



CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

TEMA:

MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE RECREACIÓN Y RELAJACIÓN EN EL COMPLEJO RECREACIONAL “EL OLIMPO” EN EL CANTÓN PILLARO PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Proyecto Integrador de grado previo a la obtención del título de
Tecnólogo en Administración de Empresas Hoteleras

AUTOR: Dayana Carolina Tapia Maldonado
TUTOR: Daissy Chaquinga

D. M. Quito, Diciembre 2017

DEDICATORIA

A mi Madre Ximena Maldonado por su esfuerzo, apoyo incondicional a lo largo de mi carrera, su amor infinito, y total confianza, la cual me ha servido para salir adelante y saber que cuando uno se propone algo en la vida se puede lograr.

A mi Padre Carlos Tapia por su esfuerzo, su amor y apoyo total a lo largo de mi carrera, decirle que he cumplido con mi propósito de vida de ser una profesional.

A mis (+) Abuelitos por ser esa luz, la cual ha iluminado todo mi camino de estudios y prometerles que esto aún no acaba que me seguiré esforzándome por ser una mejor persona y mejor profesional.

A mi Hermano Christian Tapia una gran admiración por ser un hermano responsable, trabajador y por su ayuda a convertirme cada día en una mejor persona.

A mi Novio Marcos Vega por el amor incondicional como enamorado y amigo, por sus palabras de aliento a cada momento, por su gran apoyo cuando mas he necesitado y por confiar en mí Siempre.

Dayana Carolina Tapia Maldonado

AGRADECIMIENTO

Mi Mayor Agradecimiento a Dios primeramente por darme la Vida, las Fuerzas, los Conocimientos y la Sabiduría para concluir con este Proyecto de Grado y así convertirme en una Profesional.

A mis Padres y Hermano, a quienes les debo todo lo que soy realmente todas las palabras de agradecimiento no alcanzan, tanto amor, cariño, cuidados y esfuerzos que me dieron para que no me falte nada los amo mucho.

A mi Tutora Ing. Daissy Chaquinga, por su dirección, paciencia y ayuda impartiendo sus conocimientos, para la elaboración de este proyecto, lo cual me permite tener mi titulación.

A los Propietarios del Complejo Recreacional “El Olimpo” por su predisposición al ayudarme con la información y darme la oportunidad para desarrollar mi Proyecto de Grado en su Complejo.

A la Familia Vega Betancourt por el gran apoyo y la confianza que me brindaron al momento de realizar mi Proyecto de Grado

Dayana Carolina Tapia Maldonado

AUTORÍA

Yo, Dayana Carolina Tapia Maldonado, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente,

DAYANA CAROLINA TAPIA MALDONADO

Quito, Diciembre del 2017

Ing. Daissy Chaquinga L.

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

ING. DAISSY CHAQUINGA L.

Quito, Diciembre del 2017

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La Ing. Daissy Chaquinga L. y por sus propios derechos en calidad de Directora del trabajo fin de carrera; y la Srta. Dayana Carolina Tapia Maldonado por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA:

UNO. - La Srta. Dayana Carolina Tapia Maldonado realizó el trabajo fin de carrera titulado: **Mejoramiento de los Servicios de Recreación y Relajación en el Complejo Recreacional “El Olimpo” en el Cantón Pillaro Provincia de Tungurahua**, para optar por el título de, Tecnólogo de Administración de Empresas Hoteleras, en el Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, bajo la dirección de la Ing. Daissy Chaquinga L.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, la Ing. Daissy Chaquinga L., en calidad de directora del trabajo fin de carrera y la Srta. Dayana Carolina Tapia Maldonado, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **Mejoramiento de los Servicios de Recreación y Relajación en el Complejo Recreacional “El Olimpo” en el Cantón Pillaro Provincia de Tungurahua** y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: Aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

ING. DAISSY CHAQUINGA L.

DAYANA TAPIA M.

Quito, Diciembre del 2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORÍA	iv
CERTIFICA.....	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
“TEMA”	14
RESUMEN	14
INTRODUCCIÓN.....	15
Análisis de involucrados.....	19
Definición del problema	21
Idea a defender	22
Justificación.....	23
Objetivo General	25
Objetivos Específicos.....	25
Marco Teórico.....	25
Metodología.....	28
Síntesis de la introducción	30
CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	31
1.1. Análisis desde las variables de investigación	31
1.1.1 La Animación Hotelera	31

1.1.2 Actividades Recreativas	32
1.1.3 Finalidades de la Animación Hotelera	33
1.1.4 Funciones de la Animación	35
1.1.5 Departamento de animación:	35
1.1.6 Programa de Animación Hotelera	37
1.1.7 Realización de un Plan de Animación.....	39
1.1.8 Alojamientos que practican la animación.....	41
1.2 Definiciones:.....	41
1.2.1 Resort.....	41
1.2.2 Tipos de Resorts	42
1.3 Importancia.....	46
1.3.1 Atención y Servicio al Cliente.....	46
1.3.2 El Turismo Naranja.	54
1.4 Clasificaciones.....	55
1.4.1 Análisis del Manejo de la Animación Hotelera en el Ecuador.....	55
1.4.2 Capacitación y Creatividad:	58
1.4.3 El Interés del Ecuador en la Animación Hotelera:	59
1.4.4 Recreación en hoteles del Ecuador:.....	60
1.5 Bases Teóricas Científicas.....	62
1.5.1 Hoteles que aplican actividades recreativas:	62
1.5.3 Termas Papallacta.....	67
1.5.4 Hotel Sangay	69
1.5.5 Hotel Samari.....	71
1.5.6 Luna Runtun	73
1.5.7 Hacienda San Agustín	75

1.5.8 Hacienda Manteles	77
1.6 Marco Conceptual	79
1.6.1 Análisis de la Oferta de Servicios Recreación y Relajamiento en sitios de Alojamiento en el Cantón Pillaro y el Complejo El Olimpo	79
1.7 Marco Legal.....	85
1.7.1 Situación laboral en Pillaro	85
1.7.2. Análisis de la Situación manejada en el Complejo Recreacional “El Olimpo”	88
1.8 Síntesis del Capítulo:	92
CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO	93
2.1. Antecedentes diagnósticos	93
2.2. Variables diagnósticas.....	95
2.3. Indicadores	97
2.4. Presentación gráfica de resultados	98
2.5. Análisis e interpretación de resultados.....	117
2.6. Síntesis del capítulo	118
CAPITULO III: PROPUESTA	119
3.1. Título de la propuesta – Descripción.....	119
3.2. Macro y micro localización	119
3.3. Esquema de la propuesta (viabilidad, impacto, recursos)	120
3.4. Presupuesto.....	121
3.5. Desarrollo de la propuesta	122
3.6. Síntesis del capítulo	168

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de Involucrados	19
Tabla 2 Tipos de Clientes y sus Características	53
Tabla 3 Hoteles que prestan Relajación y Recreación	62
Tabla 4 Servicios que brinda El Hotel Luna Runtun.....	74
Tabla 5 Sitios de Alojamiento en Pillaro.....	87
Tabla 6 Variables Diagnosticas	95
Tabla 7 Motivos para Visitar Pillaro	99
Tabla 8 Pillaro Cantón Turístico	100
Tabla 9 Lugares de Relajación en Pillaro	101
Tabla 10 Actividades que realizan al Visitar Pillaro	102
Tabla 11 Con Quien Visitan Pillaro	103
Tabla 12 Lo que se busca en el Lugar de Destino	104
Tabla 13 Presupuesto por un Paquete de Animación	105
Tabla 14 Conocimiento del Complejo Recreacional "El Olimpo"	106
Tabla 15 Publicidad en el Complejo Recreacional "El Olimpo"	107
Tabla 16: Motivos para Visitar Pillaro (Gente dentro del Complejo)	108
Tabla 17 Tipo de Ambiente que tiene El Complejo Recreacional "El Olimpo"	109
Tabla 18 que buscan las personas cuando Viajan.....	110
Tabla 19 Frecuencia con la que visita la gente el Complejo	111
Tabla 20 Trato de los Visitantes en el Complejo.....	112
Tabla 21 Lo que busca la gente para que su viaje sea Ideal	113
Tabla 22 Actividades de Implementación en el Complejo.....	115
Tabla 23 Costo dispuesto a pagar por Actividades Implementadas en el Complejo.....	116
Tabla 24 Viabilidad, Impacto y Recursos	120
Tabla 25 Presupuesto.....	121
Tabla 26 Beneficios que Proporcionara el Complejo	139
Tabla 27 Tarifas de Servicios	146
Tabla 28 Servicios Adicionales	147
Tabla 29 Hoja de Descargo de Responsabilidad	151

Tabla 30 Paquete Relax Full Day	156
Tabla 31 Paquete Familiar	157
Tabla 32 Paquete Amigos.....	158
Tabla 33 Paquete Vitales	159
Tabla 34 Paquete Pank	160
Tabla 35 Paquete Romántico.....	161
Tabla 36 Segmentación de gente y edades	162
Tabla 37 Programa de Actividades en El Complejo.....	163
Tabla 38 Árbol de Problemas	192

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Finalidades de la Animación Hotelera	34
Figura 2 Funciones de la Animación Hotelera	35
Figura 3 Área de Animación	37
Figura 4 Programa de Animación.....	40
Figura 5 Servicio al Cliente	48
Figura 6 El Objetivo de la Actitud Positiva.....	51
Figura 7 Tipos de Clientes.....	52
Figura 8 Clasificación de Sitios de Alojamiento	56
Figura 9 Planes Todo Incluido Hoteles Decamerón.....	63
Figura 10 Planes todo Incluido del Hotel Hillary Resort Spa	65
Figura 11 Actividades que ofrece el Hotel Hillary Resort Spa	66
Figura 12 Pase Diario del Hotel Hilary Resort Spa.....	66
Figura 13 Pase Nocturno Todo Incluido del Hotel Hillary Resort Spa.....	67
Figura 14 Planes Todos Incluido Termas Papallacta.....	68
Figura 15 Paquetes que manejan Termas Papallacta.....	68
Figura 16 Servicios que ofrece el Hotel Sangay	69
Figura 17 Actividades que realiza el Hotel Samari Spa Resort.....	72
Figura 18 Paquetes Manejados por El Hotel Luna Runtun	74
Figura 19 Actividades Realizadas por la Hacienda San Agustín	75
Figura 20 Actividades que realiza La Hacienda Manteles	77
Figura 21 Parque Nacional Llanganates	80
Figura 22 Atractivos de la Comunidad Quillán.....	82
Figura 23 Laguna de Pisayambo	83
Figura 24 Cerro Hermoso	84
Figura 25 Síntesis de la Introducción	92
Figura 26 Tabulación de los Motivos para visitar Píllaro	99
Figura 27 Tabulaciones de Comprobación si Pillaro es un Cantón Turístico	100
Figura 28 Tabulaciones de Lugares de Relajación Y Recreación en Pillaro.....	101
Figura 29 Tabulaciones que se realizan al visitar Pillaro	102

Figura 30 Tabulaciones de las personas con las que vacacionan en Pillaro.....	103
Figura 31 Lo que se busca cuando una persona Viaja.....	104
Figura 32 Tabulaciones del presupuesto de un paquete de Animación Hotelera.....	105
Figura 33 Tabulación del Conocimiento del Complejo Recreacional "El Olimpo".....	106
Figura 34 Tabulaciones de la Publicidad del Complejo Recreacional "El Olimpo"	107
Figura 35: Tabulaciones de los Motivos para visitar Pillaro (Gente dentro del Complejo)	108
Figura 36 Tabulaciones del Tipo de Ambiente que tiene El Complejo.....	109
Figura 37 Tabulación de que es lo que busca la gente cuando Viaja	110
Figura 38 Tabulación de la Frecuencia de las personas que visitan el Complejo	111
Figura 39 Tabulación del Trato a los Visitantes en El Complejo.....	112
Figura 40 Tabulación de lo que la gente busca para que su Viaje sea Ideal	113
Figura 41 Tabulación de Aprobación de Recreación y Relajación en el Complejo.....	114
Figura 42 Tabulación de Actividades de Implementación en el Complejo.....	115
Figura 43 Tabulaciones por Costo Dispuesto a pagar por Actividades Implementadas en el Complejo	116
Figura 44 Síntesis del Capitulo.....	118
Figura 45 Macro Localización.....	119
Figura 46 Micro Localización	119
Figura 47 Infografía.....	120
Figura 48 Valores de la Propuesta	123
Figura 49 Organigrama del Área de Animación	126
Figura 50 Mercado Meta	136
Figura 51 Conflictos con el Cliente.....	137
Figura 52 Croquis del Complejo	140
Figura 53 Ejes del Programa de Animación.....	141
Figura 54 Actividades Vivenciales (Ganado y Cosecha)	142
Figura 55 Diversión (Piscinas, Plaza de Toros y Discoteca).....	143
Figura 56 Relajación (Sauna Turco).....	144
Figura 57 Deportes (Canchas, Tarabita y Pesca Deportiva).....	145
Figura 58 Imágenes del Complejo.....	194

“TEMA”

Mejoramiento de los Servicios de Recreación y Relajación en el Complejo Recreacional “El Olimpo” en EL Cantón Píllaro Provincia de Tungurahua

AUTOR: Dayana Carolina Tapia Maldonado

DIRECTORA: Ing. Daissy Chaquinga

FECHA: Diciembre 2017

RESUMEN

En el presente proyecto se realiza un análisis de los Procesos de Recreación y Relajación en el Complejo Recreacional “El Olimpo” en el Cantón Píllaro provincia de Tungurahua, con el objeto de mejorar los procedimientos e implementar nuevas opciones de recreación y relajación para el confort del visitante. Para ello, se maneja cuatro ejes direccionados al agroturismo, la distracción, la relajación y los deportes en donde los visitantes encontrarán una experiencia única en este entorno, alejados del estrés y las actividades cotidianas. Es primordial el identificar una propuesta que permita organizar un área, dedicada a la realización de actividades que motiven al visitante a quedarse y regresar al Complejo, resaltando las características homogéneas, necesidades, el tipo de visitante que llega. Uno de los factores que impulsan este tipo de actividades es la predisposición del equipo de trabajo que, capacitado y con buena actitud, provee un servicio de calidad, apegándose a estándares establecidos por los organismos reguladores.

INTRODUCCIÓN

Nombre del proyecto

Mejoramiento de los Servicios de Recreación y Relajación en el Complejo Recreacional “El Olimpo” en el Cantón Pillaro Provincia de Tungurahua

Marco contextual – Antecedentes

Píllaro es una localidad del centro de Ecuador, ubicada al norte de la provincia de Tungurahua. Es la cabecera del Cantón Píllaro. Está localizado cerca de la ciudad de Ambato, con la que está conectada por carreteras secundarias.

Píllaro, en la actualidad, es un lugar escondido por lo que la actividad turística no ha sido explotada de manera óptima a pesar de poseer gran riqueza agrícola, costumbres y tradiciones como la Diablada de Píllaro reconocida como patrimonio intangible de la humanidad.

La famosa fiesta de enero convoca a gran cantidad de turistas nacionales y extranjeros que, lastimosamente, no pernoctan en el lugar pues prefieren ir a Ambato por su cercanía, lo que dificulta el desarrollo hotelero en el sector.

Las plazas de trabajo en el sector son limitadas, ya que la mayoría de las personas viven del comercio, la agricultura o simplemente salen a laborar fuera del cantón. Estos antecedentes han hecho que los habitantes se preocupen poco o nada por mejorar los servicios hoteleros, ampliar la oferta turística, proporcionar espacios de recreación o

descanso para los visitantes, impulsar sus recursos para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas del sector. Los pocos sitios de alojamiento que existen no cuentan con un servicio de calidad, no satisfacen las necesidades que requiere el huésped, proporcionando alojamientos limitados, personal poco capacitado que presta servicios deficientes o mal estructurados. Los servicios se limitan al alojamiento, dejando de lado servicios complementarios que pueden mejorar la estancia del visitante.

La oferta hotelera en pueblos pequeños se caracteriza por integrar al turista a realizar actividades relacionadas con la cotidianidad pues se le hace participar en actividades agrícolas, deportivas, recreacionales, pesca, cabalgatas, camping, visita a lugares turísticos, entre otras. Píllaro no es la excepción, cuenta con muchos recursos vivenciales que lastimosamente los lugareños no han explotado todo el potencial turístico.

Muchos turistas, visitantes, viajeros, se han cansado de las grandes ciudades y buscan experiencias diferentes, únicas. Por ello se debería iniciar una planificación adecuada para potenciar el turismo en este lugar el mismo que constituiría una importante fuente de ingresos y progreso.

El cantón Píllaro se ha visto limitado al momento de darse a conocer fuera, muchos lo identifican únicamente con la Diablada, pero Píllaro es más. Las autoridades locales se han preocupado poco por dar a conocer las riquezas con las que cuenta el sector, tal es así que desde su página no cuenta con la información necesaria para que los visitantes potenciales puedan optar por viajar a Píllaro. Esto hace que los pequeños emprendimientos

se vean afectados, sobre todo la planta hotelera y de alimentos y bebidas que no ha contado con un impulso significativo que atraiga mejores oportunidades de generar ingresos.

Uno de los establecimientos representativos del cantón Píllaro es el Complejo recreacional “El Olimpo”, cuenta con: con 3 piscinas, sauna, turco, hidromasaje, Bar, canchas de fútbol, básquet y vóley, cuenta con asaderos, plaza de toros, discoteca, un salón de eventos, y 2 cabañas. Todo esto sirve para la relajación y recreación del Turista.

Es un Centro Turístico concebido especialmente para el descanso. Aquí el turista podrá encontrar tranquilidad, relajación, diversión, actividades de esparcimiento y todo en un solo lugar rodeado de sana naturaleza y aire puro. Posee una infraestructura especialmente dotada para brindar comodidad y tranquilidad, en un ambiente con aires polinesios, para que el visitante se sienta a gusto. Al ser un sitio ideal en infraestructura es prioritario direccionar a sus propietarios a crear actividades, paquetes que les permita proporcionar al visitante espacios de distracción y relajación, salir de la rutina de la ciudad e integrarse en un lugar tranquilo, apto para compartir entre amigos, familia, direccionado a todas las edades.

Al realizar un análisis de la situación del complejo se puede constatar que no cuentan con una planificación preestablecida que permita identificar las distintas actividades que se pudieran ofrecer, ya sea por el desconocimiento del encargado, o simplemente por no darle el impulso que se requiere, se pudo visualizar una infraestructura que esta subutilizada, tiene recursos llamativos, pero que al momento de ponerlo al servicio del visitante no se da el impulso requerido, no se explota en actividades diferentes, la piscina sirve para nadar,

las canchas para jugar, sin tomar en cuenta los distintos espacios que pueden impulsar y aprovechar dentro del Complejo.

Es por eso que se busca optimizar el uso de la infraestructura con la que cuenta el Complejo Recreacional El Olimpo, mediante una planificación que permita proponer actividades recreativas en beneficio de los distintos visitantes de acuerdo a los intereses de éstos. Es primordial buscar estrategias que muestren la oferta de servicios complementarios a disposición del visitante esto aumentará los ingresos del establecimiento, permitirá la creación de fuentes de empleo y mejorará la calidad de vida de los propietarios y del grupo de trabajo.

La afluencia de visitantes a este Complejo es relativamente baja, los propietarios llevan un cuaderno de control de visitas, en el cual se han registrado de 300 a 400 visitantes promedio al mes pese a las instalaciones con las que cuenta. Otro de los problemas es el personal limitado con el que cuentan, siendo un total de ocho colaboradores, los mismos que viven en el sector pero que no están preparados para recibir al visitante

Análisis de involucrados

Tabla 1 Análisis de Involucrados

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS GRUPOS	INTERESES EN LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS (recursos que aporten y mandatos son leyes, normas a seguir)
Clientes	Mejora de la cantidad de clientes recibidos	Insuficiente cantidad de visitantes que llegan al complejo El Olimpo	Historiales de las visitas del establecimiento
Dueños	Mejorar la rentabilidad y los servicios prestados, posicionamiento de la marca en la mente del consumidor	Insuficientes ingresos, carencia de visitantes	Registro de ingresos de la operación del complejo, historial de visitas
Trabajadores	Capacitación del personal que trabaja en el complejo, motivar a los colaboradores	Insuficiente preparación para los colaboradores del área de servicio	Estabilidad laboral a los colaboradores de acuerdo al código de trabajo, todos trabajan con los beneficios de ley

Tabla 1: Análisis de Involucrados

Fuente: GAD Municipio de Píllaro

Elaborado: TAPIA, Dayana

Problema de investigación

Inadecuado manejo de los Servicios de Recreación y Relajación en el Complejo Recreacional “El Olimpo” en el Cantón Píllaro Provincia de Tungurahua

El Complejo Recreacional El Olimpo, pese a contar con una infraestructura muy adecuada no cuenta aún con la cantidad suficiente de visitantes, se puede identificar un desaprovechamiento de las áreas y recursos, subutilizando espacios que podrían generar

algún tipo de ingreso, ya que al momento no se ha podido identificar una rentabilidad notable, que permita el desarrollo del establecimiento.

Existen dificultades como la falta de personal capacitado, la operación está a cargo de personas que no cuentan con la formación y experticia, los colaboradores son empíricos y aunque ponen todo su empeño no es suficiente para convertirse en verdaderos prestadores de servicios. Cabe mencionar que por el tipo de operación los propietarios no pueden contar con personal de planta, que permanentemente brinden sus servicios ya que la nómina sería inalcanzable de manejar, la limitación de personal puede ser un factor para que afecte al momento de hablar de calidad.

Pese a ser un Complejo Recreación cuentan con asesoramiento que les permita el desarrollo planificado de las distintas actividades de integración para los visitantes, ya que ellos llegan ocupan piscinas, canchas y se van; no existe un equipo preocupado en brindarles facilidades que les permita contar con una verdadera experiencia.

Pillarito ha sido reconocido por muchos años, su gente, sus costumbres, sus artistas, su producción, pero siempre ha sido un lugar de tránsito más no de pernoctación, esto ha sido por la falta de promoción tanto de las autoridades como de su misma gente, a los negocios del sector poco o nada les interesa en invertir o buscar estrategias para poder vender el lugar.

Definición del problema

¿Cómo incide el inadecuado manejo de los Servicios de Recreación y Relajación en el Complejo Recreacional “El Olimpo” en el Cantón Píllaro Provincia de Tungurahua en el desarrollo de la empresa?

El Complejo Recreacional el Olimpo, se ha visto afectado en su operación, debido a algunos factores que no le ha permitido ir creciendo y posicionarse en el mercado es así que se puede identificar el personal empírico o poco capacitado para la atención al visitante que llega al complejo lo que esto provoca que los procesos no sean manejados correctamente y de una insatisfacción al visitante.

Este problema se ve no solo con los colaboradores sino también con los propietario que debido a su desconocimiento en los procesos hoteleros no planifican nuevos productos y servicios, que sean atractivos para los visitantes, lo que ha hecho que no se cuente con una variedad de actividades recreacionales que permitan esa experiencia para los visitantes del Complejo, otra de las dificultades es la aplicación de procesos efectivos de comercialización, la utilización de medios publicitarios actuales que permitan llegar a más personas como son redes sociales y páginas web ya que eso ayudaría a que las personas conozcan más el Cantón y sobre todo el Complejo Recreacional “El Olimpo”.

Se puede evidenciar que, pese a contar con una infraestructura adecuada está subutilizada, se desaprovecha los recursos con los que cuenta evitando contar con mayores ingresos.

Para esto debemos mejorar sus procesos e incrementar nuevas actividades de recreación y relajación, también se debe aprovechar cada espacio que hay en el Complejo, planificar actividades de recreación y relajación para brindar un servicio agradable, es indispensable contar con personas especializadas en este tipo de actividades para que tenga una mejor acogida en cada actividad que se realice.

Idea a defender

Con la implementación del área de Animación, se logrará el mejoramiento de los Servicios de Recreación y Relajación en el Complejo Recreacional “El Olimpo” en el Cantón Píllaro Provincia de Tungurahua, ya que se podrá contar con equipo dispuesto a atender los requerimientos del visitante y por otro lado, el levantar una programación de animación, donde se podrá planificar, organizar y ejecutar actividades que le brinden la experiencia requerida.

Objeto de estudio

El objeto de estudio de la presente investigación estará basado en el área de animación y relajación en el complejo El Olimpo del Cantón Píllaro

Justificación

La Industria Hotelera ha progresado en los últimos tiempos de la demanda en el sector turístico a nivel Internacional y Nacional. El Ecuador no ha sido la excepción ya que actualmente se promueve el turismo sostenible, comunitario, agroturismo, familiar y últimamente tratando de apostar al turismo inclusivo y accesible, por lo que ha sido especialmente rentable con respecto al segmento de turismo de élite.

Pocos sitios en el mundo tienen el privilegio de poseer una multiplicidad de micro climas a los diferentes pisos ecológicos existentes. Píllaro es uno de los sitios en los que la naturaleza se muestra exuberante y prodigiosa. Por ubicarse en la cordillera andina, su suelo es fértil y es aprovechado por sus habitantes como un excelente recurso de producción.

En la actualidad los niveles de estrés están invadiendo al ser humano, la cantidad de trabajo, los problemas cotidianos, la contaminación, las grandes ciudades son entre algunas las causas de muchas enfermedades, ante esta situación es importante proponer actividades recreacionales y de relajamiento en espacios y ambientes diferentes, lejos de la ciudad, donde las familias y amigos puedan compartir experiencias, actividades vivenciales, recreacionales que busquen de cierta manera aportar a bajar la tensión del diario vivir, en un lugar relativamente cercano, a un costo accesible y con un servicio de calidad, sin esperar necesariamente que sea un feriado para poderse trasladar, disfrutando de un fin de semana diferente.

La investigación permitirá identificar las falencias del Complejo Recreacional El Olimpo en relación a sus procesos de gestión dentro de los servicios complementarios que posee, en este caso los recreacionales, proponiendo actividades que puedan ser incorporadas a la operación normal del complejo impulsando el sitio de alojamiento, permitiendo acoger a gente del lugar, pero también a personas que deseen conocer Píllaro, sus alrededores y bondades.

Permitirá brindar al visitante una experiencia vivencial, un sano esparcimiento, con el aprovechamiento de la infraestructura que posee, brindar a los propietarios herramientas que les permita la planificación adecuada de actividades recreacionales dentro del complejo y a los colaboradores sentirse parte y por ende brindar un servicio de calidad.

Objetivos

Objetivo General:

Contribuir al crecimiento operativo en el Complejo Recreacional “El Olimpo”, evaluando los procesos actuales y proponiendo mejoras en las actividades de Recreación y Relajación direccionados a los distintos grupos para aportar con el desarrollo del establecimiento, aprovechando los recursos existentes.

Objetivos Específicos:

- Investigar los procesos manejados en actividades de animación y recreación aplicados en sitios de alojamiento del complejo recreacional “El Olimpo”
- Analizar los procesos manejados en el Complejo Recreacional “El Olimpo”, en cuanto a las actividades de Recreación y Relajación brindados a los visitantes
- Proponer nuevas actividades que mejoren la estancia de los visitantes del complejo “El Olimpo”

Marco Teórico

En el Resumen del Capítulo 7 del libro de Xavier Puertas (2004): Animación en el ámbito Turístico Nicolás Solano Coto nos dice: “Se considera en la historia de la Hotelera como uno de los más modernos. A pesar de del desconocimiento de esta actividad, la disposición de infraestructura y de recursos para este fin, así como su reciente incorporación dentro del mercado turístico, evidencian su aceptación dentro de las empresas de turismo. Para lograr

un análisis de este departamento se vincularán dos aspectos de importancia: la estructura empresarial y la unidad física del departamento”.

La Investigación se desarrolla en tres sistemas, en la primera parte se va a realizar un análisis macrométrico en donde se va hablar sobre las generalidades y lo que sustenta los procesos de planificación, atención y la animación hotelera, con la finalidad de conocer como manejan otros países realizando un feedback y proponerla en actividades hoteleras locales. También mencionaremos las actividades recreativas que ofrecen los Resorts todo Incluido para innovar más áreas de recreación o productos de relajación para los turistas.

