



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA DEL ENSAYO:**

**“PLAN DE NEGOCIO OPERADORA TURISTICA ESPECIALIZADA EN  
DEPORTES DE AVENTURA EN LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA: ANALISIS DE MERCADO”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA  
OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADA EN GESTIÓN Y  
DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTOR:**

**VERA RODRIGUEZ ESTEFANIA MARIUXI**

**PROFESOR GUIA:**

**ING. JOSÉ ADRIÁN VALENCIA MEDRARDA, MSC.**

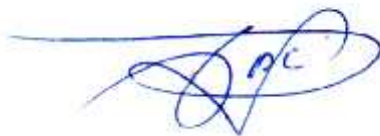
**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**JULIO 2021**

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, “PLAN DE NEGOCIO OPERADORA TURISTICA ESPECIALIZADA EN DEPORTES DE AVENTURA EN LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA: ANALISIS DE MERCADO”, elaborado por la Srta. Vera Rodríguez Estefanía Mariuxi de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, consisting of a horizontal line followed by a stylized, cursive signature.

Ing. José Adrián Valencia Medranda, Msc.

**PROFESOR GUÍA**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente trabajo de Titulación denominado “PLAN DE NEGOCIO OPERADORA TURISTICA ESPECIALIZADA EN DEPORTES DE AVENTURA EN LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA: ANALISIS DE MERCADO”, elaborado por la Srta Vera Rodríguez Estefanía Mariuxi claro que la concepción, análisis y resultados son netamente originales que aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa Transferencia de los derechos autorales. Declaro que, una vez aprobado el trabajo de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, pasan a tener los derechos autorales correspondientes, convirtiéndose exclusivamente propiedad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente



---

Vera Rodríguez Estefanía Mariuxi

C.I 2450080144

## **AGRADECIMIENTO**

*A la Universidad Estatal Península de Santa Elena porque hace 5 años atrás me permitió formar parte del grupo estudiantado, a la vez abrirme las puertas de sus aulas para adquirir conocimientos, y formarme como un profesional.*

*A mis maestros de cátedra, desde el primer semestre hasta último por tener la paciencia, tiempo, dedicación, porque fueron un apoyo incondicional para lograr nuestros objetivos como estudiantes, cada clase impartida en las aulas era sin dudas ánimos para seguir indagando. Más que docentes encontrábamos amigos.*

*A mi profesor guía, por darme las herramientas necesarias para iniciar y poder culminar mi trabajo de titulación.*

*A mis padres, mi pilar fundamental desde siempre, por quienes cada día me levantaba temprano con alegría e ir a las aulas de clases, trabajaban duro por darme el estudio y hoy siendo ya profesional lo que puedo hacer por ellos, es ser recíproco. Son lo mejor que Dios me ha dado, y si la vida me diera a elegir a mis padres, los elegiría sin pensar de nuevo a ellos.*

*Estefanía Mariuxi Vera Rodríguez*

## **DEDICATORIA**

*Dedico este trabajo Dios, porque gracias a él, hoy estoy aquí con vida, fuera de su presencia nada podemos lograr, puedo decir que, a pesar de las dificultades, de las pruebas, de la tormenta, de los desánimos, de los días malos, por su gran amor y misericordia, alcance cumplir una de mis metas, ser licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico.*

*También dedico este trabajo a mi familia en general, por todos los ánimos, por todas las palabras de alientos que me daban cuando yo les decía que no podía más, que cada semestre era más complejo y complicado, agradezco que no me hayan dejado sola.*


*Estefanía Mariuxi Vera Rodríguez*

**TRIBUNAL DE GRADO**



.....  
Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

**DIRECTORA CARRERA DE  
GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO**



.....  
Ing. Adrián Valencia Medranda, MSc.

**DOCENTE GUÍA**



.....  
Lic. Andrés Padilla Gallegos, MSc.

**DOCENTE TUTOR**



.....  
Lic. Maritza Pérez Chiquito, MSc

**DOCENTE ESPECIALISTA**

## ÍNDICE

INTRODUCCION .....	1
DESARROLLO .....	2
1. RESUMEN EJECUTIVO .....	2
2. JUSTIFICACIÓN .....	3
3. PROBLEMA .....	4
4. OBJETIVO GENERAL .....	5
5. MISIÓN Y VISIÓN .....	5
5.1. Misión.....	5
5.2. Visión .....	5
6. VALORES .....	5
7. DESCRIPCION DE LA EMPRESA .....	6
7.1. Razón social .....	6
7.2. Descripción del negocio .....	6
7.3. Logotipo .....	6
7.4. Slogan.....	6
7.5. Elementos del logotipo.....	7
7.6. Días de funcionamiento .....	7
8. ANALISIS DEL MERCADO.....	7
8.1. Análisis FODA .....	7
8.2. Análisis de las 4 P .....	9
8.2.1. Producto .....	9
8.2.2. Precio.....	13
8.2.3. Plaza.....	13
8.2.4. Promoción .....	14
8.3. Competencia.....	14
8.4. Canales de distribución .....	15

