

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR- UNIB.E

ESCUELA DE TURISMO



Título del Trabajo

Propuesta de Creación de un Departamento de Animación Turística en el Complejo Turístico “SAAVI” en la parroquia Atahualpa, Cantón Quito

Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas

Autor:

Kattya Fernanda Maldonado Morán

Director del Trabajo de Titulación:

Janeth Stefania Jácome Arboleda. Mg.

Quito, Ecuador

Marzo, 2022

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Mg. Diana Constante

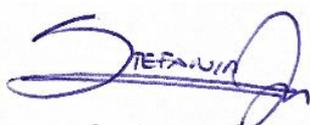
Director(a) de la Carrera TURISMO

Presente.

Yo, Mg. Janeth Stefania Jácome Arboleda. director(a) del Trabajo de Titulación realizado por estudiante Katty Fernanda Maldonado Morán de la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas informo haber revisado el presente documento titulado “Propuesta de Creación de un Departamento de Animación Turística en el Complejo Turístico “SAAVI” en la parroquia Atahualpa, Cantón Quito”, el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR, UNIB.E de Quito y el Manual de Estilo institucional; por lo tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

En tal virtud autorizo a los Señores a que concedan a realizar el anillado del trabajo de titulación y su entrega en la secretaria de la Escuela.

Atentamente,



Janeth Stefania Jácome Arboleda. Mg.

Director del Trabajo de Titulación

DECLARACIÓN Y AUTORÍA

1. Yo, Kattya Fernanda Maldonado Moran declaro, en forma libre y voluntaria, que los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación denominado “Propuesta de Creación de un Departamento de Animación Turística en el Complejo Turístico “SAAVI” en la parroquia Atahualpa, Cantón Quito”, previa a la obtención del título profesional de Ingeniería, en la Dirección de la Escuela de Turismo. Así como también los contenidos, ideas, conclusiones y propuestas son exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor/a.
2. Declaro, igualmente, tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Universidad Iberoamericana del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENECYT, en formato digital una copia del referido Trabajo de Titulación para que sea integrado al Sistema Nacional del Ecuador para su difusión pública, respetando los derechos de autor.
3. Autorizo, finalmente a la Universidad Iberoamericana del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la UNIB.E (Repositorio Institucional), el referido Trabajo de Titulación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad Iberoamericana del Ecuador.

Quito, DM., a los 30 días del mes De septiembre del 2022



.....
Kattya Fernanda Maldonado Moran

CI: 171906246-3

DEDICATORIA

En el siguiente trabajo investigativo o tesis expreso mi mayor esfuerzo y dedicación con mucho orgullo a quienes amo demasiado y eternamente a Dios que ha permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis Padres Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi madre Ivonne Katia Morán Tirape, ha una gran dama quien al estar lejos de mí me ha enseñado mucho a seguir adelante en todo y luchar por los sueños y aún más tomar el trabajo más bello que es ser mamá y una profesional.

A mi padre Juan Carlos Maldonado Estrella, a un gran caballero quien me apoyado en todo y quien me ha dado consejos de lucha, de honestidad y responsabilidad quien me demostró que, aunque la vida me ponga obstáculos siempre debo tener la frente en alto y volver a levantarme y nunca estaré sola.

A mi hermano Jean Carlos Maldonado Morán, mi amigo con quien he aprendido a seguir mis sueños y aún más aprender a ser independiente y luchar por mi hijo y más que nada a seguir mis sueños y agradecerle por los consejos que siempre me ha dado y han sido mi motivación.

A mi hijo Danny Daniel Maldonado Morán, quien a pesar de ser mi pequeño sultancito que ha venido a mi vida alegrarme, a enseñarme lo que es la vida, a demostrarme que con cualquier obstáculo se puede romper las barreras y tener una responsabilidad muy grande al ser mamá y al ser una profesional y que los sueños si se pueden hacer realidad.

Dedicó de igual manera mi trabajo a un ser que desde el cielo me ha dado las fuerzas para cumplir todos los sueños que le he hablado cuando estaba aquí con nosotros al Dr. Luis Maldonado quien me ha enseñado a ser una gran mujer, hija, alumna, ya la vez madre, a un gran hombre que cuando estuvo en vida siempre ha sido mi motivo y un gran ejemplo a seguir y desde donde este le dedico mi trabajo profesional.

Katty Fernanda Maldonado Morán

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi Dios por darme las fuerzas para seguir adelante quien me ha dado fortaleza a mi espíritu para lograr mi meta

Con el mismo énfasis agradezco a las autoridades de la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR, quienes me han dado la oportunidad de adquirir mi título de ingeniera en administración turística

A mis profesores quienes con paciencia guiaron mi educación académica así para fomentar como una correcta persona.

A mi directora del Proyecto Mg. Janeth Stefania Jácome Arboleda por la ayuda y paciencia que me ha brindado en esta etapa universitaria y para realizar este tema, por todos sus alientos y gran corazón que tiene y que me ha infundido siempre a hacer y dar lo mejor de mí.

A mi directora de mi carrera de turismo Mg. Diana Constante agradecerle por tenerme demasiada paciencia en el transcurso de sus clases y entenderme, quien ha sido la persona que me ha escuchado y me ha dado consejo para ser una excelente alumna y madre.

Gracias a todas las personas familia, amigos y profesores que han deseado los mejores momentos y vibras positivas para mí para verme triunfar en una gran etapa profesional.

Kattya Fernanda Maldonado Morán

INDICE

| | |
|--|------|
| PORTADA | i |
| CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN | ii |
| DECLARACIÓN Y AUTORÍA | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| LISTA DE TABLAS | viii |
| RESUMEN..... | x |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 3 |
| EL PROBLEMA | 3 |
| Planteamiento del problema | 3 |
| Objetivo de la investigación | 4 |
| Objetivo general..... | 4 |
| Objetivos Específicos..... | 4 |
| Justificación e Impacto de la Investigación | 5 |
| Alcance de la investigación..... | 5 |
| CAPÍTULO II | 6 |
| MARCO TEÓRICO | 6 |
| Antecedentes de la investigación..... | 6 |
| Bases teóricas | 8 |
| Animación Turística | 8 |
| Diseño de la animación..... | 9 |
| Demanda Turística..... | 9 |
| Oferta turística | 11 |
| Comercialización turística | 11 |
| Marketing turístico..... | 12 |
| Perfil del Turista | 13 |
| Estructura de una organización | 13 |
| Departamentalización | 14 |
| Referentes Legales..... | 16 |
| CAPÍTULO III | 19 |
| MARCO METODOLÓGICO | 19 |
| Naturaleza de la investigación | 20 |

| | |
|---|-----------|
| Población y muestra | 20 |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21 |
| Validez y confiabilidad | 22 |
| Técnicas de análisis de datos | 23 |
| CAPÍTULO IV | 24 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 24 |
| Diagnostico situacional del Complejo Turístico “SAAVI” | 25 |
| Evaluación del espacio físico del Complejo para la incorporación del departamento de animación turística | 28 |
| Diagnóstico de los recursos turísticos e identificación del perfil de los funcionarios en el Complejo Turístico “SAAVI” | 32 |
| Resultados de la investigación..... | 32 |
| PROPUESTA | 42 |
| Título de la propuesta | 42 |
| Justificación | 42 |
| Objetivos..... | 42 |
| Recursos Materiales | 43 |
| Organigrama del Complejo Turístico “SAAVI” | 46 |
| Recurso Humano | 47 |
| Actividades de Animación Turística | 49 |
| Matriz de Actividades | 50 |
| Recursos Financieros | 52 |
| CAPÍTULO V | 57 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 57 |
| Conclusiones | 57 |
| Recomendaciones | 58 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 60 |
| ANEXOS | 63 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Definición de las actividades turísticas..... | 17 |
| Tabla 2. Profesionales para la validez del instrumento..... | 23 |
| Tabla 3. F.O.D.A del Complejo turístico | 25 |
| Tabla 4. Resultados Ficha de Observación..... | 29 |
| Tabla 5. Entrevista al administrador del Complejo Turístico “SAAVI”..... | 33 |
| Tabla 6. Resultados Check List..... | 40 |
| Tabla 7. Resultados Ficha de Observación..... | 41 |
| Tabla 8. Perfil esquemático de los puestos de animación..... | 48 |
| Tabla 9. Perfil del profesional de animación..... | 49 |
| Tabla 10. Actividades niños..... | 49 |
| Tabla 11. Matriz de Actividades..... | 50 |
| Tabla 12. Actividades Adolescentes y adultos | 52 |
| Tabla 13. Presupuesto actividades..... | 54 |
| Tabla 14. Presupuesto total..... | 55 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura No 1. Concepto de animación..... | 9 |
| Figura No 2. Formas de turismo de la demanda..... | 10 |
| Figura No 3. Plan de Comercialización..... | 12 |
| Figura No 4. Procedimiento para el análisis de la información..... | 24 |
| Figura No 5. Organigrama del Complejo Turístico "SAAVI"..... | 46 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---------------------------------------|----|
| Anexo No 1. Ficha de observación..... | 63 |
| Anexo No 2. Entrevista..... | 64 |
| Anexo No 3. Ficha Checklist..... | 66 |

Kattya Fernanda Maldonado Morán. *Propuesta de Creación de un Departamento de Animación Turística en el Complejo Turístico “SAAVI” en la parroquia Atahualpa, Cantón Quito.* **Ingeniera en Administración Turística. Quito, Ecuador 2022. (79) pp.**

RESUMEN

El presente trabajo de titulación desarrolla una Propuesta de Creación de un Departamento de Animación Turística en el Complejo Turístico “SAAVI” en la parroquia Atahualpa, Cantón Quito. Como Metodología se usa un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), con su método exploratorio, tipo de investigación de campo y ficha de observación, utiliza, además, la entrevista semiestructurada dirigida al administrador del complejo. La validez quedó determinada por el juicio de dos expertos en el área metodológica y dos de turismo. Se diagnosticó por medio del FODA y análisis PESTEL los recursos que posee el complejo turístico, conociendo que el lugar tiene condiciones idóneas para incorporar el departamento y con esto realizar las actividades de animación turística para todos los segmentos de clientes que visitan el complejo, posteriormente se realizó la identificación del perfil que poseen los colaboradores del complejo, se obtuvo como resultado que, el complejo turístico carecía de personal capacitado para realizar las actividades de animación turística para los visitantes, por otra parte, existe la aceptación del administrador como de los colaboradores a incorporar el departamento con el fin de captar clientes y aumentar las visitas. Se propone el detalle de los recursos técnicos necesarios, el presupuesto anual a utilizar y actividades de animación turística de acuerdo al espacio físico y capacidad logística, entre las actividades propuestas se indica: Info Point, espacios deportivos, camping, riso-terapia, carrera de tres pies, gimnasia acuática, entre otros. Como hallazgos se obtuvo que, el departamento de animación turística se puede adaptar a las condiciones actuales que tiene el complejo turístico “SAAVI”, ya que, posee espacio suficiente, tiene una variedad de espacios verdes y piscinas para el desarrollo de las actividades, beneficiando así, el fortalecimiento económico tanto del complejo como de la parroquia. Se recomienda la implementación de las actividades en su totalidad, la capacitación constante de los empleados y la introducción de nuevos profesionales con experiencia en la animación a su estructura organizacional.

Palabras Claves: Turismo, Animación Turística, Complejo Turístico, Animador, Actividades Recreativas, Turista.

Kattya Fernanda Maldonado Morán. *Proposal for the Creation of a Tourist Animation Department in the "SAAVI" Tourist Complex in the Atahualpa parish, Quito Canton*. Tourism Administration Engineering. Quito, Ecuador 2022. (79) pp.

ABSTRACT

The present titling work develops a Proposal for the Creation of a Tourist Animation Department in the "SAAVI" Tourist Complex in the Atahualpa parish, Quito Canton. As a Methodology, a mixed approach (quantitative and qualitative) is used, with its descriptive method, type of field research and observation sheet, it also uses the semi-structured interview addressed to the administrator of the complex. The validity was determined by the judgment of two experts in the methodological area and two in tourism. The resources that the tourist complex possesses were diagnosed by means of the SWOT and PESTEL analysis, knowing that the place has ideal conditions to incorporate the department and with this carry out the tourist animation activities for all the segments of clients that visit the complex, later carried out the identification of the profile that the collaborators of the complex have, it was obtained as a result that the tourist complex lacked trained personnel to carry out the activities of tourist animation for the visitors, on the other hand, there is the acceptance of the administrator as well as the collaborators to incorporate the department in order to attract customers and increase visits. The detail of the necessary technical resources is proposed, the annual budget to be used and tourist entertainment activities according to the physical space and logistical capacity, among the proposed activities are indicated: Info Point, sports spaces, camping, laughter therapy, three feet, water gymnastics, among others. As findings, it was obtained that the tourist entertainment department can be adapted to the current conditions of the "SAAVI" tourist complex, since it has sufficient space, has a variety of green spaces and swimming pools for the development of activities, benefiting thus, the economic strengthening of both the complex and the parish. The implementations of the activities in their entirety, the constant training of the employees and the introduction of new professionals with experience in animation to their organizational structure are recommended.

Keywords: Tourism, Tourist Animation, Tourist Complex, Entertainer, Recreational Activities, Tourist.

INTRODUCCIÓN

El turismo es conocido como una fuente de ingresos para la sociedad, por ello, para las nuevas tendencias globales “la animación turística es una de las herramientas innovadoras para hacer de los servicios turísticos con una actividad divertida y relajada que satisfaga las necesidades recreativas de los turistas” (Mogroviejo, 2010, pág. 16).

La animación turística es uno de los recursos que utiliza el guía, este puede hacer uso del manejo se en grupos de niños, niñas, adolescentes, jóvenes o personas adultas, al respecto, la Organización Mundial de Turismo (OMT, 1983) la define como “toda acción realizada en o sobre un grupo, una colectividad o un medio, con la intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social” (documentos básicos de la OMT,2016, p.s/p).