Otro punto será la atención al cliente ya que es muy importante hacer que el visitante se sienta a gusto con un buen trato por parte de lugares turísticos que visiten y lugares de hospedaje en donde pernocten. Es importante mencionar que para la atención al cliente se debe tener una actitud positiva ya que permite prestar un mejor servicio manejar cualquier reacción que se tenga con el cliente

En la segunda parte se realiza un análisis que permite tomar en cuenta los puntos relevantes del manejo de la animación hotelera en el Ecuador, ya que como país se cuenta con una oferta hotelera variada gracias a sus diferentes regiones, requerimientos de clientes y creatividad de su gente, el cómo se ha ido desarrollando estas actividades tanto en la inversión internacional, como nacional y local, atrayendo al turismo receptivo y local.

Y finalmente en la tercera parte se realizará un análisis específico del manejo hotelero, donde se considera temáticas sobre el estudio de la oferta de servicios de recreación y relajamiento en sitios de alojamiento en el Cantón Pillarito ya que no es un Cantón muy conocido más que por sus fiestas y sería de mucha importancia que las personas conozca también por sus lugares de recreación como son Complejos, Balnearios, Haciendas, Museos entre otros.

En la publicación del Telégrafo del día Sábado 24 de Junio Carlos Novoa menciona lo siguiente: “El diagnóstico al Complejo El Olimpo es uno de los puntos a considerarse ya que es se debe identificar la situación real del establecimiento para poder proponer los cambios sustanciales que requiere para el visitante tomando en cuenta que en el complejo existen huertos en los que los visitantes pueden cosechar frutos y una escuela de toreo que funciona entre semana”, destacó Laura Sarabia, propietaria de El Olimpo. Allí además es posible recorrer las extensas áreas verdes y practicar fútbol, básquet y vóley en las áreas deportivas.

Metodología

El presente proyecto utilizará los siguientes enfoques metodológicos para extraer información que valide el proceso investigativo explorativa, descriptiva, experimental, cuantitativa.

Explorativa. _ Se realizará un análisis de la situación in situ, donde se podrá validar en el lugar, lo que pasa dentro del complejo y que se podría ir cambiando para la mejora. Analizar procesos, clientes, colaboradores, actividades, servicio con el fin de mejorar.

Descriptiva. _ Se realizará un análisis en cual se identificará los problemas del Complejo Recreacional “El Olimpo”, para luego ir describiéndolos y buscando las respectivas soluciones.

Experimental Comparativa. _ Donde se podrá identificar lo que hacen otros establecimientos y como se realizar dentro del Complejo.

Cuantitativa Cualitativa. _ El identificar con lo que cuenta para poder proponer los cambios respectivos que permitan el desarrollo de las distintas actividades dentro del complejo

Dentro de los instrumentos de recolección de datos se utiliza la encuesta. Se efectuará con dos tipos de encuestas una para los visitantes del Complejo y otra para las personas de Pillaro con la finalidad de saber que es lo busca la gente para su distracción y relajación.

Por otro lado se realizará la entrevista. Se desarrollará dos tipos de entrevistas una a la señora María Belén Campaña propietaria del complejo y la otra al alcalde de Pillaro Doctor Patricio Sarabia.

Resultados obtenidos

Dentro de la investigación se pretende identificar la situación actual no solo del complejo El Olimpo, sino de los servicios orientados a actividades de recreación y relajación dentro del cantón, ya que analizando el manejo se podrá validar las actividades a desarrollar para la mejora y posicionamiento del negocio en la mente del consumidor.

La prestación de servicios se direcciona a la mejora continua considerando las necesidades y requerimientos de los clientes, brindarles una experiencia que les permita querer regresar.

Es importante, además, buscar estrategias que permita la organización de un área responsable de la planificación, organización y puesta en marcha de las actividades para el cliente, más si se cuenta con la infraestructura, dando a esos recursos la utilidad adecuada.

Síntesis de la introducción

El Presente Proyecto se Realizará a cerca de los Procesos de Recreación y Relajación manejados en el Complejo Recreacional “El Olimpo” en donde se tomará en cuenta los siguientes puntos:

Marco Contextual, Idea a Defender, Identificación de las Variables, Objeto de Estudio, Justificación, Objetivos, Marco Teórico, Universo, Muestra, Metodología y Resultados Obtenidos, para así poder iniciar esta investigación, poder mejorar los procedimientos y crear una propuesta la cual le dé más acogida y tenga mayor rentabilidad la Institución direccionad

CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Análisis desde las variables de investigación

1.1.1 La Animación Hotelera

Animación: es un conjunto de técnicas derivadas de la recreación que permiten, planificar, organizar y desarrollar diferentes actividades o juegos, con el objetivo de crear un ambiente favorable en un grupo, contribuyendo al incremento de las relaciones sociales en el mismo y a la satisfacción de los intereses y necesidades de las personas en su tiempo libre.

Este servicio hotelero tiene entre sus mayores objetivos que el cliente se sienta satisfecho dentro del hotel y regrese al año siguiente a pasar sus vacaciones nuevamente en ese mismo hotel que le ofreció un buen servicio de animación, esto permite que el hotel incremente sus ventas en conceptos de juegos y actividades que brinden distracción al visitante.

Además, la animación permite una atención diferenciada a niños y personas de la tercera edad. Por citar un ejemplo, en la ciudad de Mar del Plata, uno de los grandes polos turísticos de Argentina, la mayoría de los hoteles no posee animación por lo cual muchas veces los huéspedes no saben qué hacer si de pronto comienza a llover pues deben quedarse en el hotel, aburridos, viendo televisión, etc.

Muchos empresarios hoteleros han visto que el preocuparse de los pequeños detalles, permitirá una estadía inolvidable para el visitante, contar con facilidades para todos los

miembros de la familia, permitiéndoles disfrutar de sus vacaciones. Si estos huéspedes tienen hijos pequeños deben desplazarse a todo lugar con ellos; pero la animación mediante juegos recreativos para niños permite que estén bien cuidados en el hotel realizando diferentes juegos sin ningún peligro, con personal profesionalmente especializado y les da libertad a los padres el saber que su hijo está bien protegido para realizar otras actividades.

Es por ello que existen varias formas de animación, como la animación infantil y la animación sociocultural. Esta última permite que el huésped conozca mucho más de nuestra región porque el animador explica y muestra el patrimonio cultural, histórico, arqueológico.

1.1.2 Actividades Recreativas

La existencia de actividades recreativas en el establecimiento hotelero será, en muchos casos, decisiva para que la estadía del huésped en el mismo se prolongue; es por esto que tanto el futuro técnico como el propietario y administrador de un establecimiento hotelero; deben conocer cuáles son los principios a aplicar en el desarrollo de dichas actividades conociendo en profundidad los aspectos que deberá tener en cuenta al planificarlas y las diferentes formas de financiarlas.

Así mismo, necesita conocer las técnicas básicas de comunicación y utilización del lenguaje gestual y comprender que cada persona es un universo particular que, por su bagaje psicológico y modo de vida, interpreta al mundo de una manera particular que debe ser comprendido y respetado

Se puede ver en la ciudad de Federación la necesidad implícita de diversificar la oferta turística a efectos de lograr la permanencia de los turistas por una mayor cantidad de noches, así como para lograr que el los días “no aptos” para el aprovechamiento de su principal atractivo (el recurso termal) los turistas logren pasar días a menos y divertidos.

Las actividades recreativas que se ofrecen en los hoteles, el huésped puede participar como jugador o simplemente como espectador, teniendo la oportunidad de ver a los demás divertirse, y reír con este tipo de actividades, lo cual constituye una manifestación sonora de su buen humor y hace que todos sus problemas se vean despojados de su trascendencia.

Una de las motivaciones de viaje es contar con espacios donde llegar y contar con alimentación, actividades que les permita disfrutar, buscan ofertas de actividades recreativas atractivas para que la vista del huésped sea inolvidable, estos van en relación a los gustos de los clientes desde actividades pasivas hasta actividades donde se desarrollen conocimientos más técnicos, de aventura, entre otros.

1.1.3 Finalidades de la Animación Hotelera

La animación hotelera sigue siendo un tema de mucha vigencia, actualidad y poco comprendida aun por incontables empresarios hoteleros, los cuales continúan aferrados a la idea de que la hotelería es: una habitación, buena comida, algunos cocteles y una piscina.

Pero no se debe olvidar cuan necesario es el espacio para las relaciones sociales, la comunicación cliente a cliente y el buen empleo de tiempo libre.

Figura 1 Finalidades de la Animación Hotelera



Figura 1: Finalidades de la Animación
Fuente: Animacionturistica.pue
Elaborado: TAPIA, Dayana

La hotelería consiste en brindarle al huésped un producto de calidad con buenos y novedosos servicios, lleno de pequeños detalles, permitiéndole satisfacer sus intereses y necesidades de conocimiento, información, diversión u comunicación, en la proporción más sana y segura posible. Solo así se garantiza que los huéspedes regresen al hotel, recomendándolo además a sus amigos y conocidos.

1.1.4 Funciones de la Animación

La función de la animación se define como, la adaptación a diferentes formas de vida social, como elemento complementario de las distintas adaptaciones y elemento del desarrollo individual y grupal.

Por lo que la (OMT), Organización Mundial del Turismo (2004) identifica dos funciones específicas de la animación.

Figura 2 Funciones de la Animación Hotelera

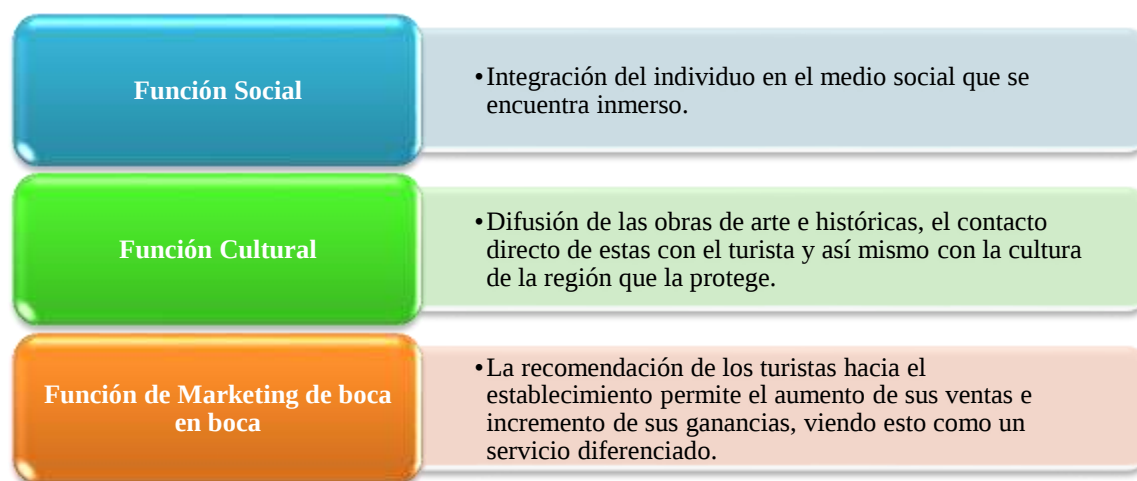


Figura 2 Funciones de la Animación
Fuente: Organización Mundial del Turismo (2004)
Elaborado TAPIA, Dayana

1.1.5 Departamento de animación:

El Departamento de Animación Hotelera tiene el objetivo de prestar un nuevo servicio de recreación y relación para los turistas, realizando diferentes actividades dependiendo del lugar en donde se encuentren.

Se dividen en tres técnicas que son: Planificar, Organizar y Desarrollar actividades con el objetivo de crear un ambiente favorable en un grupo, incrementando las relaciones

sociales en el mismo y a la satisfacción de los intereses y necesidades de las personas en su tiempo libre.

Un departamento o área de Animación es un espacio con el que cuenta un sitio de alojamiento, está encargado de la planificación, organización y ejecución de actividades recreativas dentro de un sitio de alojamiento, se busca contar con un espacio que permita la distracción y relax del visitante, espacios de interacción comunal.

Dentro de esta área debe estar el equipo de animación quien ejecuta el programa planificado, dichas actividades se desarrollan dentro de las instalaciones del hotel, es importante que se tenga claro el tipo de turista o visitante ya que en muchos alojamientos uno de los requisitos es que el equipo hable en varios idiomas para poder llegar a todos los huéspedes

El área de Animación debe brindar esa experiencia direccionada a:

Figura 3 Área de Animación



Figura 3 Área de Animación
Fuente: Diario El Hotelero
Elaborado: TAPIA, Dayana

La calidad del desarrollo de las actividades de Animación depende del compromiso y actitud del equipo, más la planificación realizada direccionada a los distintos tipos de turistas.

1.1.6 Programa de Animación Hotelera

Los Programas de Animación Hotelera son actividades o guías de entretenimiento para los clientes de algún sitio turístico de recreación o relajación que se ajustan a sus necesidades.

La Garantía que el cliente o turista determine las exitosas actividades de un programa deberán ser diferentes puntos principales como:

- Animadores Especializados.
- Equipo Adecuado
- Espacios Ideales
- Objetivos Definidos
- Característica del Cliente

El desarrollo del proyecto de una actividad requiere elaborar una serie de pasos para poder registrar los procesos para el diseño de cada una de las actividades que se van a desarrollar con el cliente.

Es importante contar con una programación variada considerando que dependiendo el destino los turistas se desplazan por periodos máximo de 15 días, semanas completas o mínimo tres o cuatro, esto es tomado en cuenta por los tours operadores, contando la hora de check in y check out la estadía real máxima es de 14 días, en base a eso se planifican las actividades a realizarse.

Cada temática planificada debe contar con por lo menos 14 actividades que vayan rotando en cada uno de los días, con la finalidad de que no sea repetitivo, e ir ajustándolas de acuerdo a las políticas del sitio de alojamiento.

El programa de animación debe ser real, el equipo debe contar con el material necesario para su desarrollo, no es solo el planificar las actividades adicional se deberá considerar los espacios para el desarrollo de los mismos, es recomendable que se ubique en el sitio de alojamiento los lugares más representativos y de acumulación de personas, los horarios deben tratar de cruzarse entre actividades sobre todo si la capacidad ocupacional del sitio de alojamiento no es extensa ya que podría contar con muy poca gente lo que no permitiría el cumplir con el objetivo buscado. Entre más grande el alojamiento, más espacios deberán identificarse para el desarrollo de las actividades como puede ser, piscinas, playa, salones, discoteca, tarimas, etc.

1.1.7 Realización de un Plan de Animación

Para la realización de este plan es necesario tener una herramienta de apoyo como el Manual de Actividades ya que servirá a la hora de diseñar los programas y de acuerdo a las características del Cliente a atender

En este caso es necesario categorizar las actividades por segmentos específicos dependiendo las edades de los clientes es decir infantiles, jóvenes, adultos y tercera edad, para evitar el planificar actividades fuera del enfoque real. Hay un determinado número de cuestiones esenciales para la elaboración de un programa de animación que no se puede sacar a la luz porque sería un fracaso para la actividad. Entre esta están:

Figura 4 Programa de Animación



Figura 4 Programa de Animación
Fuente: TAPIA, Dayana
Elaborado: TAPIA, Dayana

Es importante que el programa de animación sea promocionado, cabe mencionar que las actividades son opcionales, voluntarias y que cada turista participe libremente, muchos de ellos participarán espontáneamente, estas pueden ser desarrolladas en la mañana, tarde o noche dependiendo del sitio de alojamiento. Al momento del check in se debe informar a los turistas las actividades, lugares y horarios para que puedan participar ya que aunque vengan con una agencia u operadora, es obligación del equipo del sitio de alojamiento proporcionar la información.

Se debe contar siempre con un Script o guion de presentación, un pequeño papel o cartulina donde se anota las fases de presentación, con los detalles más relevantes

Los programas pueden direccionar sus actividades a:

- Shows nocturnos temáticos
- De elección
- Animadores y juegos con invitados

1.1.8 Alojamientos que practican la animación

Los establecimientos que practican animación son aquellos que articulan el desarrollo sustentable a través de lo social, cultural y ambiental es por eso que estos establecimientos son los mismos que brindan a los clientes un producto novedoso, que los llene de emoción cada vez hablen de vacaciones, que al momento de conversar de su viaje se refieran lo bien que pasaron realizando las actividades que el establecimiento les brindo esto es sinónimo de calidad y satisfacción al igual que la hospitalidad u todo junto debería producir el motivo por el cual vuelvan al establecimiento en donde les brindaron felicidad por unos pocos días y estos sitios de alojamiento son los Resort.

1.2 Definiciones:

1.2.1 Resort. - Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el

servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones

Es una estación turística a o complejo turístico habitualmente designado con la palabra inglesa resort es un lugar diseñado para las actividades turísticas orientadas a la relajación y la recreación especialmente durante las vacaciones

Generalmente, una estación turística se distingue por una gran selección de actividades, como las relacionadas con la hostería, el ocio, el deporte, el entretenimiento y las compras.

Un Resort se refiere habitualmente a dos lugares específicos, pero similares ciudades en las que el turismo o las vacaciones representan la mayor parte de la actividad local, pero que generalmente no son gestionados por una sola compañía. Centro de vacaciones, generalmente gestionados por una sola compañía, que intenta proporcionar lo que todos o la mayoría de visitantes deseen mientras estén ahí.

1.2.2 Tipos de Resorts

1.2.2.1 Resort de Destino: Son llamados así cuando sus instalaciones proporcionan alimentos, bebidas, alojamiento, deportes, entretenimientos y compras con la ventaja de que los clientes no tienen que abandonar el resort después de haber llegado, generalmente, estas instalaciones son de más calidad a las que uno esperaría si tuviera que estar en un hotel o comer en hoteles de la ciudad.

Una estación de esquí es una zona de esquí más comodidades para que sea un destino turístico. Esto incluye el alojamiento y otros servicios adyacentes a la zona de esquí. Algunas estaciones de esquí ofrecen opciones de alojamiento en las faldas mismas, con esquí y esquí fuera de acceso que permita a los huéspedes de esquí hasta la puerta

Las estaciones de esquí suelen tener otras actividades, tales como motos de nieve, trineos, trineos tirados por caballos, trineos tirados por perros, patinaje sobre hielo, piscina cubierta o al aire libre y hottubbing, salas de juego, y las formas locales d entretenimiento tales como clubes y cines.

1.2.2.2 Resort Todo Incluido: Es una estación todo- incluido (o All – Inclusive Resort) porque es un resort que, además de contar con todas las amenidades de un resort, carga un precio fijo que incluye la mayoría o todos los elementos. Como mínimo, la mayoría de los Resorts inclusivos incluyen alojamiento, bebida y alimentación (las tres comidas: desayuno, almuerzo y cena; o bien barra libre), actividades deportivas y entretenimiento por un precio fijo.

1.2.2.3 Resorts Históricos:

- Baiae Resort
- Vela Branca Resort (Porto seguro Brasil)

El Resort más famoso del mundo antiguo era Baiae, en Italia, que era popular hace uno 2000 años.

- **Condominios:** La opción perfecta para familias o grupos grandes con estancias prolongadas (en algunos la estancia mínima requerida es de 7 días), por sus amplias y cómodas habitaciones con salas de estar, comedores y una cocineta para preparar algunos alimentos, lo que ayuda a reducir gastos. Es frecuente encontrar condominios en ciudades pequeñas de los Estados Unidos.
- **Hoteles Plan Europeo:** Como su nombre lo dice, este tipo de resort es muy común en las grandes ciudades europeas. Utilizados prácticamente para ducharse y dormir, son la mejor opción para los visitantes que planean pasar sus vacaciones fuera del hotel recorriendo los increíbles destinos turísticos. Los precios son más económicos, y cada quién decide dónde comer. Muy recomendables para viajes en grupo, pareja o, ¿porque no?, para reencontrarse con uno mismo.

Los resorts también pueden clasificarse de acuerdo al tipo de convenio que el club tiene con ellos, y se dividen de la siguiente manera:

- **Hoteles Propios:** Son los hoteles de la cadena Park Royal Hotels & Resorts, donde las habitaciones se comercializan entre el público en general. Sin embargo, los Socios Royal Holiday tienen prioridad en cuanto a la disponibilidad de las habitaciones, con precios preferenciales y beneficios exclusivos. Están ubicados en su mayoría en el Caribe y Pacífico mexicanos, en Palmas del Mar, Puerto Rico y el adquirido más recientemente, en Buenos Aires.
- **Garantizados:** El club compra a este tipo de hoteles cierto número de habitaciones por noche, mismas que están disponibles para los socios de Royal Holiday hasta agotar dicha disponibilidad.

- **No garantizados:** Estos son hoteles con los que el club tiene acuerdos para ofrecer cierto número de habitaciones, pero si determinado tiempo antes de las fechas “apartadas” ningún socio las ha reservado, se devuelven al hotel para su comercialización.
- **A solicitud:** Estos son resorts de muy alta demanda, por lo que el socio debe pedir con anticipación las fechas en las que desea viajar, el hotel revisa si hay disponibilidad y hasta entonces se confirma la reservación. Estos hoteles son frecuentes en los destinos de mayor demanda como Egipto, Sudáfrica, Tailandia y Hawái, por ejemplo.
- Otros factores importantes que definen a los destinos Royal Holiday son la temporalidad y la anticipación.
- **Temporalidad:** Hay algunos destinos que son de alta demanda en ciertas temporadas y los resorts en dichos destinos pueden ofrecer al club menos espacios en estas fechas o incluso no ofrecer disponibilidad, por lo que es indispensable reservar con más anticipación, de preferencia entre 6 meses y un año. Un ejemplo de esto es Río de Janeiro en temporada de Carnaval.
- **Anticipación:** Aunque muchos de los resorts son de disponibilidad casi inmediata (puedes reservar hasta con un día de anticipación), algunos requieren un mínimo de días o semanas de anticipación para realizar la reservación. Ésta la establece el mismo resort, y si no se confirma a tiempo, pudiera no ser posible concretarla.

Finalmente, te recordamos que en algunos hoteles de alta demanda y tienen contemplada una cuota adicional por noche. Los socios con mayor antigüedad recordarán que en el año

2011 se realizó una encuesta con las tres siguientes opciones: eliminar estos hoteles de la Guía de Desarrollos, aumentar el costo de la cuota anual de mantenimiento o cobrar una cuota adicional en los hoteles de mayor demanda, resultando ésta, la opción con el mayor número de votos. Algunos de estos hoteles son: The Manhattan Club y The Roosevelt Hotel en Nueva York, Doubletree Biscayne Bay en Miami, Palazzo al Velabro en Roma, entre otros.

1.3 Importancia

1.3.1 Atención y Servicio al Cliente

1.3.1.1 Calidad en la Atención

Es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de las personas que visitan un establecimiento o un destino turístico y hotelero.

Se debe optar por mejorar el lugar de trabajo con un enfoque a la calidad y mejora continua. La calidad es una cualidad propia e inherente de las cosas, que permite que éstas sean comparadas con otras de su misma especie.

La definición de calidad nunca puede ser precisa, ya que se encuentra sujeta a la apreciación subjetiva e individual que una persona hace sobre un producto o servicio.

La calidad de atención al cliente es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos. Los clientes constituyen l elemento vital de

cualquier organización. Sin embargo, no todas las organizaciones consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a la calidad, eficiencia o servicio personal.

Es por ello que los directivos deben iniciar el proceso de mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección; la imagen de la organización depende de ello. Para mantener la imagen de la organización, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad y mejora continua

El concepto de cliente ha venido evolucionando, lo cual se comprueba al preguntar sobre “Atención al Cliente”, ¿Quién es un Cliente?, la mayoría de los encuestados casi no tiene problema en afirmar que son las personas que compran productos o servicios. Si bien la definición es correcta también es incompleta.

1.3.1.2 Servicio al Cliente

El servicio al cliente/turista más que una actividad es una actitud un servicio no es tangible. Es la sensación que queda después de una interacción entre el cliente interno y cliente externo La experiencia derivada de un servicio es intransferible Si se prestó un servicio inadecuadamente este no se puede revocar.

La prestación de un servicio requiere de interacción humana. Administrar el servicio significa hacer que los momentos de verdad se manejen con excelencia. La calidad del servicio se identifica en el momento que se supera la expectativa del cliente/turista.

Figura 5 Servicio al Cliente

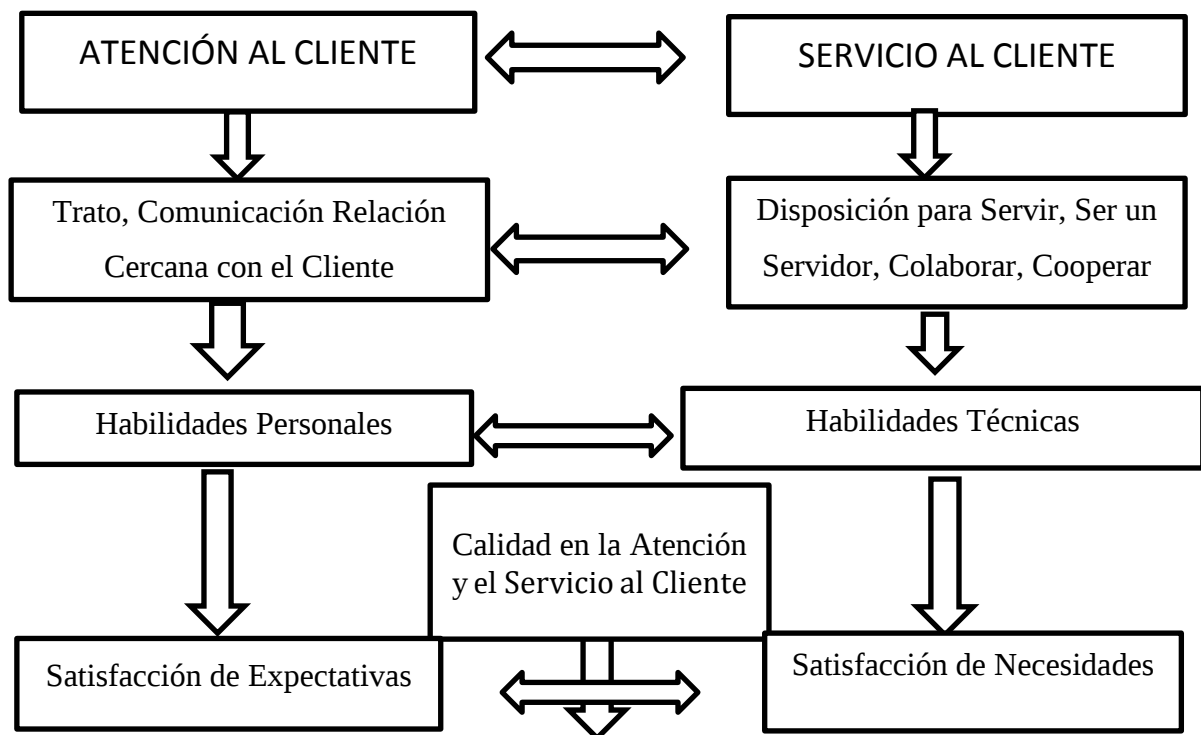


Figura 5: Servicio al Cliente
Fuente: Manual Calidad en la Atención y Servicio al Cliente
Elaborado por: TAPIA, Dayana

Dentro de los factores que influyen en el servicio al cliente están:

- **Amabilidad:** amabilidad hace referencia al trato amable, cortés y servicial. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores saludan al cliente con una sonrisa sincera, cuando le hacen saber que están para servirlo, cuando le hacen sentir que están genuinamente interesados en satisfacerlo antes que, en venderle, etc.
- **Atención personalizada:** la atención personalizada es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente. Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador atiende a un cliente durante todo el

proceso de compra, cuando se le brinda al cliente un producto diseñado especialmente de acuerdo a sus necesidades, gustos y preferencias particulares, etc.