8.5. Estrategias .....	16
8.5.1. E-Mail Marketing.....	16
8.5.2. Estrategia Competitiva.....	17
8.5.3. Estrategia de Co-Creación.....	18
8.6. Realizar promociones cruzadas.....	19
8.7. Alianzas estratégicas .....	19
9. CONCLUSION .....	21
10. RECOMENDACIONES .....	22
11. BIBLIOGRAFIA .....	23



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Logotipo.....	6
------------------------	---

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Días de funcionamiento .....	7
Tabla 2 Análisis FODA.....	7
Tabla 3 Deportes a realizar .....	12

**PLAN DE NEGOCIO DE UNA OPERADORA TURÍSTICA  
ESPECIALIZADA EN DEPORTES DE AVENTURA EN LA COMUNA  
AYANGUE PROVINCIA DE SANTA ELENA”**

**RESUMEN**

En el presente plan de negocio se detalla pasos fundamentales para la creación de una operadora turística, la cual se denomina “Ocean Travel” ubicada en la comuna Ayangue provincia de Santa Elena, especializada en deportes de aventura, teniendo contacto directo con la naturaleza, el único objetivo de crear una operadora es satisfacer a los diferentes turistas que visitan la provincia, brindando servicios de confianza, velando por la seguridad de cada cliente.

Es importante influir en las decisiones de los turistas para que de este modo puedan elegir las diferentes actividades de aventura que brinda Ocean Travel, por lo tanto, se realizó una investigación en turistas que visitan Ayangue para conocer sus motivaciones, gustos y preferencias, características en comunes, así poder ofrecer servicios de calidad.

**Palabras claves:** Aventura – Deportes- Satisfacción – Motivaciones

**BUSINESS PLAN FOR A TOUR OPERATOR SPECIALIZED IN  
ADVENTURE SPORTS IN THE MUNICIPALITY OF AYANGUE,  
PROVINCE OF SANTA ELENA**

**ABSTRACT**

This business plan details fundamental steps for the creation of a tour operator, which is called "Ocean Travel" located in the town of Ayangue province of Santa Elena, specializing in adventure sports, having direct contact with nature, the sole purpose of creating an operator is to satisfy the different tourists who visit the province, providing reliable services, ensuring the safety of each client.

It's important to influence the decisions of tourists so that they can choose the different adventure activities offered by Ocean Travel, therefore, an investigation was conducted in tourists who visit Ayangue to know their motivations, tastes and preferences, characteristics in common, so we can offer quality services.

**Keywords:** Adventure - Sports - Satisfaction - Motivations

## INTRODUCCION

En el presente trabajo de investigación, como primer punto se realizó un análisis foda para conocer cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de puede presentar la operadora Ocean Travel en el mercado, es importante destacar que al momento de identificar estos criterios hay que trabajar en ellos para potencial nuestros servicios. Como segundo criterio se hizo un análisis de las 4 P, donde los productos a ofertar son deportes de aventuras como buceo, snorking, esquí acuático, parasailing y por, pero no menos importante recorrido en una acuática. Seguido de realizar el análisis de precio para establecer este parámetro era necesario tener referencias de nuestra competencia y poder adquisitivo de los turistas que visitan Ayangue.

Hay que mencionar que Ocean travel no es la única operadora en la comuna Ayangue, la importancia de analizar a la competencia para crear una empresa está en satisfacer las necesidades de tus clientes mejor que la competencia, fijar en lo que ellos hacen debido que llevan más tiempo en el mercado.

Por último, se implementarán estrategias dentro de la operadora turística serán la forma en la que la empresa va abordar al mercado para atraer un mayor número de clientes rentables y a su vez motivar a los turistas a volver adquirir alguno de los servicios.

## **1. RESUMEN EJECUTIVO**

Ocean Travel busca iniciar en el mercado, por motivos de generar experiencias satisfactorias y únicas a los clientes, realizando actividades de aventura como buceo y snorkel pero incorporando deportes extras como esquí acuático y paraisaling que son actividades exclusivas que brinda la operadora, prestando debida atención en sus motivaciones, gustos, de esta manera se investigó a los turistas para obtener información de características que comparten, pero sobre todo si las posibilidades de ventas son reales, esto permitirá determinar la factibilidad de la creación de la operadora.

La operadora se ubica en el cantón Santa Elena, específicamente en la comuna Ayangue, al ser una empresa que ofrece servicios, se tendrá la capacidad de reaccionar de manera inmediata a las nuevas exigencias de los clientes, se trabaja con un total de 7 empleados fijos encargados de diferentes áreas, una de ellas área operativa encargados de lograr la satisfacción plena de los clientes al momento de la ejecución de las actividades acuáticas, también de manera exitosa se cuenta con proveedores que proporcionen materiales para las actividades, pensando en todas las medidas de seguridad.

