficientes y por ende esta logren ser más competitivas.

Sería muy beneficioso que se determinara exactamente la misión y visión es decir las metas futuras de este de esta forma se tendría un parámetro exacto de cuál es el rumbo y que debemos hacer para llegar al éxito así como la asignación de recursos según lo que usted me acaba de profundizar en cuestión de conocimiento.

6.- ¿Cómo es la participación de los miembros involucrados en el desarrollo del sector puerto Engabao?

Normalmente las asambleas se realizan cada fin de mes con el objetivo de dar a conocer como es la evolución de los trabajos realizados, pero cuando se pide alguna opinión no existe una participación activa, se determina que deberían tomar nuevas acciones que busquen la mejora como la ejecución de nuevos proyectos, esto indica que no existe una comunicación efectiva entre la directiva y los socios esto imposibilita y afecta de manera negativa al desarrollo del sector.

En este aspecto podemos considerar que se deberían implementar nuevas estrategias con respecto a la mejora del rendimiento de los actores involucrados como los socios a través de la motivación e incentivos ya que este factor influye directamente en el rendimiento es fundamental para el éxito empresarial, entre otros temas en cuestión.

7.- ¿Qué tipos de estrategias emplean actualmente en el servicio de hospederías?

Para lograr lo que en primera instancia se determinó como objetivo del comité: promocionar el potencial turístico de este sector a través de la creación de hospederías comunitarias, pero para lograr que este sector fuera conocido se buscó el apoyo de varias instituciones como la prefectura y participación del comité en charlas siendo considerado como una de las cinco rutas la “ruta del pescador”

Una de las estrategias que se complementarían para el servicio de hospederías es realizar actividades que se relacionen con actividades turístico que se adhieran a los turista que normalmente los visitan de esta manera se presentaría nuevas alternativas que gustaría y diferenciarían esta actividad. En este parámetro se hace énfasis al establecimiento de nuevas estrategias del servicio como factor generador de Competitividad. Se plantean estrategias de diferenciación, otro de costos, como para las de crecimiento, los entrevistados nos supieron expresar que se deberían aplicar estas estrategias.

8. ¿Piensan que son adecuadas las políticas que actualmente rigen en la organización?

No, siempre hay algo que mejorar así que si se quiere lograr que las actividades del comité sean más eficientes y de esta forma se logre el desarrollo se deberían establecer ciertos parámetros en cuestiones de horarios, participación, responsable de las actividades entre otros parámetros que logren un mayor resultado de las actividades. Todos los encuestados manifestaron que deberían emplear nuevas tácticas con respecto a las políticas que rigen el comité. Entre las políticas más mencionadas por los encuestados a considerar en su implementación política de servicio, política comercial, política financiera. Las Políticas nos ayudaran en la consecución de los objetivos.

9.- ¿Cuáles son las actuales necesidades que enfrenta el comité actualmente?

Entre este parámetro encontramos que a pesar de que puerto Engabao se ha convertido en un destino turístico una de las necesidades que afronta el sector es la infraestructura de la carretera; sin embargo nos manifestaron que hay que mejorar lo que ya está establecido y cumplir con mayor expectativa hacia la ciudadanía promoviendo proyectos como el plan de los desechos sólidos e incentivando a la cultura y el reciclaje así se establecerá mejor el aseo y la recolección de basura.

10.- ¿Qué tipos de programas o proyectos tienen actualmente?

En este momento se está pensando en aumentar la capacidades de las hospederías este es un proyecto que consiste en reunir nuevos beneficiados es decir involucrar a nuevos habitantes del sector para que se han parte del beneficios. También se busca acceder a financiamiento por los propios socios para incrementar nuevas habitaciones en las ya existente con el objetivo de tener mayor capacidad de la demanda turística que actualmente está en pleno crecimiento. Con este proyecto se busca obtener mayores ingresos así como satisfacer las necesidades actuales del turista

11.- ¿Estaría dispuesto a participar en reuniones para diseñar un plan estratégico para el comité que le permita establecer lineamiento a seguir?

La propuesta de un plan estratégico que me permite partir de un diagnóstico que indique e identifique cada parámetro necesario para de allí proyectar nuestras metas de seguro aportara al desarrollo de sector.

Los entrevistados estuvieron de acuerdo en la participación para el diseño de del Plan estratégico, estos nos indica la aceptación del trabajo, principalmente por los entes primordiales como es la directiva.

3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Gracias al apoyo incondicional de la comunidad y de los socios se pudo llevar a cabo el estudio investigativo en donde se logró detectar numerosas necesidades que afecta al desarrollo del comité de Desarrollo y Gestión para el turismo Comunitario, tal vez esto se da debido a que no existen personas preparadas o líderes que tengan la capacidad suficiente para gestionar las obras a las instituciones pertinentes como las entidades públicas de esta manera se puede conseguir proyectos que mejoren la eficiencia y competitividad.

También se detectó que la Directiva no cuentan con un conocimiento avanzado para realizar planificación de las diferentes actividades que el comité tiene que realizar en su período, están dispuesto a participar en las reuniones para diseñar objetivos y metas alcanzables, políticas, reglas, procedimientos, alianzas, convenios, proyectos, entre otras, que hace falta para que este sector pueda desarrollarse en todo su campo.

Por lo consiguiente tenemos que la mayoría de los comuneros están de acuerdo que se diseñe un documento como el Plan Estratégico, que permita recoger las diferentes necesidades que tiene, en donde este sea la herramienta primordial que conduzca a una buena gestión administrativa para conseguir beneficio para toda la colectividad.

Para la realización de la encuesta se procedió a realizarla con una muestra de 234 personas entre socios, clientes, habitantes, de manera ordenada se colocó todos los ítems que representan a las preguntas efectuadas a los encuestados y su respectivas respuestas codificadas. Se puede observar el total respuestas en cada una de las alternativas emitidas por los encuestados, los cuales permitieron realizar los cuadros y los gráficos estadísticos en los que claramente se logró realizar los análisis respectivos de cada pregunta e interpretación de la información

3.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

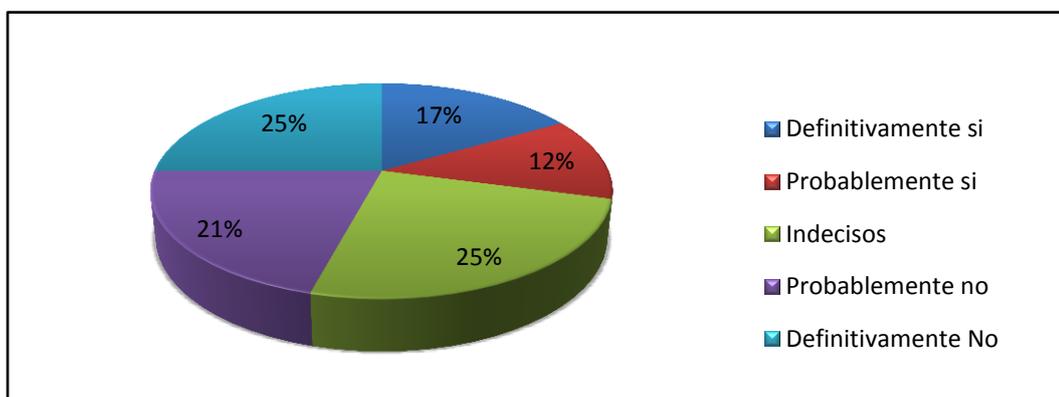
1. ¿Cree Usted que la directiva tiene el conocimiento necesario para desarrollar la planificación de las actividades de la organización?

CUADRO N° 24 Planificación en las metas

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Definitivamente si	4	17%
	Probablemente si	3	12%
	Indecisos	6	25%
	Probablemente no	5	21%
	Definitivamente No	7	25%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Socios del Comité de desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”
Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 24 Planificación en las metas



Fuente: Socios del Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”
Elaborado por: Yessica Perero

Los resultados con respecto al nivel de conocimiento y capacidad de la directiva en la consecución de los objetivos. Determinan que la mayoría de los encuestados reflejan estar indecisos y aportando a esto un porcentaje mayor dice estar muy desacuerdo, de esta forma podemos corroborar la deficiencia y falta de motivación para lograr un excelente desempeño.

2.- ¿Piensa usted, que los directivos deben efectuar reuniones periódicamente para conocer los diferentes problemas?

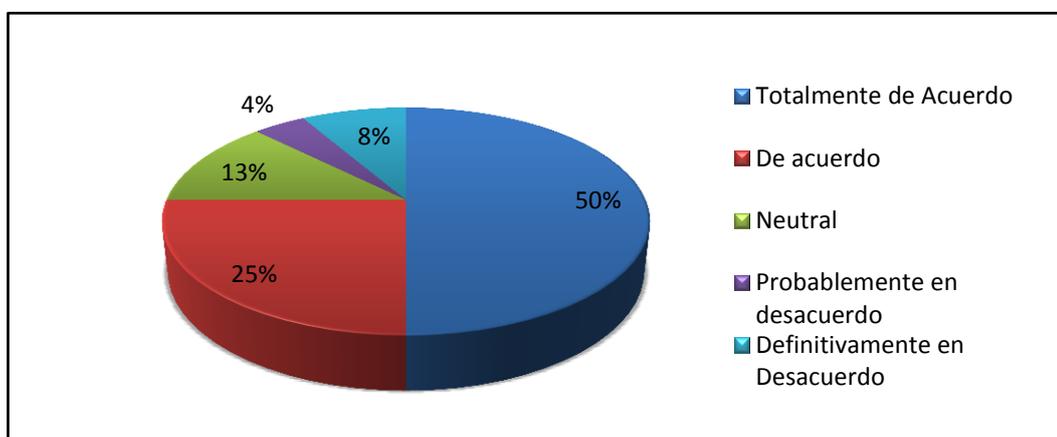
CUADRO N° 25 Reuniones de trabajo

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Totalmente de Acuerdo	12	50%
	De acuerdo	6	25%
	Neutral	3	13%
	Probablemente en desacuerdo	1	4%
	Definitivamente en Desacuerdo	2	8%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero

GRÁFICO N° 25 Reuniones de trabajo



Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero

El mayor porcentaje de los encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo en asistir a las reuniones donde se dé a conocer la situación del comité y participar en el aporte de ideas para la resolución de problemas por lo que demuestra poco interés en establecer reuniones para determinar los problemas, demostrando que existe debilidad en el liderazgo y falta de participación.

3.- ¿Conoce cuál es la actividad así como las políticas, objetivos y metas del Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao”?

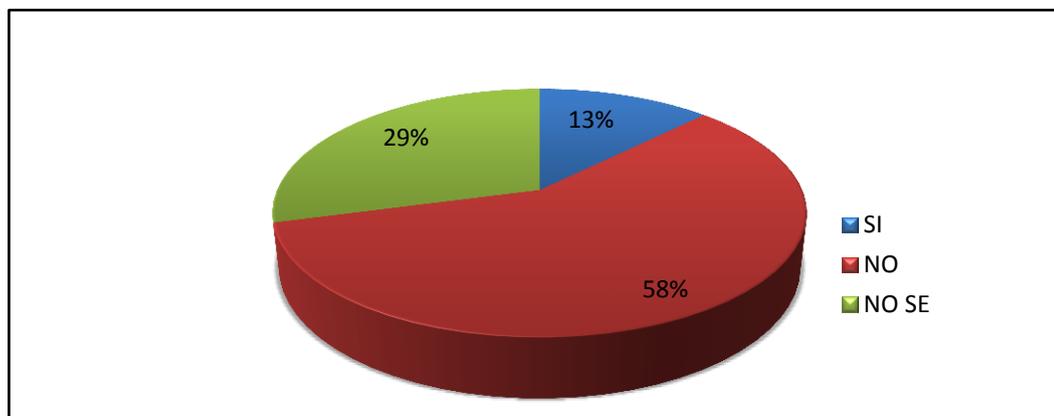
CUADRO N° 26 Conocimiento de la misión y visión

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	SI	3	13%
	No	14	58%
	No se	7	29%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario “Puerto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 26 Conocimiento de la misión y visión



Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario “Puerto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

Con respecto al conocimiento sobre la actividad que realiza la organización, la mayoría de los socios no conoce específicamente cual es la actividad a la que se dedican, esto demuestra que no han especificados los lineamiento de la organización y la falta de empoderamiento por parte de los involucrados, no saben exactamente cuáles son estos aspectos y la importancia de establecer la misión y visión de la organización como medio en la consecución de las metas.

4.- ¿Cree Usted que el nivel de liderazgo por parte de la directiva es eficiente?

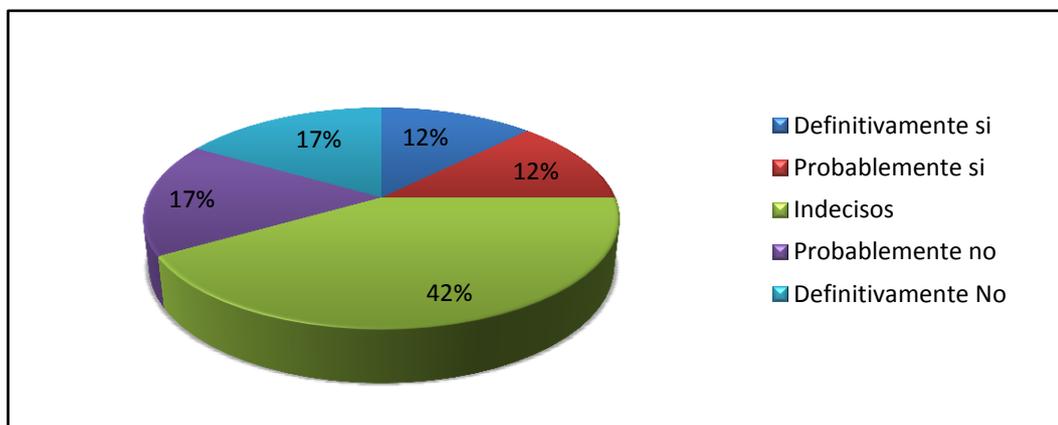
CUADRO N° 27 Nivel de liderazgo de la directiva

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Definitivamente si	3	12%
	Probablemente si	3	12%
	Indecisos	10	42%
	Probablemente no	4	17%
	Definitivamente No	4	17%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 27 Nivel de liderazgo de la directiva



Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

Con respecto al liderazgo como factor principal en la toma de decisiones se demuestra que no existe liderazgo como se muestra en el gráfico donde la mayor parte están indecisos lo que corrobora que la directiva tiene ciertas falencias, en un menor porcentaje se manifestó que definitivamente si cree en el interés de la directiva hacia la mejora de la organización.

5.- ¿Cree que se están ejecutando los planes en el tiempo establecido y con la utilización de los recursos necesarios?

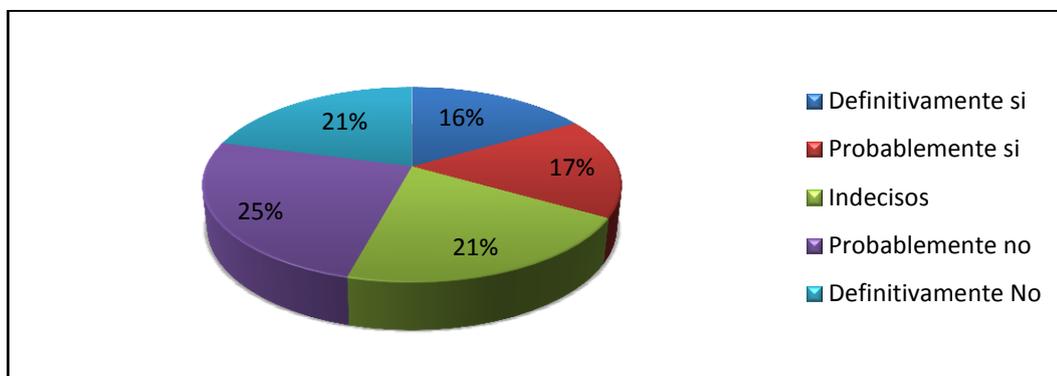
CUADRO N° 28 Ejecución de planes y recursos

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Definitivamente si	4	16%
	Probablemente si	4	17%
	Indecisos	5	21%
	Probablemente no	6	25%
	Definitivamente No	5	21%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 28 Ejecución de planes y recursos



Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

El análisis de esta interrogante demuestra que entre los aspectos establecidos por los encuestados con respecto a la ejecución de planes la mayoría manifestó que están indecisos. En conclusión se demuestra que los pocos objetivos que logran establecer no se alcanzan en el tiempo indicado. Además la utilización de los recursos por parte de los socios no es eficiente ya que no se contribuye para la consecución de recursos que mejoren la gestión y determinen acciones concretas para contribuir en la gestión del Comité.

6.- ¿Considera importante el establecimiento de directrices en el Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo comunitario “Puerto Engabao”?

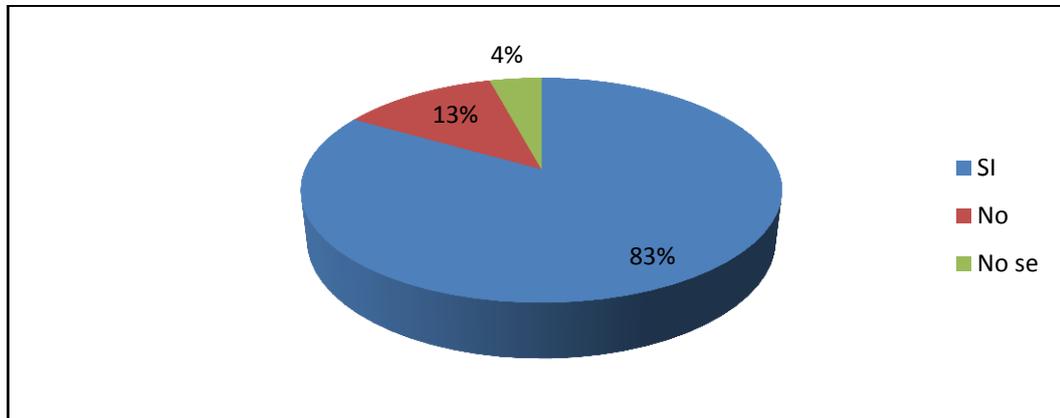
CUADRO N° 29 Establecimiento de directrices

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	SI	20	83%
	No	3	13%
	No se	1	4%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario “Puerto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 29 Establecimiento de directrices



Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario “Puerto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

En cuanto al establecimiento de directrices la mayor parte indicó que sí. Esta pregunta demuestra que el establecimiento de lineamiento que oriente la toma, a través de las cuales se determinen objetivos y elementos que mejoren la eficiencia administrativa son indispensable, determinando de esta manera la razón de ser de la organización y lograr se sienta parte de esta adquiera un mayor compromiso en la participación de las decisiones.

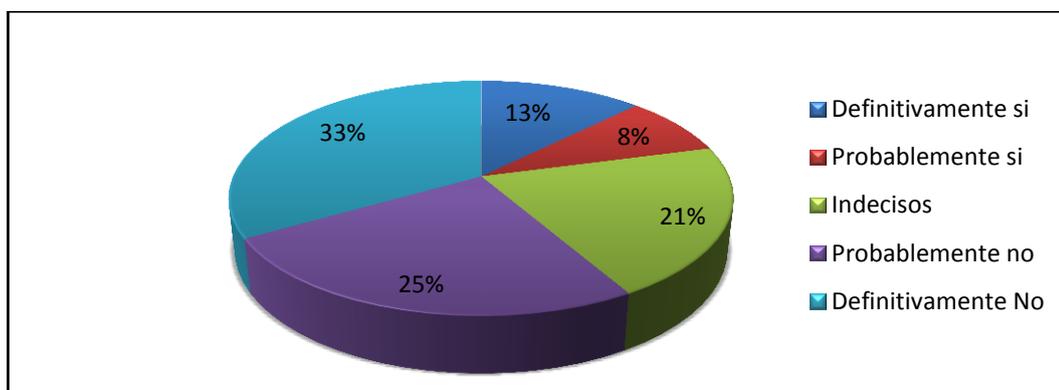
7.- ¿Se cumplen los objetivos organizacionales al final de cada período?