- **Rapidez en la atención:** la rapidez en la atención es la rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con procesos simples y eficientes, cuando se cuenta con un número suficiente de personal, cuando se le capacita al personal para que brinden una rápida atención, etc.
- **Ambiente agradable:** un ambiente agradable es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y amigable, cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, etc.
- **Comodidad:** comodidad hace referencia a la comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local. Se da, por ejemplo, cuando el local cuenta con espacios lo suficientemente amplios como para que el cliente se sienta a gusto, sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar en donde pueda guardadas sus pertenencias, etc.
- **Seguridad:** seguridad hace referencia a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señalizadas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, etc.
- **Higiene:** higiene hace referencia a la limpieza o aseo que hay en el local o en los trabajadores. Se da, por ejemplo, cuando los baños del local se encuentran siempre

limpios, cuando no hay papeles en el piso, cuando los trabajadores están bien aseados, con el uniforme o la vestimenta impecable y las uñas recortadas, etc.

Una empresa o negocio brinda un buen servicio al cliente cuando ha trabajado en varios de estos factores; por ejemplo, cuando trata a sus clientes con amabilidad, les da un trato personalizado, los atiende con rapidez, les ofrece un ambiente agradable, y los hace sentir cómodos y seguros.

1.3.1.3 La Importancia del Servicio al Cliente

Cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, y además recibe un buen servicio al cliente, queda satisfecho y esa satisfacción hace regrese y vuelva a comprarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores.

Pero, por otro lado, si un cliente, haya encontrado o no el producto que buscaba, recibe una mala atención, no solo dejará de visitarnos, sino que muy probablemente también hablará mal de nosotros y contará la experiencia negativa que tuvo a un promedio de entre 9 a 20 personas dependiendo de su grado de indignación.

1.3.1.4 La Actitud:

Es la disposición con la que un trabajador satisface la necesidad de un cliente

También es una forma de respuesta, a alguien o a algo, aprendida y relativamente permanente. Es una predisposición a pensar, sentir y actuar de cierta manera.

Adoptar una actitud positiva permitirá a las personas sentirse más felices en su trabajo: serán empleados con mucha energía y dinamismo, lo que se traduce en un aumento en su productividad hasta en un 88 por ciento, de acuerdo a la información publicada por Notimex.

1.3.1.5 El Objetivo de la Actitud Positiva

Recibir siempre a nuestros clientes/turistas, demostrando un alto sentido de calor humano, tratándolos con deferencia, seguridad y respeto.

Construir un ambiente **positivo** es que las empresas sepan otorgar salarios equitativos, lo cual es muy importante para los empleados. Por su parte, estos últimos deben aprender a negociar adecuadamente, según las remuneraciones dentro del mercado laboral, para que ambas partes resulten beneficiadas.

Figura 6 El Objetivo de la Actitud Positiva

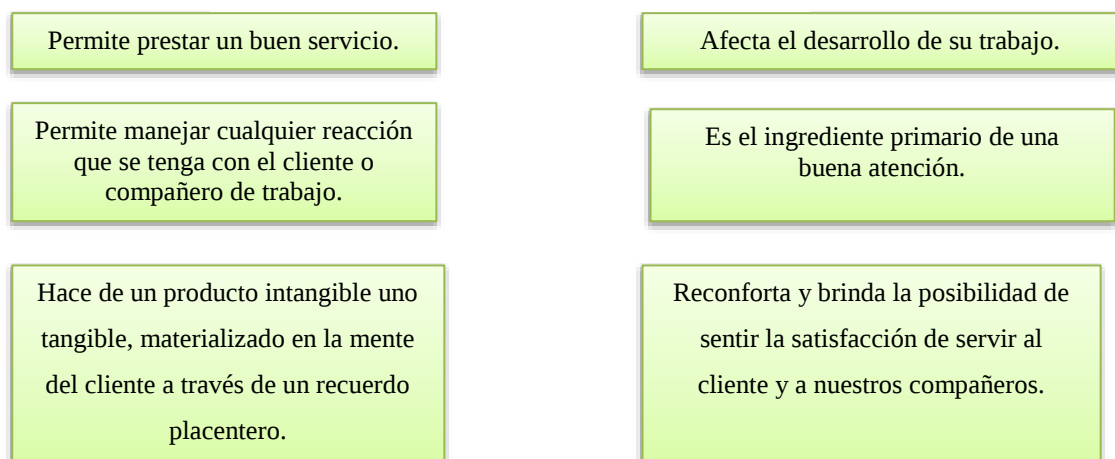


Grafico 6: El objetivo de la Actitud Positiva
Fuente: Manual Calidad en la Atención y Servicio al Cliente
Elaborado por: TAPIA, Dayana

1.3.1.6 Tipos de Clientes

Existe variedad de clientes siendo cada uno diferente de otro, por lo que, vale la pena conocerlos un poco más y así procurar satisfacer sus requerimientos.

Dicen que cada persona es un mundo, que todos somos únicos e irrepetibles, sin embargo, a grandes rasgos podemos dividirnos en grupos, sectores e incluso por afinidades, características comunes que pueden ser importantes al momento de adquirir o dirigir un producto o servicio. El mundo de la empresa no es tan diferente, y en tanto que está formado por personas, podemos igualmente hacer clasificaciones, bien de directivos, empleados o, como en este caso, de tipos de cliente:

Figura 7 Tipos de Clientes



Figura 7 Tipos de Clientes
Fuente: Manual de la Calidad en la atención y servicio al Cliente
Elaborado: TAPIA, Dayana

1.3.1.7 Tipos de Clientes y sus Características

Tabla 2 Tipos de Clientes y sus Características

TIPOS DE CLIENTES	RECOMENDACIÓN PARA TRATARLOS
El Cliente Discutidor. _Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutirán cada cosa que digamos. No hay que caer en la trampa.	Solicitarle su opinión. • Hablar suavemente, pero firme. • Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.
El Cliente Enojado. _ Son personas agresivas que se encuentran alteradas por alguna razón ya sea en relación al producto o servicio ofertado, muchas veces no entienden razones.	• No se debe negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". • No ponerse a la defensiva. • No involucrarse en las emociones. • Calmar el enojo.
El Cliente Conversador. _ Son personas que pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de solicitar un servicio nos cuentan la historia de su vida.	• No hay que tratar de sacárselo de encima. • Se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento por lo general es que se encuentran solas.
El Cliente Ofensivo. _ Son clientes que todo lo miran mal, tratan de ponerle peros al producto o servicio	• Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hace que el nivel de confrontación baje.
El Cliente Infeliz. _Estas personas no necesariamente tienen un problema con nosotros o con la empresa, su conflicto es con la vida en general.	• No hay que intentar cambiarlos. • Se debe procurar mejorar la situación. • Mostrarse amable y comprensivo. • Tratar de colaborar y satisfacer lo que están buscando.

El Cliente que siempre se queja. _ No hay nada que le guste. Los servicios son malos, los precios son caros, el calor e excesivo, etc. etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad.	• Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas. • Dejarlo hablar y una vez que se desahogue encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.
El Cliente Exigente. _Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control.	• Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a demandas que no sean lógicas o estén fuera de nuestro alcance.
El Cliente Coqueteado. _Las insinuaciones, comentarios en doble sentido con implicancias sexuales, pueden provenir tanto de hombres como de mujeres.	• Se debe mantener una actitud calma, ubicada y de tipo profesional en todo momento.

Tabla 2: Tipos de Clientes y sus Características
Fuente: Manual de la Calidad en la atención y servicio al Cliente
Elaborado: TAPIA, Dayana

1.3.2 El Turismo Naranja.

En 2014 tuvo lugar el diálogo “Turismo Naranja”, organizado por la UNESCO Quito y el Ministerio de Turismo del Ecuador, que atrajo a 90 personas interesadas en la promoción y fortalecimiento de un turismo cultural sostenible y creativo. La conferencia estuvo impartida por Jordi Tresserras, consultor de la UNESCO y director Laboratorio de Patrimonio y Turismo Cultural de la Universidad de Barcelona. Para el experto, el Turismo Naranja es “un turismo sostenible y generador de desarrollo cultural, económico y social a partir de la gestión turística responsable del patrimonio cultural, la producción artística y las industrias culturales y creativas”

El Turismo Naranja propone qué experiencias no se debe perder un visitante para lograr conectar con los habitantes de ese lugar y sentirse integrado dentro de la cultura local. Así es que esta nueva tendencia denominada Turismo Naranja constituye una forma

diferente de entender el Turismo Cultural pues pasar una tarde en un mercado, asistir a un festival de música local o acudir a una actividad de ocio propia de la gente del destino ha dejado de ser “sólo para los locales” y ha empezado a formar parte de la nueva oferta de un destino que las revistas turísticas muestran en la sección de “cosas por hacer en el destino” y que como gran ventaja ofrece además de la diversificación de la oferta, la atemporalidad, es decir, la posibilidad de desarrollar la actividad turística durante todo el año.

1.4 Clasificaciones

1.4.1 Análisis del Manejo de la Animación Hotelera en el Ecuador

1.4.1.1 Clasificación de los Sitios de alojamiento según el Reglamento Ecuatoriano

La animación es una práctica que permite que los huéspedes puedan tener esa experiencia única en su estadía. Los requerimientos de los nuevos viajeros piden la identificación de nuevas actividades siempre y cuando se tenga claro que perfil de turista se maneja. De acuerdo al Reglamento Hotelero Ecuatoriano del martes 24 de marzo del 2015 hay una amplia variedad de sitios de alojamiento que se detalla a continuación:

Figura 8 Clasificación de Sitios de Alojamiento



Figura 8: Clasificación de sitios de alojamiento
Fuente: Registro Oficial No. 465, 24 de marzo del 2015
Elaborado TAPIA, Dayana

Uno de los objetivos en Ecuador fue demostrar cómo la Animación Hotelera es capaz de crear un nuevo producto y a su vez generar la posibilidad de nuevos empleos en la región donde se ejecute.

Hoy en día la industria turística y Hotelera constituye una importante fuente de ingreso monetario para cualquier país que sepa aplicar bien las áreas de hotelería, gastronomía, atractivos y servicios turísticos en general. Sin embargo, para que el mismo

avance sea necesario la unión y compromiso de todos los sectores relevantes tanto estatales como privados que a largo, corto o mediano plazo se favorecen con el turismo.

El objetivo fundamental está basado en lograr un disfrute y esparcimiento placentero hacia clientes y personas que necesitan ocupar su tiempo de ocio, por lo que, aquellos encargados de realizar esta actividad deben poseer cualidades que además de entretener logren del cliente nuevas formas de socialización.

En ello se destaca lo siguiente:

- Organizar las condiciones necesarias para el desarrollo personal y colectivo.
- Fomentar la solidaridad y el compañerismo a través de la comunicación y el trabajo grupal.
- Sensibilizar sobre la importancia de utilizar educativamente el ocio y tiempo libre.
- Buscar la participación en la gestión de la residencia y en la planificación y desarrollo de actividades.
- Implicar a los residentes en actividades comunitarias.
- Optimizar la dinámica grupal.
- Diseño y desarrollo de actividades recreativas y culturales que potencien la solidaridad y cooperación.
- Compensar carencias y desigualdades culturales.
- Trabajar para el crecimiento de la autoestima de los ancianos, sobre todo, apoyando en las dificultades socioculturales que implican el cambio de situación desde la vida laboral a la jubilación.

- Crear un buen clima de intercambio de experiencias.

En todos los casos el ocio y la animación constituyen una oportunidad para encontrar valores diferenciadores.

El equipo de animación constituye un potencial importante para generar valores.

1.4.2 Capacitación y Creatividad:

La poca capacitación que posee el personal que trabaja en este rubro y la escasa contratación de personal capacitado por temor de afrontar los honorarios que en verdad vale un profesional de esta área.

Entonces, es común ver a licenciados y técnicos en hotelería y turismo, trabajando como guías o dándole su firma a una agencia de viajes, para que funcione la misma, mientras en los establecimientos de atención al turismo trabajan personas sin formación y experiencia significativa en esta área.

Otra de las dificultades es la falta de creatividad, ofreciendo siempre el mismo producto, sin ideas de novedades atractivas como los paquetes tentadores y baratos, además de otros servicios no tradicionales que le permitan al cliente pasarla bien de forma sana y divertida, aprovechando al máximo su tiempo libre.

Si a todo lo antes expuesto agregamos que en numerosas regiones las personas que trabajan en el sector de turismo no dominan ningún idioma extranjero, simplemente por falta de capacitación, esto ocasiona un gran malestar para el turista foráneo que debe perder

tiempo explicando algo simple, y muchas veces marcharse del lugar enojado y sin ser comprendido.

Otra gran falencia es la paralización ante las críticas de muchas personas vinculadas a este rubro, sin realizar tareas comprometidas que impulsen un cambio positivo y significativo para el turismo en su zona. Criticar no es morder... pero es más fácil para algunos escapar que buscar soluciones.

1.4.3 El Interés del Ecuador en la Animación Hotelera:

Es fundamental comprender que la capacitación es necesaria en un sector como el turismo que cambia a diario.

Uno de los objetivos es demostrar que la animación es un servicio que permite brindarle al cliente o pasajero un conjunto de adquisiciones culturales de la región visitada, lo cual constituye todo un atractivo para esa persona que llega a conocer e integrarse con los valores y el patrimonio de esa región. De esta forma el pasajero experimentará una estadía inolvidable y cuando comente sobre el lugar y la experiencia vivida en un hotel con animación, habrá muchos amigos que desearán tener la misma oportunidad, generándose la continuidad de clientes y la adquisición de nuevos huéspedes; es decir, se sostiene a los actuales y se incorporan nuevos.

Es muy bueno saber siempre cómo se mueve la competencia en el sector hotelero, pero

más valioso es conocer cuáles son nuestras ineficiencias e incompetencias, tales como no poseer animación en hoteles que de verdad lo necesitan.

En estos tiempos un buen trabajo de un equipo profesional de animadores es algo que no tiene precio dentro del hotel. Podemos asegurar la calidad de este eficiente servicio cuando existe una adecuada, planificación, organización y ejecución de las actividades propuestas que hace que los animadores sean capaces de crear un clima en el cual, niños, jóvenes, adultos, personas con otras capacidades y el adulto mayor, puedan sentirse a gusto, comunicándose, sociabilizando y ganando en calidad de vida.

1.4.4 Recreación en hoteles del Ecuador:

En los últimos años, el turismo receptivo se ha incrementado considerablemente, esto se evidencia con el arribo de 1'148.710 turistas en el transcurso de enero a septiembre del año 2014, lo que representa un crecimiento del 14.5% con relación al mismo período del año anterior y solo en el mes de septiembre arribaron al país 112.767 turistas mostrando un incremento del 13% en relación al año anterior (2013), que a su vez ya tenía un crecimiento con relación anterior

Las cifras anteriores son muestras de que los turistas tienen deseos de seguir conociendo y viajando, lo cual también se relaciona con el principio de que cada día aparecen nuevas motivaciones y facilidades para viajar. Estas tendencias son parte del “viajero del S.XXI” e indican que los turistas buscan nuevos destinos para sus viajes, en los cuales se encuentre más especialización, fragmentación de los viajes y mayor información para

cumplir con sus necesidades del disfrute de vivencias y experiencias únicas. Se trata de un modelo en la línea de nuevas alternativas, con propuestas orientadas a la búsqueda de experiencias altamente satisfactorias, dentro de entornos confiables y sostenibles; un turismo más activo que pasivo.

Lo cual significa que se deben generar servicios e infraestructura que vaya acorde a estas nuevas tendencias, lo cual es de importancia para las instituciones hoteleras que deberán crear estos servicios.

Las instituciones hoteleras al no ofrecer actividades que busquen satisfacer esta necesidad de vivencias y experiencias únicas se están quedando estancados en las viejas modalidades del hotelería, las cuales no están caminando de la mano con 28 las nuevas tendencias del turismo y el ocio en los hoteles; por ende, no están obteniendo los beneficios que podrían. Al tratarse de un destino conceptualizado a partir del “buen tiempo” o “tiempo libre y de calidad”, no ha existido una respuesta contundente por parte del mercado hotelero. En este sentido y dada la competencia existe entre diversos establecimientos hoteleros por mantener sus porcentajes de ocupación altos y fidelizar a sus huéspedes, la propuesta hotelera que más puede influir en el resultado de los objetivos marcados es la diversificación de la oferta de servicios turísticos tanto dentro como fuera del hotel, con propuestas experienciales como la animación y recreación hotelera

1.5 Bases Teóricas Científicas

1.5.1 Hoteles que aplican actividades recreativas:

Para poder analizar la variedad y la calidad de las actividades de recreación en el Ecuador y específicamente en Quito, se tienen que conocer que hoteles están ofreciendo la recreación como parte de su oferta turística, las actividades recreativas para los diferentes huéspedes y la animación hotelera para tiempos de esparcimiento. Con esta información se podrá corroborar y justificar la información y aplicación de esta disertación.

A continuación, se da a conocer los hoteles que ofrecen actividades recreativas para los huéspedes en sus instalaciones y fuera de ellas. Ya que existe 29 una gran cantidad de hoteles en Quito, por esta razón se han seleccionado 11 de los mejores hoteles con los que cuenta Quito, 9 categoría 5 estrellas y 2 categoría 4 estrellas

Tabla 3 Hoteles que prestan Relajación y Recreación

Sitios de Alojamiento y Recreación	Sitios de Relajación
DECAMERÓN: • Punta Sal • Punta Centinela • Mompiche • Royal Panamá	HILLARY NATURE RESORT SPA • El Oro
HOTEL SANGAY • Baños	TERMAS PAPALLACTA • Papallacta
HACIENDA SAN AGUSTIN • Lasso Provincia de Cotopaxi	HOTEL SAMARI • Baños de Agua Santa
	LUNA RUNTUN • Baños de Agua Santa

Tabla 3: Hoteles de Relajación y Recreación
Fuente: Páginas web de cada establecimiento
Elaborado: TAPIA, Dayana

1.5.1.1 Hotel Decamerón

Es una cadena hotelera con presencia internacional que se ha dedicado a divertir, entretener, desestresar y alegrar la vida de cada persona que se acerca a tomar sus servicios.

Les apasiona la calidad, el buen servicio y entendiendo la importancia de prestar atención a cada detalle, por eso dedican todo su esfuerzo para ofrecer la mejor alternativa hotelera y turística del mercado, diseñando la experiencia “Todo Incluido” que te llevará a disfrutar sin preocupaciones y dedicado exclusivamente al descanso, la relajación y el entretenimiento, emocionando el corazón y dejando en la mente los mejores recuerdos de la vida de cada huésped vida.

1.5.1.2 Planes todo incluido que ofrecen

Figura 9 Planes Todo Incluido Hoteles Decamerón

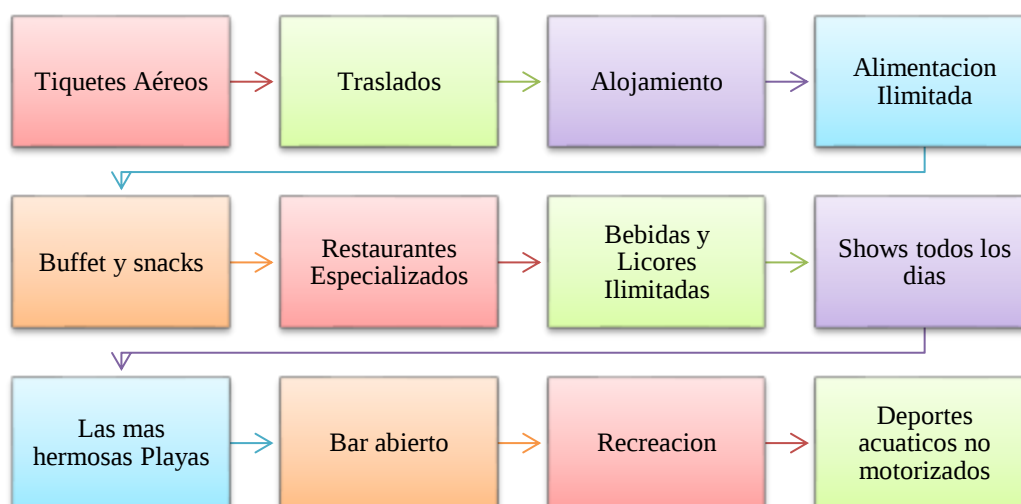


Figura 9: Planes todo Incluido del Hotel royal Decamerón
Fuente: Página Oficial del Hotel Royal Decamerón
Elaborado: TAPIA, Dayana

Alimentación Ilimitada. _ En los Hoteles Royal Decamerón se puede disfrutar exquisitos y variados desayunos y almuerzos al estilo buffet. Al llegar la noche se puede compartir con los tuyos de cenas a la carta, con variadas opciones. Para terminar bien la noche se puede deleitar con fabulosos postres y frutas exóticas, para esto se tiene que reservar en el restaurante de tu preferencia. Finalmente, si deseas algo rápido, todos los hoteles Decamerón ofrecen deliciosos snacks al mediodía y a la medianoche.

Shows. _ Los días y las noches con Decamerón siempre están llenos de alegría, disfruta casinos, música en vivo, bares reggae, merengue, mariachis, juegos y concursos. Luego, un encuentro en la discoteca con bar abierto y el DJ que enloquece la pista hasta el amanecer.

Entretenimiento. _ En Decamerón encuentras diversión para todos, ofrecen una amplia variedad de actividades, para todas las edades y gustos, aeróbicos, tenis, clases de buceo, danzas, deportes Naticos no motorizados y todo el entretenimiento para que vivan unas vacaciones inolvidables.

Bebidas y Licores Ilimitados. _ Acompañen sus vacaciones con las bebidas que elijas, con Decamerón se puede disfrutar bares abiertos en playas y piscinas en donde se puede encontrar cocteles con y sin alcohol, jugos de frutas, gaseosas y más.

Piscinas y Playas. _ En Decamerón se puede disfrutar de las más hermosas playas para adultos y niños que inspiran descanso y relajación, donde se puede disfrutar en plenitud de hermosos paisajes e imágenes que jamás olvidarás.

Alojamiento. _ Cada una de las habitaciones está equipada con todas las comodidades necesarias para vivir una placentera estadía, en donde se encuentra una experiencia única de relajación, descanso y comodidad.

1.5.2 Hillary Nature Resort & Spa

Hillary Nature Resort & Spa en sus 300 hectáreas es un Resort especializado en cautivar con su caleidoscopio de colores y sabores, te envolverá la magia de sus amaneceres con el nacimiento del sol entre sus montañas o sus atardeceres donde las colinas se pintan de naranja y violeta por el ocaso de sol.

Se encuentran ubicados en un paraíso natural, la megadiverso provincia de El Oro, que posee 3 de las 4 regiones de Ecuador, aquí encontrarás páramos de hasta 3766 msnm, un archipiélago con más de 17 Islas, manglares, playas vírgenes, el único bosque petrificado del país de más de 60 millones de años, aves endémicas únicas en el mundo, más de 136 variedades de orquídeas y una de las ciudades más antiguas, Zaruma; donde la historia y su exquisito café te transportará en el tiempo y te hará despertar los sentidos.

1.5.2.1 Planes todo Incluido que ofrecen

Figura 10 Planes todo Incluido del Hotel Hillary Resort Spa



Figura 10: Planes todo Incluido del Hotel Hillary Resort Spa
Fuente: Página Oficial del Hotel Hillary Resort Spa
Elaborado TAPIA, Dayana

1.5.2.2 Actividades Multiaventuras Dirigidas:

Figura 11 Actividades que ofrece el Hotel Hillary Resort Spa

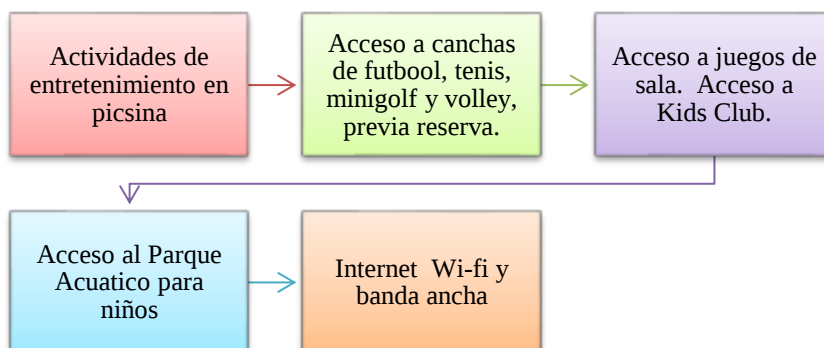


Figura 11: Planes todo Incluido del Hotel Hillary Resort Spa
Fuente: Página Oficial del Hotel Hillary Resort Spa
Elaborado: TAPIA, Dayana

1.5.2.3 Pase Día Todo Incluido:

Figura 12 Pase Diario del Hotel Hilary Resort Spa

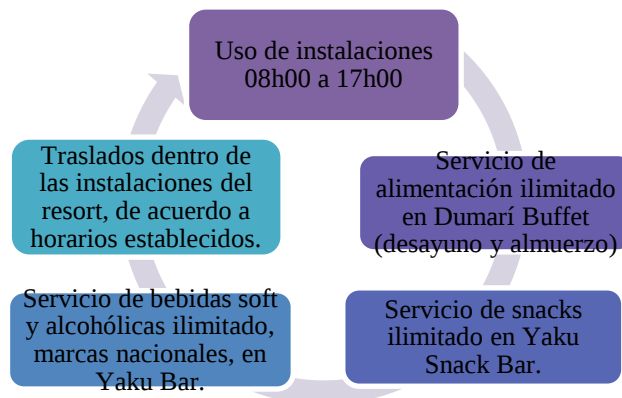


Figura 12: Planes todo Incluido del Hotel Hillary Resort Spa
Fuente: Página Oficial del Hotel Hillary Resort Spa
Elaborado: TAPIA, Dayana

1.5.2.4 Pase Noche Todo Incluido:

Figura 13 Pase Nocturno Todo Incluido del Hotel Hillary Resort Spa



Figura 13: Planes todo Incluido del Hotel Hillary Resort Spa
Fuente: Página Oficial del Hotel Hillary Resort Spa
Elaborado: TAPIA, Dayana

1.5.3 Termas Papallacta

Termas Papallacta es un Spa & Resort ubicado en el páramo andino, en un entorno natural único, conformado por un equipo humano comprometido en garantizar que la experiencia de relajación y descanso de nuestros clientes sea completa.

El equipo trabaja constantemente para entregarte momentos inolvidables, se esfuerza día a día por ofrecer un servicio cálido, respetuoso y con altos estándares, pensando siempre en los detalles, y apasionado por conservar el recurso natural para futuras generaciones. Brindan servicios turísticos de calidad encaminados a proporcionar a nuestros clientes salud, recreación, aventura y descanso. Promoviendo el desarrollo sostenible y eficiente de las actividades productivas con el bienestar y compromiso de nuestros colaboradores.