Dentro del área de financiamiento se comprueba que el proyecto es viable para la ejecución utilidad bruta que se genera en el primer año es de 155,216.25 por lo tanto se recupera el total del financiamiento en un periodo de 4 años 2 meses, además se evidencia las proyecciones de venta durante los 5 años de creación de la operadora es considerable en la cual en el quinto es de mayor ingreso de venta.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

La actividad turística contribuye al desarrollo económico y social en el lugar en donde se ejerce, produciendo impactos positivos como la generación de empleos para los pobladores ubicados en los diferentes sectores como restaurantes, alojamiento u operación turística, además incrementa la afluencia de viajeros en un determinado lugar, crea un vínculo con los sectores empresariales de carácter público o privado que deben intervenir para la correcta práctica turística, tomando en consideración que el desplazamiento de los turistas se realiza por diferentes tipologías los cuales son cultural, naturaleza, aventura, salud, gastronómico, entre otros que motivan a los turistas a dirigirse a los diferentes atractivos turísticos.

La comuna Ayangue ubicada en la provincia de Santa Elena es uno de los balnearios visitados por los turistas en temporadas, feriados y vacaciones que aprovechan de su tiempo y van a la parte costa del país para disfrutar del sol y playa además contando con las condiciones ambientales para realizar la práctica de los deportes de aventura y tener esa experiencia, por tal motivo emprendedores han apostado por el turismo vieron la oportunidad de ser beneficiados por el creciente interés que permite encaminarse a un incremento acelerado de la actividad en el destino.

Es por ello que el presente plan de negocio se establece la creación de una operadora turística denominada Ocean Travel, que parte de un análisis del mercado, el aspecto operativo de la empresa y el financiamiento que contribuya a la apertura y viabilidad de la operadora, el cual contara con el recurso humano capacitado para cumplir con sus

funciones y convertirse en una compañía que brindara servicios de calidad con la oferta de la práctica de deportes de aventura como snorkel, buceo, e implementando esquí acuático y parasailing, así mismo tendrán a la disposición de itinerarios diseñados por la misma organización para gestionar el viaje y estancia del turista nacional o extranjero.

### **3. PROBLEMA**

La provincia de Santa Elena es visitada cada año por turistas tanto nacionales como extranjeros, el cual busca y elige lugares que ofrezcan ocio, recreación y descanso, sin embargo una de las problemática que presenta la península es ser conocida y destacada por la tipología de turismo sol y playa, siendo esta una de las grandes barreras que limita a enganchar nuevas opciones para hacer turismo, también la falta de interés por implementar actividades diferentes, son algunas de las causas por la que no se posiciona en su totalidad otros tipo de turismo, no obstante existen la oportunidad de experimentar nuevas aventura, para el disfrute total del visitante, como es en el caso de la comuna Ayangue, que dispone a los viajeros a practicar actividades como el buceo, snorkel y recorridos por el islote el Pelado pero las operadoras que prestan estos servicios se han quedado estancados ofreciendo siempre lo mismo sin ninguna innovación, sin contar con la posibilidad de agregar servicios de aventura extras, en Ayangue “La piscina del Pacifico” para atraer más turistas amantes de la adrenalina ya sea esta de manera de afición o profesionalismo.

#### **4. OBJETIVO GENERAL**

- Creación de la operadora turística Ocean Travel en la comuna Ayaque especializado en deportes de aventura para la satisfacción de los turistas, brindando experiencias únicas.

#### **5. MISIÓN Y VISIÓN**

##### **5.1. MISIÓN**

Somos una operadora turística especializada en deportes de aventura que busca satisfacer las necesidades de los clientes a través de un equipo de trabajo que garantiza la diversión y experiencias únicas, al mismo tiempo comprometido en brindar servicios de calidad e innovando constante en la prestación de nuestros servicios para cumplir con las expectativas de los compradores.

##### **5.2. VISIÓN**

Consolidar a Ocean Travel como la más importante y conocida a nivel nacional con un alto índice de seguridad en las actividades de aventura. Ofertar servicios innovadores con eficiencia y rapidez, adaptando siempre a los estándares de nuestros clientes para así poder fidelizarlos.

#### **6. VALORES**

Somos una empresa:

- Calidad y excelencia en el servicio
- Trabajo en equipo brindando experiencias únicas
- Innovación constante



## **7. DESCRIPCION DE LA EMPRESA**

### **7.1. Razón social**

OCEAN TRAVEL

### **7.2. Descripción del negocio**

Ocean Travel, es una operadora turística que ofrece a los turistas cinco deportes de aventura tales como buceo, snorkel, esquí acuático, parasailing y chiva acuática, el cual son actividades que provocan en los visitantes, emociones y a su vez el disfrute de practicarlos. Igualmente, la organización cuenta con instructores especializados para brindar mayor seguridad a los practicantes, además la empresa se destaca por otorgar un servicio de excelencia a quienes hagan uso de la prestación de servicios.