Por ello, la animación turística es una de las actividades más importantes para los países y para los destinos turísticos tanto nacionales e internacionales, también conocida como una de las grandes fuentes de empleo e ingreso. Específicamente la animación turística permite, no solo de disfrutar de los lugares culturales e históricos, si no de otorgar a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos una experiencia entretenida y divertida por medio de actividades recreativas.

Se observa un incremento de animación turísticas, aspecto que genera expectativas para el sector turístico especialmente para los hoteles, complejos turísticos, museos, etc. Considerando un cambio de lo tradicional hacia la experimentación de nuevas situaciones y servicios para los clientes (Mendoza,2016). Por lo anteriormente escrito se propone crear un departamento de animación turística en el Complejo Turístico “Saavi” en la Parroquia Atahualpa, Cantón Quito, durante el año 2022. Su fin es promover actividades como: Info Point, espacios deportivos, camping, riso-terapia, carrera de tres pies, gimnasia acuática, entre otros. Pon consiguiente la presente investigación de estructura por los siguientes capítulos:

Capítulo I. El Problema, se identifica el planteamiento del problema, junto con el objetivo general y específicos, justificación e impacto y alcance de la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico, donde se desarrollan los antecedentes de investigación y bases teóricas como: animación turística, diseño de la animación, demanda turística, oferta turística, comercialización turística, perfil del turista, estructura de una organización, departamentalización y referentes legales.

Capítulo III. Marco Metodológico, donde se desarrolla la naturaleza de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, y técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV. Resultados e interpretación, se realiza el diagnóstico situacional del complejo turístico "SAAVI", la evaluación del espacio físico del complejo para la incorporación del departamento de animación turística, el diagnóstico de los recursos turísticos e identificación del perfil de los funcionarios en el complejo y la propuesta.

Capítulo V. Se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Finalmente se identifican las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En Ecuador la animación turística, se le considera como un “potencial turístico por lo cual se permite la adaptación a los diferentes tipos de vida social que ofrecen estas actividades, ya que ofrece la relación con los demás turistas, que comparten la misma pasión o recreación” (Mendoza, 2016,p.11).Para lo cual es importante contar con la animación turística dentro de los hoteles y complejos turísticos, pues esta influye en el intercambio cultural entre los turistas o huéspedes acerca de las costumbres y tradiciones locales.

Particularmente, la ciudad de Quito tiene un rico legado de atractivos turísticos, por ello fue designada como Patrimonio cultural de la humanidad, para la cual la animación turística en Quito es “diseñada específicamente para dar a conocer la historia, costumbres y tradiciones de las diversas regiones del Ecuador” (López, 2018, p. 29). Aunada a la animación turística se satisfacen a las necesidades y expectativas del turista en todo momento y poniendo a su disposición una amplia gama de servicios turísticos tales como alojamiento, restauración, actividades deportivas y de ocio en general.

Entre las actividades turísticos que se pueden realizar en la provincia pichincha están mitad del mundo con animación del tren realiza un recorrido dinámico alrededor de las calles de este sitio, el tren recorre seis estaciones ubicadas estratégicamente alrededor de Ciudad Mitad del Mundo, también se realiza grandes animaciones turísticas como obras de teatro, danza, música etc. Así también en los museos Fray Pedro Gocial, museo Yaku, museo de la Ciudad y museo del Pasillo.

La Parroquia Atahualpa, se encuentra ubicada en el cantón Quito, de la Provincia Pichincha, en la parte norcentral de Quito, la misma cuenta con atributos de atractivos turísticos de características únicas que posibilitan posicionarla en el mercado turístico nacional e internacional. Dicha ubicación y atractivos le confieren potencial para

dinamizar las actividades económicas tradicionales y valorizar las particularidades culturales locales, ofreciendo al mismo tiempo posibilidades de empleo a jóvenes, con lo que se lograría disminuir la migración rural (Gobierno Autónomo descentralizado Parroquia Atahualpa, s.a).

En la parroquia antes descrita se ubica el Complejo Turístico “Saavi”, que cuenta con una infraestructura adecuada para el descanso de los turistas ofreciendo vacaciones de primera y muy confortables; sin embargo, el complejo turístico no cuenta con actividades de animación turística para la distracción de sus huéspedes, es decir al complejo turístico llegan grupos de personas entre amigos, familias, compañeros de trabajo y, su estadía es un promedio de 1 día. Y al momento no cuenta con programas de distracción, esto hace que los huéspedes salgan del hotel y no disfruten a plenitud de los otros beneficios que ofrece como es su restaurante, el bar, el spa, entre otros (Complejo Turístico “SAAVI”, 2022). Por ello, se pretende ¿conocer y evaluar la situación turística del Complejo Turístico “SAAVI” con la finalidad de proponer un departamento de animación turística para impulsar y dinamizar el crecimiento del turismo en el sector?

Objetivo de la investigación

Objetivo general

Realizar una propuesta de Creación de un Departamento de Animación Turística en el Complejo Turístico “SAAVI” en la parroquia Atahualpa, Cantón Quito.

Objetivos Específicos

- Evaluar el espacio físico del Complejo Turístico “SAAVI” para incorporar el departamento de animación turística que se adapte a la realidad del complejo.
- Diagnosticar los recursos turísticos que posee el Complejo Turístico “SAAVI” para la creación del departamento de animación turística.
- Identificar el perfil que poseen los funcionarios del Complejo Turístico “SAAVI” para la realización de actividades de animación turística.

- Diseñar el departamento de Animación Turística en el Complejo Turístico “SAAVI” en la parroquia Atahualpa, Cantón Quito.

Justificación e Impacto de la Investigación

Esta Propuesta de creación de un departamento de animación turística en el Complejo Turístico “SAAVI”, en la parroquia Atahualpa, Cantón Quito, surge de la necesidad de crear un mejor servicio para el turista, ofrecer nuevas alternativas de recreación las mismas que permitan facilitar la permanencia en el lugar, además de, atender la demanda de los servicios turísticos y mejorar la oferta. El departamento de animación turística será un sitio permanente de actividades que permitirá la promoción y difusión del complejo turístico a turistas nacionales y extranjeros.

La línea de investigación de la presente propuesta es: el dominio de Tecnología y Sociedad Hábitat, Economía Social y Empresaria de GESTIÓN ORGANIZACIONAL, EMPRENDIMIENTO, TIC E INNOVACIÓN que “se orientan hacia la solución de problemas de desarrollo productivo de la región y del país, mediante la articulación de elementos interdisciplinarios desde los enfoques económico, social y político, que permitan dar respuestas a las necesidades de la sociedad, considerando las TIC de manera transversal sin perder el sentido humanista” (UNIBE, 2021).

Finalmente, se puede describir que la investigación será un aporte institucional, ya que, permite mostrar los beneficios tangibles e intangibles de la creación del departamento de animación, con el fin de fomentar y potencializar el lugar, además, permite contribuir con un enfoque distinto sobre las actividades turísticas, sirviendo a la comunidad del sector y a los turistas.

Alcance de la investigación

La investigación se desarrolló en el Complejo Turístico “SAAVI” en la parroquia Atahualpa, Cantón Quito, en el mes de julio del 2020 a abril del 2021 con el fin de potenciar y fomentar el lugar mediante el diseño de un departamento de animación turística.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

La investigación está dada en sustentar la importancia y necesidad de proponer un proyecto de creación de un departamento de animación turística sobre la base de un diagnóstico de la situación actual del complejo, lo que favorece a un mejor desempeño de la gestión de Animación Turística. Por ello, el siguiente capítulo se presenta los antecedentes y la fundamentación teórica de la temática del estudio.

Antecedentes de la investigación

El estudio de Patiño (2017), titulado “Propuesta de creación del departamento de animación para los establecimientos hoteleros del Cantón Cuenca”, realizado en la Universidad de Cuenca. El objetivo del trabajo fue aportar con conocimientos innovadores a los establecimientos de alojamiento e indicar la importancia de la animación hotelera. Como Metodología utilizo una investigación de tipo mixto (cuantitativo y cualitativo), utiliza un muestro probabilístico determinando una población de 35 encuestados y 10 entrevistados. Como conclusión se determinó que los costes de la implementación del plan de animación serían los mínimos y procederían sobre todo de la adquisición de los materiales necesarios y de la contratación de la persona responsable de la nueva área o departamento, otro resultado se refiere a la animación como un nuevo producto turístico para el destino Salinas y lo presento como un producto con gran potencial y capacidad de atracción o expectativas del turista.

Se considera las atracciones como la materia prima de la cual dependen las actividades que pueden ser realizadas través del departamento de animación turísticos, por lo tanto, el aporte que brinda el trabajo de Patiño a la presente investigación está referido a los distintos juegos de animación turística que se puedan presentar como parte de las actividades a realizar en el departamento.

Por otra parte, Álvarez (2018), tituló su trabajo: “Diseño de programa de animación turística para establecimientos de hospedaje de la Parroquia Bahía de Caráquez

Cantón Sucre, provincia de Manabí”, de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. El objetivo fue el de diseñar programas de animación turística que abarque productos y servicios hoteleros. Utilizo una metodología cualitativa, se aplicó entrevistas y observación de campo a 98 turistas, donde se pudo observar la magnitud del proyecto y el impacto que tendrá la aplicación de la animación, otro resultado es el estudio económico que le ayudo a establecer el costo beneficio que tendrá el proyecto el mismo que dio un resultado positivo y una rentabilidad alta. El proyecto concluye que las actividades de animación permiten ser una estrategia de promoción de los establecimientos de hospedaje en la provincia de Manabí (Álvarez, 2018).

El aporte del trabajo realizado de Álvarez para la presente investigación representa un apoyo sobre las actividades a realizar y sobre el organigrama, para la creación del Departamento De Animación Turística en el Complejo Turístico “SAAVI”.

El estudio de Lizano (2018), con el título de Proyecto Operativo De Animación Turística Para El Complejo Remedios, presentado en la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas, Cuba. El objetivo de la investigación fue elaborar un Proyecto Operativo de Animación como herramienta capaz de contribuir al mejoramiento de la gestión de la animación turística en la entidad, utilizó la metodología de investigación bibliográfica, así como también el empleo de métodos como analítico-sintético y el histórico-lógico; y técnicas como: el análisis documental, la entrevista a 7 especialistas y la matriz DAFO para la recopilación y análisis de información.

La investigación bibliográfica permitió determinar una aproximación a la animación turística y su gestión en los momentos actuales, además el Proyecto Operativo de animación elaborado para el Complejo Remedios constituyó una herramienta eficaz en el proceso de gestión de la animación; la propuesta consolidó el enfoque de la animación como producto y reconoce en su desarrollo los valores patrimoniales de la entidad y del entorno. La investigación de Lizano, representa un aporte a este trabajo de titulación ya que la información recopilada y la entrevista realizada sirven de apoyo para la Gestión del crecimiento turístico en el Complejo Turístico “SAAVI”.

Finalmente, la investigación realizada por Ramírez, (2018). Titulada: “Diseño de un plan de actividades In House que integre los procesos culturales y naturales en las

diferentes áreas del hotel Sonesta Pereira, direccionando específicamente a mejorar la experiencia de huéspedes y visitantes” de la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia, con el objetivo de dar respuesta al tiempo libre del turista y permitir el acompañamiento por medio de actividades recreativas, es una acción planificada que permite satisfacer las necesidades de los visitantes. Utiliza una metodología cualitativa, con un método descriptivo y una muestra intencional, la población estuvo conformada por 30 hoteles que componen la cadena de Sonesta.

Presenta una propuesta integral de animación turística que permita proponer servicios y posicionar el complejo, su fin es que exista sostenibilidad financiera y consolidación a futuro. Se concluye, que este proyecto genera satisfacción al turista y mejora de ingresos al establecimiento.

Esta investigación aporta al presente trabajo de investigación la creación de un departamento que se encargue de desarrollar propuestas de actividades creativas que permiten innovar, estructurar, proponer y aplicar la animación en el turista que visita el Complejo Turístico “SAAVI”.

Bases teóricas

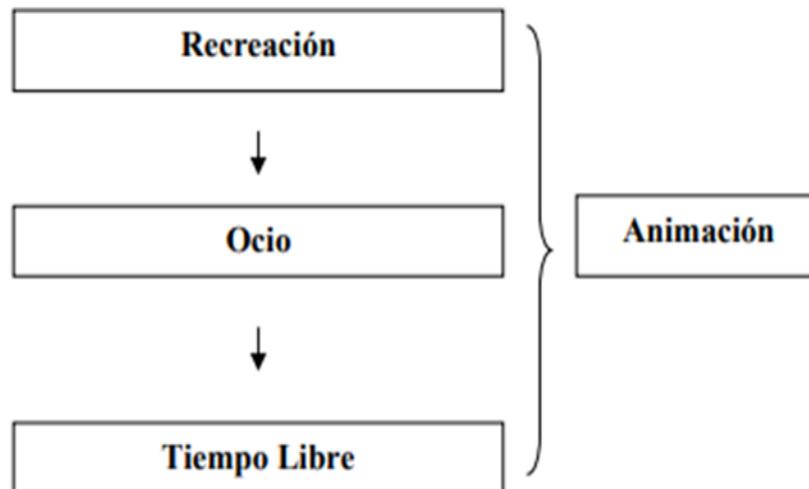
Animación Turística

Animación turística es el conjunto de actividades deportivas, culturales y educativas, programadas para un grupo de personas bajo la dirección de otro (Suaréz & Ramírez, 2011), en este sentido es el desarrollo de la animación turística, es útil para cualquier área turística ya que se han emprendido diversos esfuerzos en busca de la transformación económica para los hoteles y complejos turísticos, a través del impulso de proyectos de animación turísticos que, se reflejan un conjunto de apoyos en estudios y propuestas de desarrollo turísticos que tienen por objetivo aprovechar su potencial y la recreación para un lugar turístico.