1.5.3.1 Servicios que ofrecen:

Figura 14 Planes Todos Incluido Termas Papallacta

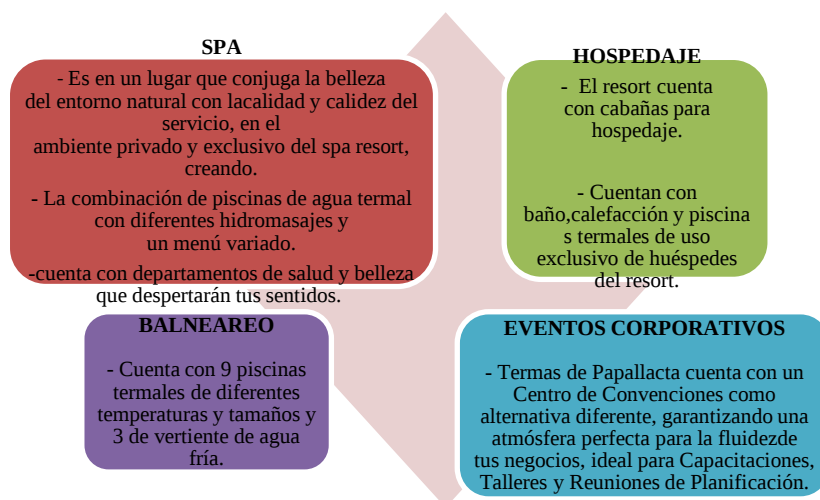


Figura 14: Planes todos Incluido de Termas Papallacta

Fuente: Página Oficial de Termas Papallacta

Elaborado: TAPIA, Dayana

1.5.3.2 Paquetes que Manejan:

Dentro de los paquetes manejados están:

Figura 15 Paquetes que manejan Termas Papallacta

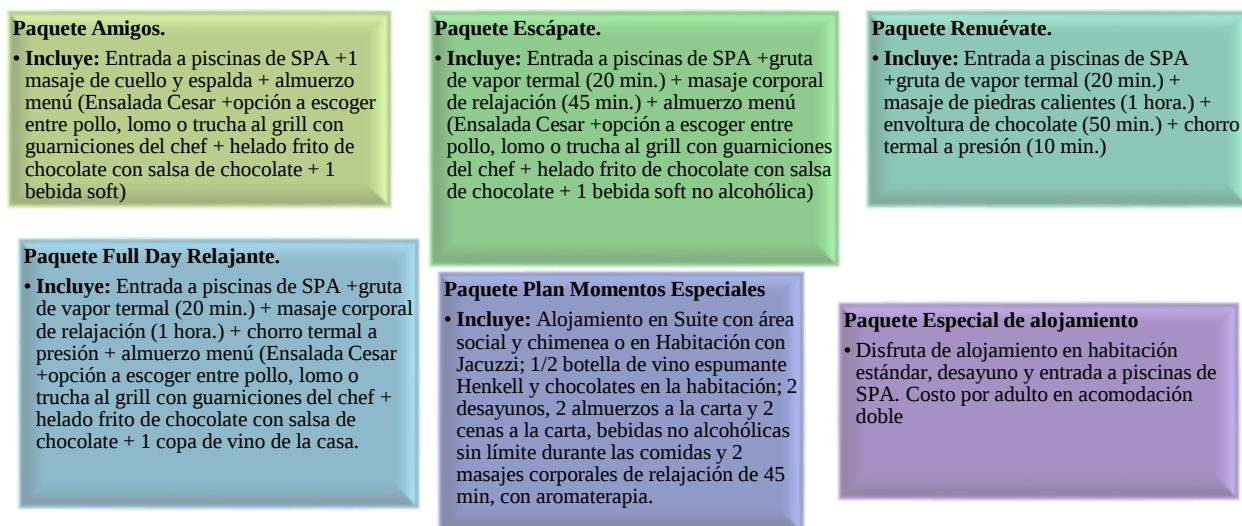


Figura 15: Paquetes que manejan Termas Papallacta

Fuente: Página Oficial de Termas Papallacta

Elaborado TAPIA, Dayana

1.5.4 Hotel Sangay

El Hotel Sangay brinda servicios hoteleros con gente amable, altamente competente, infraestructura moderna, proyectando una imagen de confianza y excelencia, garantizando la satisfacción de nuestros clientes y el cuidado del medio ambiente.

Su objetivo es posicionarse en la ciudad de Baños como la operación turística con los más altos estándares de calidad y cuidado del medio ambiente.

1.5.4.1 Servicios que ofrecen:

Figura 16 Servicios que ofrece el Hotel Sangay



Figura 16: Planes todo Incluido del hotel Sangay
Fuente: Página Oficial del Hotel Sangay
Elaborado: TAPIA, Dayana

1.5.4.2 Actividades de Recreación:

a. Disfrute del agua. El agua es el motor de la vida que fluye sin cesar a través de la naturaleza creando un espectáculo como ningún otro, la generación de adrenalina al entrar en contacto con puntos de vista que son perfectos para disfrutar de este elemento.

- **Barranquismo.** _ Desciende por cascadas extraordinarias, cuyas aguas se originan en los Andes ecuatorianos, despertando los sentidos en los cañones naturales. Nivel III, IV.
- **Rafting.** _ Navegando por las aguas del río Pastaza a través del Parques Nacionales Llanganates y Sangay, sin duda será un viaje emocionante, con la Clase III, IV, V y rápidos.
- **Kayaking.** _ La Hidrodinámica y la resistencia humana se pondrán a prueba en diferentes rutas fluviales con la Clase de rápidos III, IV y V.

b. Recorre la Tierra.

Cada rincón se infunde con la naturaleza, lo que permite a los turistas tocarlo con las manos y los pies y se siente una conexión especial con la Pachamama (Madre Tierra), beneficios que el elemento de la tierra tiene para ofrecer.

- **Tracking.** _ Si te gusta caminar al aire libre, una variedad de pistas adecuadas para todos los gustos y habilidades te están esperando.
- **Escalada de Roca y muro.** _ La geología se extiende a una fantástica galería de paredes naturales hechos de volcánica de basalto, caliza y rocas de granito, equipada y lista para practicar esta actividad.

- **Ciclismo de montaña.** _ Andar en bicicleta a través de la naturaleza le permitirá ver cascadas, ríos, perspectivas de vistas inimaginables, todo mientras tonifica sus músculos de las piernas.
- **Cabalgata.** _ Descubrir lugares increíbles en la misteriosa naturaleza de la zona, en la parte posterior de un caballo hermoso.

c. Sienta el aire

Si ver la tierra increíble con los pies en el suelo es un privilegio, ¿te imaginas verla desde lo alto? El elemento aire nos da esa oportunidad.

- **Puénting.** _ Sintiendo el vacío del espacio durante unos segundos, dejando de lado sus miedos y olvidando todo, este movimiento pendular renovará su energía.
- **Canoping.** _ Deslizamiento entre los árboles, a través de un cañón sintiendo la fuerza del viento en su cara hace de esta actividad una experiencia de vuelo inolvidable.
- **Parapente.** _ Si navegar por el aire a alturas increíbles es lo que está buscando, el parapente te hará sentir el viento en las mejillas y alcanzar unas vistas espectaculares que sólo volcanes, valles y montañas pueden proporcionar.

1.5.5 Hotel Samari

El objetivo es brindar sus huéspedes un destino de descanso, de aventura y de bienestar único en su estilo autentico y de lujo. Cuenta con wifi Gratis, hotel con 37 espectaculares habitaciones, Spa con piscina cubierta y temperada, salas de convenciones para 280 personas, restaurante gourmet, bares interiores y exteriores, taberna original, variedad de actividades y aventuras inolvidables, placeres que le sugerirán quedarse en Samari Spa Resort para siempre

En Samari Spa Resort, se puede descansar en espléndidas habitaciones de lujo, caminar y descubrir un lugar único, preservado y autentico (tenemos más de 4 hectáreas de jardines extraordinarios), vivir exquisitas experiencias gastronómicas en nuestro gourmet restaurante y sensaciones de bienestar en nuestro exclusivo Spa.

1.5.5.1 Actividades que se realizan

Figura 17 Actividades que realiza el Hotel Samari Spa Resort



Figura 17: Planes todo Incluido del hotel Samari Spa Resort
 Fuente: Página Oficial del Hotel Samari Spa Resort
 Elaborado: TAPIA, Dayana

1.5.5.2 Paquete que manejan

Aniversario o Romántica Luna de Miel todo Incluido

2 noches inolvidables en una lujosa habitación matrimonial en Samari Spa Resort, en Ecuador Baños de Agua Santa. Exquisitas experiencias gastronómicas y sensaciones de bienestar toral en nuestro exclusivo spa.

INCLUYE

- Bebida refrescante a su llegada
- 2 noches de alojamiento
- 2 desayunos

- 2 cenas para 2 personas tipo menú de la mejor gastronomía ecuatoriana orgánica a su elección en nuestro restaurante gourmet “La Casa de Piedra”
- Libre acceso a piscina de agua volcánica, sauna, baño turco, piscina polar e hidromasaje
- 1 masaje “Ella y El” en cabina doble
- Bebidas Soft durante las comidas
- Tablita de picaditas para 2 personas en el momento que usted elija y vino de la mejor calidad

1.5.6 Luna Runtun

Luna Runtun, Adventure SPA es un Hotel Romántico para disfrutar en pareja, familia o amigos. Está ubicado en Baños; a 170 km (2 horas, 30 minutos) de Quito, la capital del Ecuador, 300 km (5 horas) de Guayaquil, y 62 km (1 hora) de la Amazonía. Su entorno es único, rodeado de montañas, 70 cascadas y agua termal. El clima es primaveral, con una temperatura promedio de 17 - 25°C todo el año, y algunos días de lluvia.

1.5.6.1 Actividades que realizan

Se Puede disfrutar de 11 caminatas, rafting, canyoning, canopy, bicicletas, caballos, viajes a través del campo, Amazonía y programas de observación de aves; 31 tratamientos de SPA, 4 piscinas e hidromasaje con agua caliente volcánica, el Runtun Restaurante con comida ecuatoriana, el Café del Cielo con 34 variedades de café; 29 habitaciones y Suites Románticas temáticas decoradas exquisitamente.

1.5.6.2 Servicios que prestan

Tabla 4 Servicios que brinda El Hotel Luna Runtun

Café del Cielo con 34 variedades de café	29 habitaciones y Suites Románticas temática
25 actividades de aventura: 11 caminatas, rafting, canyoning, canopy, bicicletas, caballos, viajes a través del campo, Amazonia y observación de aves	Runtun Restaurante: Cenas Románticas y Pedidas de Mano en nueva área exclusiva
4 piscinas e hidromasaje con agua caliente volcánica	31 tratamiento de spa volcánico

Tabla 4: Servicios que brindan Luna Runtun

Fuente: Página Oficial de Luna Runtun

Elaborado: TAPIA, Dayana

1.5.6.2 Paquetes que Manejan

Por Noche. _ Alojamiento, cena., desayuno, uso de 4 piscinas e hidromasaje con agua caliente volcánica con espectacular vista al volcán Tungurahua, Baños y al Parque Nacional Llanganates y Wifi.

Figura 18 Paquetes Manejados por El Hotel Luna Runtun

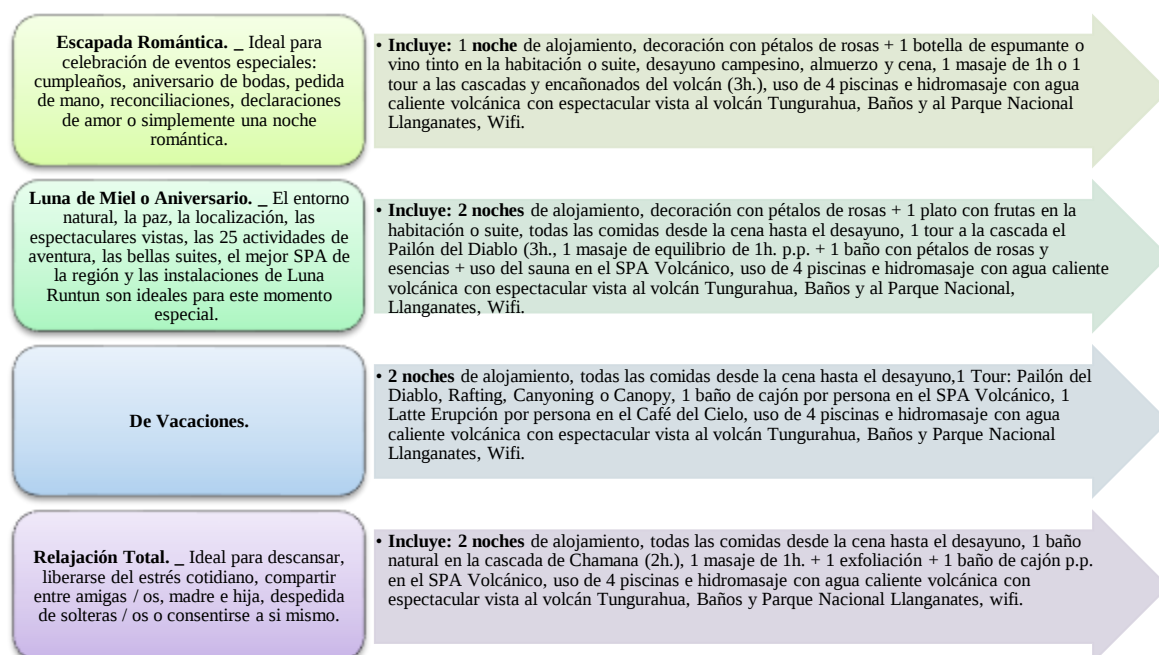


Figura 18: Paquetes que manejan Luna Runtun

Fuente: Página Oficial de Luna Runtun

Elaborado: TAPIA, Dayana

1.5.7 Hacienda San Agustín

Construida en el sitio de un palacio Inca, uno de los sitios arqueológicos Inca mas importantes del Ecuador, y el punto más al norte del Cusco de construcción de estilo imperial, esta granja de trabajo ofrece una visión inigualable en el rico y colorido pasado Ecuador

La ubicación de la hacienda dentro de la Avenida de los volcanes, pueblos y mercados locales, sumando el significado histórico de la casa con su mezcla arquitectónica de estilos inusuales y su valor arqueológico contribuyen a hacer de San Agustín un lugar único para visitar

1.5.7.1 Actividades que realizan

Figura 19 Actividades Realizadas por la Hacienda San Agustín

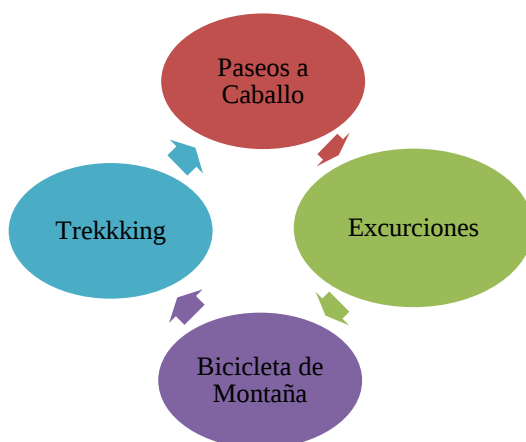


Figura 19: Actividades que realiza La Hacienda San Agustín
Fuente: Página Oficial de la Hacienda San Agustín
Elaborado: TAPIA, Dayana

Paseos a Caballo. _Una de las más emocionantes que ofrece la Hacienda San Agustín son paseos a caballo. Conveniente para los jinetes inexpertos y experimentados. La oportunidad de visitar pueblos y pueblos andinos con antiguos caminos incaicos. Uno de los paseos

favoritos del caballo le lleva al Cotopaxi a través de un bosque de pino a las llanuras apenas debajo del volcán con magníficas vistas de las montañas circundantes. Para ocasiones especiales, puede pedir un exquisito convite con copa, mesa, champagne o vino luego de una siesta agradable en algún lugar de los Andes mágicos.

Excursiones. _ Ofrecen excursiones para visita hermosos parques naturales y reservas ecológicas donde podrá disfrutar de la vegetación andina, aves raras y vistas excepcionales. Así se explorará el Parque Nacional Cotopaxi y talvez se esforzará la caminata hasta el Refugio.

Se puede conducir a través del Cotopaxi en la región de la Reserva Ecológica de Ilinizas para disfrutar de una caminata dentro del exuberante vegetación, cascadas y hermosas vistas.

Bicicleta de Montaña. _ Un vehículo puede llevarte hasta el refugio Cotopaxi a 4800m. sobre el nivel del mar donde se puede iniciar un viaje de descenso extraordinario que termina en la entrada del Parque, donde será recibido y conducido de vuelta a San Agustín de Callo. Otros caminos le llevaran a áreas circundantes como la roca volcánica de la Virgen situada en uno de los antiguos flujos de lava de Cotopaxi que también puede ser abordado a caballo cerca de las plantaciones de rosas se puede visitar a pie o en bicicleta.

Trekking. _ La Hacienda está rodeada del páramo y es ideal para caminar. Excursiones guiadas se pueden organizar con guías profesionales. La Hacienda puede hacer arreglos para llevarlo en cuatro ruedas aun ascenso bastante empinado en el lado sur de Cotopaxi. Tendrá la oportunidad de ver inusuales plantas páramo y animales andinos regreso a través de una

profunda garganta que o conduce de vuelta a un pueblo donde el transporte estará esperando para llevarlo de vuelta a la hacienda. Una plantación de rosas está a sólo un corto paseo de la casa. Las rosas ecuatorianas son consideradas las mas bellas del mundo.

1.5.8 Hacienda Manteles

Es un lugar magnífico nos transforma, nos deja volar y nos trasladarnos hacia ese imponente Volcán Tungurahua y sus espectaculares fumarolas desde nuestra ventana, y a las nieves eternas del Chimborazo y el Altar.

Vive esta aventura natural a caballo, disfruta cada rincón con las caminatas que organiza Hacienda Manteles y observa la abundante riqueza de este paraíso biodiverso de Ecuador.

Se puede observar cantidad de especies animales y vegetales del sector.

Es el lugar ideal para descubrir y deleitarse. Es el sitio perfecto para enamorarse. Se puede celebrar en Hacienda Manteles lunas de miel, aniversario o simplemente ir de vacaciones para descansar y respirar el mejor ambiente.

1.5.8.1. Actividades que realizan

Figura 20 Actividades que realiza La Hacienda Manteles

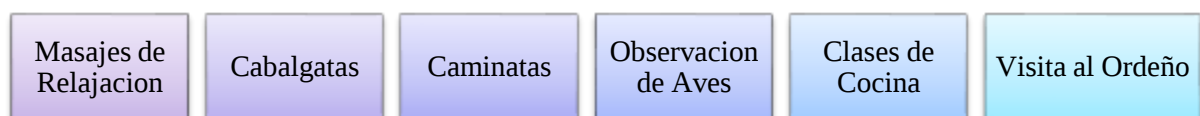


Figura 20: Actividades que realiza La Hacienda Manteles
Fuente: Página Oficial de la Hacienda Manteles
Elaborado: TAPIA, Dayana

Masajes de Relajación. _ En Hacienda Manteles ofrecen este servicio en la habitación de cada huésped, con el objetivo de que la persona luego del masaje pueda quedarse descansando en su propia habitación y así obtener una relajación completa.

Cabalgatas. _ Hacienda Manteles ofrece paseo a caballos y durante las cabalgatas se pueden observar hermosos paisajes de los alrededores; incluyendo espectaculares vistas del Tungurahua, Chimborazo, Carihuairazo, Altar y hasta el Cotopaxi en un día muy despejado.

Caminatas. _ Hacienda Manteles realiza cabalgatas dentro de las 200 hectáreas de bosque nublado que protege la Hacienda. Este bosque es considerado zona de amortiguamiento del Parque Nacional Llanganates, el mismo que es famoso por su biodiversidad, poca accesibilidad y la leyenda del tesoro de Atahualpa.

El sendero es completamente natural y las personas tendrán que cruzar algunos riachuelos durante el trayecto. (actividad de 2 horas aproximadamente).

Observación de Aves. _ En Hacienda Manteles se puede observar una gran variedad de aves. Las mejores horas para el avistamiento son entre 5 - 9 de la mañana y en la tarde 4-6 dependiendo de las condiciones climáticas y temporada del año.

Clases de Cocina. _ Los cocineros de la Hacienda Manteles estarán gustosos de brindar sus conocimientos a los huéspedes como preparar uno o dos platos de comida tradicional ecuatoriana.

En caso de utilizar ingredientes de la huerta orgánica de la hacienda para el plato a prepararse, los mismos huéspedes tendrán la oportunidad de cosecharlos.

Visita al Ordeño. _ Lo más recomendable es realizarlo en la mañana, para disfrutar de los aromas, sonidos y paisajes de Hacienda Manteles. Nos dan la oportunidad de ordeñar una vaca siguiendo las técnicas usadas por los campesinos desde tiempos inmemorables y que han sido heredades generación tras generación.

1.6 Marco Conceptual

1.6.1 Análisis de la Oferta de Servicios Recreación y Relajamiento en sitios de Alojamiento en el Cantón Pillaro y el Complejo El Olimpo

1.6.1.1 Actividad Turística en Píllaro

Píllaro constituye un lugar escondido aun para la actividad turística, no ha sido explotada a cabalidad, su riqueza agrícola, sus microclimas y pisos ecológicos encierran majestuosidad para el visitante.

A lo largo de su historia ha sido reconocido por su gente que ha demostrado sus dotes artísticos, su música, su habilidad, la diablada que acoge a gran cantidad de personas que lastimosamente no pernoctan en el lugar, por su cercanía a Ambato, lo que dificulta el desarrollo hotelero en el sector.

1.6.1.2 Atractivos Turísticos de Pillaro

Dentro de los atractivos turísticos de Pillaro se pueden identificar:

- **Parque Nacional Llanganates.** _ Se encuentra ubicado en la zona central del territorio ecuatoriano, en las provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Napo y Pastaza. es el primer corredor ecológico oficialmente nominado en el Ecuador, esta zona ha sido declarada, por parte del World Wildlife Fund-I, como “Regalo para la Tierra”, máximo galardón que otorga esta organización a esfuerzos para la conservación de la naturaleza, se encuentra ubicado en la Cordillera Real u Oriental Andina, una zona considerada hotspot por la convergencia de un alto número de especies.

Por su difícil acceso, preserva casi intactas su flora y fauna. Hasta hace poco solo atraía a aventureros arriesgados que buscaban el tesoro de Atahualpa, pero hoy en día los visitantes son científicos que buscan estudiar sus plantas y aves. Desconocidos y misteriosos, son las dos palabras que mejor describen esta zona.

Figura 21 Parque Nacional Llanganates

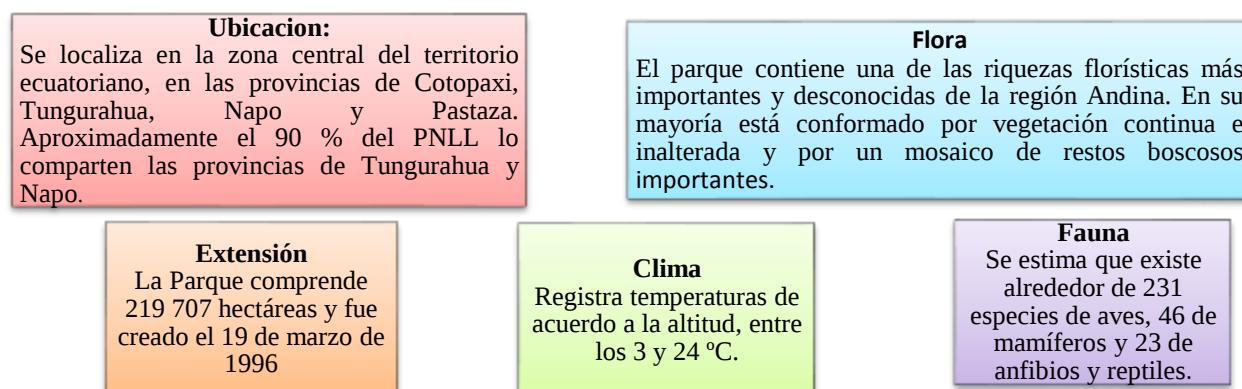


Figura 21: Parque Nacional Llanganates
Fuente: Atractivos turísticos del Cantón Pillaro
Elaborado: TAPIA, Dayana

Los Llanganates significan “cerro hermoso”, como los conocían los antiguos habitantes de la Sierra, fueron usados como sitios sagrados por los indígenas de la comarca de Rumiñahui, los habitantes de Píllaro, y tras la ocupación Inca se convirtieron en un centro ceremonial muy importante o “huaca”. Los Incas usaron los Llanganates como área minera, se internaron para extraer oro de las montañas y crearon una infraestructura vial cuyos rastros se pueden ver aún en nuestros días.

- **Comunidad Quillán.** _ La comunidad de Quillán pertenece a la parroquia San Miguelito del cantón Píllaro. Es un hermoso valle ubicado en la cuenca del río Culapachán en la parte suroeste del cantón. El sector es el de menor altitud del cantón, tiene 1900 m s. n. m. con temperatura promedio de 17 °C

A continuación, hablaremos acerca de sus atractivos:

Figura 22 Atractivos de la Comunidad Quillán

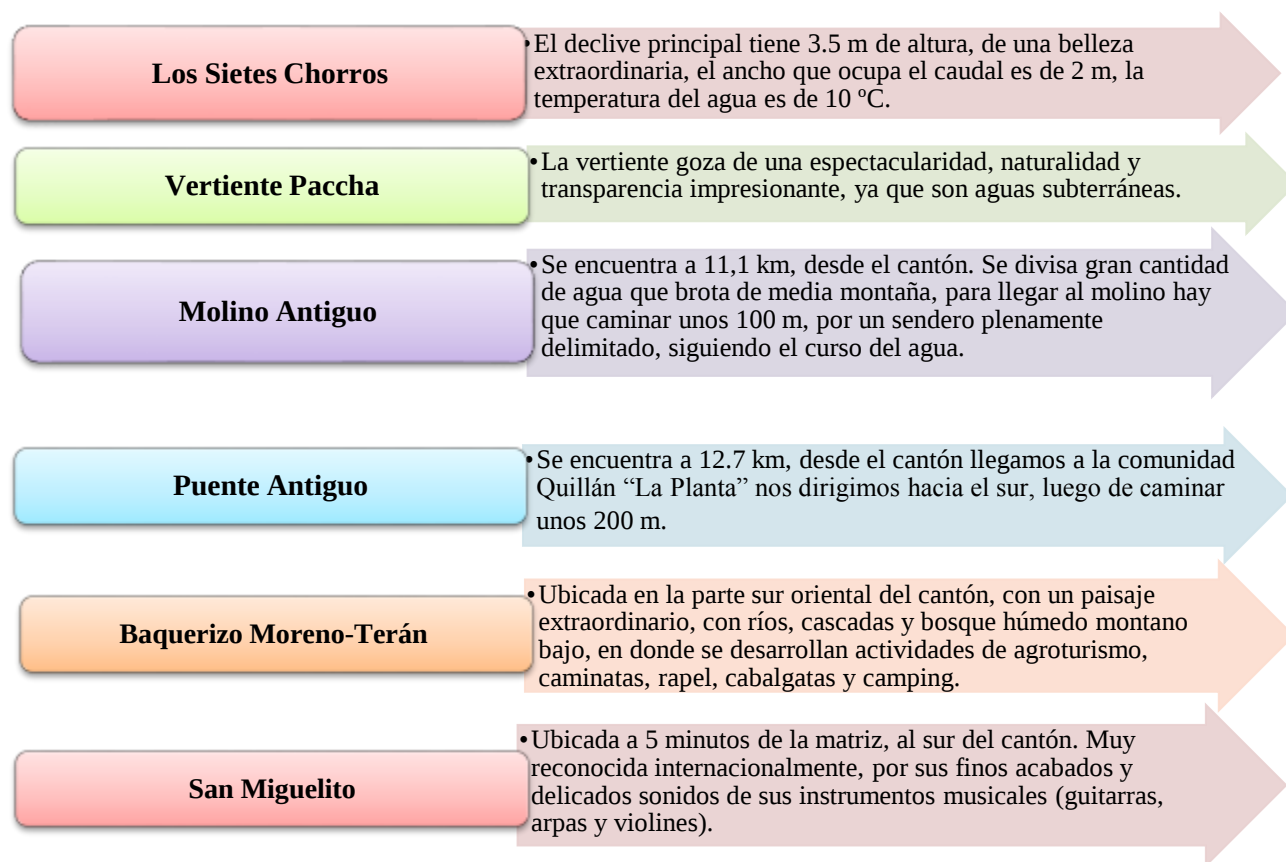


Figura 22: Comunidad Quillán
Fuente: Atractivos turísticos del Cantón Pillaro
Elaborado: TAPIA, Dayana

La comunidad de Quillán pertenece a la parroquia San Miguelito del cantón Píllaro. Es un hermoso valle ubicado en la cuenca del río Culapachán.