### **7.3. Logotipo**



*Figura 1* Logotipo

### **7.4. Slogan**

Sumérgete hacías nuevas aventuras con Ocean Travel

### 7.5. Elementos del logotipo

Para crear el logotipo se colocó una mantarraya, que representa la época de julio a octubre donde se observan mantarrayas grandes, peces y arrecifes de coral que se encuentran en el fondo del mar, también una persona disfrutando de la práctica del buceo.

### 7.6. Días de funcionamiento

**Tabla 1**

*Días de funcionamiento*

<b>Días</b>	<b>Horarios</b>
Lunes a Domingos	08h00 – 17h00

## 8. ANALISIS DEL MERCADO

### 8.1. ANÁLISIS FODA

**Tabla 2**

*Análisis FODA*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Situado en un área geográfica apropiada.</li><li>➤ Posee recursos naturales para la ejecución de actividades.</li><li>➤ Motivación de la comuna para desarrollar turismo de aventura.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Creciente demanda de turismo de aventura.</li><li>➤ Ser conocida nivel nacional.</li><li>➤ Alianzas estratégicas como restaurantes, hoteles.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La operadora posee empleados de acuerdo al perfil del trabajador necesario.</li> <li>➤ Las actividades son guiadas y desarrolladas por instructores profesionales.</li> <li>➤ El personal recibe capacitaciones para fortalecer sus conocimientos en atención al cliente y en temas relacionado con la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clima apropiado para práctica de deportes de aventura.</li> <li>➤ Gran afluencia de turistas en la provincia de Santa Elena en temporadas altas y feriados</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de capital de trabajo para iniciar el proyecto.</li> <li>➤ Oferta del mismo servicio ya posesionado en Ayangue.</li> <li>➤ Deficiencia de conocimientos del idioma ingles en los instructores.</li> <li>➤ Falta de credibilidad y confianza por parte de los clientes.</li> <li>➤ Falta de experiencia de las emprendedoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clientes con poder adquisitivo bajo.</li> <li>➤ Inestabilidad económica del país</li> <li>➤ Competir con operadoras ya posesionadas.</li> <li>➤ Estacionalidad.</li> <li>➤ Ausencias de especies marinas en ciertas temporadas del año.</li> <li>➤ Catástrofes naturales imprevistas que afecten el crecimiento de la empresa.</li> </ul>

## **8.2. ANALISIS DE LAS 4 P**

### **8.2.1. Producto**

Aprovechando los recursos y atractivos naturales que posee la comuna Ayangue, la empresa Ocean travel, ofrece a los turistas experimentar de los deportes de aventuras como son buceo, snorkel, esquí acuático y parasailing, por último, un recorrido en la chiva acuática. Desarrollando tours turísticos que motiven a los turistas a querer comprar nuestros servicios.

**Buceo**, para realizar la práctica de esta actividad es necesario seguir las respectivas pautas que el guía da a conocer, es un deporte donde estarán en una profundidad de 20 m bajo el agua, duración de la misma un aproximado de 1 hora.

Para mayor disfrute de los turistas en la práctica de estos deportes, es en horas de la mañana para su mejor visualización de los recursos que presenta la vida marítima. Los atractivos que se pueden observar es el Cristo de las aguas a 11 metros es aquel que pueden visitar cuando se realiza la práctica de buceo recreativo, siempre acompañado de un guía para supervisar la práctica. Para conocer otros atractivos a mayor profundidad es necesario que posean los turistas la certificación de PADI, buco profesional en Ayangue. El Rigel, que es un barco que se sitúa a 16 metros de hondura, convirtiéndose estos unos de los sitios más visitados por los turistas que practican las actividades acuáticas, también tienen la oportunidad de dirigirse a Bajo Cope, en este lugar es recomendable realizar buceo en los meses de julio hasta octubre porque es la época que las mantarrayas gigantes visitan este balneario cada año, podrán observar tortugas marinas, pulpos, y gran variedad de colares.

La práctica de buceo aporta sentimientos de paz, libertad, relajación y emoción, complementado por el paisaje que se observa bajo el agua, fauna y flora marina de una diversidad única, como tortugas, langostas, pargos de raya azul, morenas, arrecifes, sin dejar de nombrar a los restos de toda clase de objetos como barcos hundidos, entre otros.

**Snorking**, esta actividad se realiza en el islote El Pelado, es un deporte que puede realizar todas las personas, tienen la oportunidad de observar la vida submarina en un entorno natural, nadar en las partes más bajas sin utilizar un equipo complicado, no es necesario tener formación previa como en caso del buceo. El equipo a utilizar son las máscaras, tubo para respirar y las aletas. Tiene duración aproximada de 45 minutos.