La animación es una nueva perspectiva de la recreación y de es mantener altas expectativas sobre lo que el turista desea que se realiza con el tiempo libre, la

intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social. A continuación, la figura 1 se muestra el concepto de animación:

Figura 1. Concepto de animación.
Adaptado de: Katty Maldonado



Diseño de la animación

Diseño de la animación cuenta se vuelven a unas difíciles de armonizar. Estas actividades se “lleva por personas que tienen las características y habilidades psicológicas y físicas deseadas para un buen animador” (Blancas, Lozano-Oyola, González, & Caballero, 2018). Todo lo que se ha comentado hasta este momento, se comprende que la labor de una animación bien hecha no es tarea fácil. Han de combinarse muchos elementos bien gestionados para que la labor de un equipo de animación logre unos resultados positivos. Del mismo modo, a la hora de realizar un programa de actividades para la animación, éste no podrá hacerse sin tener en cuenta una serie de factores. Estos factores pueden ser, bien intrínsecos al animador (aptitudes, actitudes, equipo humano) o bien puede tratarse de factores extrínsecos.

Demanda Turística

La demanda turística representa la totalidad de las personas que participan en actividades turísticas, indica el total de turistas que llegan y salen del lugar turístico,

la incidencia de la demanda se encuentra en el sector económico de los clientes, disponibilidad de vacaciones y factores motivacionales (Marrero, 2018).

Según la OMT, se la define demanda turística como el conjunto de turistas que están motivados de forma colectiva o individual por un servicio o producto turístico con el objetivo de cubrir su necesidad de distracción por un precio definido. Entre las formas de turismo de la demanda se tiene, en la figura2:

Figura 2. Formas de turismo de la demanda.
Adaptado de: Katty Maldonado



determina que el lugar elegido por turistas permite distinguir al Turismo emisor que son residentes del mismo país a otro país y se combinan por:

- Turismo internacional: emisor, receptor
- Turismo nacional: emisor, doméstico
- Turismo interior: receptivo, doméstico

Mientras que, el turismo doméstico son los residentes del mismo país y Turismo receptivo no residentes de un país determinado.

Oferta turística

La oferta turística se define como un conjunto de servicios y productos turísticos que se presentan al cliente que desee viajar, es decir, es “todo aquello que se pueda ofrecer a un mercado turístico para que se adquiera, se use, se consuma o se le preste atención, con el objetivo de satisfacer un deseo o necesidad” (Guerrero, 2014, pág. 43). Para desarrollar un paquete de servicios factible, es importante, que se planifique e identifique las necesidades del turista, en la oferta turística se involucra los siguientes sujetos:

- a) *Operadores turísticos*: son sujetos que desarrollan la venta y producción de productos turísticos.
- b) *Proveedores de servicios turísticos*: son entidades o personas que brindan directamente el alojamiento, alimentación, transporte, y otros servicios incluidos los planes o paquetes de turismo.
- c) *Agentes de viajes*: Personas que realizan la venta y promoción de los paquetes turísticos, son intermediarios.
- d) *Consumidores de productos turísticos*: Cualquier individuo que compre o tenga intención de comprar los productos turísticos (Álvarez, 2018).

A la vez la oferta turística está conformada por los siguientes elementos: existencia de oferentes (operadores de turismo), cantidad del producto (número de unidades del servicio que están dispuestos los oferentes a vender), disposición para vender (se refiere al servicio que el oferente quiere vender a un determinado precio y tiempo), capacidad de vender (número de personas a las que puede vender el servicio en un determinado periodo de tiempo), puesto en el mercado (el lugar desde el cual ofrece el servicio, puede ser físico o virtual), el precio determinado (la cantidad de dinero que tiene el servicio), el periodo de tiempo (es el ciclo, puede ser años, meses, semanas o días), las necesidades (alimentos, vestido, seguridad, estimación) y deseos (satisfacción de las necesidades). (Socatelli, Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios - Productos y Destinos Turísticos Sostenibles, 2013)

Comercialización turística

La comercialización del producto turístico define los canales en los que se va a llegar a los clientes, se desarrolla a partir de un plan de comercialización en el que se determina la cadena de distribución, mezcla de promoción, selección de medios, a continuación, se muestra el plan de comercialización, (ver Figura 3).

Figura 3. Plan de Comercialización
Adaptado de: Socatelli (2017)



Marketing turístico

El marketing turístico se define como un departamento que tiene la función de estructurar los planes de venta para la comercialización del servicio, según Zamarreño (2019) sus características son:

- a) Permite el contacto directo y comunicación entre el cliente y operadores.
- b) Tiene como fin investigar aspectos del destino antes que el turista lo haga, con ello, se logra obtener información inmediata del lugar, cultura y actividades.
- c) Permite conocer las reacciones del turista y opciones de viaje según las necesidades.
- d) Evalúa las promociones y precios a favor del cliente y negocio.

- e) Determina los canales de distribución para el desarrollo de estrategias en el mercado y gestión de la marca.

Además, se puede indicar que el marketing turístico aprovecha de la potencialidad que tiene el internet y uso de redes sociales, en la actualidad, el posicionamiento del mensaje se desarrolla a través de estas plataformas, el turista, accede desde cualquier parte al internet y consulta información de los lugares que desearía visitar.

Perfil del Turista

Se define como un segmento de una audiencia que tienen similares comportamientos al realizar una compra, por ello, los perfiles permiten identificar las tendencias emocionales y motivaciones del sujeto. Permite ser un instrumento indispensable al momento de tomar decisiones estratégicas sobre el servicio.

Para López (2016) el perfil permite “evaluar las características tanto de los potenciales compradores como de los no compradores”, para ello, se necesita obtener información demográfica e “información sobre las pautas de uso del producto y los procedimientos de compra” (Munuera, 2017, pág. 271) permitiendo interpretar la intención de la compra que será útil para el posicionamiento de la empresa.

Estructura de una organización

Una organización es el conjunto de elementos y personas que necesitan ordenarse para conseguir unos objetivos a través de una estructura que le permita funcionar (Franklin, 2009).

Por otra parte, en toda empresa u organización, es necesario la identificación y clasificación de las actividades requeridas, el agrupamiento de las actividades necesarias para lograr los objetivos, la asignación de cada agrupamiento a un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos y las medidas para coordinar horizontalmente en el mismo nivel organizacional o en uno similar y verticalmente, por ejemplo, las oficinas centrales corporativas, la división y el departamento en la estructura organizacional (Franklin, 2009).

En toda organización es necesario el trabajo en equipo, puesto que las personas saben que deben cooperar para cumplir las tareas. Sin embargo, no existe duda alguna de que las personas capaces y aquellas que quieran cooperar, trabajará juntas con mayor eficacia si saben los roles que van a desempeñar en cualquier operación en equipo y la forma en que sus funciones se relacionan entre sí. La estructura organizacional presupone la disposición de los elementos que componen el sistema y las relaciones entre estos. En esta línea de pensamiento, en su famoso libro Diseño de organizaciones eficientes, Mintzberg dice que la esencia de la estructura organizacional está constituida por la división del trabajo y la coordinación de este (Marco & Loguzzo, 2016).

Pueden diferenciarse dos partes: la estructura organizativa formal y la estructura organizativa informal. La estructura organizativa formal está basada en la división del trabajo establecida y aprobada por la gerencia de la compañía, mientras que la estructura organizativa informal es la que surge espontáneamente entre los trabajadores de la empresa, entre esas personas que ocupan una posición determinada según la organización formal (Lescot, 2003).

Tomando en cuenta las estructuras mencionadas, lo que se le exige al equipo de animación correspondería a la estructura informal, ya que la preparación de las actividades que formen parte del entretenimiento y de la ocupación del tiempo libre de los huéspedes, siendo consumidores de un servicio de calidad en este sentido, atendiendo a los diferentes segmentos que se encuentren en el complejo turístico. Según Marrero (2018) el “complejo turístico es el lugar habilitado para el desarrollo de la actividad turística en el que se ofrece una gama amplia de servicios e instalaciones relacionadas con la hostelería, especialmente dedicadas al descanso y esparcimiento” (p.44).

Departamentalización

Según Franklin (2009) “Departamentalización es la base sobre la cual los empleos se agrupan para el logro de metas organizacionales, teniendo en cuenta que toda organización tiene una forma propia y específica de clasificar y agrupar las actividades

del trabajo” (p.371). Tipos Departamentalización son las organizaciones se puede dar atendiendo a distintos criterios:

Divisional: Los departamentos se agrupan en divisiones independientes y autónomas basadas en una base común. Se fundamenta en la diversidad de habilidades, en lugar de habilidades similares. Se crean equipos de trabajo para realizar tareas específicas y coordinar los principales departamentos. Pueden existir equipos de trabajo tanto en la oficina del presidente de la empresa como en el taller de mantenimiento.

Funcional: Las personas se agrupan en departamentos por habilidades y actividades comunes, como un departamento de ingeniería o un departamento de contabilidad. Los beneficios que brinda la especialización de la departamentalización y los trabajos se dividen en diferentes departamentos en función de su naturaleza, confiando la responsabilidad a un gerente calificado y eficiente.

El departamento de animación turística está formado por personal multicompetencial que depende de los otros animadores y de los otros departamentos del hotel para desarrollar su trabajo eficientemente (Morales, 2016), ya que es muy importante de proponer, ejecutar y organizar los programas recreativos del hotel o complejos turísticos. Su mayor objetivo es proporcionarle al cliente una agradable estancia en el hotel y un buen disfrute de su tiempo libre.

Función del departamento de animación turística

Su principal función es planificar, organizar y realizar actividades que permitan la comunicación y sociabilización de todos los huéspedes, que todos se sientan integrados: niños, jóvenes, adultos y personas de la tercera edad (Morales, 2016), el departamento de animación turística está formado por personal multicompetencia que depende de los otros animadores y de los otros departamentos del hotel para desarrollar su trabajo eficientemente.

El principal agente del departamento de animación turística es el Animador Turístico, este es el que se encarga de las actividades de interés múltiples a implementar en grupos o individuos, en base, a valores, principios, técnicas profesionales, debe

desarrollar funciones de organización e investigación. Además, debe tener un potencial de habilidades y operar elementos clave como la creatividad e innovación (Lizano Mederos, 2018).

FODA

Es una matriz que permite el análisis situacional tanto interno como externo de una empresa u organización, se la conoce también como DAFO, y determina las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, permite conocer los factores débiles y fuertes (Hernández, 2018). Las amenazas son situaciones que provienen del entorno, las fortalezas son capacidades especiales y recursos que la empresa cuenta, las debilidades son factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia y las oportunidades resultan ser los aspectos positivos. (Lopez R. , 2018)

Referentes Legales

El presente proyecto estará enmarcado dentro de las leyes vigentes en el país, del cual se partirá analizando la Constitución de la República del Ecuador, aspectos generales relacionados con el derecho al trabajo, la seguridad social, el turismo, entre otros, para lo cual mencionaremos las siguientes normativas:

- **Constitución de la República del Ecuador**

En el Capítulo I. artículo 7, establece al Ministerio de Turismo como entidad que expandirá las normas técnicas y necesarias para el sector, contando con la participación obligatoria del sector turístico. Mientras que en el Art. 45 sobre las actividades turísticas y categorización establece que cualquier sujeto natural o jurídica que se dedique a actividades turísticas podrá realizar los requisitos establecidos por la ley establecidas en el Art. 5 de la Ley de Turismo.

- **Ley de Turismo**

Las actividades turísticas son muy amplias, ya que se segmentan dependiendo al tipo de mercado en el que se desea impartirlas como, la edad, sexo, gustos, preferencias, nivel sociocultural, económico, entre otras clasificaciones, sin embargo, en esta oportunidad se tomará en cuenta las disposiciones que la Ley de turismo del Ecuador 2019 las define de tal manera:

Art. 43.- Definición de las actividades de turismo. - Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la Ley de Turismo, las siguientes son las definiciones de las actividades turísticas previstas en la Ley. (Ver tabla1)

Tabla 1. Definición de las actividades turísticas
Adaptado de: ley del turismo

| | |
|------------------------------------|--|
| a) Alojamiento | Se entiende por Alojamiento Turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje |
| b) Servicio de alimentos y bebidas | Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios, como diversión, animación y entretenimiento. |
| c) Transportación | Comprende la movilización de pasajeros por cualquier vía (terrestre, aérea o acuática) que se realice directamente con turistas en apoyo a otras actividades como el alojamiento, la gastronomía, la operación y la intermediación. |

| | |
|---|---|
| d) Operación | La operación turística comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, mediante modalidades como: Turismo cultural y/o patrimonial, etnoturismo, turismo de aventura y deportivo, ecoturismo, turismo rural, turismo educativo-científico y otros tipos de operación o modalidad que sean aceptados por el Ministerio de Turismo. |
| e) Intermediación | La actividad de intermediación es la ejercida por Agencias de Servicios Turísticos las sociedades comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades referidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios. |
| f) Casinos, salas de juego, hipódromos y parques de atracciones estables. | Se consideran casinos y por tanto sujetos al presente reglamento, los establecimientos autorizados por el organismo oficial de turismo, que se dediquen de manera exclusiva a la práctica, con fines de lucro, de juegos de envite o azar, de mesa y banca en los que se utilicen naipes, dados, ruletas, máquinas de juego o tragamonedas, mecánicas |

De acuerdo al cuadro de las actividades turísticas existentes, el alojamiento y la animación turística se constituyen en un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional, por lo cual el país requiere contar con el marco regulatorio que le permita ubicarse como una potencia turística en el contexto internacional.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo contempla la metodología llevada a cabo para la ejecución de los objetivos planteados en este estudio, especificándose la naturaleza, escenario de investigación, actores sociales, técnicas e instrumentos de recolección de información, validez, el procedimiento empleado para la recolección y análisis de la información.

Naturaleza de la investigación

La presente investigación desarrolla un enfoque mixto, de tal manera que la recolección de la información pueda desarrollar un análisis sistemático que permita determinar la factibilidad de una propuesta de Creación de un Departamento de Animación Turística en el Complejo Turístico “SAAVI” en la parroquia Atahualpa, Cantón Quito.

La investigación exploratoria “radica en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de conocer su estructura o comportamiento. Los resultados [...] se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos” (Arias, 2018, p. 24). En este sentido se va a describir la necesidad existente en cuanto a la creación del departamento de animación turística en el Complejo Turístico “SAAVI”.