CUADRO N° 30 Objetivos organizacionales

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	Definitivamente si	6	13%
	Probablemente si	5	8%
	Indecisos	6	21%
	Probablemente no	9	25%
	Definitivamente No	8	33%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Socios del Comité de desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario "Puerto Engabao"
Elaborado Por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 30 Objetivos organizacionales



Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao, 2014"
Elaborado por: Yessica Perero Villón

Toda organización debe tener establecido sus objetivos y realizar acciones para su cumplimiento ya que de no ser así no hubiera sentido en la organización, los objetivos son importantes para saber que se debe hacer para alcanzarlos, así como la asignación de recurso y tiempo que conlleva su cumplimiento. En la interrogante que pretendió determinar si se establecen estos parámetros la mayor proporción de los encuestados indica que definitivamente no. Lo que determina la falta de clarificación de objetivos.

8.- ¿Piensa que el servicio que presta el comité de desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario a los clientes en la oferta de las hospederías comunitarias es satisfactorio?

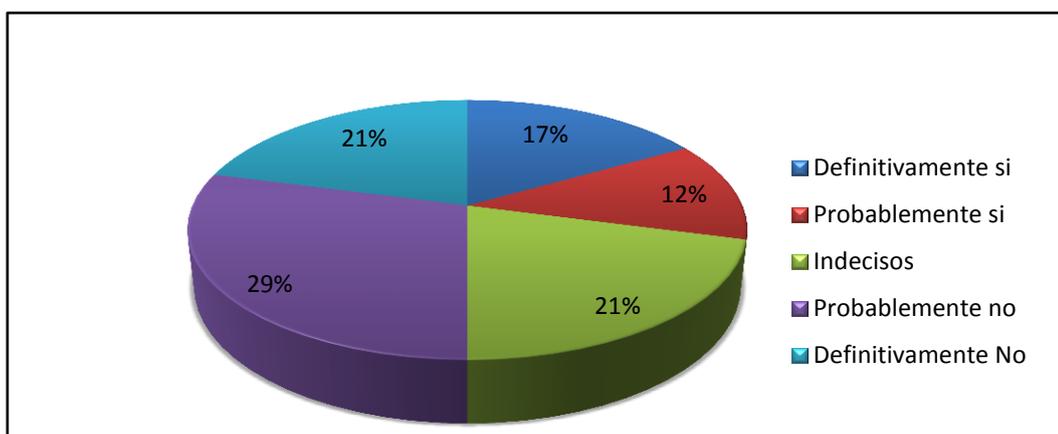
CUADRO N° 31 Calidad del servicio

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Definitivamente si	4	17%
	Probablemente si	3	12%
	Indecisos	6	21%
	Probablemente no	7	29%
	Definitivamente No	5	21%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario “Puerto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 31 Calidad del servicio



Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario “Puerto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

Los resultados de esta interrogante que busca valorar el servicio que actualmente brinda el comité determinando el grado de satisfacción, indicando según el gráfico que en mayor porcentaje manifiesta que probablemente no. Esto demuestra la ineficiencia en atención que actualmente brinda los socios en las hospederías comunitarias debido a la falta de estrategias que mejoren la atención.

9.- ¿Cree que se deberían implementar nuevas actividades que se ajuste a los servicios de hospederías?

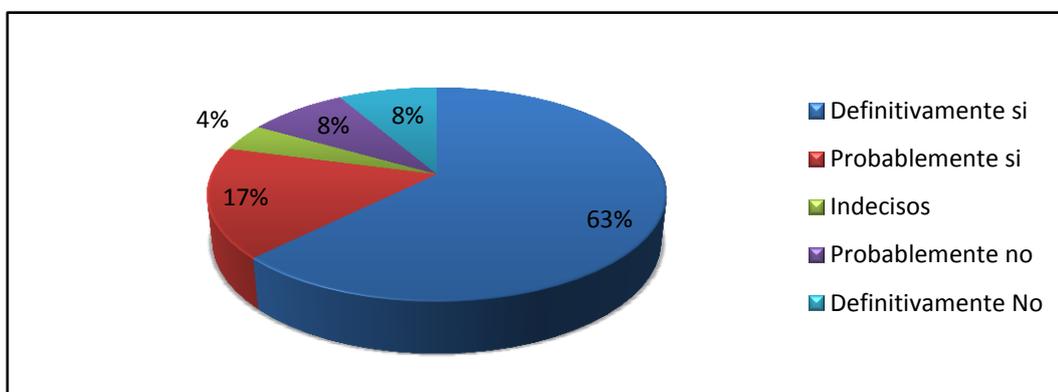
CUADRO N° 32 Estrategias en el servicio

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	Definitivamente si	15	63%
	Probablemente si	5	17%
	Indecisos	1	4%
	Probablemente no	2	8%
	Definitivamente No	2	8%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao". 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 32 Estrategias en el servicio



Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao". 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

Para la atracción de nuevos turista a este sector se considera necesario según los resultados obtenidos que se muestra a continuación que la gran parte de la totalidad de los encuestados determinan nuevas actividades que complemente la oferta de las hospederías es decir ofrecer nuevas alternativas para lograr una diversificación y selección de alternativas. De esta manera se logrará una ventaja competitiva logrando cubrir la demanda de turista que se dirigen a este destino.

10.- Al considerar estrategias para la fidelidad del cliente, ¿Usted consideraría?

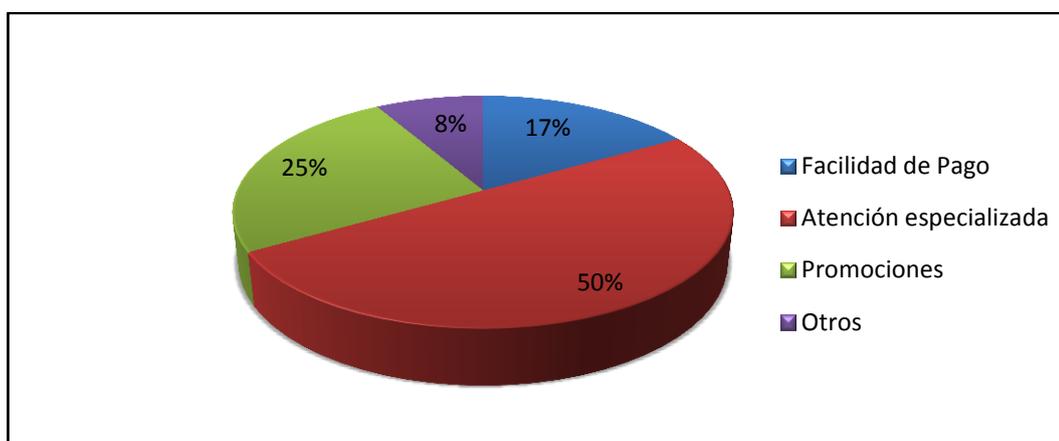
CUADRO N° 33 Tipos de estrategias

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	Definitivamente si	15	63%
	Probablemente si	5	17%
	Indecisos	1	4%
	Probablemente no	2	8%
	Definitivamente No	2	8%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao". 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 33 Tipos de estrategias



Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao". 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

De las estrategias mencionadas los encuestados manifestaron que se centraría en la atención como factor principal en la diferenciación y competitividad, indicando que las promociones también juegan un papel principal en la atracción de retención de cliente. Lo que indica que se trabaje en la ejecución de planes de acciones para contribuir a la eficiencia en la atención así como actividades que complemente el servicio de hospederías. Además indican que una adecuada administración da cabida a la realización del Plan Estratégico.

11.- ¿Cómo considera Ud. que es la relación entre compañeros?

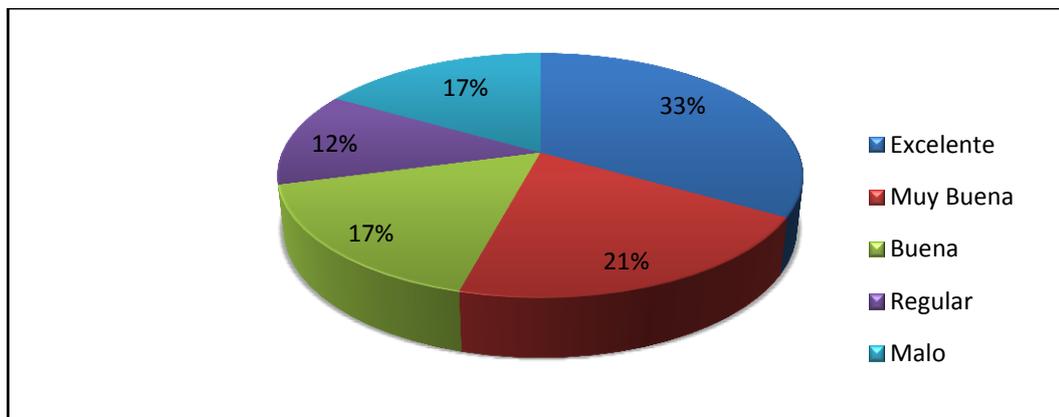
CUADRO N° 34 Relación interpersonal

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
11	Excelente	8	33%
	Muy Buena	5	21%
	Buena	4	17%
	Regular	3	12%
	Malo	4	17%
	TOTAL		24

Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao". 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 34 Relación interpersonal



Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao". 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

Como se puede observar en el gráfico que la mayor parte de los socios encuestados indicaron que existe una buena relación lo que representa un excelente diálogo con los compañeros de trabajo, por ello es necesario que los integrantes de la compañía deban relacionarse permitirá, dialogar lo que sucede en la organización para poder ayudar a mejorarla existe cierto grado de predisposición en la fluctuación de idea y aporte hacia en desarrollo eficiente del comité.

12.- ¿Está de acuerdo en fomentar proyectos necesarios para el desarrollo del sector?

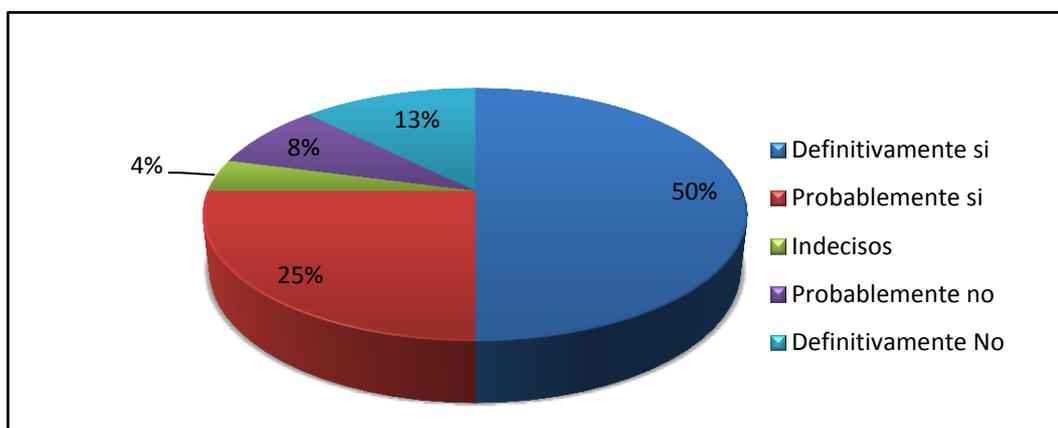
CUADRO N° 35 Fomentar nuevos proyectos

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
12	Definitivamente si	12	50%
	Probablemente si	6	25%
	Indecisos	1	4%
	Probablemente no	2	8%
	Definitivamente No	3	13%
	TOTAL		24

Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario “Puerto Engabao”. 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 35 Fomentar nuevos proyectos



Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario “Puerto Engabao”. 2014

Elaborado Por: Yessica Perero Villón

Esta interrogante busca determinar el grado de interés de los involucrados en la participación de reuniones y establecimiento de nuevas alternativas para mejora eficiente de los recursos y logro de las metas determinando que en su mayoría los socios no está de acuerdo por lo que se tiene que buscar estrategias de motivación como factor importante para que este grupo se interese en participar en las decisiones.

13.- ¿Estaría de acuerdo en participar para la implementación de un documento donde se especifique lineamiento y directrices así como objetivos organizacionales?

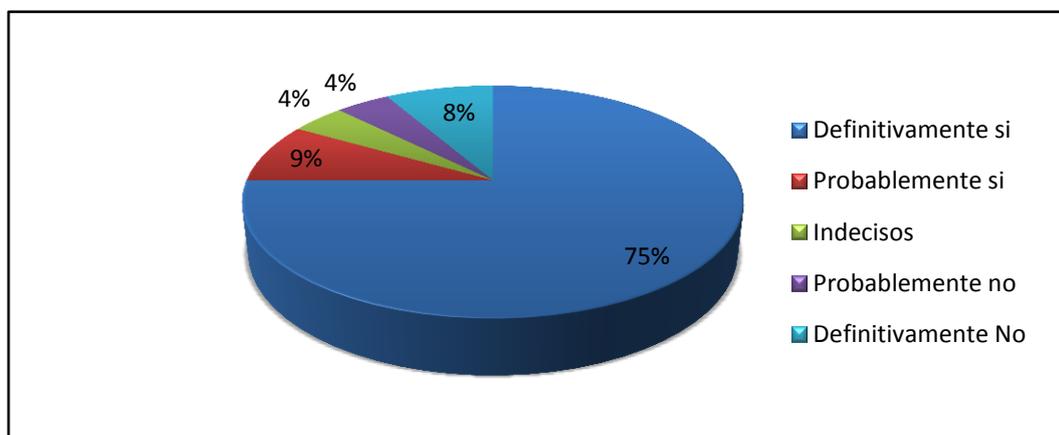
CUADRO N° 36 Plan estratégico

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
13	Definitivamente si	18	75%
	Probablemente si	2	9%
	Indecisos	1	4%
	Probablemente no	1	4%
	Definitivamente No	2	8%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao". 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 36 Plan estratégico



Fuente: Socios del Comité de Turismo Comunitario "Puerto Engabao". 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

Las personas encuestadas, señalaron en su mayoría que están totalmente de acuerdo que se diseñe un Plan Estratégico, mediante el cual se demuestra la poca coordinación de sus funciones y lo más importante de la gestión administrativa; por medio de la elaboración de este manual se beneficiara la entidad. Es relevante que se implemente este instrumento que implicará un cambio en planificación de las actividades.

3.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA (CLIENTES)

Para el desarrollo de la investigación se planteó la recolección de información de los clientes del Comité. En este aspecto se considera a los turistas que solicitan el servicio de hospedaje, la muestra a considerar dentro de este parámetro es de 82 turistas, los mismos que proporcionaron datos relevantes sobre el servicio de hospedaje.

El objetivo fue obtener datos con relación a las expectativas así como las diversas necesidades que presente el turista que solicita los servicios de las hospederías entre los parámetros a considerar encontramos:

-  Atención
-  Calidad
-  Precios
-  Tiempo de estadía
-  Servicios Complementarios

En la recolección de información y aplicación del instrumento se necesitó aplicarlo en varias semanas, debido a que este aspecto se lo realizó a los clientes que en ese entonces habían solicitado el servicio. El proceso de la encuesta fue de aproximadamente 8 minutos, el cual consistió en presentar la encuesta así como también dar a conocer el objetivo de la misma dentro de la categoría a realizar se aplica a personas entre 20-50 años.

Una vez terminadas las encuestas se procedió a realizar la respectiva tabulación de los resultados estos fueron empleados para el proceso de análisis e interpretación de los resultados. A través de los gráficos se obtiene una mayor interpretación. Los resultados nos brindaron datos relevantes y que contribuyeron a la aplicación del plan estratégico al Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”.

1.- ¿Cómo es la atención que recibe en las hospederías comunitarias que oferta el Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao”?

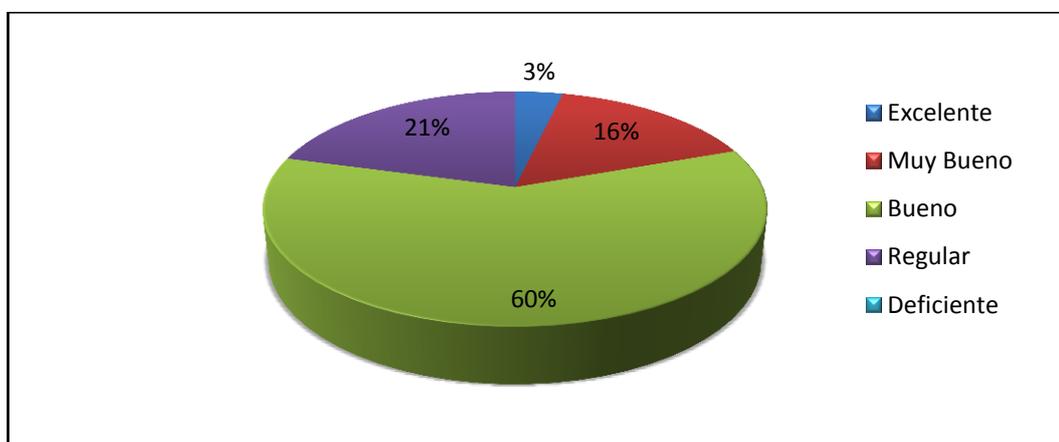
CUADRO N° 37 Atención

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Excelente	3	3%
	Muy Bueno	13	16%
	Bueno	49	60%
	Regular	17	21%
	Deficiente		
	TOTAL		82

Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 37 Atención



Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Autora: Yessica Perero Villón

En lo referente a la atención que recibe el turista la mayor parte establece que existe una buena atención, esto refleja que existe un punto fuerte, Podemos apreciar que el servicio que reciben los turistas por parte de las familias que ofrecen servicio de hospederías comunitario es bueno debido a la excelente relación que existe entre cliente- familia.

2.- ¿Qué lo motiva a solicitar los servicios de Hospederías?

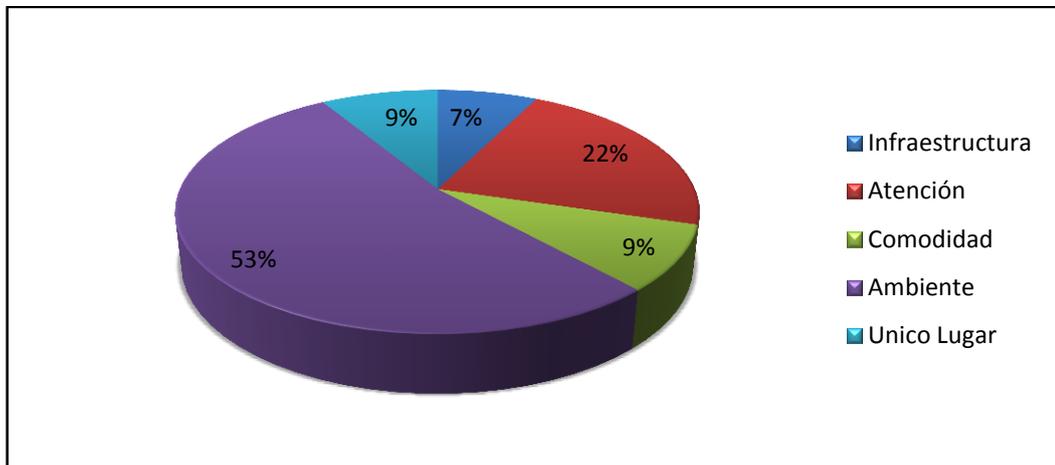
CUADRO N° 38 Motivo de solicitud del servicio

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Infraestructura	6	7%
	Atención	19	22%
	Comodidad	7	9%
	Ambiente	43	53%
	Único lugar	7	9%
	TOTAL	82	100%

Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 38 Motivo de solicitud del servicio



Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

Entre los principales motivos mediante el cual se sustenta la visita de los turista hacia este sector están en mayor proporción según se muestra en el gráfico anterior al ambiente y la atención siendo estos las principales fortalezas al momento de decidir visitar este sector convirtiéndose en factores estratégicos para el comité.