- **Laguna de Pisayambo.** _ Se encuentra ubicada en las inmediaciones del Parque Nacional Llanganates, por la vía que conduce a la parroquia San José de Poaló, el acceso es fácil y se la puede apreciar desde la carretera misma.

La Laguna Pisayambo tiene forma elipsoidal, es la más grande e importante del sector, razón por la cual se ha considerado su dimensión para denominarlo lago; sus aguas son

aprovechadas para la generación eléctrica, una vez turbinadas las mismas son reutilizadas en el canal de riego Píllaro.

Figura 23 Laguna de Pisayambo

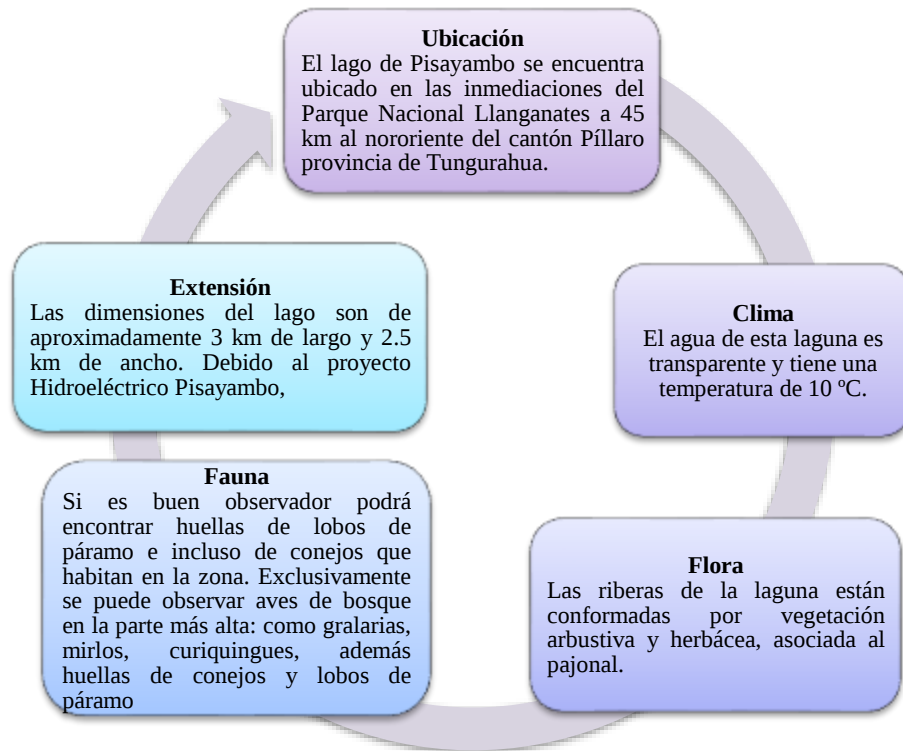


Figura 23: Laguna de Pisayambo
Fuente: Atractivos turísticos del Cantón Píllaro
Elaborado: TAPIA, Dayana

La Laguna de Pisayambo se encuentra ubicada en las inmediaciones del Parque Nacional Llanganates, por la vía que conduce a la parroquia San José de Poaló.

- **Cerro Hermoso.** _ Conocida como una de las montañas más lindas del Ecuador. Tiene una altitud de 4571 m s. n. m. ideal para ascensiones especialmente a partir del mes de septiembre. Es considerada como un sitio, donde se celebraban ceremonias de adoración indígena.

El Cerro Hermoso o Llanganates es un gran misterio; y la gran razón por la que este misterio sigue siéndolo es que a muchos de los que entraron en Llanganates no se los ha visto salir.

Figura 24 Cerro Hermoso

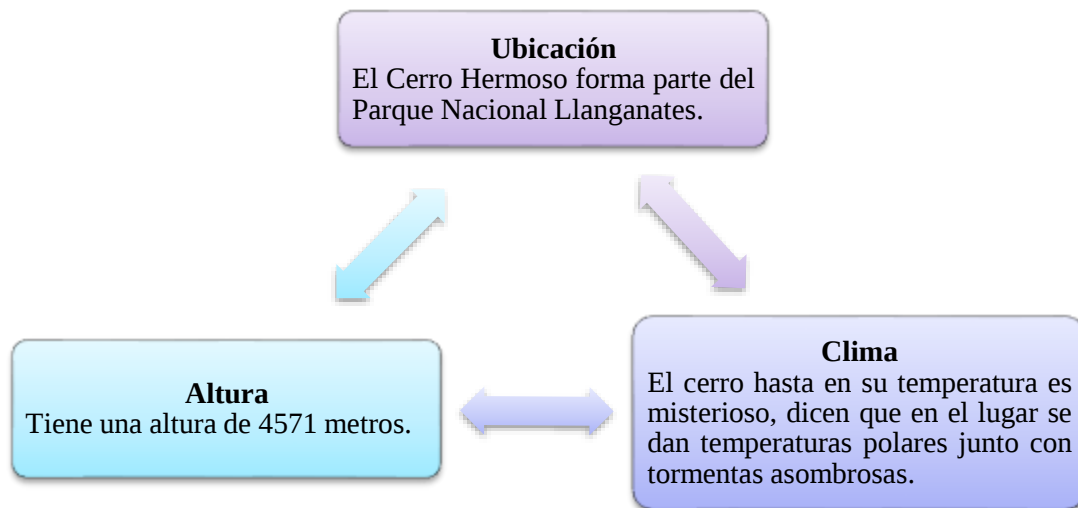


Figura 24: Cerro Hermoso
Fuente: Atractivos turísticos del Cantón Pillaro
Elaborado: TAPIA, Dayana

El Cerro Hermoso es la montaña central de la cordillera de Llanganates, que no es exactamente una cordillera sino un sistema raro de tres sierras agrupadas, metidas en una parte del callejón interandino y que salen como ramificaciones de la Tercera Cordillera de los Andes ecuatorianos.

La vegetación se hace misteriosa por los musgos que crecen en el lugar, son tan grandes que puede hundir en él a un ser humano y puede cubrir la boca entera de un abismo. Para turistas tanto nacionales como extranjeros uno de sus atractivos llamativos es escuchar la historia del cerro.

- **Mirador de Huaynacuri.** _ Este sector es un estupendo mirador, adecuado para realizar camping o simplemente para tomarse un pequeño descanso en medio de la naturaleza. Pero más allá de eso, es el lugar natal del mítico héroe indígena Rumiñahui en cuyo honor se ha edificado un monumento de granito al cual acuden a sus habitantes año a año a celebrar las fiestas del Inti Raymi durante los meses de mayo y junio.

Actualmente el I. Municipio de Píllaro se encuentra trabajando en un gran proyecto en el sector el mismo que comprende un gran parque con monumentos de todos los héroes indígenas de este cantón, este gran parque comprende primeramente una plazoleta en la cual se realizarán eventos socio – culturales los fines de semana.

Dirección. _ El mirador de Huaynacuri se encuentra a 15 minutos del centro de este cantón Píllaro.

Para visitar este lugar se ingresa desde el centro de Píllaro a 15 minutos, este lugar posee una hermosa vista; desde aquí podemos observar casi toda la ciudad.

Mirador que permite apreciar el paisaje natural de cerros y valles aledaños, así como también la ciudad de Píllaro. El ascenso al mirador es un atractivo más ya que se va admirando el encantador paisaje una combinación perfecta de escenarios y colores. Por lo tanto, es recomendado llegar caminando al mirador.

1.7 Marco Legal

1.7.1 Situación laboral en Píllaro

Las plazas de trabajo en el sector son limitadas, ya que la mayoría de las personas viven del comercio, la agricultura o simplemente salen a laborar fuera del cantón. Estos antecedentes han hecho que los terruños se preocupen poco o nada de mejorar servicios hoteleros, ampliar

la oferta turística, proporcionar espacios de recreación o descanso para los visitantes, impulsar sus recursos para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas del sector.

A lo largo de su historia ha sido reconocido por su gente que ha demostrado sus dotes artísticos, su música, su habilidad, la diablada que acoge a gran cantidad de personas que lastimosamente no pernoctan en el lugar, por su cercanía a Ambato, lo que dificulta el desarrollo hotelero en el sector.

Este es un pueblo, agrícola – ganadero, nuestros antepasados se dedicaron a labrar la tierra, por lo que sus hijos heredaron ser gente de trabajo, que hace producir el suelo que Dios les ha dado, los principales productos que se cultiva son: la papa, la cebolla, lechuga, frutas como: tomate de árbol, tabaco, peras, manzanas, aguacates, etc.

También se dedican a la ganadería ya que es un pueblo en donde existe ganado vacuno porcino etc., se dedican a la elaboración de queso leche y mantequilla.

Las gentes del lugar se dedican a las artesanías es decir elaboran ropa y también las máscaras para la diablada pillareña que se da a inicios de enero.

1.7.1.1. Servicios de alojamiento en Pillaro y que ofertan

La capacidad del sistema hotelero del cantón Santiago de Pillaro tiene como número, 5 hoteles, los mismos que en días normales a veces sus capacidades instaladas se copan o están en sus estándares, pero en días de fiestas, especialmente en la Diablada Pillareña su

capacidad de alojamiento es copada en su totalidad y se necesitan más instalaciones para los turistas y de lugares, para presentar la cultura y tradiciones a los visitantes.

Los pocos sitios de alojamiento que existen no cuentan con un servicio de calidad, no satisfacen las necesidades que requiere el huésped, proporcionando alojamientos limitados, personal empírico, poco capacitado, con servicios deficientes o mal estructurados, los servicios se limitan al alojamiento, dejando de lado servicios complementarios que pueden mejorar la estancia del visitante.

Las personas Nacionales e Internacionales también visitan los siguientes sitios turísticos que tiene Santiago de Pillaro como son:

Tabla 5 Sitios de Alojamiento en Pillaro

NOMBRE	DIRECCIÓN	SERVICIO
Jb	Sector Chagrapamba presidente Urbina S	Servicio de Hospedaje en Pensión Servicio de Hospedaje y Arr. Local.
Hotel San Luis	Urbina y García Moreno	Comerciales
Hotel San Nicolás	Flores y R. de Guzmán	Servicio de Hospedaje en Hoteles
Hostal Novo	Rocafuerte y Sucre	Servicio de Hospedaje en Pensiones
Hotel Chelos	R. De Guzmán Y Flores	Servicios de Hospedaje
La Casa de los Abuelos	San Miguelito	Hotel Hospedero

Tabla 5: Servicios de Alojamiento de Pillaro
Fuente: Catastro de Pillaro
Elaborado: TAPIA, Dayana

1.7.2. Análisis de la Situación manejada en el Complejo Recreacional “El Olimpo”

1.7.2.1 Antecedentes

El Complejo Recreacional “El Olimpo” fue fundado por la Señora Tránsito Olimpia Rodríguez Medina en el 2001, sus socios son sus hijos la Sra. Elvia Sarabia, Licenciada Laura Sarabia, Licenciada Norma Sarabia, Reverendo Padre Mario Sarabia, Doctor Patricio Sarabia.

El Objetivo de la creación del complejo es mantener a toda la familia unida y que cada uno con su profesión sacar adelante su negocio y así cumplir el sueño de la dueña. El nombre del complejo va en Honor a la dueña.

Se realizó un proyecto familiar se incrementó una piscina, sauna, turco para la familia ya que sus vacaciones iban a pasar allá, después había escuelas de escasos recursos que solicitaban que les preste y el complejo lo acepto. A raíz de eso se dio como idea habilitar para el público con un costo de \$0,50 adultos y \$0,25 niños, más adelante hubo una demanda de clientes y se propuso como proyecto una piscina semi olímpica, una piscina para niños, canchas deportivas, salón de restaurante y un salón de recepciones en ese entonces su costo era de \$2,00 adultos y \$ 1,00 niños después se construyó un salón de eventos más pequeños y la plaza de toros y en la actualidad se cobra \$4,00 adultos y \$2,00 niños.

Cada hermano en su rama aporta al desarrollo y crecimiento del Complejo para así tener una mejora día a día y brindar un mejor servicio a los visitantes.

Al realizar un análisis de la situación del complejo se puede constatar que no cuentan con una planificación preestablecida que permita identificar las distintas actividades que se pudieran ofrecer, ya sea por el desconocimiento del encargado, o simplemente por no darle el impulso que se requiere, se pudo visualizar una infraestructura que esta subutilizada, tiene recursos llamativos, pero que al momento de ponerlo al servicio del visitante no se da el impulso requerido, no se explota en actividades diferentes, la piscina sirve para nadar, las canchas para jugar, sin tomar en cuenta los distintos espacios que pueden impulsar y aprovechar dentro del Complejo.

Es por eso que se busca impulsar la infraestructura con la que cuenta el Complejo Recreacional El Olimpo, estableciendo una planificación que permita proponer actividades recreativas en beneficio de los distintos visitantes en relación a las características identificadas en cada uno de ellos. Es primordial buscar estrategias que muestren la oferta de servicios complementarios a disposición del visitante mejorando los ingresos del establecimiento, creando fuentes de empleo y mejorando la calidad de vida, no solo de los propietarios sino también del equipo de trabajo, beneficiando al visitante terruño del cantón Pillaro y al turista potencial que busca esas nuevas experiencias.

1.7.2.2 Servicios de Recreación y Relajación en el Complejo Recreacional “El Olimpo”

“El Olimpo”, cuenta con: con 3 piscinas, sauna, turco, hidromasaje, Bar, canchas de futbol, básquet y vóley, cuenta con asaderos, plaza de toros, discoteca, un salón de eventos, y 2 cabañas. Todo esto sirve para la relajación y recreación del Turista.

Es un Centro Turístico concebido especialmente para el descanso. Aquí el turista podrá encontrar tranquilidad, relajación, diversión, actividades de esparcimiento y todo en un solo lugar rodeado de sana naturaleza y aire puro. Posee una infraestructura especialmente dotada para brindar comodidad y tranquilidad, en un ambiente con aires polinesios, para que el visitante se sienta a gusto. Al ser un sitio ideal en infraestructura es prioritario direccionar a sus propietarios a crear actividades, paquetes que les permita proporcionar al visitante espacios de distracción y relajación, salir de la rutina de la ciudad e integrarse en un lugar tranquilo, apto para compartir entre amigos, familia, direccionado a todas las edades.

1.7.2.3 Segmentación del Complejo

Es un Centro Turístico concebido especialmente para el descanso. Aquí el turista podrá encontrar tranquilidad, relajación, diversión, actividades de esparcimiento y todo en un solo lugar rodeado de sana naturaleza y aire puro. Posee una infraestructura especialmente dotada para brindar comodidad y tranquilidad, en un ambiente con aires polinesios, para que el visitante se sienta a gusto. Al ser un sitio ideal en infraestructura es prioritario direccionar a sus propietarios a crear actividades, paquetes que les permita proporcionar al visitante espacios de distracción y relajación, salir de la rutina de la ciudad e integrarse en un lugar tranquilo, apto para compartir entre amigos, familia, direccionado a todas las edades.

La afluencia de visitantes es relativamente baja, las personas que visitan el complejo son personas nacionales y del sector muy poca gente internacional conocen el Complejo Recreacional “El Olimpo” debido a que no es muy reconocido.

1.7.2.4 Tarifas que maneja el Complejo Recreacional “El Olimpo”

El costo de ingreso con derecho a usar todos los espacios recreacionales para adultos, es de \$ 4 adultos y \$ 2 los niños. No se ha establecido otro tipo de tarifas ya que no existe una oferta de servicios.

1.7.2.5 Procesos Manejados en el Complejo Recreacional “El Olimpo”

Los procesos hoteleros no son tan claros, se manejan con un cuaderno de control de visitas, en el cual se puede observar de 300 a 400 visitantes promedio al mes pese a las instalaciones con las que cuenta, limitando la cantidad de ingresos que genera la operación del establecimiento.

Se pueden identificar algunas falencias dentro del Complejo Recreacional “El Olimpo”, entre las que se pueden mencionar:

- Una de las problemáticas es el personal limitado con el que trabajan, siendo un total de 8 Colaboradores, los mismos que pertenecen al sector pero que no están preparados para recibir al visitante.
- También existe la incorrecta incorporación de actividades recreacionales y de relajación dentro del Complejo
- Existe muy poca promoción que impulse la visita al complejo lo que hace que el complejo no sea conocido para las personas que habitan fuera del lugar del cantón y de la ciudad

- Las instalaciones son subutilizadas no se tiene una visión de utilizarlas para generar mayor cantidad de recursos
- La falta de capacitación para el personal que labora en la institución
- La falta de un manejo operativo adecuado que permita contar con un mejor control

1.8 Síntesis del Capítulo:

El presente análisis muestra los puntos considerados en el desarrollo del proceso investigativo:

Figura 25 Síntesis de la Introducción

Análisis Macrométrico	Análisis de puntos Relevantes	Análisis Específico del Manejo Hotelero
• Se Hablará sobre las Generalidades y Procesos de la Animación Hotelera, Actividades Recreativas, Resort todo Incluido, Atención al Cliente, con el objetivo de prestar un mejor servicio manejar cualquier reacción que se tenga con el cliente	• Se realizara un análisis sobre el Manejo de la Animación Hotelera, Requerimientos de Clientes, y Creatividad de su gente, Desarrollo de Actividades tanto Nacionales como extranjeras con la finalidad de enriquecer a nuestro país como un Sitio Turístico representativo para los extranjeros	• Finalmente se realizará un estudio sobre la Oferta de Servicios de Recreación y Relajación en el Cantón Pillaro, análisis de los Sitios de recreación y relajación, Complejos Turísticos, Haciendas Hotele, Museos para así innovar nuevas actividades y servicios para hacer de Pillaro un Lugar Turístico para gente Nacional como Internacional

Figura 25: Síntesis de la Introducción
Fuente: TAPIA, Dayana
Elaborado: TAPIA, Dayana

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO

2.1. Antecedentes diagnósticos

Dentro del proceso de investigación se considera una metodología participativa, ya que la autora participa en forma presencial de las actividades desarrolladas dentro del Complejo Recreacional el Olimpo, para palpar la situación real del mismo, en un tipo inductivo deductivo donde se deduce el porqué de la falta de aceptación por parte de los visitantes al momento de visitar el lugar.

La información obtenida es el resultado de encuestar y conversar con algunos de los visitantes al complejo, analizar mediante la entrevista el punto de vista de sus propietarios y la visión de las autoridades del sector de los escasos visitantes que llegan diariamente a Pillaro,

UNIVERSO

Para determinar el Tamaño del universo tomamos en cuenta la proyección estimada con 2 tipos de encuestas el primer tipo de encuesta será aplicada a la gente que se ubica en el Cantón Pillaro Provincia de Tungurahua por dos semanas que se hizo un total de 92 personas encuestadas todos los días de 10 de la mañana a 3 de la tarde.

El segundo tipo de encuesta fue realizada a las personas que visitaron el Complejo Recreacional “El Olimpo” de igual forma por dos semanas de Martes a Domingo que fueron

los días de apertura, se dio un total de 161 encuesta desde las 8:00 de la mañana hasta las 6:00 de la tarde.

La razón por la cual se encuestó a más personas dentro del Complejo fue porque ahí tenía mayor facilidad que la gente me ayude siendo encuestada ya que a las personas de afuera muchas rechazaban la encuesta y se molestaban

MUESTRA;

La Muestra es un subconjunto finalmente representativo de la población hay diferentes tipos de muestra, pero en este proyecto se manejará la muestra Aleatoria que es cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido es por eso se realizó 2 tipos de encuesta a la gente del Cantón y a la gente del Complejo con un horario establecido para tener un orden en cada tipo de encuesta y así realizar el muestreo de este proyecto.

2.2. Variables diagnósticas

Tabla 6 Variables Diagnosticas

PROBLEMA	OBJETIVO	IDEA A DEFENDER	VARIABLES A INVESTIGAR E INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACION	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN
PROBLEMA GENERAL Inadecuado manejo de los Servicios de Recreación y Relajación en el Complejo Recreacional “El Olimpo” en el Cantón Pillaro Provincia de Tungurahua	OBJETIVO GENERAL Contribuir al desarrollo operativo en el Complejo Recreacional “El Olimpo”, evaluando los procesos actuales y proponiendo mejoras en las actividades de Recreación y Relajación direccionados a los distintos grupos, contribuyendo al desarrollo del establecimiento, con el aprovechamiento de los recursos existentes.	Desarrollo operativo en el Complejo	Mejora de procesos, aprovechamiento de recursos	Explorativa, Descriptiva, Experimental, Cuantitativa, Cualitativa	Científico, Deductivo, Analítico,	Entrevista, Encuesta
Causa 1 Personal empírico o poco capacitado para la atención al visitante que llega al complejo.	Objetivo 1 Investigar los procesos manejados en actividades de animación y recreación aplicado en los sitios de alojamiento	Procesos de Recreación y Relajación	Programas para las actividades recreacionales y de relajación	La más apropiada Descriptiva. _ Se realizará un análisis en cual se identificará los problemas del Complejo Recreacional “El Olimpo”, para luego ir describiéndolos y buscando las respectivas soluciones.	Los más apropiados Científico: Se visitará en Cantón Pillaro para realizar una investigación observando cada Sitio de Recreación y Relajación.	La más apropiada Encuesta: Se realizará dos tipos de entrevistas, la primera para las personas de afuera del complejo para saber lo que ellos buscan al momento de su distracción. Y el otro tipo de encuesta es para la gente que visita el complejo para ver el

						trato, la satisfacción y que les gustaría implementar adicional.
Causa2 Incorrecto manejo de los procesos hoteleros en el área recreativa y de relajación.	Objetivo 2 Analizar los procesos manejados en el complejo recreacional “El Olimpo”	Manejo de procesos	Estandarización de procesos	La más apropiada Experimental Comparativa. _ Donde se podrá identificar lo que hacen otros establecimientos y como se realizar dentro del Complejo.	Los más apropiados Deductivo: El estudio de Investigación se realizará considerando el método deductivo ya que se partirá del análisis general es decir Tungurahua para luego analizar el Cantón Pillaro.	La más apropiada Entrevista: Se realizará dos tipos de entrevista la primera se dirige al alcalde de Pillaro Dr. Patricio Sarabia para que nos hable acerca de la situación de Pillaro en el ámbito turístico. Y la otra a la señora María Belén Campaña dueña del complejo para saber la afluencia de clientes y que es lo que le gustaría mejorar en el mismo.
Causa n Incorrecta incorporación de actividades recreacionales y de relajación dentro del complejo	Objetivo 3 Proponer nuevas actividades que mejoren la estancia de los visitantes del Complejo El Olimpo	Planificación, organización y ejecución de actividades Recreativas y de relajación	Identificación de los distintos targets para la aplicación de la programación turística	La más apropiada Cuantitativa Cualitativa. _ El identificar con lo que cuenta para poder proponer los cambios respectivos que permitan el desarrollo de las distintas actividades dentro del complejo	Los más apropiados Analítico: Se analiza cada una de las partes para conocer el todo de lo que el turista busca al visitar El Complejo Recreacional “El Olimpo”	La más apropiada

Tabla 6: Variables Diagnosticas

Fuente: TAPIA Dayana

Elaborado: TAPIA Dayana

TIPO DE INVESTIGACION:

El estudio de investigación se realizará en 1 complejo que se dedican al objeto de estudio tales como:

Métodos de investigación

Dentro de los métodos utilizados en el proceso de investigación están:

- **Científico:** Se visitará en Cantón Pillaro para realizar una investigación observando cada Sitio de Recreación y Relajación.
- **Deductivo:** El estudio de Investigación se realizará considerando el método deductivo ya que se partirá del análisis general es decir Tungurahua para luego analizar el Cantón Pillaro.
- **Analítico:** Se analiza cada una de las partes para conocer el todo de lo que el turista busca al visitar El Complejo Recreacional “El Olimpo”

2.3. Indicadores

Técnicas de investigación

Encuesta: Se realizará dos tipos de entrevistas, la primera para las personas de afuera del complejo para saber lo que ellos buscan al momento de su distracción.

Y el otro tipo de encuesta es para la gente que visita el complejo para ver el trato, la satisfacción y que les gustaría implementar adicional.

Entrevista: Se realizará dos tipos de entrevista la primera se dirige al alcalde de Pillaro Dr. Patricio Sarabia para que nos hable acerca de la situación de Pillaro en el ámbito turístico. Y la otra a la señora María Belén Campaña dueña del complejo para saber la afluencia de clientes y que es lo que le gustaría mejorar en el mismo. Se puede identificar el instrumento para el desarrollo de la investigación

2.4. Presentación gráfica de resultados

Luego de la aplicación de las encuestas se pudo identificar los siguientes resultados:

TABULACIONES A LA GENTE DE PILLARO

1 ¿Qué le motiva a visitar Pillaro?

Tabla 7 Motivos para Visitar Pillaro

Motivos para Visitar Pillaro	
Opciones	Respuestas
Las fiestas	31
Visitar a la familia	32
Los atractivos	19
Otros	10
Total	92

Tabla 7 Tabulaciones de la encuesta para personas de Pillaro

Fuente: Personas encuestadas de Pillaro

Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 26 Tabulación de los Motivos para visitar Pillaro

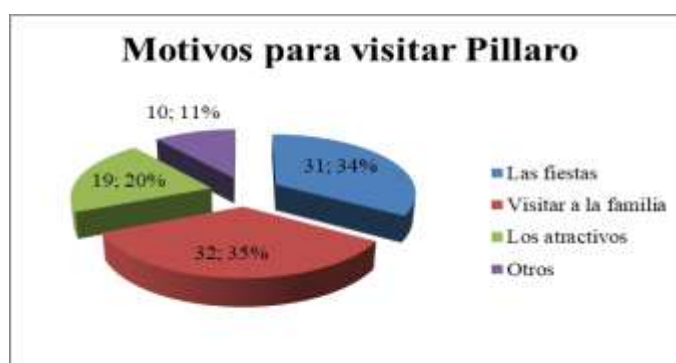


Figura 26: Tabulaciones de la encuesta para personas de Pillaro

Fuente: Personas encuestadas de Pillaro

Elaborado: TAPIA, Dayana

Interpretación:

De las encuestas realizadas a 92 personas que llegan Pillaro, se puede identificar que la mayoría de ellas van porque Visitan a sus Familias constituyendo el 35% y en fechas especiales Por las Fiestas que equivale al 34%, dentro de Otras motivaciones de viaje están la gastronomía, por trabajo o estudio con el 11%, solo 19 personas correspondiente al 20% se desplazan por Los Atractivos con los que cuenta el cantón

2 ¿Piensa usted que Pillaro es un Cantón Turístico?

Tabla 8 Pillaro Cantón Turístico

Pillaro es un cantón Turístico	
Opciones	Respuestas
Mucho	21
Poco	26
Nada	36
Casi Nada	9
Total	92

Tabla 8: Servicios de Alojamiento de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 27 Tabulaciones de Comprobación si Pillaro es un Cantón Turístico

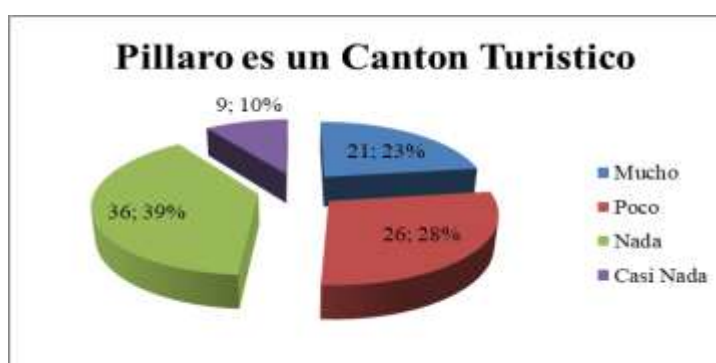


Figura 27: Tabulaciones de la encuesta para personas de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

De los resultados obtenidos, llegamos a la conclusión que el 26%, 9% y el 36% opinan que el Cantón Pillaro es Poco, Casi Nada o Nada turístico, en cambio solo 21 personas piensan que es Muy Turístico debido a que conocen el Cantón por distintos sitios turísticos. Sin embargo, nos muestra que aún falta que identifiquen a Pillaro para que así se incremente la cantidad de visitantes.