Así mismo, el presente trabajo de investigación responde sobre la evaluación y diagnóstico del espacio físico y los recursos turísticos que posee el Complejo Turístico “SAAVI” para incorporar el departamento de animación turística que se adapte a la realidad del complejo; por ello se recurre a una investigación de tipo documental, pues, “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios” (Arias, 2018, p. 27). Es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales, impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Finalmente, se realiza una investigación de campo, es aquella que consiste en la “recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna” (Arias, 2018, p. 31). En el presente trabajo de titulación los datos serán recabados directamente en las instalaciones del el Complejo Turístico “SAAVI” y el personal técnico, administrativo.

Población y muestra

En todo trabajo de investigación es necesario determinar los elementos sobre los cuales se realizará el estudio. Del mismo modo, la población finita es la agrupación en lo que se conoce la cantidad de unidades que lo integran, donde existe un registro documental de dichas unidades.

Se utiliza un informante clave que es el gerente del Complejo Turístico “SAAVI”, se realizó la observación de campo todo el mes de diciembre del año 2021 y la entrevista el 9 de enero del 2022. La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (Arias, 2018. P. 83). Es la parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.

La muestra es intencional: en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador, está representada por el gerente general y empleados del Complejo Turístico “SAAVI”. Los criterios de selección de la muestra en este sentido son los siguientes:

- a. Empleados del Complejo Turístico “SAAVI”
- b. Dispuesto a colaborar con la investigación.
- c. Que sea mayor de 18 años.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La observación es una técnica que consiste en “visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (Arias, 2018, p. 69).

Del mismo modo, la observación es un registro sistemático, válido y confiable del comportamiento el cual puede utilizarse en diversas circunstancias. Por ello, se realizará la observación del complejo turístico para identificar las posibles áreas que servirán para el desarrollo de las diferentes actividades de animación.

La entrevista consiste en conseguir, mediante preguntas formuladas en el contexto de la investigación, que las personas objeto de estudio emitan informaciones que sean útiles para resolver la pregunta central de la investigación. Puede definirse la entrevista como un test de estímulo – reacción.

Instrumento de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizarán para el desarrollo de la investigación son:

- Ficha de observación
- Entrevista semiestructurada
- Checklist

Fichas de observación es un instrumento de recolección de datos (Arias, 2018), que permite el análisis minucioso de una situación determinada, o el comportamiento y características de una persona. (ver anexo 1), la ficha de observación se realizó el día 9 de enero del 2022, y consta de 25 ítems, su objetivo es conocer sobre el servicio que ofrece el complejo, conocer sus actividades, la atención al cliente, la capacidad de alojamiento, el personal, acceso y áreas.

La entrevista semiestructura es “guiada por un conjunto de preguntas básicas que permiten explorar, el orden de las preguntas no está predeterminada” (Valles, 2019, pág. 39). Se realiza de forma escrita al gerente general del Complejo Turístico “SAAVI” mediante la aplicación de 15 preguntas abiertas (ver anexo 2).

El Checklist es una herramienta de verificación del cumplimiento de un listado de requisitos, sirve para realizar comprobaciones sistemáticas, sirve para examinar y analizar la localización de los defectos (ver anexo 3).

Validez y confiabilidad

La validez se refiere al “grado en el cual un instrumento mide una determinada variable” (Hernández y Mendoza, 2018). Fue validado por profesionales en el área metodológica: PhD. Ana Jacqueline Urrego y PhD Jesús Gómez y de Turismo: Mg. Paola López Bundschuh, Mg. Diana Constante, Ing. Macarena Núñez. MSc.

Los criterios para la elección de los profesionales fueron: a) 4to nivel académico, b) experiencia mínima de 3 años, c) Conocimientos y habilidades en proyectos de investigación, enfocados en el enfoque cualitativo, d) Docente mínimo un año. (Ver tabla 2).

Tabla 2. Profesionales para la validez del instrumento
Adaptado de: Katty Maldonado

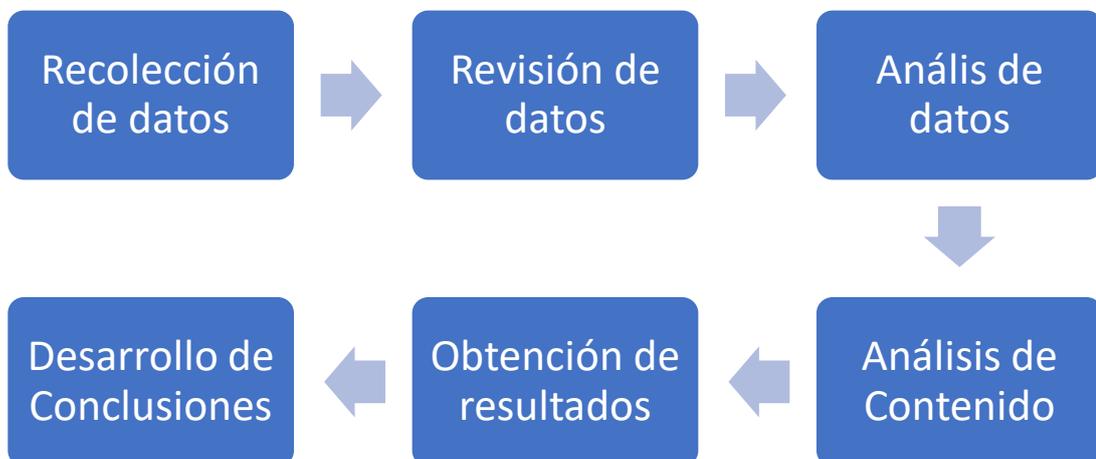
| Profesionales en el área metodológica | Profesionales en el área de turismo |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • PhD. Ana Jacqueline Urrego • PhD Jesús Gómez | <ul style="list-style-type: none"> • Mg. Paola López Bundschuh • Mg. Diana Constante • Ing. Macarena Núñez. MSc |

Técnicas de análisis de datos

- a) Revisión Bibliográfica: Investigación en libros, revistas, fichas, internet sobre el tema de la investigación, se describirá los conceptos de animación turística, oferta, diseño, demanda turística, marketing turístico, entre otros.
- b) Desarrollo de la Estructura de la entrevista: Se establece las preguntas abiertas respecto al tema con el objetivo de conocer sobre el servicio que ofrece el complejo.
- c) Aplicación de la entrevista / Recolección de Datos: Se establece una cita con el gerente del complejo, en la cita, se procede con la presentación y a dar una breve explicación de la investigación, se indica pregunta por pregunta, al finalizar, se le agradece por su participación y aporte a la presente investigación.
- d) Análisis de la información: Una vez recolectada la información, se procede a analizar e interpretar.

La presente investigación utiliza el siguiente procedimiento para el análisis de información, se observa en la siguiente figura 4:

Figura 4. Procedimiento para el análisis de la información
Adaptado de: Katty Maldonado



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo muestra los resultados e interpretación de la información recabada con la aplicación de los instrumentos de investigación (entrevista semiestructurada y ficha de observación) sirve para “procesar la información obtenida mediante una descripción y discusión de los mismos”(Hernández, 2018, pág. 40). “Este capítulo presenta de forma ordenada los resultados, conlleva actividades como: recisión y clasificación de la información, técnicas para procesar datos y procedimientos” (UNIBE, 2021).

Diagnostico situacional del Complejo Turístico “SAAVI”

La aplicación de la Matriz FODA como herramienta permitirá identificar las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presenta el Complejo Turístico “SAAVI” en cuanto a la actividad de animación turística. A continuación, se presentará los resultados de FODA. (Ver tabla 3):

Tabla 3. F.O.D.A del Complejo turístico
Elaborado por: Kattya Maldonado, 2020

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Espacios verdes amplios y atractivos.• El complejo presta servicios de alojamiento, restaurante y recreación.• Los turistas recomiendan el lugar.• El complejo está adaptado para que puedan visitar personas con capacidades especiales. | <ul style="list-style-type: none">• El complejo se encuentra en un lugar estratégico de fácil acceso para que pueda ser visitado.• Mejora de espacios recreativos y turísticos en el complejo.• Mejoras en la organización del complejo.• Acertado posicionamiento del complejo. |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none">• Inadecuada atención al cliente.• Presupuesto bajo para mejoras en el complejo.• Empleados no saben el idioma inglés.• No tienen una estrategia de publicidad.• No cuenta con personal suficiente para cubrir todas las áreas del complejo. | <ul style="list-style-type: none">• Crisis económica.• Propagación del virus Covid-19.• Eventos naturales (fenómeno del niño, terremotos, aluvión).• Incremento del sueldo básico oficial.• Proliferación de establecimientos de hospedaje sin acogerse a normativas ni leyes. |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • No existe un profesional capacitado para hacerse cargo de un Departamento de Animación | |
|--|--|

A continuación, se realiza un análisis PESTEL del Complejo Turístico “SAAVI”:

Factor Político:

El Ecuador en los últimos tiempos ha tenido que afrontar varios problemas que han incidido en la vida cotidiana de los sujetos, el problema de la corrupción alcanza un índice de percepción de 39/100 ubicándose en el puesto 92 de entre 180 países (Ciudadanía y Desarrollo, 2020), y otros más. Según Rueda (2020) indica que, el alto porcentaje de desconfianza se da por los escenarios llenos de corrupción que se han dado a lo largo de la historia en cada gobierno, y que se ha intensificado en instituciones públicas. Por ende, el complejo no ha podido obtener apoyo gubernamental, ni a intentado gestionar crédito a bajo interés

Factor Económico:

La crisis sanitaria por covid-19 ha hecho que exista una recesión económica a nivel mundial, según el Banco Mundial la suspensión de actividades ha ocasionado una reducción del per cápita en el año 2020 de un 5.2% (Analuisa, 2020). El comercio y actividades financieras se redujo en un 7%, con la disminución del per cápita, millones de sujetos se ubicarán en la extrema pobreza (OMS, 2020).

En su mayoría, los países más afectados son los que su economía se basa en las exportaciones de productos, turismo, comercio internacional y financiamiento externo, si la pandemia se extiende con la nueva variante, la economía mundial se contraerá hasta en un 8% y los mercados emergentes y economías de desarrollo (MEED) disminuiría en un 5% este año (Márquez, 2021). Afectando así, a la disminución de visitas al complejo.

Factor Social:

Las estimaciones de la OIT (2020), indican que el aumento del desempleo mundial es una causa social ocasionada por la propagación y contagio del COVID-19, existe alrededor de 5,3 millones de personas sin empleo. La crisis ocasionada afecto el número de empleos, la calidad del trabajo (menor salario y protección social) y a los grupos más vulnerables, como los trabajadores en el sector informal (García, 2020). La OIT, indica, además, que el sujeto, al perder una parte de su salario, minimizará sus gastos tanto en servicios como bienes, ocasionando que disminuía el porcentaje de turistas al complejo "SAAVI".

Factor Tecnológico:

La tecnología ha permitido el ingreso de nuevas formas de comunicación como son las TIC, estas han permitido el intercambio instantáneo de ideas a cualquier lugar del mundo. Las TIC han generado nuevos canales de comunicación y a su vez, la información ha sido puesta en beneficio de las personas, pero también se han fraccionado en ciertos sectores (Ávila, 2013).

Las TIC también se refieren a las formas tecnológicas que se utilizan para la creación, almacenamiento, intercambio y procesamiento de información que se dan a través de distintos medios como mensajes de voz, fotografías, infografías, videos, animaciones, presentaciones, entre otros. Estas tienen relación estrecha con los conceptos de informática, microelectrónica, multimedia y telecomunicaciones; es decir, en términos de interacción y conectividad que alcanzan distintas realidades sobre comunicación, y a la potenciación de otras. A su vez, estas tecnologías han desarrollado nuevos modelos de expresión, canales de acceso y recreación cultural (Cruz & Pozo, 2019)

que puede llegar a ser una herramienta esencial para hacer conocer al complejo turístico.

Factor Ecológico:

El Factor Ecológico responde a las características del medio ambiente y como estos afectan a la humanidad, por ello, se puede identificar que, la contaminación ha sido un factor predominante que afecta al ambiente, ocasionando se propague enfermedades que afecten la calidad de vida de la población, por ende, el complejo turístico SAAVI aporta a la preservación de especies, conserva los espacios verdes, y permite reducir el CO2 que se provoca a diario especialmente en las ciudades, a la vez, resulta ser un espacio donde los turistas puedan respirar aire puro.

Factor Legal:

En la Constitución de la República del Ecuador, se regula la actividad turística mediante la aplicación de leyes, planes o proyectos que impulsa el gobierno, entre ellos se tiene: Ley de Turismo (determina el marco legal para regular las obligaciones y potestades de los prestadores y usuarios), Plan de Tour 2020 (acciones para sustentar los sectores turísticos), entre otros.

Evaluación del espacio físico del Complejo para la incorporación del departamento de animación turística

Con el fin de identificar el espacio físico que posee el Complejo Turístico "SAAVI", se utilizó la ficha de información (tabla No.3), el departamento de animación turística se ubicará cerca del área de la recepción para que el turista se entere sobre las distintas actividades en las que puede participar y a su vez conozca el servicio que ofrece el complejo, referente a sus áreas, acceso, capacidad, entre otras, utilizará un espacio de 2,20 metros de ancho por 6,00 metros de largo.