Para diferenciarnos de las otras operadoras que son nuestra competencia incorporamos la actividad de **esquí acuático** en la comuna Ayangue, es un deporte que combina el surf y el esquí, consiste en esquiar sobre el agua agarrados a un cabo de arrastre ajustada a una lancha que alcanza enormes velocidades, tiene una duración de 45 minutos.

También incorporar la práctica de **parasailing**, donde una persona se sujeta de la parte trasera de una embarcación motorizada, mientras está conectada a través de un arnés a un paracaídas, cuando la embarcación inicia su recorrido, el paravelista también comienza su aventura por el aire.

**Chiva acuática**, para las personas que no practican muchos deportes acuáticos se tienen una opción la cual es un recorrido en las chivas acuáticas, donde un guía les acompañara describiendo a la Reserva Marina El Pelado, aquí se puede observar la anidación de varias especies de aves marinas como fragatas, piqueros para azules y pelicanos, sin embargo el recurso más relevantes son los arrecifes rocosos que se encuentran rodeando al islote, ya que a estos lugares acuden una gran diversidad de peces invertebrados, en las que destacan erizos, corales y estrellas.

También en las noches hay opción de disfrutar de este recorrido, pero con un limitante que esta actividad está disponible solo fines de semana y se realiza cerca de la reserva, se ofrece servicios de músicas, brindando ciertos piqueos, por ultimo un trayecto de 2 horas.

Ocean travel sobresale entre las demás operadoras puesto que es la única operadora en Ayangue que brindara el servicio de esquí acuático, chiva acuática y parasailing, también cumple con los permisos de medidas de seguridad requeridos por las leyes del Ecuador tales como seguro de vida, permisos de funcionamiento por parte del ministerio de turismo, GAD cantonal y por parte de la operadora creando clausulas precisas para mayor responsabilidad en las practicas acuáticas.

Contribuyendo a la experiencia de los turistas se brinda un servicio complementario como la toma de fotografía y videos del recorrido para que con ello se lleven un recuerdo de lo maravilloso que presenta la comuna. De la misma manera, ya en el recorrido se les ofrece un ligero refrigerio dentro de la embarcación.

Si los turistas desean quedarse en Ayangue se les brindara opciones de restaurantes y hospedaje para así satisfacer cada una de sus exigencias porque de esta manera no tendrá que buscar en otros lugares lo que se puede encontrar en la misma comuna Ayangue, servicios completos de alimentos y bebidas en el restaurante Panchita, donde serán atendidos de manera correcta y para el descanso después de un día acotado pero gratificante serán recibidos en la hostería Kanú, encontraran personal adecuado que responda a cualquier necesidad presentada.

## Implementos a la hora de realizar deportes de aventura

**Tabla 3**

*Deportes a realizar*

Deporte	Equipo
Buceo recreativo (duración 1 hora)	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Equipo de buceo completo (mascara, aletas, traje, regulador, tanques)</li><li>➤ Bote con dos capitanes certificados por la marina (Capitán y controlador de superficie).</li><li>➤ Lunch (Sándwich de atún, jamón y queso, agua, jugo).</li><li>➤ Fotos y video.</li></ul>
Esquí acuático	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Embarcación</li><li>➤ Chalecos salvavidas</li><li>➤ Esquí</li></ul>
Snorkel	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tuvo respirador</li><li>➤ Visores de agua</li><li>➤ Aletas</li><li>➤ Chalecos salvavidas</li><li>➤ Lunch (Galletas, agua, caramelos, frutas)</li></ul>
Parasailing	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Paracaídas</li><li>➤ Chaleco salvavidas</li><li>➤ Videos</li></ul>

Chiva acuática	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Piqueos</li> <li>➤ Brochetas de frutas</li> <li>➤ Cocteles mojito, piña colada, caipiriña</li> <li>➤ Guianza</li> </ul>
----------------	--

### **8.2.2. Precio**

Para establecer los respectivos precios a las actividades extremas en primer lugar era necesario conocer precios referentes a los establecidos por la competencia, fue un punto grave para manejarse en el mercado.

Era preciso conocer también cuánto estaría dispuesto a pagar nuestros futuros clientes, en la cual se realizaron encuestas con diferentes preguntas para conocer al mercado objetivo, en una de ellas se consultó cuanto estaría dispuesto a gastar por experimentar deportes nuevos.

### **8.2.3. Plaza**

Ocean travel se encuentra ubicado en la comuna de Ayangue parroquia Colonche provincia de Santa Elena., situado en la tercera calle de la avenida principal donde se encuentran todos los restaurantes y comedores, barrio virgen de Fátima diagonal a la heladería.