3 ¿Usted cree que en Pillaro existen suficientes lugares de recreación y relajación?

Tabla 9 Lugares de Relajación en Pillaro

Suficientes lugares de Recreación y Relajación en Pillaro	
Opciones	Respuestas
Si	32
No	60
Total	92

Tabla 9: Servicios de Alojamiento de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 28 Tabulaciones de Lugares de Relajación Y Recreación en Pillaro

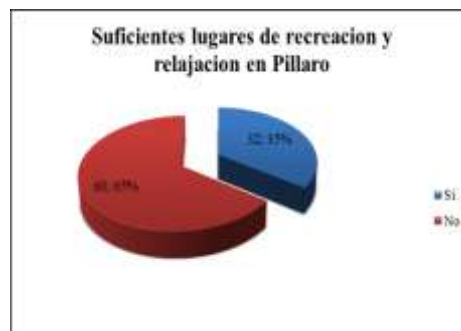


Figura 28: Tabulaciones de la encuesta para personas de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

De 92 personas encuestadas en el Cantón Pillaro 60 personas que da igual al 60% piensan que en Pillaro No existen lugares de Relajación y Recreación, pero 32 personas que representa al 32% opinan que Si hay lugares de este tipo. Lo que nos muestra que aún no están bien identificados estos lugares para los turistas la oferta aun es limitada.

4 ¿Qué actividades le gustaría realizar cuando usted vacaciona o visita Pillaro?

Tabla 10 Actividades que realizan al Visitar Pillaro

Actividades que se realice al Visitar Pillaro	
Opciones	Respuestas
Tours por los alrededores	23
Juegos tipo Gyncanas	28
Actividades Deportivas	46
Deportes de Aventuras	6
Bailo terapia	19
Terapias Relajantes	16
Otros	0
Total	138

Tabla 10: Servicios de Alojamiento de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 29 Tabulaciones que se realizan al visitar Pillaro



Figura 29: Tabulaciones de la encuesta para personas de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

De 92 personas encuestadas en esta pregunta hubieron 138 resultados ya que existía una variedad de opciones en donde la gente escogía en la misma pregunta 2 respuestas y se puede observar que 46 personas es decir el 46% le gustaría que se realicen Actividades Deportivas, 28 personas que se refiere al 28% prefirió más Juegos tipo Gyncanas, 23 personas es decir el 23% optaron más por Tours a los Alrededores, a 19 personas que es el 19% les atrae más la Bailoterapia, 16 personas o el 16% les gustaría realizar Actividades de Relajación, y por ultimo 6 personas es decir el 6% prefieren Deportes de Aventura como canopy, rapel y puéting.

5 ¿Cuándo usted viaja o visita un lugar de Recreación o Relajación lo hace?

Tabla 11 Con Quien Visitan Pillaro

Con quien Sale a Vacacionar	
Opciones	Respuestas
Solo/a	16
Con su Familia	49
Con sus Amigos	27
Total	92

Tabla 11: Servicios de Alojamiento de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 30 Tabulaciones de las personas con las que vacacionan en Pillaro



Figura 30: Tabulaciones de la encuesta para personas de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

De 96 personas que salen a vacacionar 49 personas es decir el 49% prefieren salir a sus vacaciones Con su Familia, 27 encuestados o el 27% les gusta vacacionar Con Amigos y tan solo 16 personas que es igual a 16% es de su agrado viajar Solo.

6 ¿Para Viajar con su familia ¿Qué busca en el lugar del destino?

Tabla 12 Lo que se busca en el Lugar de Destino

Que es lo que busca cuando Viaja	
Opciones	Respuestas
Cercanía	7
Precio	30
Ambiente Agradable Confort y Familiar	22
Oferta de servicios	23
Higiene del Lugar	7
Servicio Brindado	3
Total	92

Tabla 12: Servicios de Alojamiento de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 31 Lo que se busca cuando una persona Viaja



Figura 31: Tabulaciones de la encuesta para personas de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

De las 92 personas encuestadas 30 personas o para el 30% es muy importante el Precio que deban pagar en su viaje a lo que el 22% o 22 personas encuestadas lo que toman en cuenta es el Ambiente Agradable y Confort Familiar, 23 personas o el 23% que realizaron la encuesta les interesa mucho La Oferta de Servicio, La Higiene y la Cercanía es muy indispensable para el 7% que es igual a 7 personas encuestadas y finalmente 3 personas encuestadas es igual al 3% les beneficia los Servicios que les pueden brindar.

7 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un paquete que le permita participar en actividades de Recreación y Relajación cuando viaje?

Tabla 13 Presupuesto por un Paquete de Animación

Presupuesto por un paquete de Animación Hotelera	
Opciones	Respuestas
\$10,00- \$20,00	33
\$20,00- \$30,00	16
\$30,00- \$40,00	25
Más de \$40,00	18
Total	92

Tabla 13: Servicios de Alojamiento de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 32 Tabulaciones del presupuesto de un paquete de Animación Hotelera



Figura 32: Tabulaciones de la encuesta para personas de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

La animación Hotelera es muy importante en los establecimientos de Recreación y relajación es por eso que se debe pagar un costo adicional, de 92 personas encuestadas el 39% que es igual a 39 personas estarían dispuestas a pagar de \$10,00 - \$20,00, un 25% o 25 personas encuestadas están dispuestas a pagar de \$30,00- \$40,00, 18 personas que es 18% pagarían más de \$40,00 y finalmente un 16% que equivale a 16 personas podrían pagar de \$20,00 a \$30,00

8 ¿Conoce usted el Complejo Recreacional “El Olimpo”

Tabla 14 Conocimiento del Complejo Recreacional "El Olimpo"

Conocimiento del Complejo “El Olimpo”	
Opciones	Respuestas
Si	70
No	22
Total	92

Tabla 14: Servicios de Alojamiento de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 33 Tabulación del Conocimiento del Complejo Recreacional "El Olimpo"

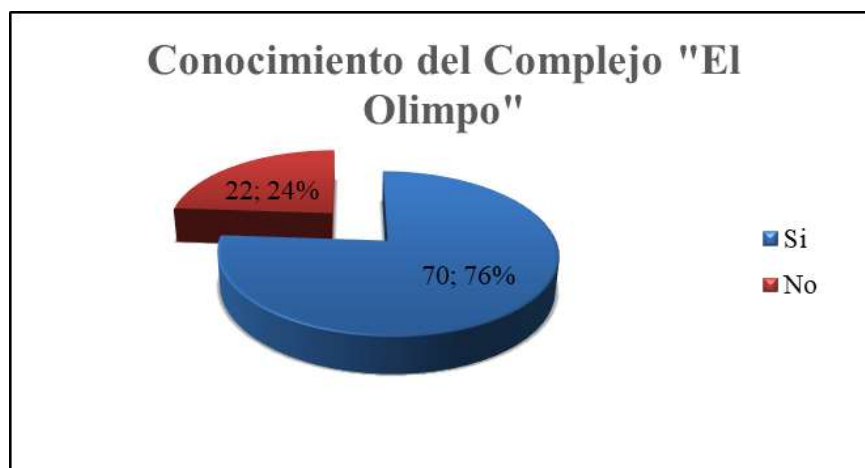


Figura 33: Tabulaciones de la encuesta para personas de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

De 99 personas encuestadas el 70% o 70 personas Si conocen el Complejo Recreacional “El Olimpo” y tan solo 22 personas que es igual al 22% No lo conocen

9 ¿Por qué medios conoce usted el Complejo Recreacional “El Olimpo”

Tabla 15 Publicidad en el Complejo Recreacional "El Olimpo"

Publicidad del Complejo "El Olimpo"	
Opciones	Respuestas
Por Amigos y familiares	20
Por Redes Sociales	15
Por Pagina del Complejo	15
Por Publicidad Impresa	20
No he visto ninguna Publicidad	22
Total	92

Tabla 15: Servicios de Alojamiento de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 34 Tabulaciones de la Publicidad del Complejo Recreacional "El Olimpo"



Figura 34: Tabulaciones de la encuesta para personas de Pillaro
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

Fueron 92 personas encuestadas para verificar la publicidad del Complejo Recreacional “El Olimpo” las cuales 40 personas o el 40% lo conocen Por medio de Amigos, Familiares y Por Publicidad Impresa, el complejo es muy conocido por medio de páginas de internet con un 30% que es igual a 15 personas por su Página Oficial y el otras 15 Por medio de Redes Sociales tan solo 22 personas que se refiere al 22% No han visto Ningún tipo de Publicidad.

TABULACIONES A LA GENTE QUE VISITA EL COMPLEJO

1 ¿Qué le motiva a visitar Pillaro?

Tabla 16: Motivos para Visitar Pillaro (Gente dentro del Complejo)

Motivos para Visitar Pillaro	
Opciones	Respuestas
Las fiestas	50
Visitar a la familia	61
Los atractivos	40
Otros	10
Total	161

Tabla 16 Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 35: Tabulaciones de los Motivos para visitar Pillaro (Gente dentro del Complejo)



Figura 35: Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

De las encuestas realizadas a 161 personas que llegan Pillaro, se puede identificar que la mayoría de ellas van porque Visitan a sus Familias constituyendo el 38% y en fechas especiales por Las Fiestas que equivale al 31%, dentro de Otras motivaciones de viaje están la gastronomía, por trabajo o estudio con el 6%, y 40 personas correspondiente al 25% se desplazan por Los Atractivos con los que cuenta el Cantón.

2 ¿Qué tipo de ambiente considera usted que tiene el Complejo?

Tabla 17 Tipo de Ambiente que tiene El Complejo Recreacional "El Olimpo"

Tipo de ambiente que tiene el Complejo	
Opciones	Respuestas
Familiar	47
Recreacional	75
Acogedor	35
Otros	4
Total	161

Tabla 17 Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 36 Tabulaciones del Tipo de Ambiente que tiene El Complejo

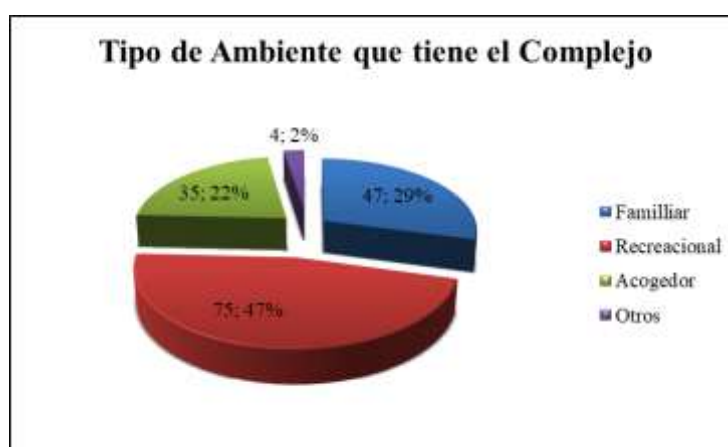


Figura 36: Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

De 161 encuestados dentro del Complejo Recreacional El Olimpo 75 personas o el 75% nos comentan que el ambiente es Recreacional, también 47 personas que equivale al 47% opinan que es Familiar, el 35% opina que es Acogedor sin dejar de lado las 4 personas o el 4% piensan que tiene Otros ambientes como vivo y dinámico.

3 ¿Qué toma en cuenta usted para visitar un establecimiento de Recreación?

Tabla 18 que buscan las personas cuando Viajan

Que es lo que busca cuando Viaja	
Opciones	Respuestas
El Ambiente	36
Las Actividades que ofertan	71
El Precio	29
El Servicio	20
La Higiene	5
Total	161

Tabla 18 Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 37 Tabulación de que es lo que busca la gente cuando Viaja



Figura 37: Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

Fueron 161 personas encuestadas para ver qué es lo que buscan al momento de viajar y el 74% que representa a 74 personas optan por Las Actividades que Oferta el lugar el 36% o 36 personas se fijan en cómo es El Ambiente, para el 29% que da lo mismo a 29 personas es importante el precio, El Servicio es importante para el 20% y tan solo el 5% que representa a 5 personas se fijan en La Higiene.

4 ¿Con que Frecuencia Visita el Complejo?

Tabla 19 Frecuencia con la que visita la gente el Complejo

Frecuencia con la que visita el Complejo	
Opciones	Respuestas
Cada 8 días	20
Cada 15 días	24
Cada 30 días	58
Cada Mes	59
Total	161

Tabla 19 Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 38 Tabulación de la Frecuencia de las personas que visitan el Complejo

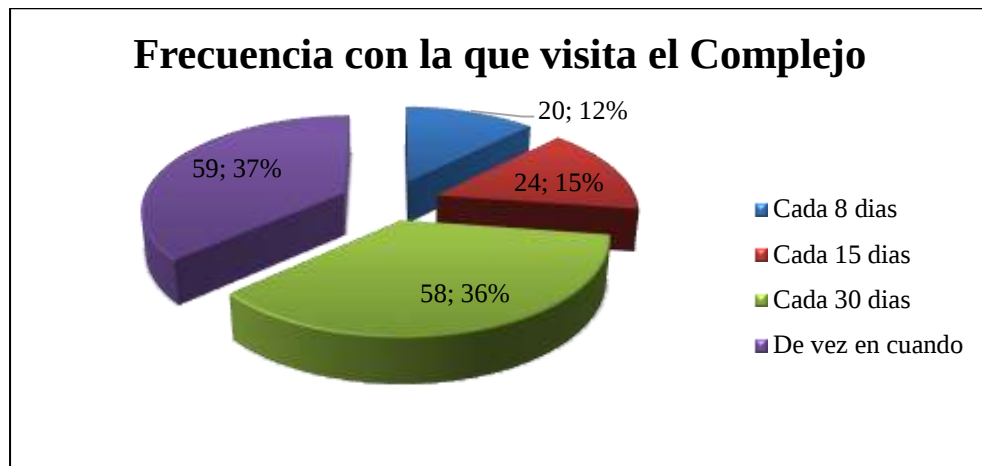


Figura 38: Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

Fueron 161 personas encuestadas para saber con qué frecuencia visitan el complejo sus resultados son en total a 117 personas visitan el Complejo Cada mes con un equivalente a 58% o 58 personas y De vez en cuando un 59% es decir 59 personas, también existe un 24% que da igual a 24 personas que visitan Cada 15 días solo el 20% que equivale a 20 personas visitan frecuentemente Cada 8 días el complejo.

5 ¿El trato que recibe en el Complejo es?

Tabla 20 Trato de los Visitantes en el Complejo

Trato a los Visitantes en el Complejo	
Opciones	Respuestas
Muy Satisfactorio	73
Bueno	60
Regular	20
Malo	8
Total	161

Tabla 20 Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 39 Tabulación del Trato a los Visitantes en El Complejo



Figura 39: Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

Es importante brindar un buen trato en todo lugar de Sitios turísticos es por eso que las encuestas se realizó a 161 personas sobre el trato en el Complejo Recreacional el Olimpo y sus resultados fueron: El 73% o 73 personas encuestados nos comentaron que el trato fue Muy Satisfactorio, el 60% o 60 personas nos comentaron que el trato es Bueno 20 personas que representa al 20% nos informaron que el trato es Regular y tan solo 8 personas con el 8% dicen que el trato es Malo.

6 Cuando usted planifica una salida para alejarse de la rutina ¿Que busca para que sea un lugar ideal?

Tabla 21 Lo que busca la gente para que su viaje sea Ideal

Lo que se busca para que su Viaje sea Ideal	
Opciones	Respuestas
Naturaleza	25
Deportes de Aventura	45
Actividades Culturales	25
Actividades de Relajación	62
Otros	4
Total	161

Tabla 21 Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 40 Tabulación de lo que la gente busca para que su Viaje sea Ideal

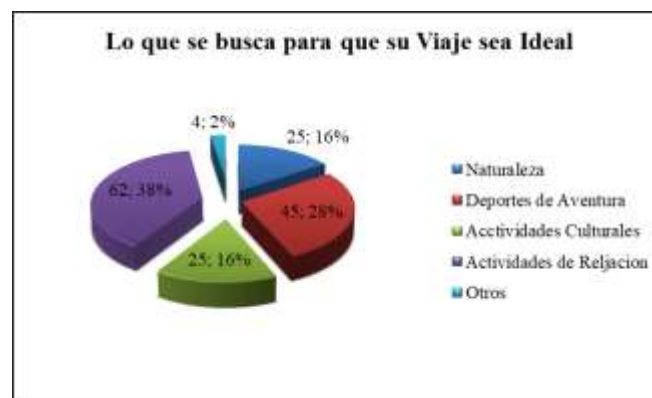


Figura 40: Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

161 personas encuestadas para saber qué es lo que ellos necesitan para que su viaje sea ideal el 62% o 62 personas nos informaron que es necesario Actividades de Relajación, el 45% es decir 45 personas prefieren Deportes de Aventura, el 50% se divide en 2 opciones 25 personas les gustaría Actividades Culturales y las otras 25 les gusta la naturaleza y tan solo el 4% es decir 4 personas prefieren Otro tipo de Actividades como son conocer lugares y algo para desestresarse

7 ¿Está de acuerdo en Implementar al Complejo nuevos servicios de Recreación y Relajación que mejore su visita?

Aprobación de Áreas de Recreación y Relajación en el Complejo	
Opciones	Respuestas
Si	130
No	31
Total	161

Tabla 22 Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 41 Tabulación de Aprobación de Recreación y Relajación en el Complejo



Figura 41: Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

De 161 personas encuestadas para saber si está de acuerdo en implementar Actividades de Recreación y relajación en el Complejo el 130% que se refiere a 130 personas dijeron que si les gustaría esta implementación a lo que el 31% o 31 personas no estuvieron de acuerdo.

8 ¿Qué actividades le gustaría que se impulsen dentro del Complejo?

Tabla 22 Actividades de Implementación en el Complejo

Actividades de Implementación en El Complejo	
Opciones	Respuestas
Tours por los alrededores de Pillaro	65
Juegos Tipo Gyncanas	25
Actividades Deportivas	65
Deportes de Aventura	45
Bailoterapia	55
Terapias Relajantes	86
Otros	16
Total	357

Tabla 22 Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Figura 42 Tabulación de Actividades de Implementación en el Complejo

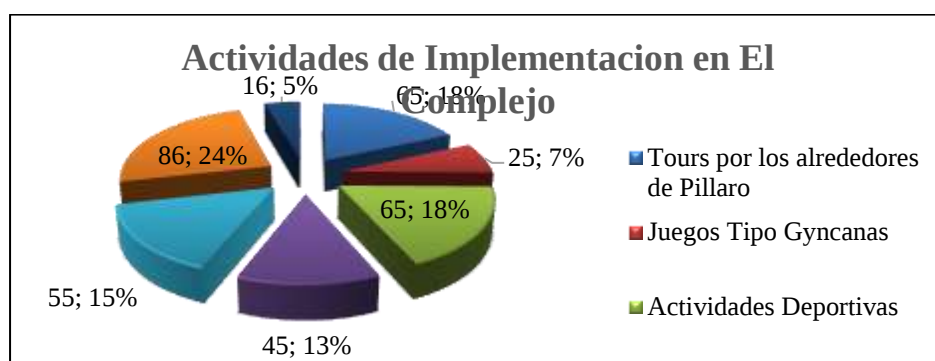


Figura 42: Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: TAPIA Dayana

Interpretación:

De 161 personas encuestadas en esta pregunta hubieron 357 resultados ya que existía una variedad de opciones en donde la gente escogía en la misma pregunta 2 respuestas y se puede observar que el 86% es decir 86 personas les gustaría que se realice Terapias Relajantes, 130 personas está dividido en los mismo porcentajes con distintas respuestas es decir el 65% le gustaría que se realicen Actividades Deportivas, y el otro 65% Tours por la ciudad, el 55% que se refiere a 55 personas prefieren practicar Bailoterapia, así mismo 45 personas o el 45% les agrada Deportes de Aventura, el 25% elige los Juegos Tipo Gyncanas y finalmente 16% que se refiere a 16 personas les gustaría que se implementen Otras actividades como son aprender gastronomía de Pillaro

9 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un paquete que le permita participar de Actividades de Recreación y Relajación cuando visite “El Complejo”?

Tabla 23 Costo dispuesto a pagar por Actividades Implementadas en el Complejo

Costo dispuesto a Pagar en Actividades Implementadas en el Complejo	
Opciones	Respuestas
De \$ 10,00 - \$ 20,00	44
De \$ 20,00 - \$ 30,00	39
De \$ 30,00 - \$ 40,00	60
Más de \$ 40,00	18
Total	161

Tabla 23 Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: Dayana Tapia

Figura 43 Tabulaciones por Costo Dispuesto a pagar por Actividades Implementadas en el Complejo



Figura 43: Tabulaciones de la encuesta para personas que visitan El Complejo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro
Elaborado: Dayana Tapia

Interpretación:

Existieron 161 personas encuestadas las cuales se supo cuánto estarían dispuestas a pagar las personas por Actividades de Relajación y Recreación y se observa que 60 personas o el 60% estarían dispuestas a pagar de \$30,00 a \$40,00, el 44% que es igual a 44 personas pagarían sin problema de \$10,00 a \$20,00 también 39 personas que quiere decir 39% pagarían de \$20,00 a \$30,00, y finalmente 18 personas o el 18% estarían dispuestos a pagar más de \$40,00.

2.5. Análisis e interpretación de resultados

En la interpretación de Resultados de la primera encuesta realizada a la gente del Cantón Pillaro comentan que Visitan Pillaro específicamente por la familia y las fiestas, es decir Pillaro no es un Cantón Turístico por lo tanto no existen tantos lugares de Recreación y Relajación para esto se tendría que trabajar en el Cantón especialmente en los Sitios Turísticos y poner en Práctica la Animación Hotelera, las personas de Pillaro para visitar un lugar de Recreación y Relajación lo hacen con familia, amigos y muy poco solos, toman en cuenta primeramente el costo y la oferta de servicios, estarían dispuestas a pagar entre \$10,00 a \$20,00 siempre y cuando sea un lugar acogedor y tomaron como ejemplo el Complejo Recreacional El Olimpo que es uno de los Complejos más conocidos por las personas que habitan el Cantón. Además se realizó otro Tipo de Encuestas a las personas que visitan el Complejo sobre el tipo de Ambiente que maneja y es Recreacional, Familiar y Acogedor debido al trato que reciben es Muy Satisfactorio, ya que ellos para satisfacer sus necesidades toman en cuenta las Actividades que Ofertan, El Ambiente y El Precio, conversando con las personas se llega a la conclusión que no les importaría pagar un precio razonable es decir de \$20,00 a \$30,00 siempre y cuando se implementen nuevas Áreas y Procesos de Recreación y Relajación en el Complejo como por ejemplo Terapias Relajantes y Actividades Deportivas ya que disfrutan mucho de las Actividades de Relajación y Deportes de Aventura para de esa manera disfrutar de la Naturaleza.

2.6. Síntesis del capítulo

Figura 44 Síntesis del Capítulo

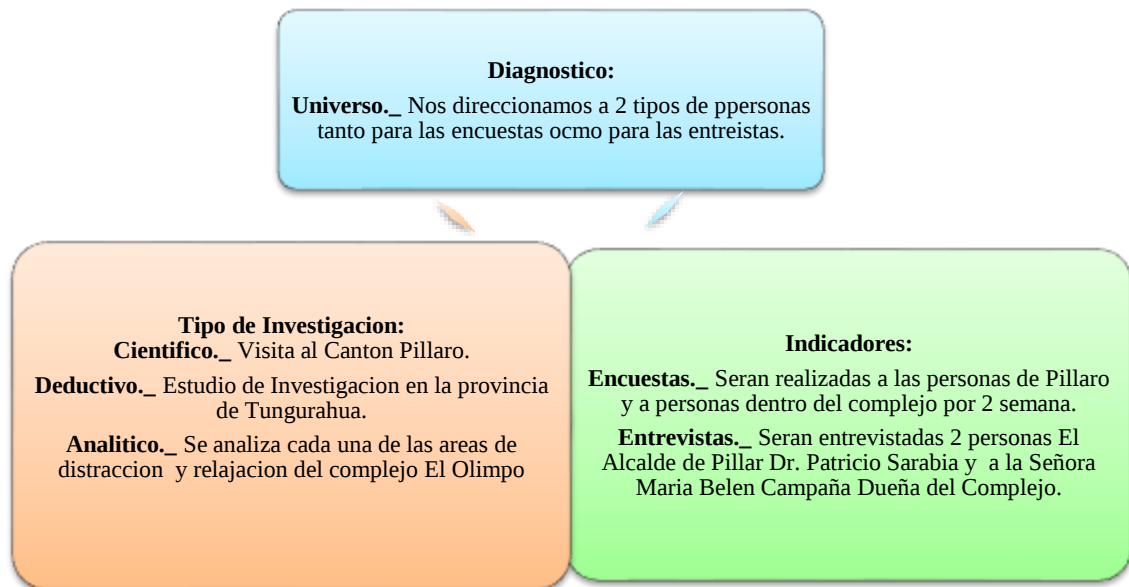


Figura 44: Resumen del Capítulo
Fuente: TAPIA Dayana
Elaborado: TAPIA Dayana

CAPITULO III: PROPUESTA

3.1. Título de la propuesta – Descripción

Implementación del área de Animación, en el Complejo Recreacional El Olimpo en el Cantón Pillaro

3.2. Macro y micro localización

El Complejo Recreacional “El Olimpo” se encuentra ubicado en la Provincia de Tungurahua en el Cantón Pillaro en las Calles Av. Abel Vásconez 023 y Av. Rumiñahui, a unos 45 minutos aproximadamente de la ciudad de Ambato.

Figura 45 Macro Localización



Figura 45: Macro localización
Fuente: TAPIA, Dayana
Elaborado TAPIA, Dayana

Figura 46 Micro Localización



Figura 46: Micro Localización
Fuente: TAPIA, Dayana
Elaborado: TAPIA, Dayana

Figura 47 Infografía



Figura 47: Infografía
Fuente: TAPIA, Dayana
Elaborado: TAPIA, Dayana

3.3. Esquema de la propuesta (viabilidad, impacto, recursos)

Lo que se pretende crear son servicios de Recreación y Relajación para las personas que visitan el Complejo Recreacional “el Olimpo” y así dar un servicio de calidad y de innovación esto tendrá un gran impacto ya que los turistas podrán divertirse debido a que el complejo es muy grande y extenso de una forma organizada, tomando en cuenta los recursos con los que cuenta no solo el complejo sino también Pillaro.

Tabla 24 Viabilidad, Impacto y Recursos

Material	Unidad	Cantidad
Equipo	- Celular	1
	- Computador	1
	- Impresora	1
	- Cargador	1
Suministros	- Resma de papel	1
	- Esfero	4
	- Tinta	2

Tabla 24 Materiales que se utilizo
Fuente: Personas encuestadas de Pillaro y del Complejo
Elaborado: TAPIA, Dayana

Talento Humano.

Dentro del proceso se involucran las siguientes personas:

- Estudiante Dayana Carolina Tapia Maldonado
- Directora del trabajo de grado Ing. Daissy Chaquinga
- Entrevistados María Belén Campaña Sarabia y Dr. Patricio Sarabia
- Encuestados Gente de la comunidad y personas que visitan Pillaro

3.4. Presupuesto

Tabla 25 Presupuesto

MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO	
			UNITARIO	TOTAL
Equipos	Cámara fotográfica	1	300.00	300.00
Suministros	Resma de papel	1	3.50	3.50
	Tinta Impresora	de 4	140.00	140.00
Asesoría	de	20	165.00	165.00
Grado				
Pasajes			100.00	100.00
Hospedaje			80.00	80.00
Alimentación			50.00	50.00
TOTAL				838.50

Tabla 25 Presupuesto
Fuente: TAPIA, Dayana
Elaborado: TAPIA, Dayana

3.5. Desarrollo de la propuesta

Tema:

Implementación del área de Animación, en el Complejo Recreacional El Olimpo en el Cantón Pillaro

PROCESO DE ORGANIZACIÓN

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Misión:

- Somos el Complejo Recreacional “El Olimpo” que brinda esa experiencia, mediante un servicio integral de calidad, salud, recreación, relajación y belleza; en todas las áreas y teniendo a la disposición un personal altamente calificado.