La ficha de observación se aplicó el 09 de enero del 2022 se observó el acceso que posee el complejo y la hostería, a su vez se analizó la capacidad que tiene el complejo. (Ver tabla 4):

Tabla 4. Resultados Ficha de Observación
Elaborado por: Katty Maldonado, 2022

| INSTALACIONES | | |
|-----------------------------|---|---|
| Clasificación | Año de inicio de actividad 2020 | |
| Hostería | | |
| Servicios que ofrece | Imagen | Características |
| Alojamiento |  | Habitaciones simples 30 |
| Piscinas |  | 3 piscinas con aguas termales de 4 metros de ancho, 8 m de largo y de alto 1.45 m y 3 Toboganes |
| complejo deportivo |  | 2 canchas de futbol y 1 de básquet |
| Granja |  | Animales domésticos |
| Juegos infantiles |  | Resbaladeras Tarabita Columpios Área para actividad de animación |

| | | | | | | | |
|------------------|---|--|---------------------|----------------|----------|--------|-------------|
| Turco |  | <p>Aguas calientes</p> <p>Disposición para 8 personas.</p> <p>Medidas: 2.60m por 2,15 m, profundidad de 0,86, capacidad 1,600 litros.</p> | | | | | |
| Área de camping |  | <p>Áreas verdes para 7 carpas. La dimensión del área verde es de: 14 metros de largo por 7 de ancho.</p> | | | | | |
| Restaurante |  | <p>Brindan servicios de comidas típicas, tradicionales de la parroquia como por ejemplo la trucha frita, chorizos y bebidas, tiene una capacidad para 30 personas, sus medidas son de 15 metros por 8.</p> | | | | | |
| Juegos extremos. |  | <p>Actividades de alta adrenalina para personas mayores de 15 años, como por ejemplo el columpio del fin del mundo</p> | | | | | |
| Senderismo |  | <p>Trekking por caminos realizados por el mismo complejo denominado Camino del edén, tiene 5 senderos.</p> | | | | | |
| CAPACIDAD | | | | | | | |
| Habitaciones | Área Común | Capacidad | No Empleados | | | | |
| | | | Permanente | Tiempo parcial | Eventual | Inglés | Otro idioma |

| | | | | | | | |
|--|---|--------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------------------|---|---|
| 30 habitaciones simples, cuenta con dos camas, baño, servicio de televisión, agua caliente, teléfono, conexión a internet. Tiene una capacidad de 60 personas. | El complejo turístico "SAAVI" en el área común cuenta con televisión, teléfono, conexión a internet, restaurante, guardería infantil, parqueadero (15m x 10m) | Entre 60 a 80 personas en área común | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| CLIENTE | | | PUBLICIDAD | | | | |
| Nacionales | Extranjeros | Edad | Redes sociales | Web | Recomendaciones Verbal | | |
| x | x | 18 - 40 | NO | NO | X | | |

La ficha de observación presentada en la tabla No.3 (ver anexo 1), sirvió para complementar la información obtenida mediante la entrevista realizada al Sr. José Saavedra administrador del complejo turístico para así tener una visión más amplia tanto de la infraestructura, el perfil de los trabajadores como también el tipo de clientes que visitan el mismo.

Con la realización de la ficha de observación se pudo comprobar con más precisión que el complejo posee una hostería apropiada para la implementación del departamento de animación turística, con esto también se comprobó que el complejo tiene escasas de actividades de animación turística, ya que espacios sí existen para la ejecución de actividades con todos los turistas. El complejo cuenta con un espacio físico amplio, con varias áreas verdes, tiene el servicio de alojamiento con 30 habitaciones simples con una capacidad entre 60 a 80 personas, tres piscinas,

complejo deportivo, granja, juegos infantiles, turco, área de camping, restaurante, juegos extremos y senderismo.

El Complejo Turístico “SAAVI”, en la actualidad no cuenta con un departamento de animación turística, debido a que, el lugar no cuenta con personal capacitado que pueda aportar con mayor conocimiento, el administrador, tampoco ha tomado en cuenta el desarrollo de nuevas estrategias para aumentar la visita de turistas, por ello, se propone crear el departamento, y así dar una oportunidad de mejora en servicio al turista, y sobre todo presentar objetivos que beneficien al complejo, mejoren su productividad y aumente la rentabilidad.

Diagnóstico de los recursos turísticos e identificación del perfil de los funcionarios en el Complejo Turístico “SAAVI”

Los presentes resultados muestran el procesamiento de la información obtenida mediante la aplicación de la entrevista realizada al administrador para conocer la estructura y aspectos importantes del Complejo Turístico “SAAVI”, para proponer el diseño de un departamento de Animación Turística.

Resultados de la investigación

A continuación, se presenta la categorización de los datos provenientes de la entrevista, transcrita una por una, tal como se relata en la grabación por medio de un video presencial, para hacer la transcripción se tomó en consideración la nomenclatura que se relaciona a la expresión del administrador. (Ver tabla 5).

Tabla 5. Entrevista al administrador del Complejo Turístico "SAAVI"
Elaborado por: Katty Maldonado

| Entrevista a: Sr, José Saavedra | | | |
|--|--------------|---|---|
| Categorización | Línea | Preguntas | Respuestas |
| Funcionamiento tiempo (12) | 1 | 1. ¿Cuántos años tiene de funcionamiento el Complejo Turístico? | El Complejo Turístico "SAAVI" funciona alrededor de 22 años, empezó en el año 2000 |
| | 2 | | |
| | 3 | | |
| Servicios | 4 | 4. ¿Qué servicios presta actualmente el Complejo Turístico? | <p>Los servicios que presta el complejo son de alojamiento, alimentación y recreación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento, se dispone de habitaciones para aproximadamente 20 personas. • Recreación se tiene piscinas, canchas, juegos extremos e infantiles • Alimentación se tiene servicio de restaurante. |
| | 5 | | |
| | 6 | | |
| | 7 | | |
| | 8 | | |
| | 9 | | |
| | 10 | | |
| Animación turística | 11 | 5. Según su criterio como administrador del complejo turístico ¿Qué tan importante es para usted la animación turística en el complejo? | Es muy importante, ya que, permite la socialización y publicidad del lugar, la mayoría de los turistas disfrutan del lugar y se sienten complacidos con el servicio, pasan la voz a otras personas, recomiendan, y así mantenemos una cantidad importante de Turistas en el complejo. |
| | 12 | | |
| | 13 | | |
| | 14 | | |
| | 15 | | |
| | 16 | | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Entidades privadas y/o públicas | 17 18 19 20 | 6. ¿Recibe usted algún apoyo de alguna entidad privada o gubernamental? | Se tiene apoyo de una entidad privada, se trabaja con una cooperativa de ahorro crédito “La Melanina”, esta le ha otorgado algunos créditos con el fin de seguir implementando mejoras en el complejo. |
| Servicios | 21 22 23 24 25 26 | 8. Considera usted importante la incorporación de nuevos productos y/o servicios turísticos en la oferta que brinda el complejo turístico? | Si, se necesita implementar más servicios, lo que hace falta son estrategias de publicidad para hacer conocer el complejo y que este pueda obtener una alta demanda por ende rentabilidad, y con ello, pensar en la posibilidad de ampliación de servicios. |
| Animación turística | 27 28 29 30 31 32 33 34 | 9. Según su criterio ¿la incorporación de la animación turística permitirá aumentar el nivel de satisfacción de los visitantes respecto a su permanencia en otros complejos turísticos? | Sí, claro que sí, es un hecho, debido a que, la incorporación de un servicio permite diferenciarse de la competencia, sería un plus diferenciador que puede ser atractivo al turista, permite a la vez, aumentar el flujo de turistas, aumentar rentabilidad y, por ende, otorgar nuevas plazas de empleo. |
| Recursos | 35 36 37 | 10. ¿Cuáles Cree Ud. que sean los recursos necesarios para la | Bueno es importante que la animación se adapte a las necesidades del turista, es importante que exista profesionales que desarrollen la actividad turística y que |

| | | | |
|--------------------------------|----------------------------------|--|--|
| | 38 39 40 41 | creación del departamento de animación turística en el complejo? | estos se adapten al espacio que ofrece el complejo, además, es importante determinar la capacidad del complejo respecto a la inversión que se otorgaría a la animación turística. |
| Espacio y Accesibilidad | 42 43 44 45 | 11. ¿Cuenta usted con espacios accesibles para personas con capacidades especiales? | El complejo cuenta con un espacio amplio en su gran mayoría área verde, tiene una capacidad máxima de 600 personas, por ello, su estructura se adapta para que sea utilizada por personas con capacidades especiales. |
| Administración | 46 47 48 49 50 51 | 12. ¿Dentro del plan operativo del complejo se ha considerado como proyecto la implementación de un departamento de animación turística? | Si se ha pensado en un departamento turístico, pero el problema es el costo y eso incide mucho, y para el complejo no es tan representativo, existe la necesidad de ampliarnos a nuevos servicios, pero en realidad, no se cuenta con el personal suficiente. |
| Administración | 52 53 54 55 56 57 | 13. ¿Qué aspectos considera sobre la redefinición de la estructura organizacional del complejo turístico con la incorporación de un | El complejo se caracteriza en la calidad del servicio que brinda, estamos conscientes de la importancia de incorporar un departamento de animación turística, pero este, debe estar a cargo de profesionales aptos en el área, por ende, no le podría decir cuáles serían los aspectos de redefinición de la estructura organizacional |

| | | | |
|-------------------------------|--|---|---|
| | 59 | departamento de animación turística? | |
| Presupuesto | 60 61 62 63 64 65 66 67 | 14. ¿Tiene la administración del complejo el presupuesto para implementar un departamento de animación turística, si la respuesta es sí, cual es la disponibilidad que posee? | si se ha pensado en un departamento turístico, pero el problema es el costo y eso incide mucho, y para el complejo no es tan representativo, existe la necesidad de ampliarnos a nuevos servicios, pero en realidad, no se cuenta con el personal suficiente. |
| Personal y/o empleados | 68 68 69 70 71 72 73 | 15. ¿existe al momento personal capacitado para realizar nuevas funciones por efecto de la implementación del departamento de animación turística? | El complejo se caracteriza en la calidad del servicio que brinda, estamos conscientes de la importancia de incorporar un departamento de animación turística, pero este, debe estar a cargo de profesionales aptos en el área, por ende, no le podría decir cuáles serían los aspectos de redefinición de la estructura organizacional. |
| Personal y/o empleados | 74 75 76 77 | 16. ¿Qué tipo de cualidades poseen actualmente los funcionarios del complejo? | no se tiene un recurso económico para implementar un departamento de animación turística, además, la pandemia ha perjudicado al complejo en su totalidad, la mayoría de las personas por salvaguardar su vida no |

| | | | |
|-------------------------------|--|---|--|
| | 78 79 80 | | han viajado y por ende no llegan al complejo, y eso ha perjudicado la economía de las personas que viven de esta actividad. |
| Personal y/o empleados | 81 82 83 84 85 86 87 88 89 | 17. ¿Existe al momento personal capacitado para realizar nuevas funciones por efecto de la implementación del departamento de animación turística | Si existe personal capacitado para los servicios que ofrece el complejo turístico, pero para un departamento de animación turística no existe un profesional capacitado para estas funciones, debido a que, se sabe de la importancia del incremento de un servicio como es la animación turística, pero, las condiciones económicas más los problemas del contagio del virus covid-19 que enfrenta la sociedad han minimizado la posibilidad del desarrollo de mejoras. |
| Personal y/o empleados | 90 91 92 93 94 95 | 18. ¿Qué tipo de cualidades poseen actualmente los funcionarios del complejo? | El complejo cuenta con personal capacitado, en su gran mayoría son profesionales, constantemente se están preparando y actualizando conocimientos respecto a su área en el que se desenvuelven, son honestos, responsables, puntuales, respetuosos y sobre todo comprometidos con el trabajo que se les asigna. |
| Personal y/o empleados | 96 97 | 19. ¿Desde su punto de vista que habilidades usted | Los funcionarios deben estar constantemente capacitados respecto a la animación turística, es el |

| | | | |
|--------------------------------------|---|--|---|
| | <p>98</p> <p>99</p> <p>100</p> <p>101</p> <p>102</p> <p>103</p> <p>104</p> <p>105</p> <p>106</p> <p>107</p> | <p>considera necesarias en los funcionarios del complejo turístico con relación a la animación turística?</p> | <p>tiempo del turista lo que se está jugando con este departamento, por ello, es importante que sea bien direccionado, la actividades sean de interés del turista y que este no sienta que está perdiendo el tiempo, además, deben tener habilidades como la responsabilidad, saber tratar a los turistas, ser empáticos, amables, respetuosos, tener buena comunicación, saber escuchar, ser perceptivos, finalmente, lograr que el turista se sienta como en casa, satisfecho de las actividades que va a realizar.</p> |
| <p>Personal y/o empleados</p> | <p>108</p> <p>109</p> <p>110</p> <p>111</p> <p>112</p> <p>113</p> <p>114</p> <p>115</p> | <p>20. ¿Cuál es el perfil que usted considera deben tener los funcionarios del complejo turístico en función a los grupos de niños, adultos mayores, personas discapacitadas, entre otros?</p> | <p>Los funcionarios del complejo turístico deben tener un perfil para cada grupo de edad, debido a que tienen distintos gustos, preferencias, por ello, la capacidad de adaptar las actividades de animación turística a todos los grupos de edad es importante y necesario, ya que, gracias a estas, pueden ser aceptadas y de verdadero entrenamiento en el turista</p> |

Tabla 6. Resultados Checklist
Elaborado por: Katty Maldonado, 2022

| Checklist | | | Porcentaje completado | 60% |
|-----------|---------------------------------|--|-------------------------------------|-----|
| # | Complejo Turístico "SAAVI" | Descripciones | Estado | |
| 1 | Actividades Turísticas | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.1 | Alojamiento | Conjunto de bienes destinado a prestar servicio de hospedaje | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.2 | Restaurante | Prestación de servicios gastronómicos, venta de alimentos. | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.3 | Transporte | Movilización de pasajeros por cualquier vía terrestre, aérea o acuática | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.4 | Intermediación | Prestación de servicios directamente con proveedores o viajeros | <input type="checkbox"/> | |
| 1.5 | Casino | Establecimiento donde se practican juegos de azar | <input type="checkbox"/> | |
| 1.6 | Salas de juego | Establecimiento donde se ofrece juegos de diferente índole, bingo, cartas | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.7 | Parques de atracciones estables | Lugar de entretenimiento | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.8 | Espacios verdes | Terreno delimitado en la que existe una cantidad considerable de vegetación | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.9 | Piscina | Construcción de gran dimensiones que sirve para nadar y practicar deportes acuáticos | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.10 | Complejo Deportivo | Área que comprende un conjunto de instalaciones deportivas | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.11 | Mini Granja avícola | Lugar donde existe la crianza de animales | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.12 | Juegos infantiles | Lugar de entretenimiento específico para niños | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.13 | Turco | Es un lugar destinado a un baño de vapor | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.14 | Área de Camping | Lugar para acampar en una área verde | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.15 | Juegos extremos | Deportes que contiene alto riesgo | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.16 | Senderismo | Actividad para caminar | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.17 | Sauna | Baño de vapor o sudoración | <input type="checkbox"/> | |
| 1.18 | Columpio aéreo Canopy | Columpio colgante | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 1.19 | Gimnasia acuática | Deporte que se practica dentro del agua | <input type="checkbox"/> | |
| 1.20 | Risoterapia | Terapia por medio de la risa | <input type="checkbox"/> | |
| 1.21 | Carrera de tres pies | Actividad de entretenimiento donde se atan las piernas para correr | <input type="checkbox"/> | |
| 1.22 | Básquetbol | Deporte donde se enfrentan dos equipos con fin es insertar el balón en el aro | <input type="checkbox"/> | |
| 1.23 | Fútbol | Deporte donde se enfrentan dos equipos con el fin es meter el balón en el arco | <input type="checkbox"/> | |
| 1.24 | Bailoterapia | Actividad deportiva que utiliza el baile para ejercitarse | <input type="checkbox"/> | |
| 1.25 | Excursiones | Salida o viaje de corta duración que se desarrolla por diversión y entretenimiento | <input type="checkbox"/> | |

El procedimiento de diagnóstico aplicado permitió determinar la situación actual de la gestión de animación turística en el Complejo Turística “SAAVI” con hincapié en el reconocimiento de los aspectos que afectan este proceso en el complejo. Por otro lado, el perfil de los funcionarios del Complejo Turístico “SAAVI” es que poseen conocimientos referentes al mismo, pero carecen de preparación referente a temas como la animación turística, pero a su vez cuentan con la predisposición de obtener más conocimientos sobre el tema ya que tienen las cualidades que la administración del complejo está buscando, como por ejemplo el ser extrovertidos y muy dinámicos.