3.- ¿Cuántos días pernocta en las hospederías?

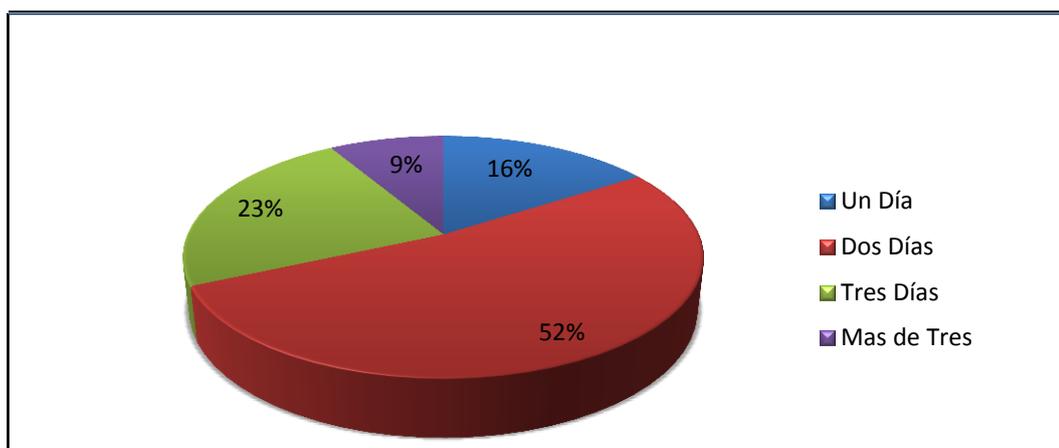
CUADRO N° 39 Días de estadías

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Un día	13	16%
	Dos Días	43	52%
	Tres días	19	23%
	Más de tres días	7	9%
	TOTAL	82	100%

Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón.

GRÁFICO N° 39 Días de estadías



Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón.

Se puede observar que en cuanto al tiempo que se quedan los turistas a hospedarse en Puerto Engabao, se detalla que la población encuesta pernocta aproximadamente entre 2 días como estadía normal regularmente estos días se pueden extender debido a ciertos eventos como campeonatos de surf, donde la estadía representa más de tres días. Estos datos son indispensables al momento de establecer la demanda.

4- ¿Qué le gustaría que se mejore en el servicio de las hospederías?

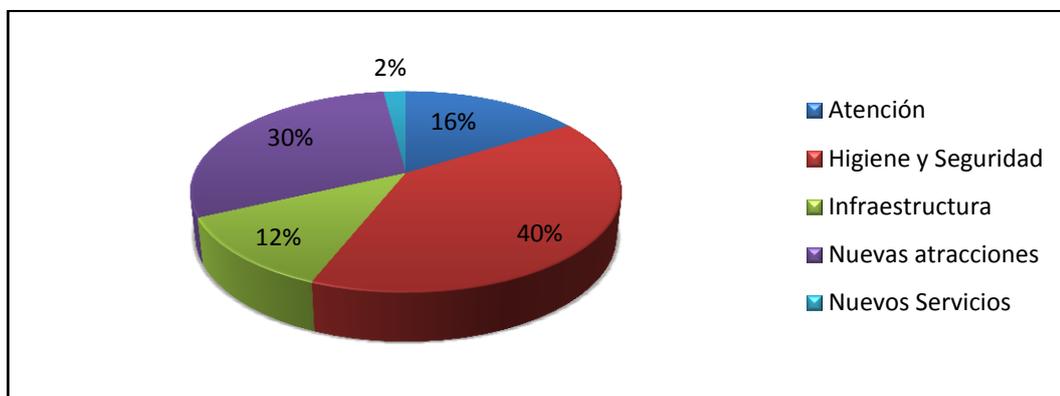
CUADRO N° 40 Mejora en las hospederías

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Atención	7	16%
	Higiene y Seguridad	33	40%
	Infraestructura	10	12%
	Nuevas atracciones	25	30%
	Nuevos servicios	2	2%
	Otros	8	
	TOTAL	82	100%

Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 40 Mejora en las hospederías



Fuente: Pto. Engabao, cantón playas, 2014

Elaborado por: Yessica perero Villón

En cuanto al servicio de mejora de las hospederías encontramos como prioridad encontramos que el aspecto que se debería mejorar es la higiene y seguridad, en complementación de nuevas atracciones complementarias al servicio que actualmente se expende, cabe reitera que este aspecto está ligada a la práctica del surf como deporte primordial que se está proyectado con una significativa demanda

5.- ¿Cómo determina el estado actualmente en que se encuentran las instalaciones?

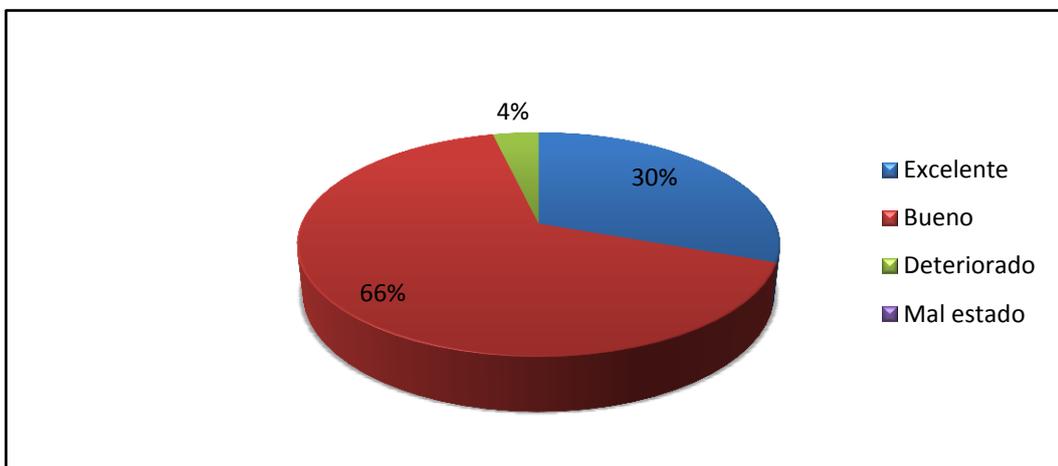
CUADRO N° 41 Condición de infraestructura

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Excelente	25	30%
	Bueno	54	66%
	Deteriorado	3	4%
	Mal estado		
	TOTAL	82	100%

Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 41 Condición de infraestructura



Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

La mayor parte de los encuestados aseguran que las instalaciones del lugar donde se hospedan están en condiciones buenas y que cuentan con los servicios necesarios requeridos, con este aspecto se pronostica que la infraestructura aún no está deteriorada que se convierten en una fortaleza para la organización debido a sus condiciones.

6.- ¿Cómo califica la higiene de los servicios: hospederías y restaurante?

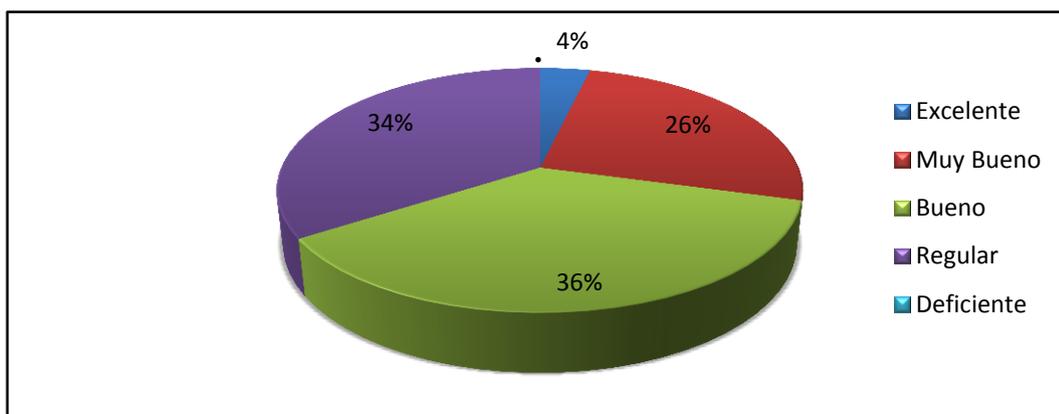
CUADRO N° 42 Higiene y seguridad

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Excelente	3	4%
	Muy Bueno	21	26%
	Bueno	30	36%
	Regular	28	34%
	Deficiente		
	TOTAL		82

Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 42 Higiene y seguridad



Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

En el gráfico se determinó que en cuestión de la higiene que recibe tanto en el área de restaurante como en el de hospedaje los encuestados manifestaron que es buena, cabe mencionar que un porcentaje considerable establece que es regular si analizamos estos parámetros el comité necesita mejorar aspectos de higiene quizá esto se deba a la falta de conocimiento en ciertos aspectos así como implementar sistemas de seguridad, debido a la percepción de ciertos aspectos de “Puerto Engabao”.

7.- ¿Le gustaría que se incluyan nuevos platos en el menú?

CUADRO N° 43 Nuevos menú

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	SI	57	70%
	No	13	30%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 43 Nuevos menú



Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

Esta pregunta tiene como indicio establecer nuevas alternativas en el menú que habitualmente se viene brindando de los cuales expresa que la población encuestada indica que si se deberían implementar otras opciones, otro de los aspectos que pudimos recabar de la investigación es que el cliente requiere que los platos de comidas contengan el menú completo así como que exista una variedad debido a que cierta veces donde les tocaba hospedarse por más tiempo siempre le brindaban los mismos platos. es decir establecer una diversificación de platos que no se vuelvan repetitivos.

8.- Tipos de Comidas

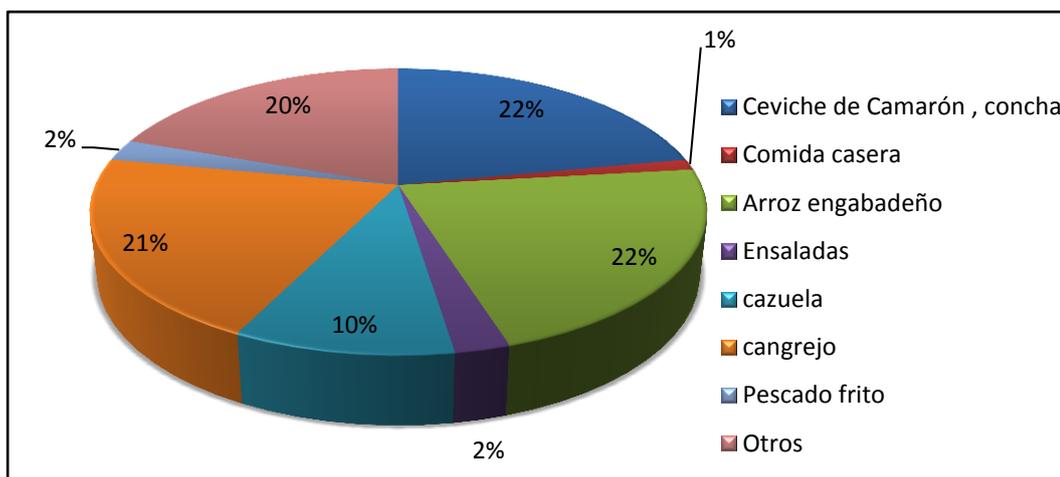
CUADRO N° 44 Tipos de comidas

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	Ceviche de Camarón , concha	18	22%
	Comida casera	1	1%
	Arroz engabadeño	18	22%
	Ensaladas	2	2%
	cazuela	8	10%
	cangrejo	17	21%
	Pescado frito	2	2%
	TOTAL	82	100%

Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 44 Tipos de comidas



Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

Entre los platos más preferidos por los turistas están: ceviche de camarón, arroz engabadeño y platos elaborados con el cangrejo. Los que son fundamentales en la oferta de este servicio

9.- ¿Cómo califica la seguridad del lugar?

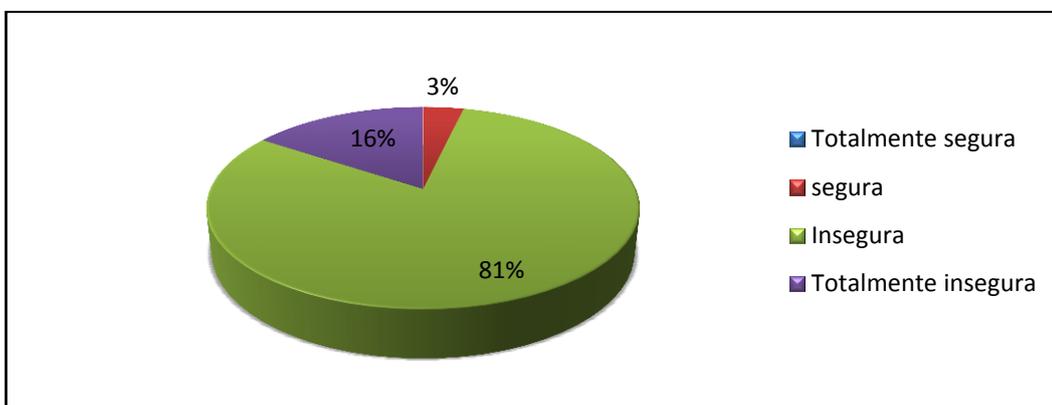
CUADRO N° 45 Seguridad

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	Totalmente segura		
	segura	3	3%
	Insegura	67	81%
	Totalmente insegura	13	16%
	TOTAL	82	100%

Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 45 Seguridad



Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

En cuanto a la seguridad del lugar, los encuestados manifestaron que se sienten inseguros debido a la falta de personal que brinde seguridad, esto lo corrobora la mayoría de los encuestados que manifestaron su inseguridad, este aspecto también se relaciona con los litigios de tierra del sector. que generan cierto temor a los turistas.

10.- ¿Le gustaría que se complementaran nuevas actividades que complementen en las hospederías comunitarias?

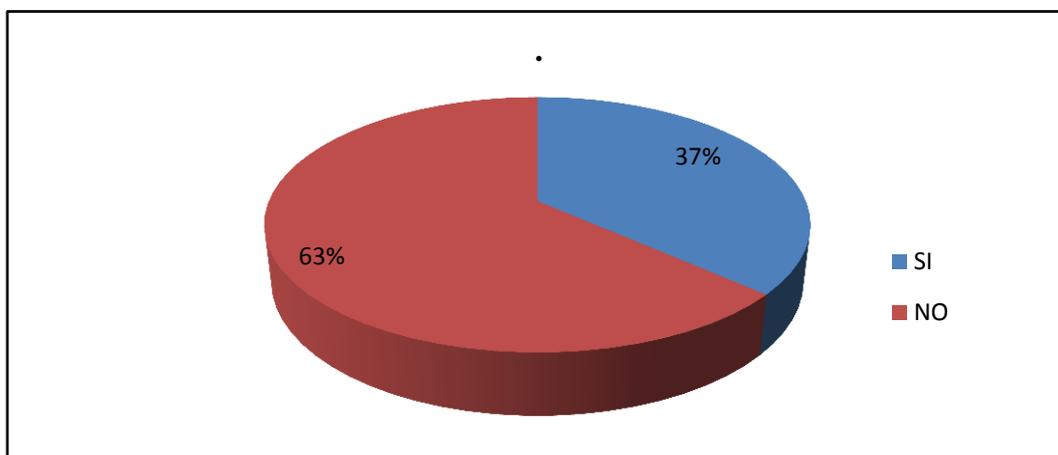
CUADRO N° 46 Nuevas actividades

ÍTEM	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	SI	57	70%
	No	13	30%
	TOTAL	24	100%

Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 46 Nuevas actividades



Fuente: Pto. Engabao, Cantón Playas, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

Esta pregunta fue diseñada con el propósito de demostrar si los clientes necesitan que se ofrezcan servicios complementarios al servicio de hospedería, la cual se evidencia debido a que gran parte de los encuestados manifestaron que deseaban que se complementaran otros servicios. Los cuales aporte en el incremento de los ingresos y variedad de servicios a ofertar.

De los resultados obtenidos de la encuesta a los clientes fijos se mostraron los siguientes resultados:

La relación entre los turistas y familias que ofrecen el servicio de hospedaje es excelente existe empatía en la convivencia, lo que manifiesta la aceptación al servicio, corroborado por los turista quienes manifestaron que la atención que reciben en las hospederías es buena en un 60%. Esto manifiesta que la calidad en servicio es excelente.

Uno de los principales motivos por lo que el turista solicita el servicio es el ambiente, este se relaciona con la playa y la práctica del surf con un 53%. En cuanto a los días de estadía se encuentra en entre 2 a 3 días, esto ocurre cuando se realizan campeonatos de surf. En cuestiones de precios estos son accesibles lo que se convierte en una fortaleza.

Entre los aspectos a mejorar se encuentra los temas relacionados con la seguridad, debido a la ausencia de personal de esta índole, en lo que se refiere a alimentación en este tema hubo opiniones sobre la inclusión de nuevos menú, que se presente una variedad de platos. También se mencionaron servicios complementarios como TV cable e internet los cuales fueron requeridos por los turistas.

La infraestructura de las hospederías se encuentran en excelente estado los encuestados manifestaron, que las instalaciones de las habitaciones cuentan con los servicios básicos necesarios, lo que se convierte en una fortaleza para el comité.

En cuestion de aceptación con respecto a la implementación de servicio el 63% manifestó que le agradaría que se ofrezca nuevas actividades entre las mencionadas se encuentran aquellas que se relacionan con la práctica de deportes especialmente los del surf.

3.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL GRUPO FOCAL

El grupo focal se lo llevo a cabo con el objetivo de realizar un diagnóstico organizacional del Comité, este se efectuó el día 22 de Agosto de 2014, esta actividad se realizó con 8 personas integradas por la directiva y varios socios de la organización cuyos nombres y firmas constan en el (anexo10).

Para la aplicación del diagnóstico situacional al Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao” se planteó la elaboración de la matriz FODA, este es el método más sencillo y eficiente, nos ayuda a plantear las diversas acciones necesarias con el objetivo de aprovechar las oportunidades, preparar al comité para afrontar las amenazas, considerando nuestra debilidades como también nuestras fortalezas.

En primera estancia se planteó una breve introducción sobre el tema a tratar, luego se especificaron cada uno de los lineamientos a seguir en el proceso del grupo focal así como:

- ✚ Tiempo empleado en el grupo focal: 45 minutos
- ✚ Técnicas empleadas en la participación (turnos de participación moderador- participante esta era rotativa)
- ✚ Objetivos del grupo focal: Realizar un diagnóstico situacional, determinado factores estratégicos (Fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades) para aplicarlos y establecer cambios organizaciones del Comité de desarrollo y Gestión del Turismo comunitario “Puerto Engabao”. Fue necesario realizar una inducción de los siguientes temas:
 - ✚ ¿Qué es planeación estratégica?
 - ✚ ¿Qué es un plan estratégico?
 - ✚ ¿En que constituye un análisis o diagnóstico organizacional
 - ✚ ¿Qué es la matriz FODA? ¿Cómo se construye?