Visión:

- Convertirnos al 2020 en el Complejo Recreacional “El Olimpo” como líder en el Cantón Pillaro, dirigido a la prestación de servicios de calidad impulsando actividades de Recreación y Relajación para todo público.

Objetivos:

- Brindar todos los servicios establecidos en el Complejo Recreacional “El Olimpo”
- Contar con personas profesionales capacitadas que brinden servicio de calidad en el lugar y mayor tecnología en los servicios.
- Estructurar una programación estable en el Complejo Recreacional “El Olimpo”

Valores:

Figura 48 Valores de la Propuesta



Figura 48: Valores de la Propuesta

Fuente: TAPIA, Dayana

Elaborado: TAPIA, Dayana

Políticas del Área de Animación

Dentro de las políticas del Área de Animación del complejo Recreacional El Olimpo están:

- Satisfacer las necesidades de los visitantes que buscan experiencias en su visita
- Mantener equidad en sus actividades, impulsando la interculturalidad
- Garantizar la integridad de las actividades a desarrollarse, siempre en los ámbitos de respeto y consideración
- Contar con personal idóneo con conocimiento y experiencia para que sean considerados como animadores de las distintas actividades a desarrollarse dentro del complejo
- Desempeñarse con objetivos de mejora permanente y ajustados a las buenas prácticas profesionales
- Tener una visión institucional caracterizada por impulsar la eficiencia, la eficacia, la equidad, la innovación dentro de las distintas actividades planificadas

- Actuar en forma ética, responsable
- Brindar al visitante un ambiente seguro, tranquilo

Que se debe Hacer y No Hacer antes Situaciones Difíciles:

- **Situaciones de Agresión**

¿Qué hacer?

- Ser acogedor/a y comprensivo/a.
- Explicar al grupo que la situación planteada por la persona es extremadamente difícil, por lo que invita a la persona a conversar después de la sesión, para buscar ayuda.
- Conversar con la persona luego de la actividad y preguntar si quiere recibir ayuda.

¿Qué no hacer?

- Interpretar la situación y conversarla con el grupo.
- Guardarse la información.
- Intentar dar soluciones, sin consultar con profesionales.

- **Nadie quiere Hablar en el Grupo**

¿Qué hacer?

- Mantener la calma y esperar que el grupo se exprese.
- Explicar al grupo que en la medida que todos participen, esto resultará mejor, por lo tanto el funcionamiento de la actividad depende especialmente de la participación de todos.

¿Qué no hacer?

- Hablar constantemente para “rellenar” el silencio.
- Enojarse y no hablarle al grupo.

- Presionar a que los participantes hablen.

- **Discusión entre los Visitantes**

¿Qué hacer?

- Explicar que es bueno que las personas opinen, y que existan puntos de vista distintos.
- Dar la palabra y preguntarles a todos qué opinan.
- Exigir respeto por el punto de vista del otro, recalcando que si bien es necesaria la discusión, en este espacio se deben respetar las diferencias.

¿Qué no hacer?

- Tomar partido por alguna de las posiciones.
- Mantener la discusión como un asunto que queda entre dos personas.
- Hablar de las posiciones como verdades y no modos distintos de vivir la realidad.

- **Pelea Física entre los Visitantes**

¿Qué hacer?

- Mantener la calma y pedirle al grupo que le ayuden a separarlos.
- Luego, hablar con los involucrados y pedirles que reflexionen sobre lo que ha sucedido.
- En caso de que no se pueda controlar la situación, suspender la actividad y explicar al grupo que de ese modo no se puede trabajar.

¿Qué no hacer?

- Guardarse la información y no comunicarse con la agencia o jefe inmediato respectivo.
- Seguir con la actividad como si nada estuviese ocurriendo.
- Expulsar a los visitantes que se agredieron, de la actividad.

Estructura Organización del Área de Animación

Figura 49 Organigrama del Área de Animación

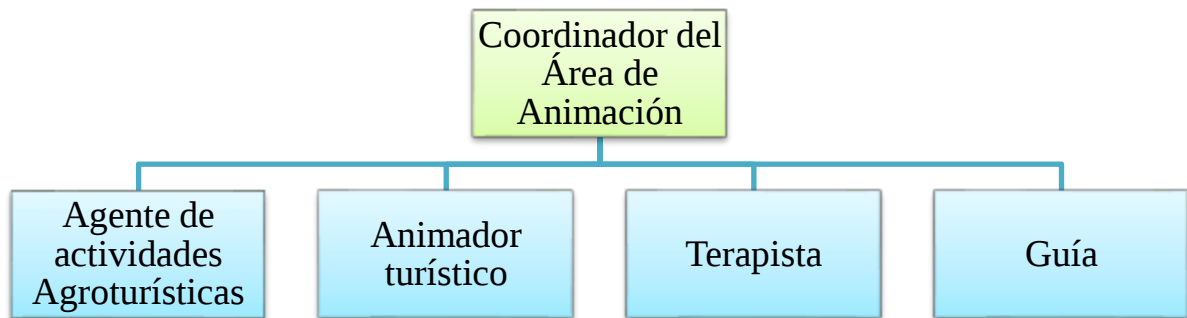


Figura 49: Estructura Organizacional del Área de Animación en el Complejo Recreacional “El Olimpo”
Fuente: TAPIA, Dayana
Elaborado: TAPIA, Dayana

JOB DESCRIPTION

Dentro del área de animación cada uno de los puestos, contará con un perfil establecido, que le permita desarrollarse

I. Identificación del puesto		
Nombre del Puesto Coordinador del Área de Animación		
Rol del Puesto Coordinador	Área Administrativa /Coordinación	Código del Puesto COR001
Subordinación Administrador	Subordinados • Agente de actividades Agro turísticas • Animador turístico • Terapeuta • Guía Local	
II. Misión del puesto		
Planificar, Organizar, Coordinar y ejecutar las actividades desarrolladas en el área de Animación, optimizando recursos y buscando la satisfacción total del cliente		
III. Descripción de funciones		
a) Dirige el área de animación. b) Se encarga del buen manejo y conducción de las actividades y eventos para su funcionamiento. c) Coordina las actividades a desarrollarse en las 4 áreas, de influencia de la animación en el Complejo d) Organiza a su equipo en el desarrollo de las diferentes actividades a desarrollar e) Elabora el programa de animación para el complejo tomando en cuenta los distintos grupos focales f) Gestiona Recursos		
IV. Perfil del puesto		
INSTRUCCIÓN FORMAL Superior	ÁREA DE ESTUDIO Administración Hotelera Especializado en	

	Animación Hotelera o por lo menos cursando la carrera en los últimos niveles.
EXPERIENCIA LABORAL	
3 años	
V. Competencias del puesto	
CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS	
Administrativos	Planificación de programas de animación Manejo de documentación y controles
Laborales	Manejo de procesos de capacitación
Humanas	Selección de su equipo de trabajo Trabajo en equipo Solución de conflictos Liderazgo Atención al cliente

I. Identificación del puesto		
Nombre del Puesto Agente de Actividades Agro turístico		
Rol del Puesto Especialista	Área Agroturismo	Código del Puesto AGR002
Subordinación Coordinador del Área de Animación		Subordinados N/A
II. Misión del puesto		
Coordinar las actividades relacionadas al agroturismo en beneficio de los clientes y visitantes del Complejo		
III. Descripción de funciones		
a) Crear planes y estrategias que contribuyan al desarrollo la actividad agro turísticas en el establecimiento. b) Planifica actividades recreativas enfocadas a la granja c) Planifica actividades direccionadas al manejo de productos orgánicos (sembrío, cosecha		
IV. Perfil del puesto		
INSTRUCCIÓN FORMAL Primaria, Secundaria	ÁREA DE ESTUDIO Agroturismo, Agronomía	
EXPERIENCIA LABORAL 2 años		
V. Competencias del puesto		
CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS		
Administrativos	Ser una persona Polivalente Tener una capacidad de innovación	
Laborales	Capacidad de Adaptación Manejo de Idiomas	
Humanas	Ser un trabajador leal Tener un Buen relacionamiento	

I. Identificación del puesto		
Nombre del Puesto Animador Turístico		
Rol del Puesto Especialista	Área Animación	Código del Puesto AT003
Subordinación Coordinador del Área de Animación		Subordinados • Terapeuta • Guía Local
II. Misión del puesto		
Ser una persona dinámica a la que le guste socializar con la gente que visita el complejo enseñándoles nuevas actividades de Recreación y Relajación para hacer de su visita una experiencia inigualable		
III. Descripción de funciones		
a) Conoce las reglas de Juegos y Actividades. b) Conoce todos los programas del establecimiento c) Mantiene actualizada mantiene la información dirigida a los clientes.		
IV. Perfil del puesto		
INSTRUCCIÓN FORMAL Primaria, Secundaria, Superior	ÁREA DE ESTUDIO Hotelería y Turismo especializada en Animación Hotelera	
EXPERIENCIA LABORAL 2 años		
V. Competencias del puesto		
CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS		

Administrativos	Actitud de escucha, acogida y apertura constante que lo disponga para un conocimiento de su grupo Conocer cuál es su trabajo y manejarlo correctamente
Laborales	Ser Compañero y amigo con los integrantes del grupo sin perder su identidad como animador Conversar y planificar actividades con el Coordinador
Humanas	Ser Vínculo de convivencia en el grupo Prever ciertas cosas de antemano mejoras o cambios

I. Identificación del puesto		
Nombre del Puesto Terapista		
Rol del Puesto Especialista	Área Relajación	Código del Puesto TPT004
Subordinación Coordinador del Área de Animación		Subordinados • Guía Local
II. Misión del puesto		
Ser una persona que desarrolla en el área actividades de relajación para mejorar el servicio en el Complejo y las comodidades de las personas que lo visitan.		
III. Descripción de funciones		
a) Realizar masajes de relajación y de salud. b) Terapias de Aromaterapias. c) Realizar rehabilitaciones a personas que no tienen una buena Salud		
IV. Perfil del puesto		
INSTRUCCIÓN FORMAL Primaria, Secundaria, Superior	ÁREA DE ESTUDIO Terapeuta	
EXPERIENCIA LABORAL 2 años		
V. Competencias del puesto		
CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS		
Administrativos	Ejecuta trabajos de carácter administrativo. Realizar estadísticas de las sesiones	
Laborales	Prestar sus habilidades y entrenamiento para lograr la relajación en las personas. Estar actualizada en innovar sus conocimientos terapéuticos	

Humanas	Ser amigas de los clientes para así obtener su confianza y mayor tranquilidad al momento de realizar su terapia.
----------------	--

I. Identificación del puesto		
Nombre del Puesto Guía		
Rol del Puesto Especialista	Área Recreación	Código del Puesto GA005
Subordinación Coordinador del Área de Animación		Subordinados N/A
II. Misión del puesto		
Ser una persona la cual compartirá sus conocimientos con los visitantes para así brindarles un buen servicio y hacer del Complejo un lugar muy importante en la Región		
III. Descripción de funciones		
a) Acompañamiento de turistas. b) Elaboración de informes o reportes de tour. c) Control del grupo de visitantes en cuanto a regulaciones, restricciones o precauciones necesarias en el desarrollo de las actividades dentro del recorrido. d) Entretenimiento del grupo durante la demostración o explicación de la zona. e) Gestión de la logística del recorrido entre el tour operador y los turistas considerando el tiempo destinado a cada atractivo y/o actividad.		
IV. Perfil del puesto		
INSTRUCCIÓN FORMAL Primaria, Secundaria, Superior	ÁREA DE ESTUDIO Turismo	
EXPERIENCIA LABORAL 2 años		
V. Competencias del puesto		
CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS		

Administrativos	Conocer perfectamente la ciudad de Pillaro Tener facilidad de palabra para poder emprender los visitantes las explicaciones
Laborales	Manejar Rutas para la debida explicación a los visitantes Manejar Idiomas
Humanas	Relacionarse y sociabilizar con los visitantes Estar prevenido para cualquier situación

Los Instructores del departamento de animación hotelera serán contratados de planta, pero en temporadas altas se contratará más personal eventual en caso que se necesite refuerzo.

Los Clientes nuestro mercado meta:

El complejo acoge a varios tipos de personas, por lo que las actividades estarán direccionadas y clasificadas en relación a características específicas. Dentro de los mercados representativos estarán:

Figura 50 Mercado Meta

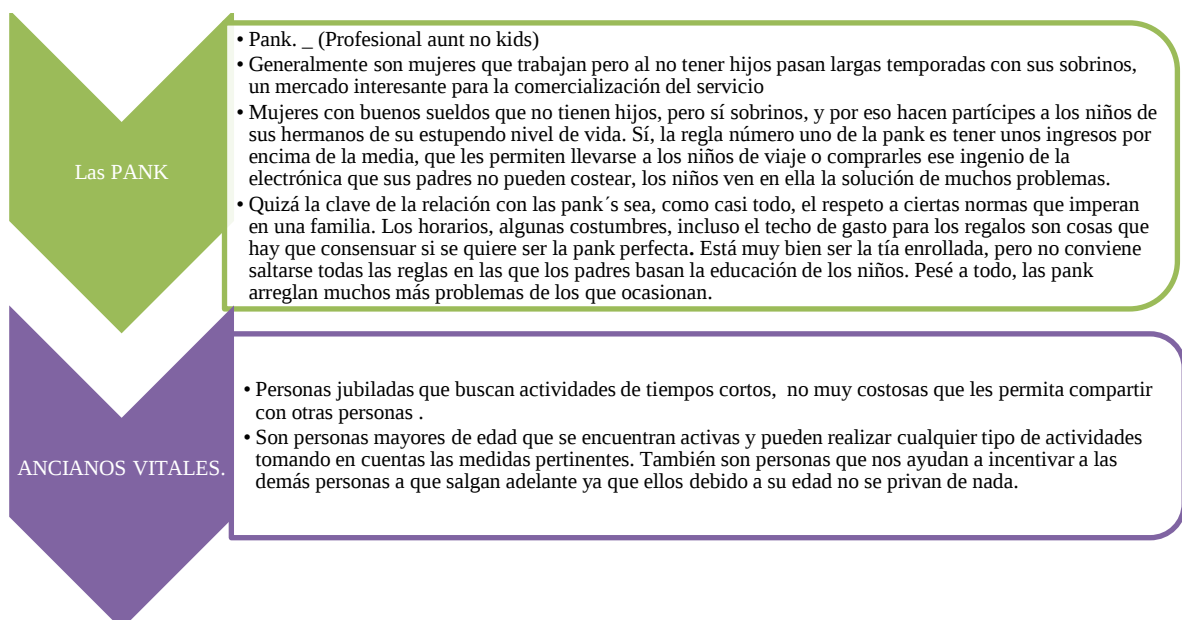


Figura 50: Mercado Meta
Fuente: Glamour tv
Elaborado: TAPIA, Dayana

Cómo actuar ante los conflictos con los clientes

Figura 51 Conflictos con el Cliente



Figura 51: Conflictos con el Cliente

Fuente: Manual de la Atención y Servicio al Cliente

Elaborado: TAPIA, Dayana

PRODUCTO A OFERTAR

Imagen del Área de Recreación y Relajación



La Marca del Área de Recreación y Relajación nace de las líneas con las que El Complejo Recreacional “El Olimpo” se maneja; ellos manejan una línea de Grecia por lo tanto “Anapsychi” representa Recreación en griego.

El Slogan se refiere a un mundo distinto que el visitante va a tener al momento de visitar el Área de Recreación y Relajación en donde podrá realizar diferentes actividades que van a satisfacer sus necesidades como Turista

Las actividades pueden ser aisladas o contratadas por paquetes dependiendo el manejo. Se realizará paquetes en donde incluya el uso de todas las instalaciones más ciertas actividades ya sea Vivencial, Diversión, Relajación y Deportes, para así motivar a los turistas y hacer de sus vacaciones una experiencia inolvidable en donde siempre quieran visitar y recomendar con más personas para que el Complejo Recreacional “El Olimpo” sea un Sitio Turístico muy Importante en el Canto Pillaro. Cabe considerar que en el complejo también se puede acceder al alojamiento y servicio de alimentos y bebidas

Dentro del Complejo Recreacional El Olimpo se crea el área de Animación con la finalidad de contar con un espacio que se encargue de la planificación, organización y ejecución de las distintas actividades recreativas y de relación a ofertar al turista o visitante. Estas actividades serán direccionadas en las distintas áreas del Complejo y direccionadas a los distintos clientes.

Los beneficios que proporcionará el Complejo van direccionados a varios ejes:

Tabla 26 Beneficios que Proporcionara el Complejo

PARA LA EMPRESA	PARA EL EQUIPO DE ANIMACIÓN	PARA EL CLIENTE
Incremento de la rentabilidad y tiempos en el desarrollo de actividades a ofertarse	Superación laboral, estabilidad laboral	Un lugar organizado donde distraerse y pasar un momento ameno
Mejora las relaciones laborales	Logro de metas individuales, promueve su aporte e innovación en la planificación de su trabajo	Espacios variados de visita, actividades vivenciales, espacios seguros, limpios
Promueve el desarrollo profesional del personal	Promueve la capacitación	Calidad en el servicio y atención al cliente
Personal comprometido con el complejo en la mejora continua	Seguridad, actitud positiva	Nuevos targets a quienes dirigir la prestación del servicio

Tabla 26 Beneficios que proporcionara el Complejo
Fuente: TAPIA, Dayana
Elaborado: TAPIA, Dayana

Figura 52 Croquis del Complejo

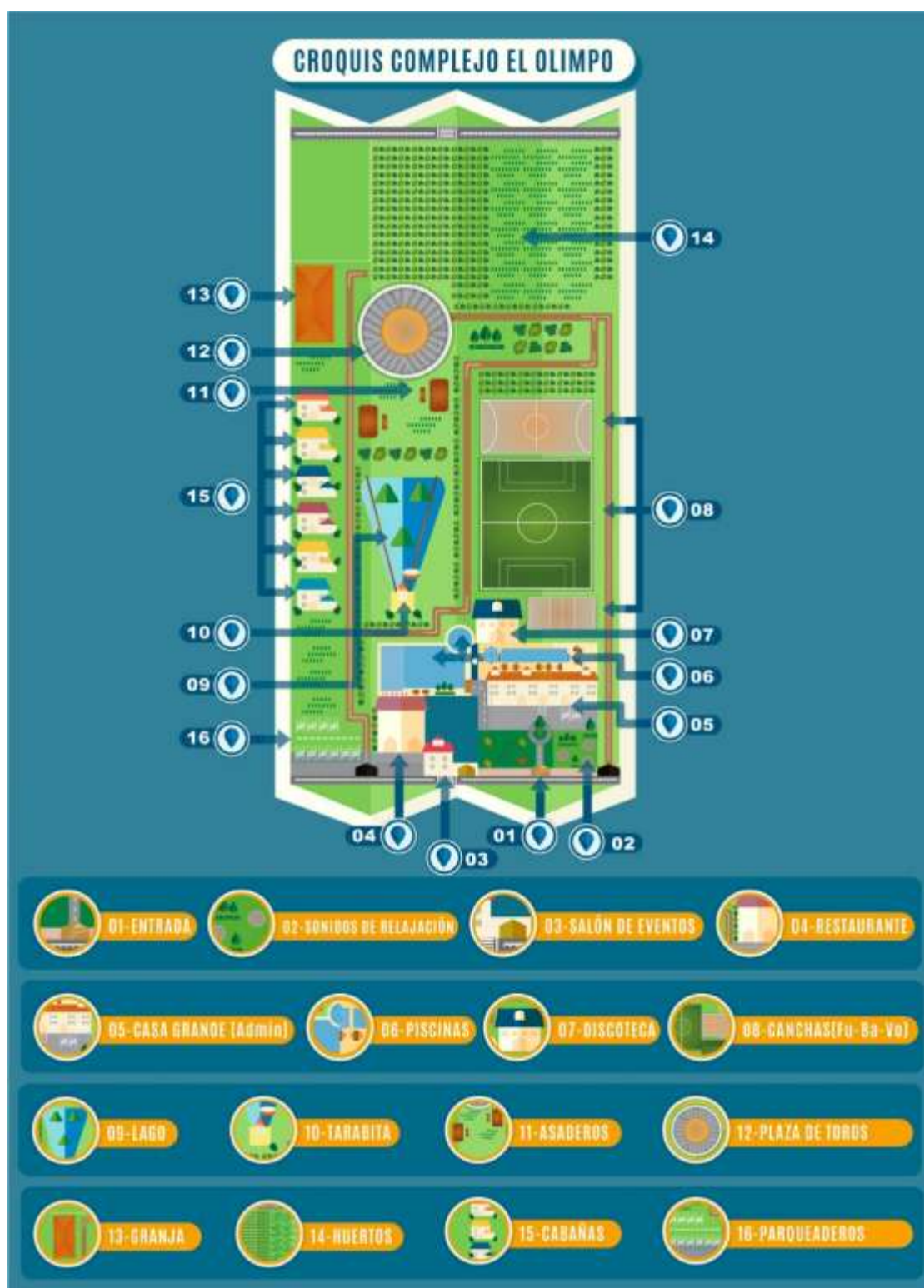


Figura 52: Croquis del Complejo “El Olimpo”
Fuente: Plan de Contingencia del Complejo
Elaborado: Dayana Tapia

Ejes de Planificación del Programa de Animación

Figura 53 Ejes del Programa de Animación



Las actividades se direccionarán a los cuatro ejes que permitirán una organización más adecuada al tipo de cliente.

- a. **Actividades Vivenciales:** Se las define como actividades de compartir con la comunidad, con la naturaleza, el visitante tiene la oportunidad de palpar actividades compartiendo con la familia, amigos. Quienes visitan el complejo podrán ser parte de actividades relacionadas al Agroturismo, tours en los alrededores, pudiendo ser parte del día a día. El Cantón Pillaro al ser agrícola permitirá la planificación de actividades en granja para que sea parte de la experiencia brindada al turista, entre algunas actividades se identifican:

- Huertos Orgánicos: Pillaro en un lugar productivo, con tierras fértiles por lo que se podrá hacer participar a los visitantes de actividades de sembrado, cosecha de productos de la zona con la debida instrucción de la trata mismo de la planta.

- Podrá ser parte de la observación y participación del ordeño de ganado vacuno, una actividad ideal para que el visitante pueda ser parte de esta actividad viendo las normas adecuadas de asepsia para cumplir con esta actividad.
- Elaboración de productos: Los visitantes podrán conocer de la fabricación de ciertos productos en forma artesanal, como quesos, mermeladas, aromáticas entre otros, utilizando productos del sector.

Figura 54 Actividades Vivenciales (Ganado y Cosecha)



Figura 54: Actividades Vivenciales
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 54: Actividades Vivenciales
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada TAPIA, Dayana



Figura 54: Actividades Vivenciales
Fuente: TAPIA Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 54: Actividades Vivenciales
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada TAPIA, Dayana

- b. **Diversión:** Actividades realizadas con la finalidad de dar diversión a los visitantes, se centra en actividades desarrolladas en sitios específicos del Complejo donde se podrán planificar fiestas temáticas, tradicionales, shows, actividades artesanales, etc.

- Shows en vivo donde se tope temáticas culturales, artísticas, el show dependerá de la cantidad de personas que se pronostique tener, especial para grupos, servicio brindado los fines de semana.
- Concursos de agilidad y creatividad: se seleccionan temáticas específicas para que los participantes puedan ser parte de la actividad como por ejemplo la elaboración de caretas de diablos utilizando material reciclado.
- Bailo terapia, en los alrededores del Complejo
- Juegos de mesa, Se cuenta con un espacio adaptable a sala de juegos donde el visitante podrá jugar baraja, pin pon, billar,
- Karaoke

Figura 55 Diversión (Piscinas, Plaza de Toros y Discoteca)



Figura 55: Diversión
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 55: Diversión
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 55: Diversión
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana

c. **Relajación:** El visitante podrá acceder a actividades de relajación, tratamientos que le permitan contar con ese relax que requieren por las jornadas agotadoras de trabajo. Se puede planificar actividades como:

- Masajes con aceites elaborados con productos del sector dependiendo la época de producción como son chocolate, manzanilla, tomate de árbol, durazno, capulí.
- Exfoliaciones con lodo medicinal. (Lodo extraído del parque Nacional Llanganates)
- Aromaterapia.
- Relajación con sonidos de la naturaleza como son el canto de los pájaros.

Figura 56 Relajación (Sauna Turco)



Figura 56: Relajación
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 56: Relajación
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura: 56 Relajación
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana

d. **Deportes:** estos podrán ser practicado por los jóvenes niños y adultos que visiten el Complejo ya que tenemos espacios amplios para realizarlos y estos son:

- Cabalgatas por el sector: el Complejo cuenta con senderos que podrán ser utilizados para esta actividad
- Ciclismo, rutas de ciclovías para que puedan admirar el paisaje
- Tarabita: Contando con las seguridades y el respectivo equipo que garantice el desarrollo de la actividad
- Pesca deportiva: el visitante podrá pescar en la piscina de truchas con la que cuenta el complejo, luego de ello en cocina podrán preparar lo que ha pescado, conciertos lineamientos de conservación.
- Trekking tours: Otra de las actividades a desarrollar las visitas a sitios cercanos con la asistencia de un guía con la finalidad de que el visitante conozca los sitios turísticos cercanos.
- Gincanas
- Actividades con inflables
- Además, podrán hacerse campeonatos para utilizar las distintas canchas

Figura 57 Deportes (Canchas, Tarabita y Pesca Deportiva)



Figura 57: Deportes
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 57: Deportes
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 57: Deportes
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana

Tarifas de los Servicios

Tabla 27 Tarifas de Servicios

Servicio	Valor	Descripción
Alojamiento	\$ 15.00 por persona incluido IVA	Acomodación en habitación Sencilla y doble Twin o matrimonial
Desayuno Americano	\$ 4.50 por persona incluido IVA y SSERVICIO	Bebida caliente, bebida fría, pan. Mermelada, mantequilla, huevos al gusto
Refrigerio	\$2,00 por persona incluido IVA y SERVICIO	A la Carta: Choclo con queso, Cevichochos, Frutas, Salchipapas, acompañado de Jugo o Limonada
Almuerzo	\$ 5,00 por persona incluido IVA y SERVICIO	Sopa Plato Fuerte, Bebida Fría, Postre
Cena	\$ 5,00 por persona Incluido IVA y SERVICIO	Copa de Vino (tinto, blanco), Sopa, Plato Fuerte, Bebida Fría, Postre
Ingreso a las Piscinas	\$ 3,00 por persona incluido IVA	Ingreso a las 3 piscinas: Temperada, Olímpica y de Niños, Sauna, turco, Hidromasajes.