En conclusión, existe la infraestructura para la realización de actividades de animación turística, a su vez, existe la predisposición por parte de los funcionarios del complejo a adquirir más conocimientos, ya que, el perfil de los trabajadores indica que no poseen experiencia en actividades de animación, por otro lado el administrador posee la predisposición para experimentar las diferentes actividades que el futuro departamento de animación pueda brindar con el fin de tener más flujo de turistas. (Ver tabla 7).

Tabla 7. Resultados Ficha de Observación
Elaborado por: Katty Maldonado, 2022

| | |
|-----------------------|---|
| Atractivos turísticos | <ul style="list-style-type: none"> • 3 piscinas temperadas cubiertas • 3 toboganes + turco + Hidromasaje • Restaurante • juegos infantiles • Bosque húmedo Senderos • Zonas camping • Canchas deportivas • Columpio aéreo Canopy • Mini Granja avícola • Extensa vegetación con Mariposas |
|-----------------------|---|

PROPUESTA

Título de la propuesta

Diseñar el departamento de Animación Turística en el Complejo Turístico “SAAVI” en la parroquia Atahualpa, Cantón Quito.

Justificación

La siguiente propuesta permite conocer como primer punto, los recursos y herramientas que necesita el complejo para crear el departamento de animación turística, es necesario indicar, sobre la importancia de incluir el departamento en el organigrama, ya que, permite conocer la funcionalidad de la estructura interna y bajo qué departamento rige.

Para el segundo punto, es importante saber sobre las funciones que debe tener el personal de animación turística, con el fin de saber cuál es la responsabilidad y la tarea de cada persona dentro del equipo de animación. Por otro lado, como punto final se da a conocer los distintivos y uniformes para el equipo de animación, donde se indica la vestimenta adecuada y necesaria para el departamento de animación.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar el departamento de Animación Turística en el Complejo Turístico “SAAVI” en la parroquia Atahualpa, Cantón Quito.

Objetivo específico

- Detallar recursos técnicos necesarios para la creación del departamento de animación turística del Complejo Turístico “SAAVI”.

- Establecer el presupuesto para la creación del departamento de animación turística del Complejo Turístico “SAAVI”.
- Proponer actividades de animación turística para el Complejo Turístico SAAVI de acuerdo al espacio físico y capacidad logística.

Recursos Materiales

Los recursos materiales de manera general son todos aquellos bienes tangibles dentro de una empresa u organización que ayudan a brindar el servicio necesario para la satisfacción de los turistas tanto nacionales como extranjeros, siendo estas las instalaciones, equipos, materiales esenciales, herramientas y demás objetos que ayuden a cumplir con la función que se desea desempeñar dentro de las instalaciones.

Esta apreciación se debe aplicar en el Complejo Turístico “SAAVI” de la siguiente manera:

Info Point

Este espacio se utilizará como punto de animación donde los diferentes clientes pueden pedir información o realizar preguntas que tengan al respecto de las diferentes actividades que se realizan en el complejo turístico, además de poder controlar todas las actividades que se vayan a realizar en el complejo. Este tipo de espacios debe estar en un lugar visible, transitado y estratégico donde los clientes puedan fácilmente llegar e informarse y los animadores tengan apoyo.

Espacios Deportivos

En los espacios deportivos se desarrollan las diferentes actividades de animación turística, para ello es de suma importancia contar con un espacio en el complejo, con esto se podrá tener un mejor desenvolvimiento y el espacio adecuado para la práctica de deportes.

Practicar los diferentes deportes, conllevan que el complejo posea instalaciones deportivas adecuadas para cada actividad que desean realizar los visitantes, entre las más habituales son: canchas de juegos de balón o pelota, piscinas, senderos, cancha de volley, cabalgata invernadero y granja, entre otras.

Espacios para camping

Estos espacios se dirigen a personas que tengan la mayoría de edad, aunque se puede realizar actividades con familias, donde los turistas jóvenes entre 12 a 17 años de edad puedan disfrutar de actividades nocturnas frente a una fogata, en esta área los clientes pueden bailar, tomar y conocer nuevas personas de esta manera se logra un momento de esparcimiento y diversión.

Es importante mencionar que el equipo de animación a cargo de esta área social siempre se debe encontrar atento a cualquier novedad que pase dentro de la zona de camping, con el fin de garantizar la seguridad a todos los visitantes y mantener en control en eventualidad.

Equipos y materiales básicos

El material y los equipos para la ejecución de las actividades de animación dependen mucho del lugar y de lo que se vaya a realizar, de esta manera el procedimiento para la adquisición de este tipo de materiales debe ser bajo la supervisión de un profesional en el área de animación turística.

Para los equipos y equipamientos requeridos para la animación en el complejo turístico también respeta a la ubicación de los complejos ya existentes en zonas rurales del país. En los equipos y equipamientos que son básicos para brindar la animación en un complejo turístico se comprenden de: el equipo de sonido, iluminación, técnico, lúdico, recreativo y deportivo.

En la actualidad la tecnología se ha vuelto indispensable e importante para todas las personas, es por esto que la utilización de equipos de sonido e iluminación de última

tecnología deben ser indispensables para el departamento de animación ya que van a contribuir al mejor desarrollo de las actividades que se vayan a realizar.

Lo equipos de sonido brindaran apoyo necesario en las actividades, además de una mejor comunicación para animador hacia el grupo que tiene a su cargo, para ello se necesita tener los siguientes equipos de sonido: micrófonos perfectamente conectados a dispositivos electrónicos, megáfonos, variedad de música actualizada y parlantes, estos son los aparatos electrónicos básicos y necesarios para la correcta animación en el espacio abierto que posee el complejo turístico SAAVI.

Por otro lado, para los equipos de iluminación dentro de las instalaciones de la hostería que se encuentra en el complejo turístico se necesita tener la capacidad de manejar tanto la intensidad como el movimiento correcto de las luces y de sus colores, así es como el animador tendrá el apoyo para realizar las actividades de animación de una mejor manera y sobre todo con la seguridad pertinente que requiere el visitante y/o huésped.

Para terminar, se considera equipo técnico a todo grupo de personas profesionales que se encuentran a cargo de realizar la animación turística y permitan de esta manera un mejor desenvolvimiento de las actividades que se vayan a brindar dentro del complejo, por otro lado, el equipamiento lúdico o de juegos son todos aquellos objetos que permiten al animador realizar actividades con el público, estos son los juegos de mesa, cubos, video juegos, rompecabezas, entre otros.

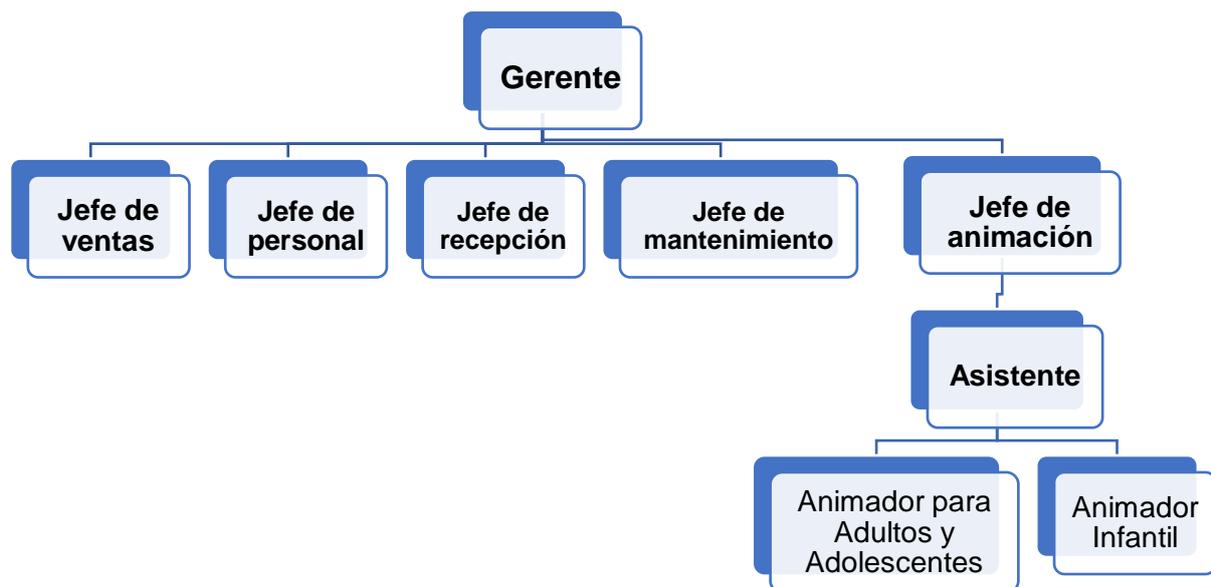
El equipamiento deportivo en cambio son los implementos que aportan a la realización de los diferentes deportes que se realizan en el complejo como, por ejemplo: los balones, boyas, uniformes, entre otros. Para concluir, los materiales o herramientas básicos que el animador necesita para la realización de las actividades son: material de oficina y para manualidades, tijeras, cartulinas, hilos, lanas, periódicos, goma, maquillajes, pinceles, entre otros.

Organigrama del Complejo Turístico “SAAVI”

El departamento de Animación Turística que se pretende incorporar en el Complejo Turístico “SAAVI” estará enmarcado en el siguiente organigrama, de tal manera que este jerárquicamente a la misma altura que los demás departamentos, cabe recalcar que todo el personal que labora en el complejo no trabaja solo, todos son miembros de un equipo que deben trabajar en conjunto así las actividades realizadas en el complejo sean de satisfacción para todos los visitantes.

El departamento de animación al igual que los demás departamentos se relacionan entre sí, para dicha cooperación se deberán pasar hojas de función u orden de trabajo a los demás departamentos con anticipación para que las actividades planteadas tengan éxito. (Ver figura 5).

Figura 5. Organigrama del Complejo Turístico “SAAVI”
Elaborado por: Kattya Maldonado, 2022



Recurso Humano

El recurso humano es el cimiento de toda organización para el correcto funcionamiento de la misma, es por ello que se requiere contar con los mejores profesionales para esta área. La animación turística es la parte que más influye para un mejor contacto con los visitantes.

Cabe mencionar que una persona que se haya preparado en el área de animación turística puede desarrollar de mejor manera las diferentes actividades, además de instruir a otras personas para que puedan brindar una ayuda en el departamento de animación.

Para saber qué tipos de animadores son necesarios para el departamento de animación en el complejo, se necesita contar con un perfil profesional donde se pueda definir las cualidades, preparación, puesto y el trabajo que deben desempeñar en el puesto, cubriendo así todas las necesidades que el puesto lo exige. En el siguiente cuadro (Ver tabla 8), se busca reflejar los elementos más relevantes que se deben tomar en cuenta para crear un perfil profesional para un animador turístico:

Tabla 8. Perfil esquemático de los puestos de animación
Elaborado por: Boris Patiño, 2017

| Denominación | Jefe de animación | Animador | Auxiliar de animador |
|------------------------------------|--|---|--|
| Área | Departamento de animación | Departamento de animación | Departamento de animación |
| Dependencia jerárquica | Dirección | Jefe de animación | Jefe de animación |
| Ambiente | En grupo activo | En grupo activo | En grupo activo |
| Localización | Complejo turístico SAAVI | Complejo turístico SAAVI | Complejo turístico SAAVI |
| Realizaciones interdepartamentales | Dirección, todos los departamentos del complejo turístico y los clientes | Dirección, todos los departamentos del complejo turístico y los clientes | Dirección, todos los departamentos del complejo turístico y los clientes |
| Clientes externos | Turistas nacionales y extranjeros | Turistas nacionales y extranjeros | Turistas nacionales y extranjeros |
| Disponibilidad | De lunes a domingo | De lunes a domingo | De lunes a domingo |
| Horario | Turnos | Turnos | Turnos |
| Jornada | Continua | Partida | Parcial |
| Descanso | Días y medio | Día y medio | Dos días |
| Herramientas y equipos | Equipos para la realización de las actividades | | |
| Evaluación | Encuestas y opiniones de los visitantes | Reporte de los visitantes, del jefe de animadores y del animador auxiliar | Reporte de los visitantes, jefe de animadores y de los animadores |

Según Morales, (2016) presenta un cuadro de perfil esquemático para el departamento de animación que busca delimitar y cubrir las necesidades de un animador, además da a conocer los puntos más importantes que se deben tener en cuenta para crear un perfil profesional. (Ver tabla 9).