Es el único medio físico donde se encuentra ya que al ser una empresa que recién inicia no cuenta con una sucursal, también los datos de la ubicación están registrados en google maps para que los turistas tengan facilidad de localizar a Ocean Travel. La venta de los servicios será de manera directa entre el cliente y la operadora, podrán



contratarse por medios oficiales ya que se tendrá presencia en redes sociales y así adquirir los servicios.

#### **8.2.4. Promoción**

Para dar a conocer nuestros servicios turísticos se utilizará la tecnología para acercarnos más a los clientes y brindarle información necesaria, por lo tanto, se brindará la promoción por los diferentes medios como redes sociales, donde encontrarán experiencias de los turistas, fotos, videos, ubicación exacta de la operadora, contactos, y realizar reservaciones para la práctica del buceo, snorkel, esquí acuático, paraisailing y paseo en chiva.

Realizar un video no tan solo de los tours turísticos que ofrece la operadora sino de la comuna en general, mostrando la variedad de actividades que posee: pesca deportiva, avistamiento de ballenas en los meses de julio hasta septiembre, caminatas por la orilla del mar, disfrutando de la calidez del agua, también que se encuentra una gama de hoteles y cabañas, comedores que se encuentran al frente del mar, donde se degusta las delicias marinas, del mar a la mesa.

También es importante que se realicen folletos, trípticos, para así compartirlos con los turistas en general que ingresan a la comuna, esto permitirá que a través de estas personas poder llegar a nuestros clientes, es necesario contar con vallas estratégicas en carreteras principales de la provincia es una estrategia llamativa, sin olvidar el tradicional marketing boca a boca.

### **8.3. COMPETENCIA**

Ray Agila, es una operadora conocida a nivel nacional cuenta con 5 años en el mercado turístico, es un negocio familiar con un gran potencial ya que cuenta con un personal experto en actividades acuáticas, considerado uno de los mejores centros de buceo por la seguridad que brinda, en la página oficial de la empresa encontraremos información en relación a los servicios que ofrecen como los cursos certificados, con la credencial

PADI se puede bucear en todas las partes del Ecuador y del mundo. También brindan el servicio de rutas de avistamiento de ballenas, Ayangue el islote el pelado, excursiones de buceo, tours de snorkel y mantarrayas (Birostris).

También se cuenta con la presencia de Adventuors, es una operadora joven que crea paquetes turísticos para grupos dentro y fuera de la comuna brindando servicios de aventura, deportes extremos, conocer la cultura existente en ciertas comunas, contratación de guías y visitas a las artesanías, realizo alianzas estratégicas con hotel playa aventura para tener mayor aceptación de los turistas ya que ofrece servicios adicionales, es un hotel conocido que en sus instalaciones cuenta con restaurante, heladería, habitaciones cómodas.

Caroltour operadora turística localizada en la ciudad de Salinas con una sucursal en Ayangue, ofrece deportes como snorkel y buceo en la comuna, pero es más enfocado a brindar servicios en la ciudad de Salinas, aquí ofrece servicios de paseos e yate, tour paseo en bahía, tour de avistamiento de ballenas en los meses de junio y septiembre.

#### **8.4. CANALES DE DISTRIBUCIÓN**

La operadora Ocean Travel ofrecerá sus servicios de manera directa hacia el cliente en el momento en el que él lo solicite y en el lugar en donde este se encuentre acortando las distancias sin embargo requiere de ciertos canales o medios en los cuales van a influir para llegar hacia el público. Para acatar a un gran número de clientes, llegar a un mercado internacional se debe manipular medios que estos usen, como la herramienta OTA que son agencias de viajes online, que recopilan información general de hoteles, destinos turísticos para que personas tenga variedad de elecciones y elegir la más llamativa.

Una de ellas es Booking, conocida a nivel mundial, es un intermediador del proveedor y el cliente, más enfocado en el ámbito de alojamiento, pero a la vez proporciona actividades tour, excursiones que se puede realizar en cada destino, así tener variedad.

Ser parte de las **ferias turísticas** dependiendo de la temática de que sector va direccionado, serian un gran recurso de distribución pues permiten que los invitados, es decir, las operadoras participen en estos eventos con la finalidad de promover los destinos turísticos y así mismo los tours que ofrecen las mismas empresas para el disfrute de los turistas pues son en estos programas en donde acuden curiosos, aficionados de los viajes interesados en conocer las diferentes partes del país siendo un medio de distribución y comercialización de los servicios.

## **8.5. ESTRATEGIAS**

Las estrategias dentro de la operadora turística serán la forma en la que la empresa va abordar al mercado para atraer un mayor número de clientes rentables y a su vez motivar a los turistas a volver adquirir alguno de los servicios.

### **8.5.1. E-Mail Marketing**

(Kotler, 2003) Se ha convertido es un medio de comunicación entre la empresa y los clientes, es un medio que garantizara la fidelización. La personalización de los mensajes es fundamental para que los clientes se sientan privilegiados y alcancen una familiaridad con la marca pues toman en cuenta el tiempo invertido por las empresas en elaborar anuncios que sean llamativos para ellos, con estas acciones se mantiene en la mente del huésped y se llega a considerar a Ocean Travel como primera opción en elegir una operadora turística.