- ✚ Explicar los 4 cuadrantes de la matriz (Fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades).

Para el proceso de construcción de la matriz FODA se plantearon cuatro ejes de discusión entre los cuales mencionamos: Administrativa, Servicio, leal, financiera. En cada eje se programaron preguntas en relación a cada área con las que se fue construyendo parámetros para la elaboración de la matriz FODA.

Análisis Interno

FORTALEZAS

1. Precios Accesibles
2. Atención al Cliente
3. Infraestructura adecuada
4. Compromiso de la directiva
5. Creación de un Banco comunal

DEBILIDADES

1. Deficiente nivel de tecnología
2. Falta de capacidad en alojamiento
3. Escaso Nivel académico
4. Falta de capacitación
5. Ausencia de servicios complementarios
6. Gestión y liderazgo poco eficiente
7. Ausencia de Manuales de Funciones
8. Promoción y Publicidad
9. Desconocimiento y carencia de un plan estratégico.

Dentro de los aspectos internos de la organización se expresaron dos interrogantes estímulos que fueron: ¿Qué estamos haciendo bien? (**fortalezas**) y ¿Qué carece o se hace con un bajo nivel de eficiencia? (**debilidades**)

Análisis Externo

OPORTUNIDADES

1. Alianzas estratégicas
2. Creciente Demanda Turística en Puerto Engabao
3. Nuevos servicios
4. Destino con gran potencial turístico
5. Campeonatos de Surf
6. Aumento de la oferta turística
7. Playas apta para la práctica del surf

AMENAZAS

8. Delincuencia
9. Contaminación de las Playas (turistas - pescadores)
10. Nueva competencia
11. Presencia de Fenómenos Naturales
12. Falta de seguridad policial y de salud para el turista.
13. Falta de Información Turística
14. Litigio de tierras con personas ajenas a la comuna.

Para la construcción de los factores externo se pautaron dos preguntas estímulos estos fueron: ¿Qué elementos del entorno pueden impactar positivamente en la estrategia? (Oportunidades) y ¿Qué elementos del entorno pueden afectar negativamente en la estrategia? (Debilidades).

Una vez que las diversas opiniones de los participantes fueron analizadas, transcritas se procedió a la construyó la matriz, el presente análisis será útil y aportara en el diseño del plan estratégico al comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, ya que el diagnóstico nos muestra la situación actual del comité, para de allí construir las diversas acciones.

3.5 CONCLUSIÓN

- ✚ El Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao” no dispone de un plan estratégico organizacional establecido y socializado con los integrantes de la asociación.

- ✚ El direccionamiento del comité es deficiente, se estableció que los entes principales no son eficientes en el desarrollo de sus actividades, este es un problema que se evidencia debido a la dificultad para gestionar, programas y proyectos.

- ✚ Se evidencia la inexistencia de estrategias que determinen el curso a seguir de la organización, ya que solo se encuentran establecidas de forma empírica y no determinado en un informe para que de esta manera los socios se involucren en la toma de decisiones.

- ✚ El comité no cuenta específicamente con la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas que regulen y guíen las tareas y de esta forma se logre el éxito de la organización opinaron que es aconsejable el Plan Estratégico; porque representa una herramienta importante a la gestión administrativa para el direccionamiento institucional y ejecutar los elementos administrativos

- ✚ Se determina la siguiente manifestación: La implementación de estrategias organizacionales permitirá mejorar la competitividad del Comité De Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, del Cantón Playas, Provincia del Guayas, 2014 - 2018

3.6 RECOMENDACIÓN

- ✚ Elaborar e implementar un Plan estratégico Organizacional para el Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, el objetivo es establecer los índices que servirán para realizar las diversas acciones y encaminar al comité hacia el logro de los objetivos, a través del establecimiento de estrategias.

- ✚ Aplicar el diagnóstico situacional que le facilite el conocimiento de factores estratégicos mediante la aplicación de las matrices para determinar las líneas de acciones.

- ✚ Capacitar a los directivos en áreas administrativas – financieras para poder gestionar y controlar los diversos proyectos y servicios nuevos a establecer buscando la generación de competitividad.

- ✚ Elaborar un plan operativo anual que determine detalles para la ejecución de las acciones, mediante el cual se mida la consecución de las actividades de los programas y proyectos establecidos.

- ✚ Definir el direccionamiento organizacional, mediante el establecimiento de la misión, visión, objetivos, políticas que regulen y direccionen las acciones del comité que se constituyan en la base para la generación de competitividad.

CAPÍTULO IV

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COMITÉ DE DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO “PUERTO ENGABAO”, 2014-2018

4.1 PRESENTACIÓN

La globalización y los cambios del entorno afectan a las organizaciones volviéndolas vulnerables en el mercado, razón por la cual pierden competitividad, por este motivo se plantean una serie de herramientas administrativas que influyan en el mejoramiento organizacional. De aquí la importancia de la implementación de un plan estratégico herramienta que se ha convertido en el medio principal en el desarrollo de las organizaciones para la consecución de sus objetivos y metas.

Se plantea el diseño de un Plan estratégico al Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”. Se propone este modelo con el objetivo de mejorar la competitividad, entre los parámetros a considerar esta la gestión administrativa, donde se establece la creación de la misión, visión, con el objetivo de contribuir a la eficiente toma de decisión y realización de las actividades, así como realizar el diagnóstico situación que me permitirá crear las líneas de acciones y el diseño de las estrategias para la consecución de los objetivos.

Para el desarrollo de la siguiente propuesta se elaboró un modelo basado en las fundamentaciones de Henry Mintzberg, Glueck, Chiavenato y Sapiro. El presente modelo tiene como primicia partir de un diagnóstico situacional, el mismo que me permita identificar parámetro internos y externos de la organización, las mismas que servirán para la construcción de las matrices. De esta manera me permitirá establecer el direccionamiento estratégico de la organización, que se conviertan en lineamiento a seguir.

Luego se establecer la construcción y elección de las estrategias de acuerdo a los objetivos, luego se busca implantar las estrategias a la organización a través de los programas, proyectos y el establecimiento de los recursos; es decir el presupuesto que se requiere para la consecución de objetivos y metas establecidas. Ver (gráfico N° 49)

4.2 DATOS DE IDENTIFICACIÓN

El Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo comunitario “Puerto Engabao” tiene como objetivo satisfacer las necesidades del turista mediante la oferta de servicio de alojamiento, actualmente preside 16 hospederías comunitarias.

GRÁFICO N° 47 COMITÉ DE DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO “PUERTO ENGABAO”

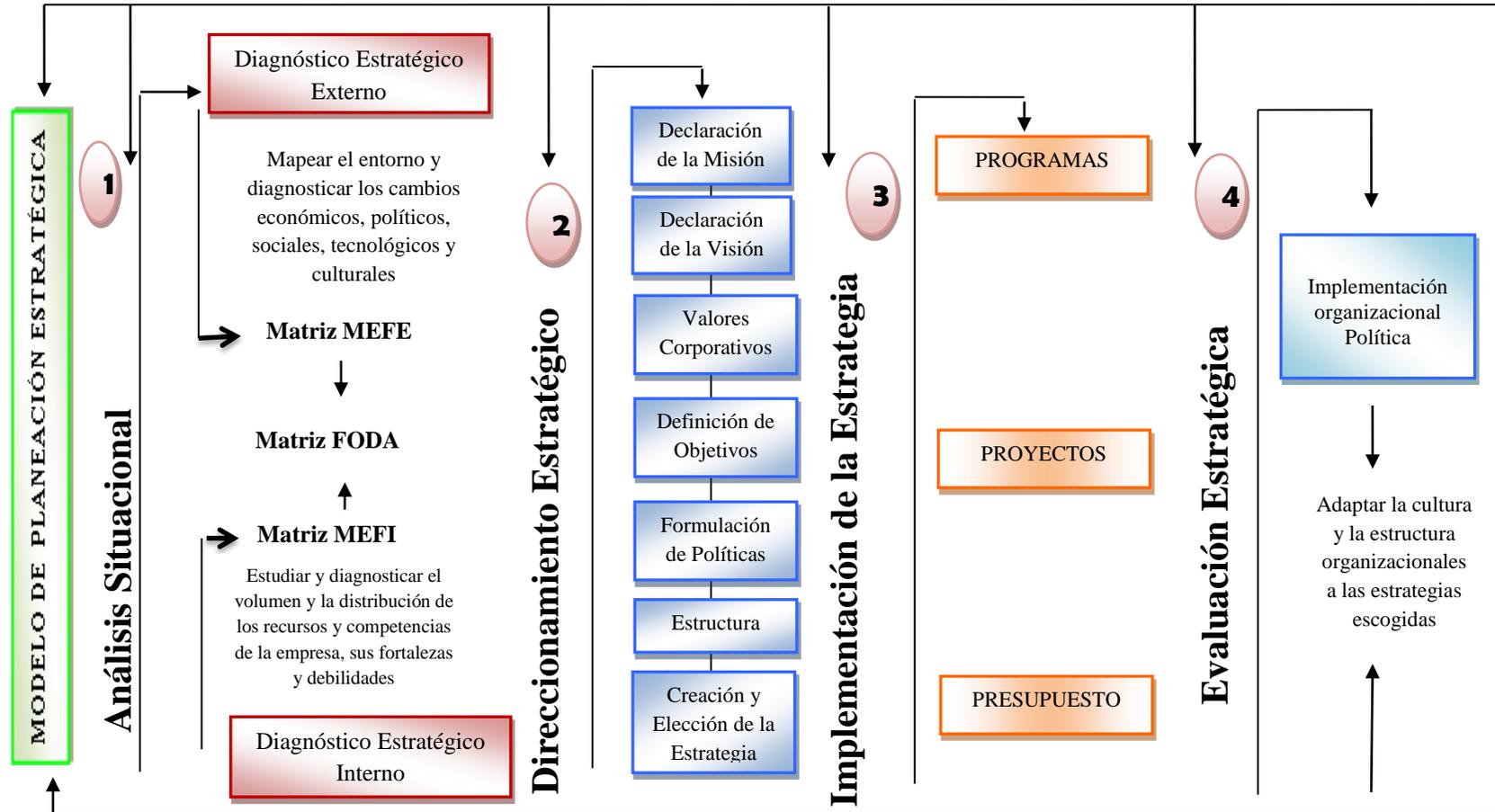


GRÁFICO N° 48 HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS



Fuente: Investigación de Campo, Pto. Engabao, 2014

GRÁFICO N° 49 MODELO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE APLICACIÓN



Fuente: Trabajo de Investigación, 2014
 Elaborado por: Yessica Perero V.

4.3 ANÁLISIS SITUACIONAL O DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

4.3.1 Análisis Externo

Para la realización de este diagnóstico se procede a utilizar la matriz MEFI, se procederá a realizar un análisis de los factores externos de la organización analizando factores como (oportunidades y amenazas). A través de esta herramienta se signa un peso a cada enunciado de la misma manera que una calificación de acuerdo al grado de importancia.

CUADRO N° 47 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)

	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDAD	1. Alianzas estratégicas	0.03	2	0.06
	2. Creciente Demanda Turística en Puerto Engabao	0.09	4	0.36
	3. Nuevos servicios	0.07	3	0.21
	4. Destino con gran potencial turístico	0.10	4	0.40
	5. Campeonatos de Surf	0.08	4	0.32
	6. Aumento de la oferta turística	0.09	4	0.36
	7. Playas apta para la práctica del surf	0.08	3	0.24
AMENAZAS	1. Delincuencia	0.08	3	0.24
	2. Contaminación de las Playas (turistas - pescadores)	0.04	1	0.04
	3. Nueva competencia	0.06	2	0.12
	4. Presencia de Fenómenos Naturales	0.06	2	0.12
	5. Falta de seguridad policial y de salud para el turista.	0.07	2	0.14
	6. Falta de Información Turística	0.10	3	0.30
	7. Litigio de tierras con personas ajenas a la comuna.	0.05	2	0.10
TOTAL MEFI		1		3.10

Fuente: Comité de Turismo Comunitario, Pto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero V.

De los resultados obtenidos de la matriz, obtuvimos una calificación de 3.10 lo que nos indica que el comité tiene posibilidades de desarrollarse debido a las fortalezas, pero las estrategias planteadas deberían proyectar a la contribución de disminución de las amenazas.

4.3.2 Análisis Interno

El análisis interno consiste en la evaluación de aspectos que se presentan dentro del micro escenarios de la organización con el propósito de identificar aquellos que aspectos positivos para fortalecerlo y contrarrestar aquellos aspectos negativos, mediante esta matriz se asignan valores determinando que tan fuerte o débil es el comité con respecto a los factores internos.

CUADRO N° 48 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI)

	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS	1. Precios Accesibles	0.08	3	0.24
	2. Atención al Cliente	0.12	4	0.48
	3. Infraestructura adecuada	0.05	3	0.15
	4. Compromiso de la Directiva	0.07	4	0.28
	5. Banco comunal	0.05	3	0.15
	6.			
DEBILIDADES	1. Deficiente Nivel de Tecnología	0.11	1	0.11
	2. Falta de capacidad de alojamiento	0.10	2	0.20
	3. Escaso Nivel Académico	0.05	2	0.10
	4. Falta de capacitación	0.07	1	0.07
	5. Ausencia de Servicios Complementarios	0.05	2	0.10
	6. Gestión y liderazgo poco eficiente	0.07	1	0.07
	7. Ausencia de Manual de Funciones	0.03	2	0.06
	8. Promoción y Publicidad	0.07	1	0.07
	9. Desconocimiento y carencia de un plan estratégico	0.08	1	0.08
TOTAL MEFI		1		2.09

Fuente: Comité de Turismo Comunitario, Pto Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero V.

En la aplicación de la matriz MEFI se obtuvo el resultado general de 2.09. Lo cual nos manifiesta que el Comité de Turismo Comunitario “Puerto Engabao” es internamente fuerte, pero debería concretar estrategias para minimizar las debilidades.

CUADRO N° 49 MATRIZ FODA

<p>COMITÉ DE DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO “PUERTO ENGABAO”</p> <p>www.hospederiascomunitarias.com</p>		
<u>Factores Internos</u>	<u>FORTALEZAS</u>	<u>DEBILIDAD</u>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Precios Accesibles 2. Atención al Cliente 3. Infraestructura adecuada 4. Compromiso de la Directiva 5. Creación de un Banco comunal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiente Nivel de Tecnología 2. Falta de capacidad de alojamiento 3. Escaso Nivel Academico 4. Falta de capacitación 5. Asencia de Servicios Complementarios 6. Gestión y liderazgo poco eficiente 7. Ausencia de Manual de Funciones 8. Promoción y Publicidad 9. Desconocimiento y carencia de un plan estratégico.
<u>Factores Externos</u>	<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alianzas estratégicas 2. Creciente Demanda Turística en Puerto Engabao 3. Nuevos servicios 4. Destino con gran potencial turístico 5. Campeonatos de Surf 6. Aumento de la oferta turística 7. Playas apta para la práctica del surf 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Delincuencia 2. Contaminación de las Playas (turistas - pescadores) 3. Nueva competencia 4. Presencia de Fenómenos Naturales 5. Falta de seguridad policial y de salud para el turista. 6. Falta de Información Turística 7. Litigio de tierras con personas ajenas a la comuna.

Fuente: Trabajo de Campo, Pto. Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero V.

CUADRO N° 50 MATRIZ ESTRATÉGICA

INTERNO	FORTALEZA	DEBILIDAD
		1. Precios Accesibles
	2. Atención al Cliente	2. Falta de capacidad en alojamiento
	3. Infraestructura adecuada	3. Escaso Nivel Academico
	4. Compromiso de la Directiva	4. Falta de capacitación
	5. Banco comunal	5. Ausencia de Servicios Complementarios
		6. Gestión y liderazgo poco eficiente
		7. Ausencia de Manual de Funciones
		8. Promoción y Publicidad
		9. Desconocimiento de un plan estratégico.
EXTERNO	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
OPORTUNIDAD	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
1. Alianzas estratégicas	(F3-02)	(D2 –08) Acceder a una línea de Crédito para la creación de Nuevas Hospederías que cubra la falta de capacidad en alojamiento
2. Creciente Demanda Turística en Puerto Engabao	(F4 – O4) Promover el sector como destino turístico	(D3- O4) Promover capacitaciones y mejora de la directiva, en temas administrativos - Financieros, aprovechando el gran potencial Turístico del sector
3. Nuevos servicios		
4. Destino con gran potencial turístico	(F4–O3) Establecer un plan de Promoción de los Nuevos servicios	(D5-07) Establecer Servicios Complementarios relacionados con la práctica del surf – y deportes acuáticos (D1 – O2) Mejora de los proceso implementación de tecnología mediante una red (centro de atención e información al cliente)
5. Campeonatos de Surf		
6. Aumento de la oferta turística		
7. Playas apta para la práctica del surf		
8. Acceso a Créditos		
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
1. Delincuencia	(F4- A3) Utilizar el fortalecimiento y compromiso del Comité para la aplicación de programas que fomente e impulse el cuidado y preservación del medio ambiente.	(A5- D1) Buscar alternativas de solución y tomar decisiones que permitan mejorar el nivel de inseguridad y puntos de salud
2. Deficiente nivel de Competitividad		
3. Contaminación de las Playas		(D9- A2) Realzar el diseño un plan estratégico que busque la generación de la competitividad del Comité.
4. Nueva competencia		
5. Presencia de Fenómenos Naturales		(D8- A4) Crear líneas promocionales que logren un mayor posicionamiento de las hospederías
6. Falta de seguridad policial y de salud para el turista.		
7. Falta de Información Turística		
8. Litigio de tierras con personas ajenas a la comuna.		

Fuente: Trabajo de Campo, Pto. Engabao, 2014

Elaborado por: Yessica Perero V.

4.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Este parámetro representa la personalidad propia de la organización para la consecución de metas y objetivos. Mediante el taller de participación o grupo focal con la directiva del Comité “Puerto Engabao” se determinaron los siguientes enunciados:

4.4.1 MISIÓN

“Somos la red de hospederías comunitarias que se caracteriza por brindar servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades del turista a precios competitivos, brindando responsabilidad y confiabilidad a los huéspedes, generando bienestar a los asociados así como la preservación y cuidado del medio ambiente”.

4.4.2 VISIÓN

“Lliderar el mercado turístico de Puerto Engabao, reconocidos por su competitividad, ofertando servicios que promuevan la práctica del surf, con un personal altamente capacitado y comprometido con la calidad, a la vanguardia tecnológica, buscando el bienestar de sus asociados y el cuidado del medio ambiente”.

4.4.3 VALORES

Respeto: Identificar y apreciar las capacidades, destrezas y habilidades de los asociados que son parte del desarrollo y crecimiento de las hospederías comunitarias.

Responsabilidad Social: al ser una organización inmersa en el ramo turístico tiene una responsabilidad directamente en el cuidado del medio ambiente, que contribuya a la reducción de la contaminación.

Eficiencia: El uso racional de los recursos que poseen con el objetivo de generar competitividad.

Trabajo en equipo: todos los asociados estarán integrados y con predisposición de participar en la solución de los diversas problemáticas, cooperando, y cooperar en servicio ofrecido

Compromiso: Lograr un excelente comportamiento en las actividades o servicios poniendo en práctica sus conocimientos y habilidades así como la responsabilidad de sus funciones

Calidad: Oferta servicios de calidad y agilidad de los servicios que contribuyan al éxito crecimiento de la organización.