Para finalizar el tema antes mencionado el recurso humano que conforma el equipo de animación que tiene a cargo el jefe del área, deben realizar un itinerario diario de actividades donde se visualicen las horas y las actividades que se realizaran dentro del complejo turístico.

Tabla 9. Perfil del profesional de animación
Elaborado por: Katty Maldonado, 2022

| Tipo de animación | Perfil del profesional |
|--------------------------|--|
| Gimnasia acuática | Profesional experto en animación de piscina, baile y juegos acuáticos. |
| Risoterapia | Un experto en animación, mimo y payaso |
| Carrera de 3 pies | Experto en juegos tradicionales, motivador |

Actividades de Animación Turística

Para dar a conocer el costo real de cada una de las actividades que serán realizadas dentro de la programación establecidas para el complejo Turístico SAAVI, es elaborar un cuadro de actividades generales para cada uno de los segmentos.

Tabla 10. Actividades niños
Elaborado: Katty Maldonado, 2022

| | Grupo | Actividades |
|---|--------------|---------------------|
| 1 | A-G | Basquetball |
| 2 | A-H | Juegos de tres pies |
| 3 | A-H | Huevo y la cuchara |
| 4 | B-G-H | Gimnasia acuática |
| 5 | C-F | Futbol |

| | | |
|----|-----|--------------------|
| 6 | C-F | Lanzando la pelota |
| 7 | D-E | Bailoterapia |
| 8 | F | Globoflexia |
| 9 | G | Función de títeres |
| 10 | H | Risoterapia |

Matriz de Actividades

Tabla 11. Matriz de Actividades
Elaborado: Katty Maldonado, 2022

| Actividad | Descripción de la actividad | Recursos |
|---------------------|---|--|
| Basquetbol | Se escenificará una cancha en el espacio disponible para poder realizar esta actividad | se requiere de un balón, un marcador y dos aros. Este juego se realizará preferiblemente en horas de la mañana |
| Juegos de tres pies | Se unen dos niños por la pierna, se les amarra con un lazo y corren cierta distancia | Se requiere de cintas cortada en partes. |
| Huevo y la cuchara | El primer niño toma un huevo con la cuchara, corre sin tocarlo ni dejarlo caer hasta el extremo opuesto y vuelve dándole al segundo la cuchara con el huevo para que a su vez este corra. | Los materiales que se utilizaran es una cuchara, un huevo y buen estado físico. |
| Gimnasia acuática | Se trata de realizar movimientos utilizando la presión del agua en todo momento. El agua deberá estar a nivel del pecho | Se utilizará elementos como boyas, jorros de baño, terno de baño y música |

| | | |
|--------------------|--|--|
| | quedando los hombros descubiertos | |
| Futbol | La cancha se instalará igualmente en el área establecida para esta actividad | Se utilizará un balón de futbol y dos arcos que puedan ser removibles, será mucho mejor realizar esta actividad en horas de la mañana. |
| Lanzando la pelota | Este juego es muy dinámico se separan en dos grupos de niños y tendrán que lanzar la pelota al otro grupo, el objetivo es no dejar caer la pelota en el agua, si lo hacen deberán hacer una penitencia | Se requiere de una pelota y únicamente podrán realizar esta actividad niños de 9 a 12 años. |
| Bailo terapia | Todos los niños realizaran ejercicios de estiramiento, luego se pondrá música actual y se realizaran coreografías con el instructor de baile o animador | Para esta actividad se requiere alfombras, steps, colchonetas y música. |
| Globoflexia | Es la manipulación de globos para convertirlos en diferentes figuras. | Se requiere de globos |
| Función de títeres | | Personal del lugar |
| Risoterapia | | Para esta actividad se requiere de los animadores del lugar disfrazados de payasos |

Para este segmento se ha establecido 10 actividades diferentes, las cuales han sido distribuidas en 8 grupos, debido a que no es factible vender al mercado la mayoría de las actividades por separado. De la misma manera se procedió a realizar diferentes actividades y grupos para los demás segmentos como se explica en los siguientes cuadros. (Ver tabla 12).

Tabla 12. Actividades Adolescentes y adultos
Elaborado: Katty Maldonado, 2022

| | Grupo | Actividades |
|----|--------------|-----------------------|
| 1 | A | Tenis |
| 2 | A | Dinámicas-integración |
| 3 | D | Taller de baile |
| 4 | A | Risoterapia |
| 5 | C | Musicoterapia |
| 6 | E | Paseo bicicletas |
| 7 | B | Natación |
| 8 | F | Excursiones |
| 9 | A | Futbol |
| 10 | D | Básquet |
| 11 | E | Aeróbicos |
| 12 | F | Bailoterapia |

Recursos Financieros

El Complejo Turístico “SAAVI” en la actualidad no brinda a las visitantes opciones de animación turística para su tiempo libre, la implementación de este nuevo servicio distintivo no hará que la tarifa sea más costosa, sino que contribuirá a mejorar la oferta. La animación turística para el complejo será una parte muy importante y fundamental para mejorar los ingresos del establecimiento, además será la mejor estrategia para el crecimiento del Complejo Turístico “SAAVI” en el mercado.

Costos Variables

Estos son los costos que varían de acuerdo a las actividades que se realiza con los diferentes segmentos de visitantes del complejo, por ejemplo:

- Insumos para la realización de las diferentes actividades
- Materiales para los diferentes talleres
- Alimentación y/o refrigerios
- Premios

Costos Fijos

Estos costos son los que se mantendrán constantes, independientemente de la cantidad de asistentes a las diferentes actividades, por ejemplo:

- Alquiler de equipos de audio
- Servicios básicos
- Sueldos

A continuación, se indica el presupuesto para el desarrollo de las actividades de animación en el complejo turístico SAAVI, se debe tomar en cuenta que los valores presentados son proyecciones esperadas para las diferentes temporadas, (Ver tablas13,14).

Tabla 13. Presupuesto actividades
Elaborado: Katty Maldonado, 2022

| SEGMENTOS | ACTIVIDADES | INSUMOS | CANTIDAD | VALOR U. | VALOR TOTAL |
|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------|----------|-------------------|
| NIÑOS | Actividades deportivas | Balones futbol | 4 | \$30.00 | \$120,00 |
| | | Balones básquet | 4 | \$25.00 | \$100,00 |
| | Talleres | Globos | 200 | \$0,05 | \$10,00 |
| | | títeres | 10 | \$10.00 | \$100,00 |
| | Actividades audio musicales | Parlante | 2 | \$80.00 | \$160,00 |
| | Actividades Terapéuticas | Huevos, cuchara y cintas | 10 | \$2,00 | \$20,00 |
| ADOLESCENTES Y ADULTOS | Actividades deportivas | Balones futbol | 2 | \$30.00 | \$60,00 |
| | | Balones básquet | 2 | \$25.00 | \$50,00 |
| | | Pelotas de tenis | 10 caja | \$10.00 | \$100,00 |
| | Talleres | Parlante | 1 | \$80,00 | \$80,00 |
| | Actividades audio musicales | Parlante | 1 | \$80.00 | \$80,00 |
| | Actividades Terapéuticas | Bicicletas | 5 | \$150 | \$750,00 |
| TOTAL, DE INVERSIÓN | | | | | \$1.630,00 |

Se debe tomar en cuenta un punto muy importante, la mayoría de los complejos turísticos de la Provincia de Pichincha ya manejan un área de contabilidad, ya que estos departamentos son un apoyo en el momento de manejar costos más específicos como son los de cada una de las actividades de animación turística que se han presentado en esta investigación. El monto total de inversión para el desarrollo de las actividades será anual, cada año, se evaluará el estado y cantidad de materiales existentes, para la compra de los insumos necesarios.

Tabla 14. Presupuesto total
 Elaborado: Katty Maldonado, 2022

| Equipos | Insumos y/o materiales | Cantidad | Valor unitario | Valor total |
|-------------------------|-------------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| Oficina | Escritorio | 2 | \$220,00 | \$440,00 |
| | Computador | 1 | \$500,00 | \$500,00 |
| | Archivero | 2 | \$140,00 | \$280,00 |
| | Sillas | 10 | \$35,00 | \$350,00 |
| | Impresora | 1 | \$380,00 | \$380,00 |
| | Laptop | 1 | \$700,00 | \$700,00 |
| Servicios | Internet | | \$34,00 | \$408,00 |
| | Agua | | \$10,00 | \$120,00 |
| | Luz | | \$20,00 | \$240,00 |
| | Teléfono | | \$10,00 | \$120,00 |
| Papelería | Pizarrón | 1 | \$160,00 | \$160,00 |
| | Esferográficos | 10 cajas | \$2,00 | \$20,00 |
| | Grapadora | 3 | \$20,00 | \$60,00 |
| | Cinta adhesiva | 10 | \$3,00 | \$30,00 |
| Maquinas | Máquina de café | 1 | \$50,00 | \$50,00 |
| | Dispensador de agua | 1 | \$30,00 | \$30,00 |
| Insumos actividades | | | | \$1. 630,00 |
| TOTAL, INVERSIÓN | | | | \$5.518,00 |

Para implementar esta propuesta, el Complejo Turístico SAAVI debería utilizar un presupuesto total anual de \$5.518,00 con la finalidad de aumentar tanto la oferta como la demanda de visitantes hacia el complejo y a su vez mejorar el flujo de la visita de turistas, cabe recalcar que es sumamente importante que los trabajadores del complejo sean capacitados constantemente sobre animación turística para tratar con toda cordialidad a los visitantes con el fin de brindar el mejor servicio. Por otro lado, para regular una de las estrategias, se debe contar con una herramienta para evaluar el servicio obtenido por los trabajadores y con esto procesar los datos obtenidos, para así poder mejorar aún más este servicio.

Impacto de la animación turística en el Complejo Turístico “SAAVI”

Con la implementación del departamento de animación y de todas las actividades propuestas para el Complejo Turístico “SAAVI”, se podrá mejorar la permanencia de los visitantes o huéspedes, ya que, es importante socializar este tipo de propuesta en todas las redes sociales para que así exista aún más demanda de estos servicios en el complejo, así la estancia de los huéspedes y de visitantes podría aumentar.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se dan a conocer los hallazgos y reflexiones derivadas de la investigación, con respecto a los hallazgos obtenidos al momento de la aplicación de los instrumentos para así cumplir con los objetivos del trabajo presentados con anterioridad.

Conclusiones

Como objetivo principal de la investigación, se planteó la propuesta de creación de un departamento de animación turística para el Complejo Turístico “SAAVI” en la parroquia Atahualpa, lo cual se realizó con éxito y se ha demostrado que es posible que cada complejo turístico dentro de la parroquia cuente con un área de animación turística.

- Para ello, primero se realizó una evaluación del espacio físico del Complejo Turístico “SAAVI”, obteniendo información suficiente para la realización de la presente investigación, además, se pudo constatar que la animación turística se puede adaptar a las condiciones actuales que posee el complejo turístico. Se evaluó, a través de una ficha de observación, el espacio físico donde se puede realizar las diferentes actividades de animación turística ya que en la actualidad el complejo no las posee.
- En base a los resultados obtenidos con los diferentes instrumentos, se puede concluir que los recursos que posee el Complejo Turístico “SAAVI” para la creación del departamento de animación turística son ideales ya que posee espacio suficiente, ya que tiene variedad de espacios verdes y piscinas para el desarrollo de las actividades planteadas en la investigación, con esto contribuyen a las necesidades de los diferentes segmentos de clientes que visitan el complejo, beneficiando así el fortalecimiento económico tanto del complejo como de la parroquia además con la implementación de dichas

actividades, les permite que sean mucho más dinámicos, participativos y asertivos.

- Por otra parte, se identificó el perfil que poseen los trabajadores que laboran en el Complejo Turístico “SAAVI” a través de la entrevista realizada al administrador con esto se pudo determinar que el complejo turístico carecía de personal totalmente capacitado para realizar las actividades de animación turística para los visitantes, así también se pudo dar la solución como es la capacitación intensiva de los trabajadores para que así los visitantes satisfagan sus necesidades de ocio y recreación que buscan en el Complejo Turístico.
- Para finalizar, la presente propuesta, además de aportar a mejorar la estancia de los visitantes en el complejo, apunta también a reformar el funcionamiento del mismo, a través de la planificación estratégica de nuevas actividades de animación turística durante la estancia. También propone una experiencia inolvidable por su conexión con la naturaleza, generando así al turista, la percepción de un lugar organizado y sobre todo de un personal debidamente capacitado en la atención al visitante nacional y extranjero.
- La inversión económica será asumida en su totalidad por el Complejo Turístico “SAAVI”, el administrador del complejo, indica que se otorgará el monto mensual que permitirá el funcionamiento del departamento turístico.

Recomendaciones

- Los trabajadores del Complejo Turístico “SAAVI” aportarían aún más con el mismo si llegaran a usar las técnicas de animación turística para los visitantes, ya que por los diferentes talleres que recibirán, será uno de los métodos más sencillos y dinámicos para el tipo de población que visitan el complejo.
- Se recomienda también que en Complejo Turístico “SAAVI” implementen las actividades de animación turística para que de una u otra manera mejoren la

estadía de los visitantes, con el fin de incrementar su demanda y posicionarse aún más en el mercado turístico.