Es dispensable poseer una base de datos con el mayor número posible de clientes que se hayan hecho uso de los servicios con la operadora en alguna ocasión, la base de datos permitirá realizar una correcta segmentación de acuerdo a diversos criterios los

cuales podrían ser lugar de procedencia, edad, tipo de habitación, si realizan reservas, días exactos que se quedaran en el hotel, motivo del viaje, todos estos componentes podrían convertirse en un valor competitivo diferencial.

Al tener la segmentación se podrá realizar campañas e-mail donde se informara de los nuevos servicios que ha incorporado Ocean Travel, también ofrecer descuentos o promociones tales como descuentos para las siguientes visitas a partir de 15 personas por grupo, también con 60 días de antelación en las reservas obtendrá 5% de descuento en todas las actividades, toda la información será enviada por correos electrónicos con el fin que los clientes se motiven y vuelvan a disfrutar de la aventura sobre y debajo del agua con la operadora.

Con la estrategia de e- mail marketing posibilita conocer rápidamente las necesidades de los clientes fijos y así satisfacer sus exigencias, los cuales son una ventaja competitiva frente a otros establecimientos pues el cliente al recibir una buena atención, genera la divulgación de su experiencia positiva en las diferentes plataformas digitales que se convertirá en una oportunidad comercial para la operadora y los servicios ofrecidos dentro del mismo cuyo criterio sea favorable para Ocean Travel.

### **8.5.2. Estrategia Competitiva**

Ocean Travel brinda deportes que solo tiene en Ayangue, para asegurar servicios de calidad, somos responsables de cumplir con los tiempos exactos de los tours turísticos, si se presenta alguna anomalía que no se pueda controlar de manera instantánea mientras se practican los deportes se reemplazara con otras actividades, como un recorrido por la comuna acompañado de un guía que cuente con información de la misma.

Poseer un personal calificado para la atención al cliente, donde cada cierto tiempo recibirán capacitaciones para mejorar el trato y comprometidos en responder de manera correcta cada inconveniente que se presenta por parte de los clientes, además de

ejecutar el servicio sin olvidar el comportamiento ético y responsabilidad en cada uno de los recorridos, evitando hacer acciones que afecten o perjudiquen a la operadora y perder a los clientes

Innovación constante de nuestros servicios, primero se tiene que averiguar lo que desea el cliente, si mejorar los equipos para mayor comodidad, estar pendiente de las nuevas tendencias de los deportes acuáticos, crear nuevas rutas.

Para crear una imagen favorable a la empresa, es una herramienta que no representa algún tipo de costo, se ejecuta de manera gratuita y voluntaria, también es necesario contar con creatividad con la única finalidad de persuadir en la mente de los clientes, se trata de difundir la imagen de la marca pero sin percibir que dicha marca se está promocionando, a través de medios de comunicación, ya sean estos televisión, radio, web, entre otros, en este caso identificamos a una persona que este inmerso en deportes de aventura, que le apasione la adrenalina para interactuamos con ella, seguirle en sus redes sociales, invitarle hacer uso de los paquetes turísticos que ofrecemos como operadora, así divulga su experiencia sin necesidad de mencionar a la empresa, esto atraerá la atención de sus seguidos. Otra táctica sería organizar algún evento de beneficio social, ambiental, invitar a conocidos locales que podrían atraer por si solo a los medios de comunicación.

### **8.5.3. Estrategia de Co-Creación**

La estrategia de co-creación se proporciona un diálogo directo entre clientes y empresas, da mayor relevancia a las opiniones de los clientes ya que son el centro de todo negocio, es el desarrollo de propuestas de manera conjunta con los consumidores que son los que van a adquirir los servicios que ofrece la marca.

A través de las redes sociales se dará una comunicación óptima con los clientes para conocer lo que realmente necesita y quiere, consiste en que la empresa podrá tener ideas más claras, crear productos o servicios que realmente serán aceptados por el

mercado porque ya posee un análisis, también obtener información por medio de TripAdvisor.

En este portal digital permitirá colocar opiniones sobre la calidad y experiencia del servicio obtenido por los turistas, reseñas que serán respondidas favorablemente, así mismo tendrá un apartado de preguntas y respuestas para despejar cualquier duda del futuro comprador que esté interesado en adquirir los servicios, por ende, todo dato brindado será detallado además de crear una imagen online positiva de tal forma que transmita confianza y seguridad hacia Ocean Travel.