4.4.4 FILOSOFÍA

La filosofía de las hospederías está basada en los siguientes aspectos:

-  Promover la práctica de valores en la excelencia del cliente.
-  El turista siempre tiene la razón
-  Proteger y conservar los recursos del sector, impulsando a nuestros clientes la educación Ambiental.

4.4.5 OBJETIVOS

Ser la red de Hospederías reconocida a nivel nacional por la calidad en el servicio y la satisfacción al cliente, mediante la implementación de sistemas que busquen generar competitividad.

4.4.5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-  Promover Puerto Engabao como el destino turístico con potencial de desarrollo.

- ✚ Atraer nuevos clientes, mediante la diversificación de los servicios
- ✚ Contar con un recurso humano altamente competitivo.
- ✚ Contribuir al desarrollo y bienestar de los involucrados en el proyecto (comunidad, clientes, equipo, sector)
- ✚ Ampliar la infraestructura de hospedaje.

4.4.5 POLÍTICAS

Políticas General

- ✚ Todos los huéspedes deben ser registrados en el centro de atención al cliente.
- ✚ El derecho de habitación termina cuando se cumplan las 24 horas de solicitado el servicio.
- ✚ Pertenencias olvidadas deben ser entregados a recepción.
- ✚ En caso de tener un objeto de valor, el huésped debe dar previo aviso.
- ✚ Política de privacidad a no brindar información sobre los huéspedes.
- ✚ Se debe cancelar el servicio al momento de su estadía.

Políticas de los Socios

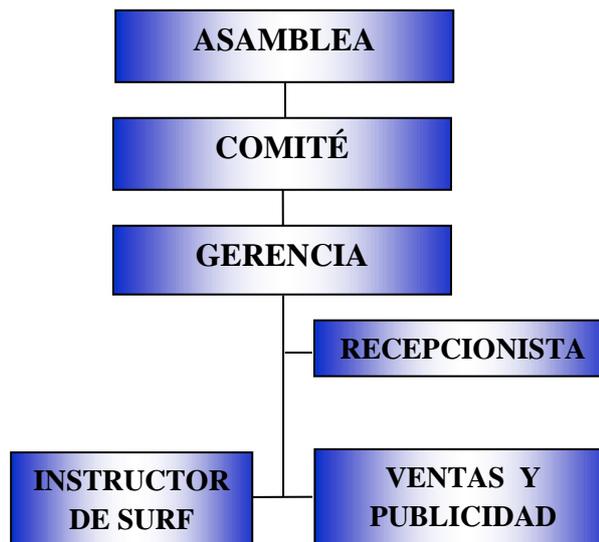
- ✚ Respetar las decisiones de los socios
- ✚ Aporta en la recolección de fondos
- ✚ Exigir Información de las actividades a realizar
- ✚ La asistencia a las reuniones debe ser puntual

Políticas de la directiva del Comité

- ✚ Encargarse de gestionar proyectos de capacitación, para contribuir la generación de conocimiento en temas de interés.
- ✚ Controlar la participación de los socios en las reuniones.
- ✚ Llevar un registro de la entrada y salida de las reuniones
- ✚ Controlar eficientemente las aportaciones e ingresos por el servicio.

4.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

GRÁFICO N° 50 ORGANIGRAMA



Fuente: Trabajo de Campo, 2014
Autora: Yessica Perero Villón

4.5.1 ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

4.5.1.1 COMITÉ DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS

El comité está conformado por la directiva que conforma los asociados de las 16 hospederías Comunitarias:

Este tendrá las siguientes Funciones:

- ✚ Capacidad para contratar al personal de las hospederías
- ✚ Seleccionar los mejores postulantes
- ✚ Facultad de terminar los contratos
- ✚ Conocer anualmente las cuentas del balance que presente el gerente acerca del negocio.

4.5.1.2 GERENCIA

Este profesional será el encargado de ejercer la dirección de las hospederías, en áreas administrativas- financieras, así como la adopción de medidas adecuadas para la consecución de los objetivos.

Este tendrá las siguientes funciones:

-  Gestionar los procesos de las hospederías comunitarias
-  Establecer objetivos metas, estrategias y políticas para la gestión
-  Determinar las necesidades para la disposición y optimización de recursos.
-  Establecer cronogramas, plazos y presupuestos.
-  mantener el valor comercial de las hospederías
-  Definir y aplicar procedimientos de seguridad.
-  Elaborar informes presupuestarios (balance)
-  Controlar estándares de calidad
-  Supervisar los servicios y atención de los turistas
-  Analizar investigación de satisfacción, sugerencias, reclamos.
-  Pago de sueldos, comisiones a nómina - Elaborar planillas IESS

4.5.1.3 GERENCIA DE VENTA Y PUBLICIDAD

Este encargado de las estrategias de mercado, promociones del servicio.

Este tendrá las siguientes funciones:

-  Investigar y analizar las preferencias del mercado
-  Crear una marca de identidad de las hospederías de Puerto Engabao
-  Realizar promociones de ventas
-  Asignar a los turistas en las hospederías
-  Establecer políticas de precios

- ✚ Diseñar estrategias para incrementar las ventas
- ✚ Identificar y contratar alianzas estratégicas con empresas del mismo sector
- ✚ Identificar oportunidades de negocios e identificar nuevos mercados.

4.5.1.4 RECEPCIONISTA

Sera la primera persona que tenga contacto con los turistas, recibirá a los huéspedes y brindara detalles necesarios para su instalación.

Este tendrá las siguientes funciones:

- ✚ atención al cliente (dar la bienvenida a los clientes)
- ✚ llevar un registro de las compras
- ✚ Indicar a los Clientes los sitios más cercados de abastecimiento como: despensas, gasolineras, farmacias
- ✚ Programar la llegada y salida del huésped
- ✚ Solucionar problemas con los turista(quejas, reclamos)
- ✚ Emitir, facturas, notas de ventas, etc.
- ✚ Debe poseer buen trato hacia las personas, jovial, alegres

4.5.1.5 INSTRUCTOR DE SURF

Este tendrá las siguientes funciones:

- ✚ Participar en reuniones con los demás jefes
- ✚ Elaborará cronogramas de trabajos para brindar el servicio
- ✚ Realizar reportes de las actividades que realiza
- ✚ Impartir las clase y conocimientos del servicio a los clientes
- ✚ Conocer todas las condiciones climáticas, oleajes y condición de los equipos a utilizar en la práctica del surf.

4.6 ESTRATEGIAS

4.6.1 ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO

Su objetivo es buscar nuevas perspectivas en el mercado, aumentar el nivel de operaciones y la innovación más que la eficiencia.

- ✚ Establecer una línea base crear nuevas hospederías (ampliar la infraestructura de hospedaje)

4.6.2 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO

Objetivo: Incentivar la visita a Puerto Engabao mediante el establecimiento de planes promocionales de las Hospederías y servicios complementarios que se van a implementar.

Plan de acciones:

- ✚ Crear una página Web donde se pueda hacer reservaciones y mostrar la fecha de los campeonatos así como servicios complementarios.
- ✚ Promover alianzas con autoridades.
- ✚ Vallas Publicitarias
- ✚ Publicidad en medios.

4.6.3 ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE PRODUCTOS

- ✚ Ofrecer nuevas alternativas (Practica del Surf)
- ✚ servicios internet
- ✚ Nuevos menú en los platos
- ✚ TV cable

4.6.4 ESTRATEGIAS DE ESTABILIDAD

Mejor la atención mediante la implementación de tecnología Adecuar un centro de información donde se atienda al cliente y se distribuya a las hospederías, mejorando la atención.

4.7 IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

CUADRO N° 51 MATRIZ CONSOLIDADA DEL PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

EJES	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	PROGRAMAS	PROYECTOS	ACCIONES
TALENTO HUMANO	Fortalecer las capacidades y competencias del recurso humano, mediante un sistema de capacitación para mejorar el desarrollo de conocimiento que aporte al logros de los objetivos planteados	FORTALECIMIENTO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CAPACITACIÓN EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA	<p><u>Módulo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos Administrativos • Recurso Humano • Organización Administrativa • Control de reportes y seguimientos • Manejo de fichas de descargo, definición del perfil de los visitantes, satisfacción del cliente.
				CAPACITACIÓN EN CONTABILIDAD-FINANZAS	<p><u>Módulo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos de la contabilidad • Elaboración de Inventarios • Emisión y manejos de recibos, facturas, notas de ventas • Elaboración del Proceso contable
				CAPACITACION EN LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN	<p><u>Módulo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición e Importancia de Liderazgo • Característica • Estilos de Liderazgo • Técnicas de Motivación • Trabajo en Equipo • Teorías de incentivos
CLIENTE	Mejorar la calidad y eficiencia en la atención del servicio de hospedaje	DIVERSIFICACIÓN	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	ACONDICIONAR UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Presupuesto para la adecuación
				ESCUELA DE SURF	Presupuesto del servicio
MARKETING	Apoyar la estrategia de la empresa proporcionando coherencia e integración entre objetivos, los planes y las acciones de la dirección y la difusión y gestión de la imagen y de la información	COMERCIALIZACIÓN	COMUNICACIÓN	CREACIÓN DE UNA PAGINA WEB	Reservaciones y mostrar la fecha de los campeonatos así como servicios complementarios.
				PUBLICIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Vallas publicitarias • Trípticos
				RELACIONES PUBLICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones informativas • Buzón de sugerencias • Auspicio en eventos públicos • Fichas de Satisfacción

Fuente: Trabajo de Campo, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

CUADRO N° 52 MATRIZ BSC

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META		
			AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
FINANCIERA	Mejorar los Rendimiento	Rendimiento sobre la Inversión	5%	10%	15%
	Incrementar la Rentabilidad	Ventas	8%	12%	15%
MARKETING	Incrementar la Participación de Mercado	Número de Clientes Nuevos	10%	20%	30%
	Concretar alianzas estratégicas	Participación en eventos de surf	4	8	12
CLIENTE	Mejorar la calidad del servicio	Número de reservaciones	20%	30%	40%
	Aumentar la Fidelidad del cliente	Fichas de reservaciones y alojamiento	20%	30%	50%
	Mejorar el desempeño del área de atención al cliente	Fichas de Satisfacciones cliente	5 Min	10 Min	15 min
	Ofrecer una amplia gama de productos	Venta de nuevos servicios	5%	10%	15%
APRENDIZAJE	Fortalecer las capacidades y competencias del recurso humano, para mejorar el desarrollo de conocimiento que aporte al logros de los objetivos planteados	Número de módulos aprobados	2	4	6
	Mejorar la gestión de la relación entre visitante y el comité mediante la regulación de las actividades turística	Nivel de satisfacción	15%	20%	25%

Fuente: Trabajo de Investigación
Elaborado por: Yessica Perero

4.7.1 PROSPECTIVA: APRENDIZAJE

4.7.1.1 PROGRAMA N°1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Mediantes este programa se busca fortalecer el recurso humano, en el desarrollo de sus actividades y capacidad de los servidores, a resolver diversas problemáticas que puedan afectar el desarrollo de competitividad del comité de Turismo Comunitario como ente eficiente en turismo. De acuerdo a las diversas estrategias existe necesidad de capacitación en áreas administrativas – financieras.

4.7.1.1.1 PROYECTO N°1 CAPACITACIÓN EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

Tema: Formación de Emprendimientos Turísticos

Objetivo: Capacitar a la directiva del Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, en el área de gestión empresarial de la operación de Turismo comunitario

MÓDULO

-  Procesos Administrativos
-  Recurso Humano
-  Organización Administrativa
-  Control de reportes y seguimientos
-  Manejo de fichas de descargo, definición del perfil de los visitantes, satisfacción del cliente.

4.7.1.1.2 PROYECTO N° 2 CAPACITACIÓN EN CONTABILIDAD – FINANZAS

Tema: Formación de la directiva con conocimientos en áreas contabilidad- Finanzas.

Objetivo: Disponer a la directiva de aptitudes, básicas relacionadas en el área contable financiera indispensable en el desarrollo de las operaciones de Turismo.

MÓDULO

-  Conceptos básicos de la contabilidad
-  Elaboración de Inventarios
-  Emisión y manejos de recibos, facturas, notas de ventas
-  Elaboración del Proceso contable.

CUADRO N° 53 PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

N°	ÁREAS	TEMAS DE APLICACIÓN	NÚMERO DE PERSONAS	TIEMPO DE CAPACITACIÓN	PERIODO DE EJECUCIÓN
1	Administrativa	Empresa turísticas y su administración	6 Miembros del Comité	20 horas	4 horas los días sábados
2	Contabilidad - Finanzas	Conocimientos básicos de contabilidad y elaboración de estados financieros	4 Miembros del Comité	25 horas	4 horas los días sábados durante dos meses
3	Recursos Humano	Liderazgo y Motivación	24 socios	15 Horas	3 Horas los días Sábados

Fuente: Trabajo de Investigación, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

CUADRO N° 54 PRESUPUESTO EN AREAS DE CAPACITACIÓN

ENUNCIADOS	UNIDAD	CANT	UNITARIO	TOTAL	RUBRO ASIGNADO
Instructores	Hora	2	20	1200	1200
Materiales de logística	Curso	3	100	300	300
Certificados	Persona	33	10	330	330
Alimentación	Persona			300	300
Material de trabajo	Persona				340
TOTAL				\$2.470	\$2.470

Fuente: Trabajo de Investigación, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

4.7.1.1.3 PROYECTO N°3: Establecimiento de Normas de Conducta, que Regulen la Actividad Turística entre Cliente- Personal.

1. **Normas de Conductas con el Visitante:** Este tipo de directrices esta direccionado al crear un ambiente favorable entre los visitante (Turistas) y el medio ambiente y recursos del sector con el objetivo de concientizar al cuidado y preservación del ecosistema.

GRÁFICO N° 51 NORMA DE CONDUCTA VISITANTE-PATRIMONIO



Fuente: Trabajo de campo, 2014
Elaborado por: Yessica Perero Villón

2. Normas y Conductas entre el Equipo humano del Comité y los Visitantes

GRÁFICO N° 52 NORMAS DE CONDUCTA PERSONAL - VISITANTES



Fuente: Trabajo de campo, 2014
Elaborado por: Yessica Perero Villón

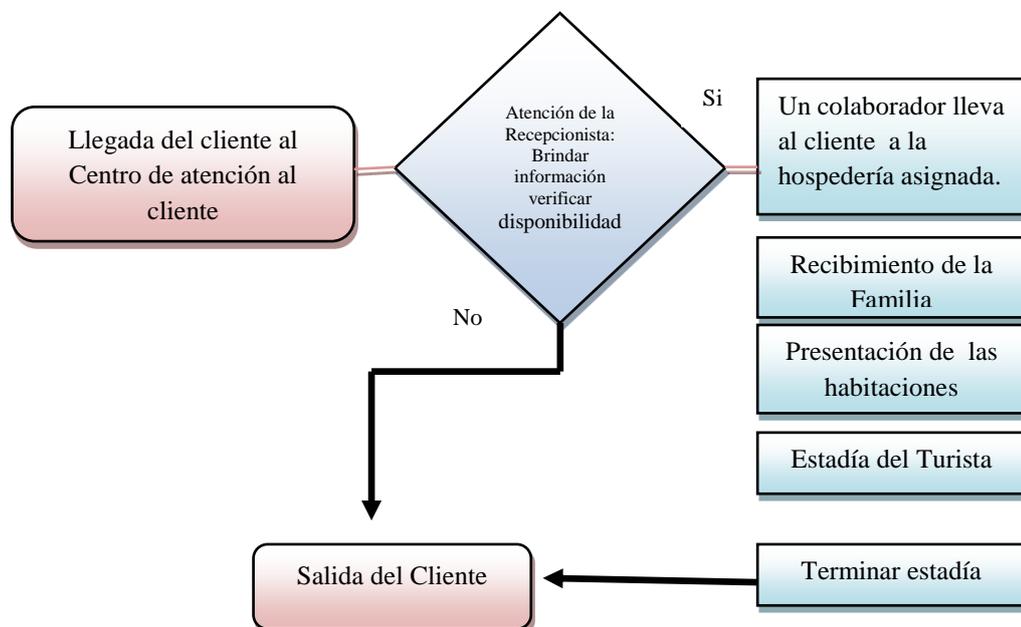
4.7.2 PROSPECTIVA: CLIENTE

4.7.2.1 PROGRAMA 2: GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

4.7.2.1.1 Proyecto N° 1: ACONDICIONAMIENTO DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Actualmente el comité no cuenta con un centro de atención al cliente, el mismo que se convierta en el punto estratégico, donde el turista llegue y pueda solicitar y reservar los servicios de hospedaje, donde se brinde información sobre datos turísticos y se lleve un control de perfil del visitante, donde se concrete la venta y se asigne a una persona responsable del traslado de los huéspedes hacia la hospedería comunitaria asignada. El proceso de prestación de servicio se detalla a continuación:

GRÁFICO N° 53 PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Fuente: Trabajo de Investigación, Pto. Engabao, 2014
Elaborado por: Yessica Perero Villón.

Objetivo: Mejorar la calidad y eficiencia en la atención del servicio de hospedaje, a través de un sistema de atención al cliente, que logre mayor nivel de satisfacción.

Con el objetivo de evaluar la calidad del servicio, se aplica la utilización de fichas de satisfacción y registros a cada uno de los turistas que lleguen a solicitar el servicio.

GRÁFICO N° 54 MODELO DE LA FICHA PARA RESERVACIÓN DE ALOJAMIENTO

COMITÉ DE DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TURISMO
COMUNITARIO "PUERTO ENGABAO"
www.hospederiascomunitarias.com

FICHA DE RESERVACIÓN DEL SERVICIO

Fecha de Reserva: _____ N° de Reserva: _____
 Llegada: _____ Encargado: _____
 Salida: _____ Teléfono: _____
 Nombre: _____
 Dirección: _____
 Modo de Pago: _____

Fuente: Trabajo de Campo, Pto Engabao, 2014
 Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 55 MODELO DE FICHA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

COMITÉ DE DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TURISMO
COMUNITARIO "PUERTO ENGABAO"
www.hospederiascomunitarias.com

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SERVICIO	Excelente	Bueno	Regular
Atención que recibió al momento de su estadía			
Servicio de Alimentación que recibió			
Limpieza y adecuaciones del sitio de hospedaje			
Servicio de alojamiento			
Recomendaciones Para brindarle una mejor atención:			

Fuente: Trabajo de campo
 Elaborado por: Yessica Perero Villón

El objetivo de estas fichas está en medir la satisfacción del cliente, así como la recolección de opiniones, percepciones, sugerencias, expectativas etc.

Las mismas que servirán para contribuir a los objetivos organizaciones, buscar la calidad integral de los servicios.

CUADRO N° 55 EQUIPAMIENTO NECESARIO PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Muebles y Enseres			
Escritorio	2	80	160
Archivadores	1	120	120
Utilices de Oficina		380	380
Sillas	3	90	270
Máquinas y Equipos			
Computadora	2	450	900
Radio transmisor	2	200	400
Impresora	1	200	200
Internet		250	250
Decoración			
Cortinas	2	5	10
Cuadros	5	10	50
Revisitas turísticas	7	5	35
Instalaciones Sanitarias			1340
Gastos Complementarios			1100
TOTAL			\$ 5.215

Fuente: Trabajo de Investigación, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón.