- Se le recomienda también al Complejo Turístico “SAAVI” que empiece a desarrollar un equilibrio entre el mantenimiento de sus instalaciones, el valor turístico y la participación de los actores principales, que son los trabajadores y los turistas nacionales y extranjeros; para que así, exista una mejor armonía entre los recorridos realizados y la experiencia de los turistas durante su visita con el fin de preservar la conciencia a favor de la naturaleza.
- El área administrativa del complejo debe replantear el funcionamiento tradicional para introducir nuevos profesionales a su estructura organizacional como animadores con experiencia para el trato con niños, animadores con experiencia en trato personas adultas, ya que son uno de los principales protagonistas de este proceso renovador y son los encargados de satisfacer una demanda turística en crecimiento.
- Finalmente, en la actualidad todas las personas hacen uso de las redes sociales, es por esto que se debe anunciar este tipo de actividades por medio digitales ya que se están familiarizando más con la tecnología, es por esto que el Complejo Turístico “SAAVI” debería promocionarse aún más en el mundo digital e invertir un poco más en plataformas que aporten en la promoción de este tipo de actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acereza, M. A. (2006). Conceptualización, origen y evolución del Turismo. En: <https://n9.cl/xsyxu> Fecha de consulta: 06 abril 2021
- Arias, F. (2018). El proyecto de investigación En: https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbfbdbde004/download Fecha de consulta: 30 junio 2021.
- Blancas, Lozano-Oyola, González, & Caballero (2018). A dynamic sustainable tourism evaluation using multiple benchmarks. En: https://scholar.google.com.ec/scholar?q=A+dynamic+sustainable+tourism+evaluation+using+multiple+benchmarks&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar#:~:text=incluir%20citas-,A%20dynamic%20sustainable%20tourism%20evaluation%20using%20multiple%20benchmarks,-FJ%20Blancas%2C%20M. Fecha de consulta: 2 julio 2021.
- Cevallos, D. (2013). Propuesta de plan de animación y recreación turístico experiencial para el Hotel Francisco III del Cantón Salinas como estrategia de diversificación de la oferta y desestacionalización de la demanda. Trabajo de titulación. Universidad Estatal Península de Santa Elena. En: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/864/CEVALLOS%20ORIOS%20DENISSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Fecha de consulta: 26 mayo 2021.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. En: https://www.academia.edu/27865713/Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n_7ma_Edici%C3%B3n fecha de consulta: 14 de junio 2021
- Mendoza, E. (2016) Paradigmas del turismo en Ecuador. En https://www.researchgate.net/profile/Angel-Felix-Mendoza/publication/327381803_El_turismo_rural_y_su_planificacion_Casos_practicos_en_Manabi/links/5b8ad99ea6fdcc5f8b781501/El-turismo-rural-y-su-planificacion-Casos-practicos-en-Manabi.pdf 219 pp. Fecha de consulta: 11 junio 2021

- Morales, M. (2016) «Animación Turística.» Animación Turística. Madrid: Síntesis, 188pp.
- Félix, Á. y Doumet, N. (2016). Turismo rural: Casos prácticos Manabí. En: E. Mendoza (Comp.). Paradigmas del turismo en Ecuador. Universidad Estatal Península de Santa Elena. 221 pp. En: <https://n9.cl/9ssqa> Fecha de consulta: 24 mayo 2021.
- Franklin, E. (2009). Organización de empresas. En https://www.academia.edu/11814986/Organizacion_de_Empresas_Benjamin_3ed Fecha de consulta: 12 de junio 2021.
- Gobierno Autónomo descentralizado Parroquia Atahualpa. (s.a). Ubicación Geográfica. En: <https://atahualpahabaspamba.gob.ec/pichincha/ubicacion-geografica/> Fecha de consulta: 25 abril 2021.
- Lescot, A. (2003). Manual de Administración general. Material Didáctico Escrito. En: <https://es.slideshare.net/juanperedo12/manual-administracion-general>. Fecha de consulta: 14 de julio 2021.
- Lizano Mederos, Y. (2018). PROYECTO OPERATIVO DE ANIMACIÓN TURÍSTICA PARA EL COMPLEJO REMEDIOS. Obtenido de PROYECTO OPERATIVO DE ANIMACIÓN TURÍSTICA PARA EL COMPLEJO REMEDIOS:<https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/11229/TRABAJO%20DE%20DIPLOMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y> fecha de consulta: 13 abril 2021
- López, I. E. (2016) turismo. En: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/50-la-animacion-turistica-doceditado.pdf> Fecha de consulta: 09 abril 2021.
- Marco, F.& Loguzzo, H. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. En: <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf> 171 pp. Fecha de consulta: 13 de junio 2021.
- Marrero, F. (2018). Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados. En: <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf> 153 pp. Fecha de consulta: 14 de junio 2021.
- Mofin, E. J. (2011). Diálogo de saberes a través de las actividades turísticas. En: <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193419801003.pdf> Fecha de consulta: 18 de mayo 2021.

- Mogrovejo, A. (2010). La Animación Turística y su incidencia en la prestación de servicios Turísticos. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca. En: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1654>. Fecha de consulta: 16 julio 2021.
- Morales, M. (2016). Animación Turística. En: <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490773321.pdf>. Fecha de consulta: 13 de junio del 2021.
- Morillo, M. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial* (1) pp. 135-158. En: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf> Fecha de consulta: 7 junio 2021.
- Organización Mundial de Turismo (OMT). (1983). En: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417537>. Fecha de consulta: 26 junio 2021.
- Portilla, G. (2014). Propuesta para la creación del departamento de animación y recreación del Hotel 5 estrellas Palmazul ubicado en San Clemente Manabí. En: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13203/1/57837_1.pdf Fecha de consulta: 26 mayo 2021.
- Soto, R. (2008). Diseño de una estructura organizacional, para la empresa Turbo mecaniza LTDA. En: http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2295/1/Soto_Concha_Raul_Fernando.pdf .fecha de consulta: 11 junio 2021.
- Suarez, J., & Ramírez, B. (2011). Turismo Rural en México. En: https://www.researchgate.net/publication/266477414_Turismo_animacion_cultura_y_naturaleza. Fecha de consulta: 13 de junio 2021.
- UNIBE. (2021). Línea de Investigación UNIBE. En: https://bfeb42e9-a2ec-4ccf-946e-a82dcfd80548.filesusr.com/ugd/560ecf_bd8e339aefb249ad9a0cad919dd734a3.pdf. Fecha de consulta: 22 julio 2021.
- Virgen, C. R. (2014). Turismo y Desarrollo sustentable. Universidad Estatal Do Paraná. 258 pp. En: <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2018/06/Turismo-y-desarrollo-sustentable-de-Carlos-Rogelio-Virgen.pdf> Fecha de consulta: 26 mayo 2021.
- Vymaps.com. (2021). Complejo turístico Vertientes El Cubí. En: <https://vymaps.com/EC/Complejo-Turistico-Vertientes-El-Cubi-452764031583829/> Fecha de consulta: 6 mayo 2021

ANEXOS

Anexo No 1. Ficha de observación

OBJETIVO: Evaluar el espacio físico del Complejo Turístico “Saavi” para incorporar el departamento de animación turística que se adapte a la realidad del complejo.

| FICHAS DE SERVICIOS - ALOJAMIENTO- | | | | | | | |
|--|--------------|----------------------------|------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---|----------------------------------|
| 1. NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO | 2. FICHA No. | | 3. FICHAS ASOCIADAS | | | | |
| | | | | | | | |
| 4. DIRECCIÓN (Calle y Número) | 5. CANTÓN | 6. PARROQUIA | 7. UBICACIÓN CON COORDENADAS | 8. TELÉFONOS | 9. E-MAIL | 10. PÁGINA WEB/REDES SOCIALES | 11. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO |
| | | | | | | | |
| 12. ACCESO | | | | | | | |
| 12.1 Desde | | 12.2 Distancia | 12.3 Tipo de acceso | | 12.4 Medio de Transporte | 12.5 Frecuencia Transporte Público | 12.6 Horario |
| | | | | | | | |
| 13. CLASIFICACIÓN DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO | | 14. CATEGORÍA | | 15. AÑO DE INICIO DE FUNCIONAMIENTO | 16. TIPO DE EMPRESA | 17. ¿PERTENECE A ALGÚN GREMIO O ASOCIACIÓN? | 18. FRECUENCIA DE FUNCIONAMIENTO |
| Hotel | | 1 estrella | | | | | |
| Hostal | | 2 estrellas | | | | | |
| Hostería | | 3 estrellas | | | | | |
| Casa de Huéspedes | | 4 estrellas | | | | | |
| Otros | | 5 estrellas | | | | | |
| | | Categoría única | | | | | |
| 19. CAPACIDAD | | | | 20. PERSONAL | | | |
| Habitaciones | Con baño | Baño compartido | Ocupación promedio mensual | Clase | Número | Habla inglés | Habla otro idioma |
| Simples | | | | Permanente | | | |
| Dobles | | | | Tiempo Parcial | | | |
| Habitaciones para discapacitados | | | | Eventual | | | |
| Otras | | | | Otros | | | |
| Salas de eventos | Capacidad | Ocupación promedio mensual | | | | | |
| | | | | | | | |

ANEXO 2

Anexo No 2. Entrevista

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR



ENTREVISTA CON FINES ACADEMICOS

Objetivo del Instrumento:

- Diagnosticar los recursos turísticos que posee el Complejo Turístico “Saavi” para la creación del departamento de animación turística.
- Identificar el perfil que poseen los funcionarios del Complejo Turístico “Saavi” para la realización de actividades de animación turística

| | |
|--|----------------------------|
| Entrevista a: | |
| Perfil: | |
| Temática | |
| Fecha de la entrevista: | Duración de la entrevista: |
| <ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuántos años tiene de funcionamiento el Complejo Turístico “SAAVI”?2. ¿Qué servicios presta actualmente el Complejo Turístico?3. Según su criterio como administrador del complejo turístico ¿Qué tan importante es para usted la animación turística en el complejo?4. ¿Recibe usted algún apoyo de alguna entidad gubernamental y/o privada? (cambio de lugar)5. Considera usted importante la incorporación de nuevos productos y/o servicios turísticos en la oferta que brinda el complejo turístico?6. Según su criterio ¿la incorporación de la animación turística permitirá aumentar el nivel de satisfacción de los visitantes respecto a su permanencia en otros complejos turísticos?7. ¿Cuáles Cree Ud. que sean los recursos necesarios para la creación del departamento de animación turística en el complejo? | |

8. ¿Cuenta usted con espacios accesibles para personas con capacidades especiales?
9. ¿Dentro del plan operativo del complejo se ha considerado como proyecto la implementación de un departamento de animación turística?
10. ¿Qué aspectos considera sobre la redefinición de la estructura organizacional del complejo turístico con la incorporación de un departamento de animación turística?
11. ¿Tiene la administración del complejo el presupuesto para implementar un departamento de animación turístico, si la respuesta es sí, cual es la disponibilidad que posee?
12. ¿existe al momento personal capacitado para realizar nuevas funciones por efecto de la implementación del departamento de animación turística?
13. ¿Qué tipo de cualidades poseen actualmente los funcionarios del complejo?
14. ¿Desde su punto de vista que habilidades usted considera necesarias en los funcionarios del complejo turístico con relación a la animación turística?
15. ¿Cuál es el perfil que usted considera deben tener los funcionarios del complejo turístico en función a los grupos de niños, adultos mayores, personas discapacitadas, entre otros?

ANEXO 3

Anexo No 3. Ficha Checklist

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR



ENTREVISTA CON FINES ACADEMICOS

Objetivo del Instrumento:

- Recopilar información sobre las actividades que se desarrollan en el complejo y verificar la posibilidad de proponer un departamento de animación.

| # | Complejo Turístico “SAAVI” | Descripciones | Estado |
|------|---------------------------------|--|--------------------------|
| 1 | Actividades Turísticas | | <input type="checkbox"/> |
| 1.1 | Alojamiento | Conjunto de bienes destinado a prestar servicio de hospedaje | <input type="checkbox"/> |
| 1.2 | Restaurante | Prestación de servicios gastronómicos, venta de alimentos. | <input type="checkbox"/> |
| 1.3 | Transporte | Movilización de pasajeros por cualquier vía terrestre, aérea o acuática | <input type="checkbox"/> |
| 1.4 | Intermediación | Prestación de servicios directamente con proveedores o viajeros | <input type="checkbox"/> |
| 1.5 | Casino | Establecimiento donde se practican juegos de azar | <input type="checkbox"/> |
| 1.6 | Salas de juego | Establecimiento donde se ofrece juegos de diferente índole, bingo, cartas | <input type="checkbox"/> |
| 1.7 | Parques de atracciones estables | Lugar de entretenimiento | <input type="checkbox"/> |
| 1.8 | Espacios verdes | Terreno delimitado en la que existe una cantidad considerable de vegetación | <input type="checkbox"/> |
| 1.9 | Piscina | Construcción de gran dimensiones que sirve para nadar y practicar deportes acuáticos | <input type="checkbox"/> |
| 1.10 | Complejo Deportivo | Área que comprende un conjunto de instalaciones deportivas | <input type="checkbox"/> |
| 1.11 | Mini Granja avícola | Lugar donde existe la crianza de animales | <input type="checkbox"/> |
| 1.12 | Juegos infantiles | Lugar de entretenimiento específico para niños | <input type="checkbox"/> |
| 1.13 | Turco | Es un lugar destinado a un baño de vapor | <input type="checkbox"/> |
| 1.14 | Área de Camping | Lugar para acampar en una área verde | <input type="checkbox"/> |
| 1.15 | Juegos extremos | Deportes que contiene alto riesgo | <input type="checkbox"/> |
| 1.16 | Senderismo | Actividad para caminar | <input type="checkbox"/> |

| | | | |
|-------------|-----------------------|--|--------------------------|
| 1.17 | Sauna | Baño de vapor o sudoración | <input type="checkbox"/> |
| 1.18 | Columpio aéreo Canopy | Columpio colgante | <input type="checkbox"/> |
| 1.19 | Gimnasia acuática | Deporte que se practica dentro del agua | <input type="checkbox"/> |
| 1.20 | Risoterapia | Terapia por medio de la risa | <input type="checkbox"/> |
| 1.21 | Carrera de tres pies | Actividad de entretenimiento donde se atan las piernas para correr | <input type="checkbox"/> |
| 1.22 | Básquetbol | Deporte donde se enfrentan dos equipos con fin es insertar el balón en el aro | <input type="checkbox"/> |
| 1.23 | Fútbol | Deporte donde se enfrentan dos equipos con el fin es meter el balón en el arco | <input type="checkbox"/> |
| 1.24 | Bailoterapia | Actividad deportiva que utiliza el baile para ejercitarse | <input type="checkbox"/> |
| 1.25 | Excursiones | Salida o viaje de corta duración que se desarrolla por diversión y entretenimiento | <input type="checkbox"/> |