#### **8.6. REALIZAR PROMOCIONES CRUZADAS**

Realizar alianzas con establecimientos de alojamiento y restaurantes, que sirve para facilitar a los turistas la búsqueda de manera independiente de lugares donde disfrutar de alimentos y a la vez el respectivo descanso. Es por esto que se realiza nuevos acuerdos entre la Hostería Kanú y Comedor Panchita que se encuentra situado en la misma comuna, donde se localizan los servicios y/o productos idóneos que el cliente necesita para que su estadía sea satisffecha. Se realiza esta alianza para obtener beneficios en ambas partes, promocionando las marcas a través de las redes sociales. Teniendo muy en claro que se quiere obtener que el turista pase mayor tiempo en la comuna así los beneficiarios será los dueños de negocios de la misma localidad.

#### **8.7. ALIANZAS ESTRATÉGICAS**

Las alianzas estratégicas con llevan a un éxito empresarial, porque aportan al crecimiento y aumento de ingreso económico del negocio, además ayudan a cubrir los servicios y/o productos complementarios que el cliente necesite. Del mismo modo es gratificante realizar convenios con empresa que ya se encuentra posesionado en la mente del consumidor, puesto que, a través de estos, la marca, logotipos y slogan recién inmerso en el mercado, se hacen conocidos. Cabe mencionar que, para solicitar alianzas

con otras entidades, pueden ser de forma verbal o escrita. En caso de ser escrita, se requieren de tiempo, ya que se debe hacer los respectivos trámites que deben ser pasados por la notaria.

Es así que por medio de las alianzas estratégicas Ocean Travel, espera brindar servicios de calidad, ser conocida a nivel nacional y exitoso en el mercado turístico. Por ende, para cumplir con estos objetivos se solicita un acuerdo verbal entre los dueños de la embarcación llamado Narcisa de Jesús, para poder ofrecer los servicios de tours yate, el cual realizara el recorrido por el islote El Pelado, así como también llevar a los turistas al área donde se practica los deportes de aventura. De la misma forma se solicita el uso gratuito del transporte marítimo y de la otra parte un entrenador de buceo.

## 9. CONCLUSION

La creación de una operadora turística de aventura da la oportunidad a los turistas de disfrutar de experiencias nuevas, agradables en contacto con la naturaleza, además ofrece un valor añadido a tus clientes al conocer mejor el producto como un verdadero especialista, también con el cumplimiento de la seguridad ya que es lo más importante al momento de adquirir servicios de aventura.

La implementación del plan de negocio es factible de manera económica, física ya que satisface las exigencias de clientes que buscan cosas nuevas, permitiendo que la empresa se afiance con el tiempo fomentando que sean cada vez más el número de turistas que deseen contratar a Ocean Travel.

Análisis de las 4 P cuatro pilares fundamentales que sirvió para tener el panorama más claro porque ayuda a delimitar los servicios, y así sea exitoso, que sea aceptado por el mercado y poder desarrollar estrategias específicas de posicionamiento posterior.

Análisis de la competencia comprender cómo actúan los competidores en la comunicación con los clientes, la forma de difusión y los canales utilizados para promocionar sus productos. buscar factores que diferencien de las empresas ya establecidas en el mercado, así conseguir un mejor servicio y a la vez que sea difícil de igualar o superar la calidad.



## **10. RECOMENDACIONES**

- Antes de crear una empresa es fundamental indagar a profundidad criterios esenciales para ser exitosos, conocer a nuestro público objetivo, las nuevas tendencias en el mercado, ya que se venden servicios a un público que no es estático, sino al pasar el tiempo son más dinámicos.
- Capacitar al personal de manera constante, ya que permite mejorar los conocimientos, habilidades con el único objetivo de conservar a nuestros clientes, asimismo ganar futuros clientes potenciales, brindando servicios de calidad.
- Es necesario innovar los servicios, no quedarse en la zona de confort, es decir, consiste en introducir servicios nuevos, o mejorados en relación a sus características.
- Implementar estrategias de marketing permite alcanzar los objetivos ya que a través de ellas determinan en gran medida las ventas de la empresa.

## 11. BIBLIOGRAFIA

- Brunetta, H. (2013). Marketing digital ebook. Buenos Aires: Fox Andina.
- Dotras, A. (2016). Social Media. Herramientas y Estrategias Empresariales. Madrid: Ra-Ma Editorial.
- Droznes, L. (2005). Manual para un plan de negocios. Buenos Aires, Autodesarrollo , Argentina.
- Kotler, P. (2003). Direccion de Marketing: Conceptos Esenciales. Mexico: Pearson Educación.
- Morales, A., & Morales, J. (2009). Proyectos de inversion (Vol. primera edicion ). Mexico: McGRAW-HILL.
- Porter, M. (2015). Estrategia Competitiva. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Rodríguez, P. (2018). Profesionales digitales 1: Big data. Hagamos hablar a los datos. Madrid: Fundación Telefónica.
- Turmo, F., & Verón, J. (2008). La gestión de la información en la administración local. España: Comunicacion Social: ediciones y publicaciones.