4.7.2.1.2 PROYECTO N° 2 ESCUELA DE SURF

La práctica de este deporte se ha masificado y ha generado un interés contante, mucho más si Puerto Engabao es un destino Turístico que posee olas aptas para la práctica de este deporte, sobre todo en los jóvenes quienes buscan experiencias de adrenalina y playa. Según las encuestas realizadas los turistas que se despliegan a

este sector generalmente especificaron que prefieren servicio que se relacionan directamente a la práctica del surf.

EQUIPOS PARA LA PRÁCTICA DEL SURF

Tabla de Surfear: se acogen tablas de un tamaño entre (220 y 275cm de longitud) debido a la estabilidad y control en las olas para principiantes. Para los turistas expertos se acondiciona una tabla de Longboard de gran fuerza de sustentación que permite movimientos más audaces al momento de deslizamiento sobre las olas.

Trajes de Neopreno: Propicios para la protección del cuerpo de las temperaturas bajas, también sirve de protector de golpes.

Cera para tabla: Ayuda a la estabilidad del surfista, logra que la tabla se encuentre en una condición menos resbalosa cuando ingrese al agua.

Leash o Invento: cabo de seguridad que se encuentra atado a la tabla de surf y al pie del surfista con el objetivo de evitar que esta se pierda así como posibles accidentes

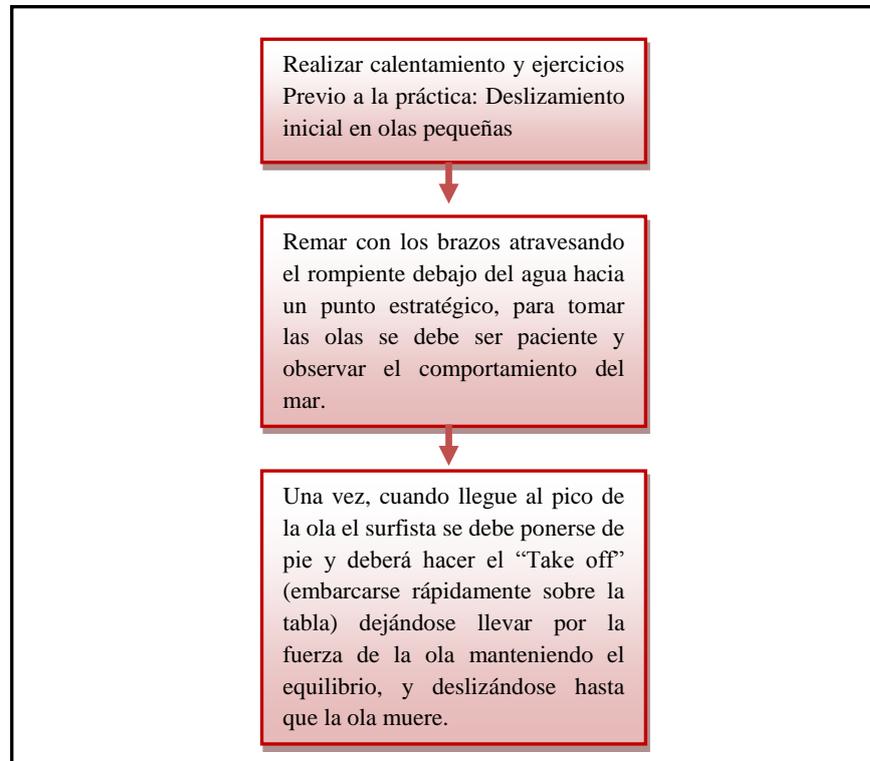
Fuente: Gran enciclopedia de los deportes. Madrid, ed. Cultural S. A.

GRÁFICO N° 56 IMPLEMENTOS PARA LA PRÁCTICA DEL SURF



Fuente: Trabajo de campo, Pto Engabao, 2014

GRÁFICO N° 57 PROCESO PARA LA PRÁCTICA DEL SURF



Fuente: Trabajo de Campo, 2014

Elaborado por: Yessica Perero V.

CUADRO N° 56 EQUIPAMIENTO NECESARIO PARA LA ESCUELA DE SURF

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Infraestructura			5600
Tablas de Surf	6	750	4500
Trajes			2000
Cera			600
Leash o Invento			500
Socorrista	1	340	340
Instructor	1		500
TOTAL			14.040

Fuente: Trabajo de Campo, 2014

Elaborado por: Yessica Perero V.

4.7.3 PROSPECTIVA MARKETING

4.7.3.1 PROGRAMA N° 3 COMUNICACIÓN

El programa de comunicación busca apoyar al direccionamiento del plan estratégico, la difusión, gestión de la imagen se la realiza por medio de los siguientes medio:

4.7.3.1.1 Proyecto establecimiento de campañas de publicidad

Su objetivo es incrementar la participación de mercado de las hospederías comunitarias, difundir las promociones y servicios complementarios que pretenden expender. Se consideraran medios como: radio, periódicos, internet y la impresión de hojas volantes y trípticos

GRÁFICO N° 58 TRÍPTICOS DE LAS HOSPEDERÍAS



Fuente: Trabajo de Investigación, 2014
Elaborado por: Yessica Perero Villón

GRÁFICO N° 59 TRÍPTICOS DE HOSPEDERÍAS “B”

<p>MISIÓN</p> <p>“Somos la red de hospederías comunitarias que se caracteriza por brindar servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades del turista a precios competitivos, brindando responsabilidad y confiabilidad a los huéspedes, generando bienestar a los asociados así como la preservación y cuidado del medio ambiente”.</p>	<p>OBJETIVOS:</p> <p>Ser la red de Hospederías reconocida a nivel nacional por la calidad en el servicio y la satisfacción al cliente.</p>	
<p>VISIÓN</p> <p>“Ser líder en el mercado turístico de Puerto Engabao, reconocidos por su competitividad, ofertando servicios que promuevan la práctica del surf, con un personal altamente capacitado y comprometido con la calidad, a la vanguardia tecnológica, buscando el bienestar de sus asociados y el cuidado del medio ambiente”.</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Promover Puerto Engabao como el destino turístico con potencial de desarrollo. Atraer nuevos clientes, mediante la diversificación de los servicios Contar con un recurso humano altamente competitivo. Contribuir al desarrollo y bienestar de los involucrados en el proyecto (comunidad, clientes, equipo, sector) Ampliar la infraestructura de hospedaje</p>	
<p>Contamos con Habitación con litera cama matrimonial, un sofá, aire acondicionado, televisor y un baño</p>		

Fuente: Trabajo de Investigación, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

Estrategia de Gestión de calidad del servicio

Este se da desde el momento que el empleado inicia su relación con los turistas que prestan el servicio, brindándole una atención personalizada. Para lo cual se considera:

La presentación del personal

- Aseo personal
- Correcto uso del uniforme.
- La Apariencia (No fumar, no correr, no gritar, correcta posturas).

Puntos Estratégicos En La Atención Al Turista

3. Saludar
4. Sonrisa

5. Utilizar el apellido del huésped
6. Prestar atención a lo que el huésped manifiesta
7. Tratar de entonar el mismo idioma, gesto a fin de que este se sienta cómodo
8. Demostrar respeto
9. Resolver problemas que el huésped pueda tener
10. Conocer el servicio que prestamos
11. Cuidar de la presentación
12. Dar prioridad al cliente
13. Dar gracias al huésped

CUADRO N° 57 PRESUPUESTO PARA LA DIFUSIÓN MASIVA

TIPO DE PUBLICIDAD	DETALLE	OBJETIVO	TARGET	PRESUPUESTO ANUAL
Internet	Página web	Atraer Turistas que busque destinos turísticos por medio del internet		\$600 Contrato anual y asistencia técnica mensual
Radio(Cuñas Publicitarias ⁹)	Radio		Turista en general	\$280
Trípticos	Impresos a full color	Entregar de forma masiva en la estación de bus de Playas así como entrando a este sector	Pobladores y turista	\$550 dólares
Vallas Publicitarias				\$ 600
TOTAL				\$ 2.030

Fuente: Trabajo de Campo, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

4.7.4 PROSPECTIVA: FINANCIERA

Para la implementación de los programas y proyectos a implementar en el Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao” se considera una inversión de \$ 30.985,00 la cual está representada en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 58 INVERSIÓN INICIAL

PROGRAMA	PRESUPUESTO
Programa de Gestión de Talento	\$ 2.470
Programa de Gestión de la Calidad	\$19.255
Programa de Comunicación	\$ 2.030
Capital de Trabajo	\$5.530
Gastos Administrativos	\$1.000
Gastos de Servicios	\$700
TOTAL	\$30.985

Fuente: Trabajo de Investigación, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

Una vez determinado los presupuestos de los programas y proyectos, es necesario que se tomen en cuenta otras asignaciones indispensables para la ejecución del mismo entre estos rubros se expresa el Capital de trabajo que es la asignación de presupuesto para empezar la operación, esta es de \$ 5530.00, también se suman gastos como los de servicios básicos \$ 700, administración \$ 1000 a esto se suma el presupuesto de los proyectos y programas. En el anexo 11 se detallan los rubros.

4.7.4.1 FINANCIAMIENTO

La Ejecución de la propuesta tendrá un costo de \$30.985. El 50% de la inversión será financiado por los asociados el 50% restante se lo financiara con un crédito al Banco Nacional de Fomento. Esto nos da un rubro de \$15,492.50 El mismo que se rige a una tasa de interés del 9% anual. El cual será cancelado a un plazo de 5 años. Las cautas a cancelar mensualmente será de \$258.21 anualmente \$ 3098.50 A continuación se detalla la amortización del crédito:

CUADRO N° 59 AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO

	PAGO	INTERES	ABONO	DEUDA
AÑO 0				\$ 15,492.50
AÑO 1	\$ 4,341.77	\$ 1,243.27	\$ 3,098.50	\$ 12,394.00
AÑO 2	\$ 4,062.91	\$ 964.41	\$ 3,098.50	\$ 9,295.50
AÑO 3	\$ 3,784.04	\$ 685.54	\$ 3,098.50	\$ 6,197.00
AÑO 4	\$ 3,223.73	\$ 406.68	\$ 3,098.50	\$ 3,098.50
AÑO 5	\$ 3,226.31	\$ 127.81	\$ 3,098.50	\$ 0.00

Fuente: Investigación de campo, 2014

Elaborado por: Yessica Perero V.

4.7.4.2 PROYECCIÓN DE INGRESO

Se presenta una proyección de los ingresos, datos basados en el estudio de mercado y la proyección de estadía en alojamiento, entre los parámetros para estimar la demanda encontramos los meses de temporada alta donde el precio es de \$10 y en temporada baja \$7 con respecto al servicio de clases de surf el precio es de \$8 cada 2 horas. Tomado como referencia estos parámetros tenemos una proyección de ingreso para el primer año es de \$83,360.00. A continuación se detallan los ingresos por venta en una proyección de 5 años. Ver (anexo N° 12)

CUADRO N° 60 PROYECCIÓN DE DEMANDA

SERVICIOS	AÑO 1	2015	2016	2017	2018
Hospedaje	\$70,560.00	\$77,616.00	\$85,377.60	\$89,646.48	\$94,128.80
Clases de Surf	\$12,800.00	\$14,080.00	\$15,488.00	\$17,036.80	\$18,740.48
Precio H.	7	7.35	7.72	8.10	8.51
Precio S.	8.00	8.4	8.82	9.26	9.72
TOTAL	\$83,360.00	\$91,696.00	\$100,865.60	\$106,683.28	\$112,869.28

Fuente: Trabajo de Investigación, 2014

Elaborado por: Yessica Perero

4.7.4.3 COSTOS OPERATIVOS

A continuación se detallan cuadros donde se estima los egresos, los conceptos principales son: Sueldos y salarios, beneficios sociales, servicios básicos, suministros de limpieza.

CUADRO N° 61 COSTOS OPERATIVOS

MANO DE OBRA	AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3		AÑO 4		AÑO 5			
	MEN	ANUAL	MEN	ANUAL	MEN	ANUAL	MEN	ANUAL	MEN	ANUAL		
Gerente	1	\$450.00	\$5,400.00	\$468.00	\$5,616.00	\$486.7	\$5,840.64	\$506.19	\$6,074.27	\$526.44	\$6,317.24	
Marketing	1	\$400.00	\$4,800.00	\$416.00	\$4,992.00	\$430.56	\$5,166.72	\$445.63	\$5,347.56	\$461.23	\$5,534.72	
Recepcionista	1	\$340.00	\$4,080.00	\$353.60	\$4,243.20	\$357.14	\$4,285.63	\$360.71	\$4,328.49	\$364.31	\$4,371.77	
Instructor	1	\$500.00	\$6,000.00	\$520.00	\$6,240.00	\$530.4	\$6,364.80	\$541.0	\$6,492.10	\$551.83	\$6,621.94	
Socorrista	1	\$340.00	\$4,080.00	\$353.60	\$4,243.20	\$353.60	\$4,243.20	\$353.60	\$4,243.20	\$353.60	\$4,243.20	
Seguridad	2	\$680.00	\$8,160.00	\$707.20	\$8,486.40	\$707.20	\$8,486.40	\$707.20	\$8,486.40	\$707.20	\$8,486.40	
BENEFICIOS SOCIALES												
Décimo tercero		\$225.83	\$2,710.00	\$234.87	\$2,818.40	\$238.80	\$2,865.62	\$242.86	\$2,914.33	\$247.05	\$2,964.61	
Décimo cuarto		\$198.33	\$2,380.00	\$198.33	\$2,380.00	\$198.33	\$2,380.00	\$198.33	\$2,380.00	\$198.33	\$2,380.00	
Vacaciones aportación patronal		\$112.92	\$1,355.00	\$117.43	\$1,409.20	\$119.40	\$1,432.81	\$121.43	\$1,457.17	\$123.53	\$1,482.30	
Fondos de reserva		\$329.27	\$3,951.18	\$342.44	\$4,109.23	\$348.17	\$4,178.07	\$354.09	\$4,249.10	\$360.20	\$4,322.39	
				\$234.87	\$2,818.40	\$238.80	\$2,865.62	\$242.86	\$2,914.33	\$247.05	\$2,964.61	
SERVICIOS BÁSICOS												
Luz	12	\$192.00	\$2,304.00	12.4	\$198.72	\$2,384.64	12.8	\$205.68	\$2,468.16	13.30	\$212.87	\$2,554.49
Agua	6	\$96.00	\$1,152.00	6.21	\$99.36	\$1,192.32	6.43	\$102.84	\$1,234.05	6.65	\$106.44	\$1,277.24
mantenimiento		\$25.00	\$300.00	\$25.50	\$306.00	\$26.01	\$312.12	\$26.53	\$318.36	\$27.06	\$324.73	
Internet		\$20.00	\$240.00	\$20.70	\$248.40	\$21.42	\$257.04	\$22.17	\$266.04	\$22.95	\$275.41	
Teléfono		\$14.00	\$168.00	\$14.49	\$173.88	\$15.00	\$179.97	\$15.52	\$186.26	\$16.07	\$192.78	
TV Cable	15	\$240.00	\$2,880.00									
Publicidad			\$1,800.00		\$1,818.00		\$1,836.18		\$1,854.54		\$1,873.09	
MATERIALES DE LIMPIEZA												
Desinfectantes		\$16.67	\$200.00	\$17.25	\$207.00	\$17.85	\$214.25	\$18.48	\$221.74	\$19.13	\$229.50	
Equipo de limpieza		\$33.33	\$400.00	\$34.50	\$414.00	\$35.71	\$428.49	\$36.96	\$443.49	\$38.25	\$459.01	
SUMINISTRO DE OFICINA												
Administración		\$50.00	\$600.00	\$51.75	\$621.00	\$53.56	\$642.74	\$55.44	\$665.23	\$57.38	\$688.51	
Venta		\$86.00	\$1,032.00	\$89.01	\$1,068.12	\$92.13	\$1,105.50	\$95.35	\$1,144.20	\$98.69	\$1,184.24	
Utensilios de Habitaciones		\$150.00	\$1,800.00	155.25	\$1,863.00	160.68	\$1,928.21	166.31	\$1,995.69	172.13	\$2,065.54	
COSTOS OPERATIVOS			\$ 55,792.18		\$ 57,652.39		58,716.19		58,814.18		60,947.83	

Fuente: Trabajo de investigación, 2014

Elaborado por: Yessica Perero V.

4.7.4.4 ESTADO DE RESULTADO

A través del Estado de Perdida y Ganancia podemos observar los resultados anuales estimados. Las ventas proyectadas para el primer año son de \$ 83,360 una vez deducido los egresos se determina una utilidad de \$25,493.00, tomando en consideración el 15% de participación de utilidad, y el 25% de impuesto a la renta nos proyecta una utilidad neta de \$ 16,252.35

No existe pérdida en el primer año que es donde se empieza a recuperar la inversión, por lo que se demuestra y se puede apreciar una excelente rentabilidad del proyecto, la cual se incrementa en los próximos periodos por lo que evidencia su factibilidad. A continuación se muestra el estado de resultado.

CUADRO N° 62 ESTADO DE RESULTADO

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS					
VENTAS	\$83,360.00	\$91,696.00	\$100,865.60	\$106,683.28	\$112,869.28
TOTAL DE INGRESO	\$83,360.00	\$91,696.00	\$100,865.60	\$106,683.28	\$112,869.28
EGRESOS					
(-) COSTOS OPERATIVOS	\$55,792.18	\$57,652.39	\$58,716.19	\$59,814.28	\$60,947.83
(-)DEPRECIACION	\$ 870.67	\$ 870.67	\$ 870.67	\$ 504.00	\$ 504.00
(=) UTILIDAD OPERATIVA	\$26,737.15	\$33,212.95	\$41,318.74	\$46,405.00	\$51,457.45
(-) INTERESES BANCARIOS	\$1,243.27	\$964.41	\$685.54	\$406.68	\$127.81
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	\$25,493.88	\$32,248.54	\$40,633.20	\$45,998.32	\$51,329.64
(-) 15% REPARTICION EMPLEADOS	\$3,824.08	\$4,837.28	\$6,094.98	\$6,899.75	\$7,699.45
(-) IMPUESTO A LA RENTA	\$5,417.45	\$6,852.81	\$8,634.55	\$9,774.64	\$10,907.55
(=) UTILIDAD NETA	\$16,252.35	\$20,558.44	\$25,903.66	\$29,323.93	\$32,722.64

Fuente: Trabajo de Investigación, 2014
Elaborado por: Yessica Perero Villón.

El flujo de caja presenta valores de ingresos y egresos los mismo que nos permitirán conocer el dinero disponible, el nivel de liquidez dentro del comité. Basándonos en los flujos de caja proyectados podemos determinar que el periodo de recuperación de la inversión es de 2 años, debido a la generación de liquidez desde año 1. Los flujo muestran saldo positivo para el primer año tenemos un flujo de \$17,083.02.

CUADRO N° 63 FLUJO DE CAJA PROYECTADO

	INVERSION INICIAL	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS EN EFECTIVO		\$83,360.00	\$91,696.00	\$100,865.60	\$106,683.28	\$112,869.28
(=) UTILIDAD BRUTA		\$83,360.00	\$91,696.00	\$100,865.60	\$106,683.28	\$112,869.28
(-) COSTOS OPERATIVOS		\$55,792.18	\$57,652.39	\$58,716.19	\$59,814.28	\$60,947.83
(-) DEPRECIACION		\$870.67	\$870.67	\$870.67	\$504.00	\$504.00
(=) UTILIDAD OPERATIVA		\$26,737.15	\$33,212.95	\$41,318.74	\$46,405.00	\$51,457.45
(-) INTERESES BANCARIOS		\$1,243.27	\$964.41	\$685.54	\$406.68	\$127.81
(=) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO		\$25,493.88	\$32,248.54	\$40,633.20	\$45,998.32	\$51,329.64
(-) 15% REPARTICION EMPLEADOS		\$3,824.08	\$4,837.28	\$6,094.98	\$6,899.75	\$7,699.45
(-) IMPUESTO A LA RENTA		\$5,417.45	\$6,852.81	\$8,634.55	\$9,774.64	\$10,907.55
(=) UTILIDAD NETA		\$16,252.35	\$20,558.44	\$25,903.66	\$29,323.93	\$32,722.64
(+) DEPRECIACION		\$830.67	\$830.67	\$464.00	\$464.00	\$464.00
(=) FLUJO DE EFECTIVO NETO	-30,985.00	\$17,083.02	\$21,389.11	\$26,367.66	\$29,787.93	\$33,186.64
TOTAL FLUJO		-\$13,901.98	\$7,487.12	\$33,854.79	\$63,642.72	\$96,829.36

Fuente: Trabajo de Investigación, 2014

Elaborado por: Yessica Perero V.

VALOR ACTUAL NETO (VAN)

Consiste en determinar el valor presente de los flujos generados a través de la vida útil del proyecto. El van del proyecto se muestra a continuación:

PERIODO DE RECUPERACION	2 AÑO
--------------------------------	--------------

TASA DE RETORNO **64.61 %**

TASA DE DESCUENTO = TASA BANCARIA + NIVEL DE INFLACION ESPERADA	
TASA DE DESCUENTO = 9% + 3,5%	12%
VALOR ACTUAL	
VALOR ACTUAL NETO	\$ 51,650.63

La rentabilidad del proyecto aplicado al Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, una vez recuperada la inversión. El resultado de flujo de caja del proyecto arroja un valor actual neto de (VAN) de \$51,650.63 la tasa utilizada para el cálculo del VAN es del 12%. Debido a que es la tasa que se aplica en el país. El periodo de recuperación de la inversión se da a partir del 2 año.

TIR (TASA INTERNA DE RETORNO)

El TIR representa la rentabilidad obtenida, el siguiente proyecto presenta una TIR de 64.61% lo que demuestra su factibilidad Por lo que establece su rentabilidad

CUADRO N° 64 PLAN OPERATIVO ANUAL

PROGRAMAS	PROYECTOS	CRONOGRAMA					COSTO	FINANCIAMIENTO		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS	
		2014	2015	2016	2017	2018		Propio	Autogestión	Responsables	Involucrados
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CAPACITACIÓN EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA		_____				\$785.00	_____		Directiva del Comité GERENTE GENERAL	Socios del Comité
	CAPACITACIÓN EN CONTABILIDAD- FINANZAS		_____				\$810.00	_____		Directiva del Comité GERENTE GENERAL	Socios del Comité
	CAPACITACIÓN EN LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN		_____				\$900.00	_____		Directiva del Comité GERENTE GENERAL	Socios del Comité
GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	ACONDICIONAMIENTO DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE		_____				\$5,215.00	_____	_____	Directiva del Comité GERENTE GENERAL	Socios del Comité
	ESCUELA DE SURF		_____				\$14,040.00		_____	Directiva del Comité GERENTE GENERAL	Socios del Comité
COMUNICACIÓN	CREACIÓN DE UNA PÁGINA WEB			_____			\$600.00	_____		Directiva del Comité GERENTE GENERAL	Socios del Comité
	PUBLICIDAD EN MEDIOS		_____				\$280.00	_____		Directiva del Comité GERENTE GENERAL	Socios del Comité
	ELABORACIÓN DE TRÍPTICOS		_____				\$550.00	_____		Directiva del Comité GERENTE GENERAL	Socios del Comité
	VALLAS PUBLICITARIAS		_____				\$600.00			Directiva del Comité GERENTE GENERAL	Socios del Comité

Fuente: Investigación de Campo, 2014

Elaborado por: Yessica Perero V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- ✚ El diseño del plan estratégico es fundamental para el desarrollo del Comité de Turismo Comunitario “Puerto Engabao” pues se proyecta realizar las actividades de forma eficiente a través de una eficaz planeación y debido control de los programas. Se determina la factibilidad, viabilidad y aporte económico que generaría la implementación de los programas.
- ✚ La industria del turismo en nuestro país tiene grandes proyecciones de crecimiento la cual constituye una gran oportunidad para el Comité de desarrollo y Gestión del Turismo comunitario puerto Engabao”. Debido a que la demanda de turistas en la Provincia del Guayas está en pleno crecimiento.
- ✚ Es necesario que exista una integración e involucramiento de todos sus asociados, que se trabaje en base a los objetivos planteados, es indispensable fomentar el sentido de pertenencia de los valores y principios planteados, para que exista una mayor identificación con el Comité y cumplan eficientemente con la actividad que le es asignado.
- ✚ El tipo de servicio que actualmente oferta el comité no compite directamente con el sector hotelero debido a que este servicio está destinado a otra target, lo que genera una ventaja competitiva ya que el servicio se relaciona a la convivencia con las familias.
- ✚ Se concluye que el plan estratégico se convertirá en una guía de apoyo administrativo en la coordinación y ejecución de las actividades para lograr un excelente direccionamiento.

RECOMENDACIONES

- ✚ Se considera indispensable la implementación del plan estratégico organizacional del presente estudio con el objetivo de que las hospederías tenga bien definido la ejecución de sus actividades y manejen la presente información como una herramienta primordial que le facilite la toma de decisiones de forma técnica y eficiente.

- ✚ Se aconseja socializar la misión, visión, filosofía, objetivos con el propósito de crear una cultura organizacional en las personas que conforman la directiva para que se involucren en la toma de decisión con el objetivo de ser competitivos y brindar un servicio al cliente con eficiencia.

- ✚ Realizar capacitaciones al equipo de trabajo con el objetivo de fortalecer sus capacidades y conocimientos en las diversas áreas inmersas en el desarrollo de sus actividades, mejorando la competitividad.

- ✚ Aumentar e incorporar nuevos servicios para la generación de mayor grado de satisfacción, implementa un centro de atención al cliente que fortalezca la calidad y eficiencia del servicio volviendo más eficiente el proceso de prestación del servicio.

- ✚ Se determina establecer estrategias de comercialización, que busque captar nuevos nichos de mercado, así como fidelizar a los clientes mediante el posicionamiento de las hospederías comunitarias.

BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA, RUBÉN, (2005) Gestión y administración de organizaciones. Editorial Paidotribo, España

BERNAL TORRES, CESAR AUGUSTO, (2010) Planeación Estratégica. Fundamentos y Aplicaciones. México: McGraw Hill.

CAPRIOTTI PERI, PAÚL, (2008) Planificación Estratégica De La Imagen Corporativa. Tercera edición. Editorial Ariel, S. A. Barcelona.

CHARLES W. L. HILL; GARETH R. JONES (2009) Administración Estratégica, Mac Graw Hill, México

CHIAVENATO, IDALBERTO (2011) Planeación Estratégica. Fundamentos y Aplicaciones. México: McGraw Hill.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, M. (2010) Metodología de la investigación México: McGraw Hill.

GANDOLFO GAJAN, JUAN, (2007) Los 6 Pasos Del Planeamiento Estratégico. Editorial Aguilar

MUNCH, LOURDES, (2008). Planeación Estratégica rumbo hacia el éxito. México: Trillas.

NARVÁEZ, M., & FERNÁNDEZ, G. (2009) Indicadores De Competitividad Para Destinos Turísticos En El Marco De La Sostenibilidad: Un Análisis Aplicado

A La Península De Paraguaná. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura.101-119.

MUÑIZ, LUIS Control presupuestario, Bresca Editorial, S. L., Bresca Editorial, S. L. Barcelona, (2009).

PAREDES, WILSON GONZALO Investigación Acción, Primera edición 2011 Editores Rijabal,

SCIARRA, SUSANA, (2009). Implementación De Estrategias Factibles Para Realizar Una Correcta Planificación De Evento

SAINZ de Vicuña, (2010) El Plan Estratégico En La Práctica, Segunda Edición, Madrid- España

PÁGINAS WEB

-  <http://es.scribd.com/doc/72098895/DISENO-DE-LA-INVESTIGACION>
-  Porter Michael Porter estrategias competitivas, México
-  <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico> Guía de calidad. Plan estratégico, elaboración y desarrollo del plan estratégico
-  Elementos del plan estratégico (s/f) disponible en URL.
-  http://centros5.pntic.mec.es/ies.ria.del.carmen/opinion/metodologia_de_la_investigacion.htm
-  [http://alberto-streettimes.blogspot.com/2007/12/importancia-de-la-Planeación](http://alberto-streettimes.blogspot.com/2007/12/importancia-de-la-Planeacion)
-  www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo.pdf
-  www.ashotplayas.com
-  <http://eltegrafo.com.ec>
-  <http://www.estoesmarketing.com/estrategias/posicionamiento>.
-  <http://maestriaspedagogicas2013.files.wordpress.com/2013/05/hernandez-s-2010-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
-  <http://books.google.es/book?hl=es&lr=NKbFooXrnyQC&oi=fnd&pg=PA13&dq=planeacion+estrategias>.
-  http://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf
-  <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1154/4/T-ESPE-021513-4.pdf#page=27&zoom=auto,164,-5>
-  [Http://www.aprendizajesemivirtual_ese.commx/mat/plan_estrat2014/KATIA_DORANTES_DELGADO/texto/resumen%20del%20manual%20cap.6.pdf](http://www.aprendizajesemivirtual_ese.commx/mat/plan_estrat2014/KATIA_DORANTES_DELGADO/texto/resumen%20del%20manual%20cap.6.pdf)
-  http://www.bcu.gub.uy/Acerca_de.BCU/Concursos/Gu%C3%Ada%20metodo%20Planificaci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica.pdf

Anexos

ANEXO N° 1 CARTA AVAL

Puerto Engabao
Ruta: Playas. Engabao. Puerto Engabao

Con el Aval del Comité de Desarrollo Y Gestión del Turismo Comunitario
Acuerdo Ministerial No. 876 del 17 de marzo de 2008
Puerto Engabao - Ecuador



Puerto Engabao, 10 de Octubre del 2014

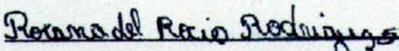
Srta. Yessica del Rocío Perero Villón
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Facultad de Ciencias Administrativas

Reciba un cordial saludo de parte de la Sra. Elvia Eugenio, Presidenta del Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario "Puerto Engabao". Al mismo tiempo le autorizo para que Ud. Realice el desarrollo de su tema de tesis en nuestra organización para que pueda cumplir con la culminación de su carrera que está ejerciendo en su vida profesional con el tema: **PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COMITÉ DE DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO "PUERTO ENGABAO, AÑO 2014-2018"**

Atentamente,


Licda. Elvia Eugenio Santana

**PRESIDENTE DEL DESARROLLO
COMUNITARIO PUERTO ENGABAO**
Telf.: 0989618791- 0985377672
Email: elviaeugenio_1977@hotmail.com


Sra. Roxana Rodríguez

SECRETARIA

www.hospederiascomunitarias.com

ANEXO N° 2 FORMATO DE ENTREVISTA



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVA CARRERA DESARROLLO EMPRESARIAL

Nombre:	
Cargo:	Sexo:
Edad:	Fecha:

CUESTIONARIO PARA LA ENTREVISTA

1.- ¿Cuáles son los antecedentes que influyeron en el desarrollo de la creación del comité de Desarrollo y Gestión del Turismo Comunitario “Puerto Engabao”?

2.- ¿Cuáles son los alcances y limitaciones que ha tenido durante los últimos años el comité de desarrollo y gestión de turismo comunitario “Puerto Engabao”?

3.- ¿Qué tipos de métodos emplean en la planificación y el control de las diferentes actividades?

4.- ¿Qué entiende por el proceso de planificación estratégica?

5.- ¿Que opina de la importancia de esta herramienta y su aplicación en la mejora en el comité?

6.- ¿Cómo es la participación de los miembros involucrados en el desarrollo del sector puerto Engabao?

7.- ¿Qué tipos de estrategias emplean actualmente en el servicio de hospederías?

8. Piensan que son adecuadas las políticas que actualmente rigen en la organización

9.- ¿Cuáles son las actuales necesidades que enfrenta el comité actualmente?

10.- ¿Qué tipos de programas o proyectos tienen actualmente?

11.- ¿Estaría dispuesto a participar en reuniones para diseñar un plan estratégico para el comité que le permita establecer lineamiento a seguir?

**ANEXO N° 3 FORMATO DE ENCUESTA A LOS CLIENTES
(POTENCIALES)**



OBJETIVO: Conocer la opinión de los turistas, para obtener una base en las actividades que se deben adoptar para mejorar la calidad de la actividad turística de “Puerto Engabao”

Nombre:

Sexo:

Edad:

Por Favor lee detenidamente cada una de las interrogantes y marque sus respuestas con una (X) en el recuadro.

1.- ¿Con que frecuencia Visita Puerto Engabao?

Semanal		Cada 2 meses	
Una vez al mes		Cada 6 meses	
2 o 3 veces al mes		Cada año	

7.- ¿Qué servicios le gustaría que se le ofrezca?

Ventas de artesanías		Salvavidas y seguridad	
Equipos y Accesorios para la práctica del surf		Productos y Accesorios de Playa	
Alquiler de motos y Equipos acuáticos		Tour- operador Turístico	
Servicios de alimentación		Alquiler de tabla de surf	
Práctica de nuevos deportes		Escuela de Surf	
Cabalgata		Otros _____	

2.- Número de Personas que lo acompañan

solo		Grupo de 4	
Grupo de 2		Grupo de 5	
Grupo de 3		Más de 5	

8.- ¿Ha escuchado hablar, de las hospederías comunitarias con las que cuenta Puerto Engabao”?

SI		NO	
----	--	----	--

3.- Indique ¿Cuáles son los factores principales que le motivan a visitar “Puerto Engabao”?

Vacaciones		Playa	
Feridos		Recreación	
Deporte (Surf)		Otros _____	

9.- ¿Se ha hospedado alguna vez en la hospedería Comunitaria?

SI		NO	
----	--	----	--

4.- De los siguientes aspectos Indique ¿qué es lo más atractivo de Puerto Engabao?

La Playa		Aspecto cultural (Iglesia,	
Las Rocas		Práctica del surf	
gastronomía		Observar la pesca artesanal	

10.- ¿Le agradaría pernotar en alguna de ellas? ¿Porque?

SI		NO	
----	--	----	--

5.- ¿Cómo califica el servicio de alimentación en “Puerto Engabao”?

Excelente		Regular	
Muy Buena		Deficiente	
Buena			

11.- ¿Cuánto está en capacidad de pagar por un servicio de alojamiento?

\$5-10		\$15-20	
\$10-15		\$ 20-25	

6.- ¿Cuál es su nivel de ingreso mensual? Especifique en que rango se encuentre

\$100-200 mes		\$ 340-500	
\$200-340		Más de \$500	

12.- ¿Cuánto está dispuesto a gastar en alimentación?

\$0-15		\$25-35	
\$16-25		más de \$40	

13.- ¿Cuánto está dispuesto a gastar en actividades complementarias?

\$25- 50		\$75-100	
\$50-75		Más de \$100	

ANEXO N° 4 FORMATO DE ENCUESTA CLIENTE (FIJOS)



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DESARROLLO EMPRESARIAL

OBJETIVO: Conocer las necesidades y expectativas de los turistas en el servicio de hospederías que ofrece el Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao”.

Sexo:

Edad:

1.- ¿Cómo es la atención que recibe en las hospederías comunitarias que oferta el Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao”?

Excelente	Regular		
Muy Bueno	Deficiente		
Bueno			

7.- ¿cómo califica la higiene de los servicios: hospederías y restaurante?

Excelente	Regular		
Muy Bueno	Deficiente		
Bueno			

2.- ¿Qué lo motiva a solicitar los servicios de Hospederías?

Infraestructura	Ambiente		
Atención	Único lugar		
Comodidad			

8.- En cuanto al servicio de restaurante ¿Le gustaría que se incluyan nuevos platos en el menú?

SI	NO		
----	----	--	--

3.- ¿Cuantos días pernocta en las hospederías?

Un día	Tres días		
Dos Días	Más de tres días		

9.- ¿Qué tipos de comida le gustaría?

Ceviche de Camarón , concha	Cazuela		
Comida casera	Cangrejo		
Arroz engabadeño	Pescado frito		
Ensaladas	Otros		

4- ¿Qué le gustaría que se mejore en el servicio de las hospederías?

Atención	Nuevas atracciones		
Higiene y Seguridad	Nuevos servicios		
Infraestructura	Otros		

10.- ¿Cómo califica la seguridad del lugar?

Totalmente segura	Insegura		
segura	Totalmente insegura		

5.- ¿Cómo determina el estado actualmente en que se encuentran las instalaciones?

Excelente	Deteriorado		
Bueno	Mal estado		

11 - ¿le gustaría que se complementaran nuevas actividades que complementen en las hospederías comunitarias?

SI	NO		
----	----	--	--

6.- ¿Le gustaría que se mejore la infraestructura? ¿En qué aspectos?

--	--	--	--

12.- De las siguientes actividades ¿Que le gustaría que se ofrezca?

Cabalgata	Futbol playero		
Alquiler de motos y equipos acuáticos	Tuor-operador turístico		
Alquiler de tablas de Surf	Otros_____		

ANEXO N° 5 FORMATO DE ENCUESTA A LOS SOCIOS DEL COMITÉ



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DESARROLLO EMPRESARIAL**

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Recopilar la información pertinente en función del instrumento de investigación, que permita el diagnóstico situacional para la elaboración del plan estratégico al Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, 2014-2018.

SEXO:	EDAD:																								
<p>1.- ¿Cree Usted que la directiva tiene el conocimiento necesario para desarrollar la planificación de las actividades</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">ALTERNATIVA</th><th style="width: 50px;"></th></tr> <tr><td>Definitivamente si</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente si</td><td></td></tr> <tr><td>Indecisos</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente no</td><td></td></tr> <tr><td>Definitivamente No</td><td></td></tr> </table>	ALTERNATIVA		Definitivamente si		Probablemente si		Indecisos		Probablemente no		Definitivamente No		<p>7.- ¿Se cumplen los objetivos organizacionales al final de cada período?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">ALTERNATIVA</th><th style="width: 50px;"></th></tr> <tr><td>Definitivamente si</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente si</td><td></td></tr> <tr><td>Indecisos</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente no</td><td></td></tr> </table>	ALTERNATIVA		Definitivamente si		Probablemente si		Indecisos		Probablemente no			
ALTERNATIVA																									
Definitivamente si																									
Probablemente si																									
Indecisos																									
Probablemente no																									
Definitivamente No																									
ALTERNATIVA																									
Definitivamente si																									
Probablemente si																									
Indecisos																									
Probablemente no																									
<p>2. ¿Piensa usted, que los directivos deben efectuar reuniones periódicamente para conocer los diferentes</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">ALTERNATIVA</th><th style="width: 50px;"></th></tr> <tr><td>Totalmente de Acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>De acuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>Neutral</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente en desacuerdo</td><td></td></tr> <tr><td>Definitivamente en Desacuerdo</td><td></td></tr> </table>	ALTERNATIVA		Totalmente de Acuerdo		De acuerdo		Neutral		Probablemente en desacuerdo		Definitivamente en Desacuerdo		<p>8.- ¿Piensa que el servicio que presta el comité de desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario a los</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">ALTERNATIVA</th><th style="width: 50px;"></th></tr> <tr><td>Definitivamente si</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente si</td><td></td></tr> <tr><td>Indecisos</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente no</td><td></td></tr> <tr><td>Definitivamente No</td><td></td></tr> </table>	ALTERNATIVA		Definitivamente si		Probablemente si		Indecisos		Probablemente no		Definitivamente No	
ALTERNATIVA																									
Totalmente de Acuerdo																									
De acuerdo																									
Neutral																									
Probablemente en desacuerdo																									
Definitivamente en Desacuerdo																									
ALTERNATIVA																									
Definitivamente si																									
Probablemente si																									
Indecisos																									
Probablemente no																									
Definitivamente No																									
<p>3.- ¿Conoce cuál es la actividad así como las políticas, objetivos y metas del Comité de Desarrollo y Gestión para</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">ALTERNATIVA</th><th style="width: 50px;"></th></tr> <tr><td>SI</td><td></td></tr> <tr><td>No</td><td></td></tr> <tr><td>No se</td><td></td></tr> </table>	ALTERNATIVA		SI		No		No se		<p>9.- ¿Cree que se deberían implementar nuevas actividades que se ajuste a los servicios de hospedajes?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">ALTERNATIVA</th><th style="width: 50px;"></th></tr> <tr><td>Definitivamente si</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente si</td><td></td></tr> <tr><td>Indecisos</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente no</td><td></td></tr> <tr><td>Definitivamente No</td><td></td></tr> </table>	ALTERNATIVA		Definitivamente si		Probablemente si		Indecisos		Probablemente no		Definitivamente No					
ALTERNATIVA																									
SI																									
No																									
No se																									
ALTERNATIVA																									
Definitivamente si																									
Probablemente si																									
Indecisos																									
Probablemente no																									
Definitivamente No																									
<p>4.- ¿Cree Usted que el nivel de liderazgo por parte de la directiva es eficiente?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">ALTERNATIVA</th><th style="width: 50px;"></th></tr> <tr><td>Definitivamente si</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente si</td><td></td></tr> <tr><td>Indecisos</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente no</td><td></td></tr> <tr><td>Definitivamente No</td><td></td></tr> </table>	ALTERNATIVA		Definitivamente si		Probablemente si		Indecisos		Probablemente no		Definitivamente No		<p>10.- Al considerar estrategias para la fidelidad del cliente, ¿Usted consideraría?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">ALTERNATIVA</th><th style="width: 50px;"></th></tr> <tr><td>Facilidad de Pago</td><td></td></tr> <tr><td>Atención especializada</td><td></td></tr> <tr><td>Promociones</td><td></td></tr> <tr><td>Otros</td><td></td></tr> </table>	ALTERNATIVA		Facilidad de Pago		Atención especializada		Promociones		Otros			
ALTERNATIVA																									
Definitivamente si																									
Probablemente si																									
Indecisos																									
Probablemente no																									
Definitivamente No																									
ALTERNATIVA																									
Facilidad de Pago																									
Atención especializada																									
Promociones																									
Otros																									
<p>5.- ¿Cree que se están ejecutando los planes en el tiempo establecido y con la utilización de los recursos necesarios?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">ALTERNATIVA</th><th style="width: 50px;"></th></tr> <tr><td>Definitivamente si</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente si</td><td></td></tr> <tr><td>Indecisos</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente no</td><td></td></tr> <tr><td>Definitivamente No</td><td></td></tr> </table>	ALTERNATIVA		Definitivamente si		Probablemente si		Indecisos		Probablemente no		Definitivamente No		<p>11.- ¿Cómo Califica la relación entre compañeros?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">ALTERNATIVA</th><th style="width: 50px;"></th></tr> <tr><td>Excelente</td><td></td></tr> <tr><td>Muy Buena</td><td></td></tr> <tr><td>Buena</td><td></td></tr> <tr><td>Regular</td><td></td></tr> </table>	ALTERNATIVA		Excelente		Muy Buena		Buena		Regular			
ALTERNATIVA																									
Definitivamente si																									
Probablemente si																									
Indecisos																									
Probablemente no																									
Definitivamente No																									
ALTERNATIVA																									
Excelente																									
Muy Buena																									
Buena																									
Regular																									
<p>6.- ¿Considera importante el establecimiento de directrices en el Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo comunitario “Puerto Engabao”?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">ALTERNATIVA</th><th style="width: 50px;"></th></tr> <tr><td>SI</td><td></td></tr> <tr><td>No</td><td></td></tr> <tr><td>No se</td><td></td></tr> </table>	ALTERNATIVA		SI		No		No se		<p>12.- ¿Está de acuerdo en fomentar proyectos necesarios para el desarrollo del sector?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><th style="text-align: center;">ALTERNATIVA</th><th style="width: 50px;"></th></tr> <tr><td>Definitivamente si</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente si</td><td></td></tr> <tr><td>Indecisos</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente no</td><td></td></tr> </table>	ALTERNATIVA		Definitivamente si		Probablemente si		Indecisos		Probablemente no							
ALTERNATIVA																									
SI																									
No																									
No se																									
ALTERNATIVA																									
Definitivamente si																									
Probablemente si																									
Indecisos																									
Probablemente no																									

ANEXO N° 6 FORMATO DE GRUPO FOCAL



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DESARROLLO EMPRESARIAL**

**GRUPO FOCAL APLICADO AL COMITÉ DE DESARROLLO Y
GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO “PUERTO ENGABAO”**

OBJETIVOS:

Objetivo (s) Investigación
Diseñar estrategias organizacionales que mejoren la competitividad del Comité De Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao”, Cantón Playas Provincia del Guayas.
Objetivo (s) Grupo Focal
Realizar un diagnóstico situacional, determinado factores estratégicos (Fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades) para aplicarlos y establecer cambios organizaciones del Comité de desarrollo y Gestión del Turismo comunitario “Puerto Engabao”.

Nombre del moderador:

PERERO VILLÓN YESSICA DEL ROCÍO

PARTICIPANTES:

LISTA DE ASISTENTES AL GRUPO FOCAL
1.- Elvia Eugenio Santana
2.- Rodolfo Eugenio Mateo
3.- Rosa Rodríguez Suarez
4.- Regina Saltos Yuganzana
5.- Julio Villón Villón
6.- Víctor Cabrera Prudente

PREGUNTAS:

PREGUNTAS ESTÍMULOS
1.- ¿Qué estamos haciendo bien?
2.- ¿Qué carece o se hace con una bajo nivel De eficiencia?
3.- ¿Qué elementos del entorno pueden impactar positivamente en la estrategia?
4.- ¿Qué elementos del entorno pueden afectar negativamente en la estrategia?

EVALUACIÓN:

<u>CHEQUEAR FACTORES PRESENTES EN EL GRUPO FOCAL</u>	SI	NO
Lugar adecuado		
Asistentes en la sala para participar		
Se especificaron en un comienzo objetivos y metodología de la investigación		
Permitir que Todos participen		
Reunión entre 45 y 60 minutos		
Registro de la Información (instrumentos de recolección de evidencias)		
Refrigerios adecuados, no interrumpen el desarrollo de la actividad		
Se cumplen los objetivos Planteados		

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El grupo Focal se llevara a cabo el día 22 de Agosto del 2014, en la sede del Comité de Desarrollo Comunitario “Puerto Engabao” cuyos puntos a especificar se desarrollaran de la siguiente manera:

1.- Presentación

Turno del Moderador :(Nombre)

- 1) **Breve Introducción del Tema a tratar**
- 2) **Comunicación de los lineamientos**
 - 2.1 Tiempo empleado para la actividad
 - 2.2 Técnica empleadas en la participación
 - 2.3 Comunicar los Objetivos de la investigación
- 3) **Explicación del tema a tratar**
- 4) **Eje de discusión**
 - 4.1 Identificar ventajas

ÁREA ADMINISTRATIVA

- ¿Emplean conceptos de Planeación y control de actividades?
- ¿Cómo se encuentra el nivel de liderazgo? ¿Existe compromiso por parte de la directiva en la ejecución de actividades?
- ¿Cuentan con programa de capacitación? ¿En qué áreas o aspectos creen que tiene un conocimiento eficiente, y que áreas creen que deberían mejorar?
- ¿Emplean alguna técnica de motivación?

- ¿Tienen algún documento donde se especifique las reglas o política mediante las cuales se rigen los asociados?
- ¿Se cumplen a cabalidad las reglas?
- ¿Qué tipo de políticas tiene?
- ¿Cree que necesitan mejorar? ¿En qué aspecto?
- ¿Cuentan con un manual de Funciones?
- ¿Existe algún reglamento en cuestión de nuevos asociados?

SERVICIO

- ¿Cómo califica el servicio que brindan?
- ¿Qué método emplean en la promoción de las hospederías? ¿Qué tipos de estrategias?
- ¿Cuál es el precio? ¿Utilizan alguna estrategia de precio? ¿Piensa que es justo?
- ¿Cuentan con un sistema de información? ¿Cómo es el proceso que utiliza el cliente para solicitar los productos?
- ¿Cuál es el inventario de atractivos turísticos que Ud., Como sector turístico poseen?
- ¿Satisfacen las necesidades de los turistas?
- ¿Cuál es el nivel de tecnología con el que Ud. actualmente llevan a cabo sus actividades?
- ¿Cómo se encuentran las instalaciones de las hospederías?
- ¿Realizan algún tipo de actividades complementarias al servicio de hospedaje?
- ¿Qué tipo de alianzas estratégicas tienen?
- ¿Ha recibido apoyos de programas de fomento al turismo de empresas Públicas o de empresas privadas?
- ¿Cómo cataloga la seguridad del lugar? ¿Conoce las normas de higiene empleados en la manipulación de alimentos?
- ¿Cuentan con los servicios básicos necesarios?

LEGAL

- ¿Se encuentran legalmente constituidos?
- ¿Cómo se realiza la recaudación de ingresos?
- ¿Realizan algún tipo de presupuesto?
- ¿Se mantiene actualizado en cuanto a la reforma?
- ¿Existen otros medios de recolección de Ingreso?
- ¿Cómo es la situación del entorno

**ANEXO N° 7 ENTREVISTA A LA DIRECTIVA DEL COMITÉ DE
DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO “PUERTO
ENGABAO”**



ANEXO N° 8 FOTOS DE ENCUESTA





ANEXO N° 9 FOTOS CAMPEONATOS DE SURF



ARTESANÍAS DEL SECTOR



ANEXO N° 10 ACTA DE FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN

Puerto Engabao, 29 de Agosto 2014

Siendo las 15H00 pm. En la sala de reunión del comité de desarrollo Gestión, se reúne la directiva con el objetivo de establecer la misión y Visión de la organización

Una vez establecidos los parámetros y en consenso de las diversas ideas para genera la misión y visión se presenta a continuación las siguientes:

MISIÓN (Propuesta)

“Somos la red de hospederías comunitarias que se caracteriza por brindar servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades del turista a precios competitivos, brindando responsabilidad y confiabilidad a los huéspedes, generando bienestar a los asociados así como la preservación y cuidado del medio ambiente”.

VISIÓN (Propuesta)

“Ser líder en el mercado turístico de Puerto Engabao, reconocidos por su competitividad, ofertando servicios que promuevan la práctica del surf, con un personal altamente capacitado y comprometido con la calidad, a la vanguardia tecnológica, buscando el bienestar de sus asociados y el cuidado del medio ambiente”.

Quedando establecido en las actas del comité, con la participación de:

LISTA DE ASISTENTES AL GRUPO FOCAL
1.- Elvia Eugenio Santana
2.- Rodolfo Eugenio Mateo
3.- Rosa Rodríguez Suarez
4.- Regina Saltos Yuganzana
5.- Julio Villón Villón
6.- Víctor Cabrera Prudente

ANEXO N° 11 INVERSIÓN INICIAL

INVERSIÓN INICIAL			
COMITÉ DE DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO			
"PUERTO ENGABAO"			
	CANT	UNIDAD	TOTAL
CAPITAL DE TRABAJO			
Mano de Obra			\$ 3,840.00
Materiales de Aseo			\$ 900.00
Mantenimiento de Equipos			\$ 100.00
Utensilios de Hospedaje			\$ 1,190.00
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO			\$ 6,030.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS			
Útiles de Oficina			\$ 1,560.00
GASTOS DE SERVICIOS			
Agua	16	\$ 7.00	\$ 112.00
Luz	16	\$ 20.00	\$ 320.00
Teléfono	1		\$ 28.00
TV CABLE	16	\$ 15.00	\$ 240.00
TOTAL GASTOS DE SERVICIOS			\$ 700.00
ACTIVOS FIJOS			
CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE			
MUEBLES Y ENSERES			
Escritorio	2	80	\$ 160.00
Archivador	1	120	\$ 120.00
Sillas	6	45	\$ 270.00
TOTAL DE MUEBLES Y ENSERES			\$ 550.00
EQUIPOS DE OFICINAS			
Computadoras	2	\$ 450.00	\$ 900.00
Radio Transmisor	2	\$ 200.00	\$ 400.00
Internet		\$ 250.00	\$ 250.00
Impresora	1	\$ 200.00	\$ 200.00
TOTAL EQUIPOS DE OFICINAS			\$ 1,750.00
DECORACION			
Cortinas	2	\$ 5.00	\$ 10.00
Cuadros	5	\$ 10.00	\$ 50.00
Revistas Turísticas	7	\$ 5.00	\$ 35.00
Instalaciones Sanitarias		\$ 1,340.00	\$ 1,340.00
Gastos complementarios	1	\$ 1,100.00	\$ 1,100.00
TOTAL DECORACION			\$ 2,535.00
TOTAL			\$ 4,835.00
ESCUELA DE SURF			
Infraestructura			\$ 5,600.00
Tablas de Surf	6	\$ 750.00	\$ 4,500.00
Trajes			\$ 2,050.00
ceras			\$ 600.00
Leash o invento			\$ 500.00
TOTAL ESCUELA DE SURF			\$ 13,250.00
PUBLICIDAD			
valla publicitarias			\$ 600.00
trípticos			\$ 550.00
pagina web(Internet)			\$ 600.00
alianzas estrategicas			\$ 250.00
cañas publicitarias			\$ 250.00
TOTAL PUBLICIDAD			\$ 2,250.00
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
Capacitación administracion			
Capacitación Liderazgo y motivación			
Capacitación Finanzas			
TOTAL TALENTO HUMANO			\$ 2,360.00
TOTAL INVERSIÓN			\$ 30,985.00

ANEXO N° 12 PLAN DE ACCION

PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Qué incidencias tienen las estrategias organizacionales en la competitividad del Comité de Desarrollo y Gestión para el Turismo Comunitario “Puerto Engabao” del Cantón Playas, Provincia del Guayas?					
FIN DEL PROYECTO: Diseñar Estrategias Organizacionales Para el Comité de Desarrollo y Gestión del turismo Comunitario “Puerto Engabao”			INDICADORES: Entrevistas y Grupo focal a la Directiva, encuestas a socios y clientes		
PROPÓSITO: Implementar un Plan estratégico para el Comité de Desarrollo y Gestión del Turismo comunitario “Puerto Engabao” mediante la determinación de líneas de acciones que me permitan mejorar la competitividad del Comité, para brindar servicio de calidad y mantenerse en el mercado			INDICADOR: Números de Clientes que solicitan el servicio		
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	INDICADOR	RESPONSABLE
Realizar un diagnóstico situacional, determinado factores estratégicos (Fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades) para aplicarlos y establecer cambios organizacionales del Comité de desarrollo y Gestión del Turismo comunitario “Puerto Engabao”	Realizar talleres participativos (Grupo focal)	Presentación (Taller Participativo) 1. Breve Introducción de los Temas a tratar 2. Comunicación de los lineamientos 3. Explicación del tema a tratar 4. Eje de discusión (Administración, finanzas, servicio, legal)	\$ 100	Grupo focal, entrevista y encuesta a los socios y directiva del Comité	Directiva del Comité PRESIDENTA
Diseñar el direccionamiento estratégico, con la finalidad de orientar a sus asociados a los objetivos planteados	Implantar parámetros como: • Misión, visión • Valores • Políticas • Objetivos	1. Presentación 2. Socializar los temas a considerar (directiva) 3. Diseñar el direccionamiento estratégico 4. Comunicar la misión, visión, políticas, objetivos y valores con los socios.	\$200	Talleres participativos	Directiva del Comité PRESIDENTA
Determinar los programas a ejecutar mediante la construcción de la matriz estratégica del diagnóstico situacional, para aportar al cumplimiento de los objetivos	Determinar los programas y proyectos a ejecutar	Socializar los programas de acuerdo a las necesidades y recursos del comité	\$50	Encuesta, Entrevista, Grupo focal dirigidos a los socios	Directiva del Comité SOCIOS
Fortalecer las capacidades y competencias del recurso humano, mediante un sistema de capacitación para mejorar el desarrollo de conocimiento que aporte al logro de los objetivos planteados	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Implementar capacitaciones a la directiva y asociados en temas: administrativos, financieros, liderazgo)	1 Presentación 2. Contratación de Instrumento Adecuados 3. Establecer lineamientos de Capacitación 4. Socializar la capacitación 5. Ejecutar programas de capacitación 6. Evaluar los resultados	\$ 2.470	Encuesta, Entrevista, Grupo focal dirigidos a los socios y directiva del Comité	Directiva del Comité SOCIOS
Mejorar la calidad y eficiencia en la atención del servicio	• Establecer Servicios Complementarios relacionados con la práctica del surf (Escuela De Surf) • Mejora de los procesos, implementación de tecnología mediante una red (centro de atención e información al cliente)	Presupuesto 2. Búsqueda de Financiamiento 3. Búsqueda de proveedores con mejores precios 4. Adquisición de Implementos 5. Adecuación del espacio	\$19.255	Encuesta a los Turistas	Directiva del Comité SOCIOS
Difundir y Mejorar la Imagen de la asociación para generar accesos a nuevos mercados	• Promover el sector como destino turístico • Establecer un plan de Promoción de los Nuevos servicios	1. Creación de una página web 2. Elaboración de trípticos 3. Cuñas Publicitarias 4. Alianzas estratégicas	\$ 2.030	Encuesta a los Turistas	Directiva del Comité SOCIOS

Fuente: Trabajo de Campo, 2014

Elaborado por: Yessica Perero Villón

ANEXO N° 13 CERTIFICADO DE GRAMATOLOGO

General Villamil Playas, 28 de Octubre del 2014

CERTIFICO

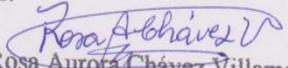
Que, he revisado la redacción y ortografía del trabajo de Titulación, con el tema: **“PLAN ESTRATÉGICO PARA EL COMITÉ DE DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO, PUERTO ENGABAO DEL CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS 2014 – 2018”**, elaborado por la egresada Srta., **PERERO VILLÓN YÉSSICA DEL ROCÍO**, para optar por el título de Ingeniera en Desarrollo Empresarial.

Para el efecto, he procedido a leer, analizar y profundizar el estilo y forma del contenido del texto, y se concluye los siguientes aspectos:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes
- Acentuación precisa
- Utilización de los signos de puntuación de manera acertada
- Evita en los ejes temático los vicios de dicción
- Aplica correctamente la sinonimia
- Existe claridad, congruencia y concordancia
- Se escribe con conocimiento y precisión de la morfosintaxis
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo, por lo tanto de fácil comprensión.

Por lo expuesto, recomiendo la validez ortográfica del trabajo de titulación en mención.

ATTE.


Ing. Rosa Aurora Chávez Villamar MSc.

CI# 0912738044