Servicios Adicionales

Tabla 28 Servicios Adicionales

Actividad	Valor	Descripción	Equipos y materiales	Dirigido a
Actividades Agro turísticas				
Ordeño	\$ 3.00	Las personas visitan a los animales y el personal facilita de la alimentación para los mismos	Forraje, alfalfa, zanahoria	Niños, jóvenes adultos
Cosecha	\$5,00	La Actividad se realizará visitando los campos del complejo con un guía y se obedecerá lo indicado	Se proporcionará las tijeras, canasto, agua y gorras	Mayores de 15 Años
Actividades de Recreación				
Tours por la Ciudad	\$ 5,00	Se visitará lugares de distracción como por ejemplo el centro de Pillaro, El municipio, La Capilla principal, El Parque	Instructivos, Transporte Una Fruta del cultivo del Complejo	Niños Jóvenes Adultos

		Nacional		
		Llanganates		
Bailoterapia	\$3,00	Se realizará en las canchas o en la Plaza de toros, habrá un guía adelante al cual se tendrá que seguirle los pasos	Música, Cuerdas, Cajonetas o cualquier instrumento que se necesite	Niños, Jóvenes, Adultos
Actividades de Relajación				
Masaje con Lodo Medicinal	\$ 15,00	Las personas disfrutaran del masaje con aceite de manzanilla con una duración de 25 minutos	Aceite de Manzanilla, Lodo, Masajeador y piedras adecuadas.	Mayores de edad
Sonidos de Relajación	\$8,00	La Actividad constara de escuchar a los pájaros, acostados en unas sillas disfrutando de la Naturaleza	Sillas, Parasoles, Toallas.	Niños Jóvenes Adultos
Masajes con Hiervas del Sector	\$ 12,00	Los Visitantes podrán disfrutar de este masaje con las hiervas que se dan en el lugar es decir	Aceites, Agua, Masajeador.	Personas Adultas

		manzanilla y Hierbaluisa			
Aromaterapia	\$15,00	Las Personas Esencias de Mayores de podrán disfrutar Rosa, edad de las esencias Manzanilla, que se pondrán Canela Jengibre, para que aspiren las batas y los visitantes camas de relajación			

Actividades deportivas					
Pesca Deportiva	7.00	Actividad donde los participantes podrán pescar su trucha, a la misma que puede llevarse o solicitar en su cocina su preparación	Se le proporcionará la caña de pescar	Mayores de 15 años	
Cabalgatas	\$ 5,00	Se conocerá todo el Complejo a Caballo, las personas mayores se irán solas y los niños acompañados por un guía	Cincha, Acciones, Estribos, Montura, Cabezada, Cabezada de Cuadra, Bocado	Niños Jóvenes Adultos	
Tarabitas	\$3,00	La actividad se va a realizar	Arnés	Mayores de 18 años	

		colocándose un arnés y sentándose en una tabla hasta llegar al punto final de la tarabita que ya está colocado		
Ciclismo	\$3,00	Se realizará por el Complejo por el área indicada	Bicicleta, Casco	Mayores de 15 años
Gyncanas	\$5,00	Se realizará con Inflables puesto jabón y se hará concursos esta actividad será en las canchas deportivas en l	Sogas, Pelotas, Globos	Niños

Tabla 27 Tarifa de Servicios Adicionales
Fuente: TAPIA, Dayana
Elaborado: TAPIA, Dayana

Dentro de las actividades que se maneje algún tipo de riesgo el Complejo con el área de animación deberá hacerle firmar al cliente o visitante un documento de descargo de responsabilidad con el fin de precautelar la seguridad y el buen desarrollo de las actividades

Tabla 29 Hoja de Descargo de Responsabilidad

**HOJA DE DESCARGO DE RESPONSABILIDAD DE ACTIVIDADES
TURÍSTICAS**

Yo _____ con número de cedula de identidad de ciudadanía o pasaporte _____ por medio de la presente afirmo que he sido informado y conozco las condiciones de visita al Complejo Recreacional “El Olimpo”.

Acepto las condiciones expuestas por el Complejo para evitar cualquier riesgo y accidente de mi integridad física y la de mi Familia. Por lo tanto, conozco que los riesgos frente a mi permanencia en El Complejo serán de mi absoluta Responsabilidad.

Acepto respetar los límites establecidos (horarios, sitios de visitas permitidos, número de personas) durante la visita. Además, acataré y seguiré los procedimientos establecidos e indicaciones del Personal del Complejo de la misma forma me sujetaré a las sanciones pertinentes en caso de incumplir lo establecido en la normativa correspondiente, sin que ello signifique que tengo derecho a indemnización alguna.

Declaro que tengo la mayoría de edad y que soy legalmente competente para firmar este descargo de Responsabilidad así como el de mis Hijos menores de edad (detallar los nombres) _____; y en caso de encontrarme acompañado de menores de edad, adjunto al presente el consentimiento por escrito de los padres o tutora.

Acredito haber recibido leído y entendido el contenido de la cartilla de seguridad proporcionada por los propietarios para orientar mi visita y la de mi Familia al Interior del Complejo.

Entiendo que los términos del presente formulario son de obligatorio Cumplimiento y lo firmo por mi propia voluntad.

Firma

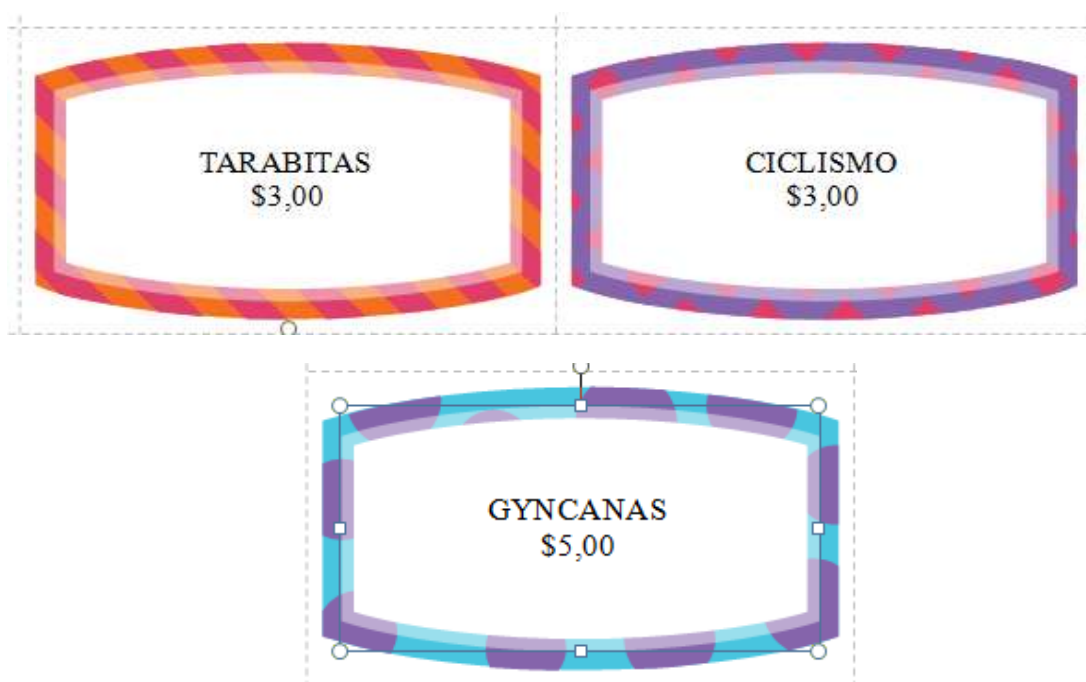
Tarifas de los Servicios:





Tarifas de Servicios Adicionales:

 ORDEÑO \$3,00	 COSECHA \$5,00
 TOUR POR LA CIUDAD \$5,00	 BAILOTERAPIA \$3,00
 MASAJE CON LODO MEDICINAL \$15,00	 SONIDOS DE RELAJACION \$8,00
 MASAJES CON HIERVAS DEL SECTOR \$12,00	 AROMATERAPIA \$15,00
 PEZCA DEPORTIVA \$7,00	 CABALGATAS \$5,00



Paquetes que se Implementará en el Complejo Recreacional “el Olimpo”

Tabla 30 Paquete Relax Full Day

	
PAQUETE RELAX FULL DAY	
Actividades	Valor
Desayuno Americano	\$ 4,05
Ingreso a las Piscinas	\$ 2,70
Masaje con Lodo Medicinal	\$10,80
Sonidos de Relajación	\$ 7,20
Almuerzo	\$ 4,50
Total:	\$29,25

Tabla 31 Paquete Familiar

	
PAQUETE FAMILIAR	
(2 días 1 Noche)	
Actividades	Valor
1er Dia	
Mañana	
Alojamiento	\$ 13,50
Desayuno	\$ 4,05
Ingreso a las Piscinas	\$ 2,70
Tours por la Ciudad	\$ 4,50
Almuerzo	\$ 4,50
Tarde	
Cabalgatas	\$ 4,50
Tiempo Libre	
Cena	4,50
2do Dia	
Mañana	
Desayuno	\$ 4,05
Cosecha	\$ 4,50
Tarabita	\$ 2,70
Bailoterapia	\$ 2,70
Almuerzo	\$ 4,50
Total:	\$56,70 (Por Persona)

Tabla 32 Paquete Amigos



PAQUETE AMIGOS	
Actividades	Valor
Refrigerio	\$ 1,80
Ingreso a las Piscinas	\$ 2,70
Pesca deportiva	\$ 6,30
Tarabita	\$ 2,70
Ciclismo	\$ 2,70
Almuerzo	\$ 4,50
Cabalgatas por el Sector	\$ 4,50
Total:	\$25,20

Tabla 33 Paquete Vitales



PAQUETE VITALES	
(2 días 1 noche)	
Mañana	
Actividades	Valor
Alojamiento	\$ 13,50
Desayuno	\$ 4,05
Ingreso a las Piscinas	\$ 2,70
Almuerzo	\$ 4,50
Tarde	
Bailoterapia	\$ 2,70
Tiempo Libre	
Cena	\$ 4,50
2do día	
Mañana	
Desayuno	\$ 4,05
Cosecha	\$ 4,50
Sonidos de Relajación	\$ 7,20
Masajes de Relajación con hiervas del Sector	\$ 7,20
Almuerzo	\$ 4.50
Total:	\$ 59,40

Tabla 34 Paquete Pank



PAQUETE PANK	
Actividades	Valor
Desayuno	\$ 4,05
Ingreso a las Piscinas	\$2,70
Aromaterapia	\$ 13,50
Almuerzo	\$ 4,50
Tarabita	\$ 2,70
Gyncanas en Inflables	\$ 4,50
Cabalgatas	\$4,50
Total:	\$36,45

Tabla 35 Paquete Romántico



LOVE PACKAGE (Por 2 días y 1 noche) 1 er día Mañana	
Alojamiento	\$ 13,50
Desayuno	\$ 4,05
Ingreso a las piscinas	\$ 2,70
Aromaterapia	\$ 13,50
Almuerzo	\$ 4,50
Tarde	
Cabalgata	\$ 4,50
Tiempo Libre	
Cena	\$ 4,50
2do Dia	
Mañana	
Desayuno	\$ 4,05
Cosecha	\$ 4,50
Sonidos de Relajación	\$ 7,30
Pesca Deportiva	\$ 6,30
Almuerzo	\$ 4,50
Total:	\$ 73,90

Tabla 36 Segmentación de gente y edades

ACTIVIDAD	CLAVE	PUBLICO META	CARACTERÍSTICA	APLICACIÓN
Pesca	PCA	Jóvenes	Deportiva	Riachuelo
Danza	DZA	General	Diversión	Salón
Aromaterapia	ATPA	Gente Mayor	Relajación	Spa
Ordeño	ORÑO	General	Vivencial	Establos
Caretas	CRTS	Niños	Diversión	Salón
Bailoterapia	BT	Ancianos Vitales	Diversión	Canchas
Actividades con Inflables	ACI	Niños	Deportiva	Espacios Verdes
Relajación con sonidos de la Naturaleza	RSN	Pank	Relajación	Espacios Verdes
Cosecha	CS	General	Vivencial	Sembríos
Canopy	CY	Jóvenes	Deportiva	Espacios Verdes

Tabla 28 Segmentación de Gente y edades
Fuente: TAPIA, Dayana
Elaborado: TAPIA, Dayana

Programa de Actividades de Recreación y Relajación en el Complejo Recreacional “El Olimpo”

Tabla 37 Programa de Actividades en El Complejo

COMPLEJO RECREACIONAL "EL OLIMPO"								
Mañana								
Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Firma
9:00	Concurso de Natación		Concurso de Natación		Concurso de Natación		Concurso de Natación	
10:00								
10:00		Concurso a la Careta de Diablo más bonita		Concurso a la Careta de Diablo más bonita		Concurso a la Careta de Diablo más bonita		
11:00								
11:00	Aeróbicos		Aeróbicos		Presentación Artística Danzantes de Pillaro	Presentación Artística	Presentación artista	
12:00								
13:00	Clase de Cocina Típica de Pillaro		Clase de Cocina Típica de Pillaro		Clase de Cocina Típica de Pillaro		Clase de Cocina Típica de Pillaro	
14:00								

				Tarde				
14:00	Voleibol en Piscina		Voleibol en Piscina		Voleibol en Piscina		Voleibol en Piscina	
15:00								
15:00		Caritas		Caritas		Caritas		
16:00		Pintadas		Pintadas		Pintadas		
16:00	Simulacro de	Aeróbicos	Simulacro de	Aeróbicos	Simulacro de	Aeróbicos	Simulacro de	
17:00	Evacuación		Evacuación		Evacuación		Evacuación	
17:00	Concurso de		Concurso de		Concurso de		Concurso de	
18:00	Baile Tradicional		Baile Tradicional		Baile Tradicional		Baile Tradicional	
19:00	Karaoke	Karaoke	Karaoke	Karaoke	Karaoke	Karaoke	Karaoke	

Descripción:

El Cronograma de Actividades será utilizado al momento de contratar servicios adicionales o los paquetes que el Complejo Recreacional “El Olimpo” oferta, también los eventos desde las 11:00 hasta las 12:00 de la tarde será en la Plaza de toros los cuales será la presentación de Artistas Invitados.

Para realizar estas actividades debe haber un mínimo de personas.

COMERCIALIZACIÓN

Estrategias de Venta

Dentro de las estrategias de venta de los productos ofertados por el complejo se podrán identificar:

- Los días lunes y martes se realizará promociones siempre y cuando no afecte a la Economía del Complejo es decir haremos un 2X1 en masajes, pero con productos determinados para que el complejo no sufra ningún tipo de pérdida.
- En grupos un descuento en el área de Relajación
- Lunes y martes promociones especiales para escuelas y colegios del sector
- También los días martes y miércoles por 7 personas la 8va persona tendrá un descuento del 20% y se realizará un masaje al 50%. de descuento.
- Los días jueves desde las 14:00pm a 16:00pm los niños no pagan.
- Alianza estratégica con la Alcaldía de Pillaro y empresas privadas

La publicidad es muy importante para que el Complejo sea un Lugar Turístico conocido para esto:

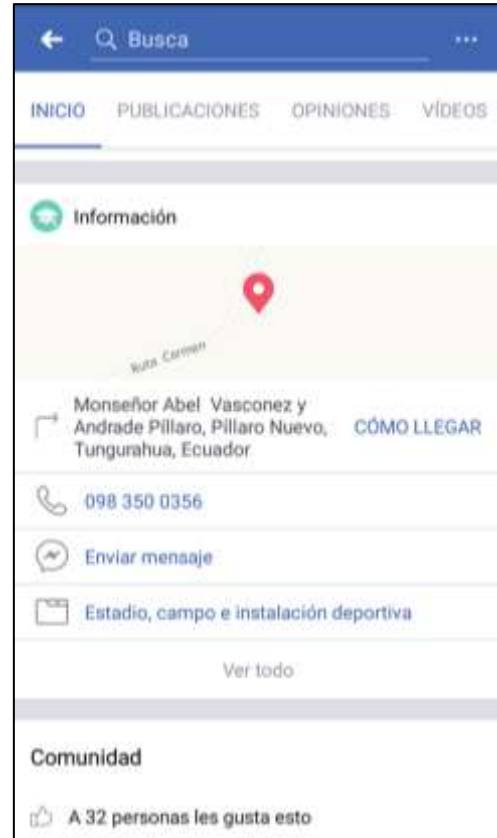
- Se manejará por medio de redes sociales como Facebook o Instagram concursos con los gifs que es lo que últimamente se están manejando las páginas de negocios.

- Se estará realizando concursos mediante el cual las personas pueden ganarse increíbles premios siempre y cuando etiqueten a demás amigos y así la página del complejo se vaya popularizando cada vez más y más.

Publicidad:

Se va a contar con una Página de Facebook del Área de Recreación y Relajación, es ahí en donde ira colocando paquetes y oferta para los visitantes del Complejo y sus Vacaciones







3.6. Síntesis del capítulo

En este capítulo se habló acerca de lo que es la propuesta como va a realizarse que tipos de actividades los ejes de la propuesta las estrategias para que tengan mayor acogida el Complejo, Promociones, Paquetes para que las personas puedan disfrutar de un All Inclusive, tomando en cuenta el titulo objetivos, misión, visión y valores que se va a utilizar para llevar a cabo nuestro proyecto se creó un organigrama con sus respectivas funciones de personas profesionales, el cargo de estudios, experiencias, características es decir información general para así tener personas de calidad que sean guías de las personas que visiten el Complejo y se lleven una buena impresión al momento de visitarlo y realizar sus actividades pertinentes.

En la propuesta se va a dividir en 4 ejes Agroturismo, Diversión, Relajación y Deportivo para todo tipo de personas tanto de países como de género y de edades contaremos con un target variado para realizar las actividades de Recreación y Relajación, también formamos paquetes para las personas que deseen quedarse más de un día en el complejo y se realizó así mismo un cronograma para que las actividades sean de manera ordenada y así poder satisfacer las necesidades de cada visitante.

Se menciona también al cliente meta que nuestro objetivo es actualizarnos y estar al día de la tecnología que manejan este tipo de Lugares.

Existirán fotos de las áreas del Complejo en donde se realizarán todo este tipo de actividades para el disfrute de los Visitantes.

Es decir, haremos del Complejo Recreacional “El Olimpo” uno de los Pioneros en la región tanto en la Atención al Cliente como en los Servicios que Ofrezcan para que así el negocio vaya incrementando y al mismo tiempo satisfacer las necesidades de los visitantes

CONCLUSIONES

- Una vez Investigados los procesos de Animación Hotelera manejados en Sitios de Alojamiento en Píllaro se puede concluir que el Cantón a pesar de tener atractivos turísticos, éstos no han sido debidamente explotados por lo que se debe trabajar en ello mediante el incremento de nuevas actividades y la creación de estrategias Publicitarias.
- Se analizó los Procesos manejados en el Complejo Recreacional “El Olimpo” y el resultado arroja la falta de actividades para Recreación y Relajación de los Turistas.
- Se propuso un nuevo proyecto creando actividades Vivenciales, Deportivas, Diversión y Relajación para que tenga mayor acogida y satisfacción de los visitantes

RECOMENDACIONES

- Se recomienda primeramente contratar personal que tenga conocimientos acerca de la Hotelería para poder realizar las actividades propuestas.
- Sería muy factible que existiera promoción por parte del Complejo y de las personas que manejan el departamento de Turismo en Píllaro para que se convierta en un Cantón Turístico.
- Es muy Importante Realizar la propuesta de Servicios de Recreación y Relajación para todo tipo de personas que lo visiten Niños, Jóvenes, Adultos y Ancianos así las personas disfrutarían de su estancia en el Complejo y podrían recomendarnos y hacer del Complejo uno de los Sitios más importantes del Cantón Píllaro

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

ENCUESTA REALIZADA A LAS PERSONAS QUE VISITAN EL COMPLEJO RECREACIONAL “EL OLIMPO”



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO INTERNACIONAL ITI ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad, medir el grado de satisfacción actual que el Complejo Recreacional El Olimpo brinda a sus visitantes y las posibilidades de mejoramiento para los mismos

Sexo: Femenino Masculino..... **Edad:**
Lugar de Procedencia:

CUESTIONARIO:

1 ¿Qué le motiva visitar Pillaro?

- a) Las fiestas
- b) Visitar a la familia
- c) Los atractivos
- d) Otros ¿Cuáles?.....

2 ¿Qué tipo de ambiente considera usted que tiene el Complejo?

- a) Familiar
- b) Recreacional
- c) Acogedor
- d) Otros ¿Cuáles?.....

3 ¿Qué toma en cuenta usted para visitar un establecimiento de Recreación?

- a) El ambiente
- b) Las actividades que oferta
- c) El precio
- d) El servicio
- e) La higiene

1. ¿Con qué frecuencia visita el complejo?

- a) Cada 8 días
- b) Cada 15 días
- c) Cada 30 días
- d) De vez en cuando

2. ¿El trato que recibe en el complejo es?

- a) Muy Satisfactorio

- b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
3. **¿Cuándo usted planifica una salida para alejarse de la rutina qué busca para que sea un lugar ideal?**
- a) Naturaleza
 - b) Deportes de aventura
 - c) Actividades Culturales
 - d) Actividades de relajación
 - e) Otros ¿Cuáles?
4. **¿Está de acuerdo en implementar al complejo nuevos servicios de recreación y relajación que mejoren su visita?**
- a) Si
 - b) No
5. **¿Qué actividades le gustaría que se impulsen dentro del Complejo?**
- Tours por los alrededores de Pillaro _____
- Juegos tipo Gymkanas _____
- Actividades deportivas _____
- Deportes de aventura _____ ¿Cuáles?
- Bailoterapia _____
- Terapias Relajantes _____
- Otros _____ ¿Cuáles?.....
6. **¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un paquete que le permita participar en actividades de recreación y relajación cuando visita el Complejo?**
- a) \$10,00 – \$20,00
 - b) \$20,00 – \$30,00
 - c) \$30,00 – \$40,00
 - d) Más de \$40,00

Agradecemos su gentileza y el tiempo brindado

ENCUESTA REALIZADA A LAS PERSONAS DEL CANTON PILLARO



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO INTERNACIONAL ITI

ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad, medir los requerimientos en cuanto a preferencias de los viajeros cuando visitan el cantón Pillaro.

Sexo: Femenino Masculino..... **Edad:**

Lugar de Procedencia:

1. ¿Qué le motiva visitar Pillaro?

- a) Las Fiestas
- b) Visitar a la Familia
- c) Los Atractivos
- d) Otros ¿Cuáles?.....

2. ¿Piensa usted que Pillaro es un Cantón Turístico?

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Casi Nada
- d) Nada

3. ¿Usted cree que en Pillaro existen suficientes lugares de recreación y relajación?

- a) Si
- b) No

4. ¿Qué actividades le gustaría realizar cuando usted vacaciona o visita Pillaro?

Tours por los alrededores de Pillaro _____

Juegos tipo Gymkanas _____

Actividades deportivas _____

Deportes de aventura _____ ¿Cuáles?

Bailoterapia _____

Terapias Relajantes _____

Otros _____ ¿Cuáles?.....

5. Cuando usted viaja o visita un lugar de relación y recreación, lo hace:

- a) Solo /a
- b) Con su familia
- c) Con sus amigos

6. Para viajar con su familia. ¿Qué busca en el lugar de destino?

- a) Cercanía
- b) Precio
- c) Ambiente agradable, confortable y familiar
- d) Oferta de servicios
- e) Higiene del lugar
- f) El servicio brindado

- 7. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por un paquete que le permita participar en actividades de recreación y relajación cuando viaja?**
- a) \$10,00 – \$20,00
 - b) \$20,00 – \$30,00
 - c) \$30,00 – \$40,00
 - d) Más de \$40,00
- 8. ¿Conoce usted el Complejo Recreacional “El Olimpo”**
- a) Si
 - b) No
- 9. ¿Por qué medios conoce usted el Complejo Recreacional “El Olimpo”?**
- a) Por amigos y familiares
 - b) Por redes sociales
 - c) Por la página del complejo
 - d) Publicidad impresa
 - e) No ha visto ninguna publicidad

Agradecemos su gentileza y el tiempo brindada

**ENCUESTA DE SATISFACCION A LOS CLIENTES QUE VISITAN EL
COMPLEJO RECREACIONAL “EL OLIMPO”**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO INTERNACIONAL ITI
ENCUESTA**

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad, medir el grado Satisfacción al momento de visitar las Instalaciones del Complejo Recreacional El Olimpo y las posibilidades de mejoramiento para los mismos

Sexo: Femenino Masculino..... **Edad:**
Lugar de Procedencia:

CUESTIONARIO:

1 ¿Qué le pareció el trato que usted recibió en el Complejo?

- e) Muy Satisfactorio
- f) Bueno
- g) Regular
- h) Malo

2 ¿Las Instalaciones del complejo logro cubrir sus necesidades?

- e) Si
- f) No

3 ¿Fue de su agrado la Higiene del Complejo?

- f) Si
- g) No

4 ¿Que le pareció el Menú que ofrece el Complejo?

- a) Muy Satisfactorio
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

5. ¿Cree usted que el personal del Complejo está Capacitado?

- e) Si
- f) No

6. ¿Qué le gustaría que mejore en El Complejo?

- f) Las Instalaciones
- g) El Menú

- h) La Higiene
- i) La Capacitación del Personal
- j) Ninguna de las Anteriores
- k) Otros ¿Cuáles?

7. ¿Está de acuerdo en implementar al complejo nuevos servicios y actividades que mejores su estancia?

- c) Si
- d) No

8. ¿Por qué medios conoció el Complejo?

- a) Por Redes Sociales
- b) Por Tv
- c) Por Volantes
- d) Por Amigo
- e) Por Familia
- f) Otros ¿Cuales?.....

9. ¿Está usted de acuerdo con las tarifas que maneja El Complejo??

- a) Si
- b) No

Agradecemos su gentileza y el tiempo brindada

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO INTERNACIONAL ITI
ENCUESTA**

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad, medir el grado Satisfacción al momento de visitar las Instalaciones del Complejo Recreacional El Olimpo y las posibilidades de mejoramiento para los mismos

Sexo: Femenino Masculino..... **Edad:**
Lugar de Procedencia:

CUESTIONARIO:

1 ¿Qué le pareció el trato que usted recibió en el Complejo?

- i) Muy Satisfactorio
- j) Bueno
- k) Regular
- l) Malo

2 ¿Las Instalaciones del complejo logro cubrir sus necesidades?

- g) Si
- h) No

3 ¿Fue de su agrado la Higiene del Complejo?

- h) Si
- i) No

4 ¿Que le pareció el Menú que ofrece el Complejo?

- e) Muy Satisfactorio
- f) Bueno
- g) Regular
- h) Malo

5. ¿Cree usted que el personal del Complejo está Capacitado?

- g) Si
- h) No

6. ¿Qué le gustaría que mejore en El Complejo?

- l) Las Instalaciones
- m) El Menú
- n) La Higiene
- o) La Capacitación del Personal
- p) Ninguna de las Anteriores

q) Otros ¿Cuáles?

7. ¿Está de acuerdo en implementar al complejo nuevos servicios y actividades que mejoren su estancia?

- e) Si
- f) No

8. ¿Por qué medios conoció el Complejo?

- g) Por Redes Sociales
- h) Por Tv
- i) Por Volantes
- j) Por Amigo
- k) Por Familia
- l) Otros ¿Cuales?.....

9. ¿Está usted de acuerdo con las tarifas que maneja El Complejo??

- c) Si
- d) No

Agradecemos su gentileza y el tiempo brindado

REFERENCIAS

- HERNANDÉZ Pedro, “Animación y Recreación Hotelera,” obtenido de:
<http://www.region.com.ar/animacion/01.htm> Consultado 18 de agosto del 2017
- DH, “Animación y Recreación Hotelera,” Diario El Hotelero obtenido de:
<http://www.diariodelhotelero.com.ar/noticias/detalle/animacion-y-recreacion->
Consultado 18 de agosto del 2017
- LLERENA Edgardo, “Animación y Recreación Hotelera,” obtenido de:
<https://prezi.com/8yywd1tfkve1/la-animacion-hoteler/> Consultado 18 de agosto del 2017
- FCG UADER, “Actividades Recreativas” Federación UADER obtenido de:
[https://sites.google.com/site/fcguaderfederacion/pagina-principal/extension-universitaria-](https://sites.google.com/site/fcguaderfederacion/pagina-principal/extension-universitaria-2/recreacion-aplicada-a-la-hoteleria)
2/recreacion-aplicada-a-la-hoteleria
Consultado 18 de agosto del 2017
- ANIMACIONTURISTICAPUE “Finalidades y Funciones de la Animación”
obtenido de:
<http://animacionturisticapuebla.blogspot.com/>
Consultado 18 de agosto del 2017
- DH, “Departamento de la Animación Hotelera” Diario Hotelero obtenido de:
<http://www.diariodelhotelero.com.ar>
Consultado 19 de septiembre del 201

- REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO, “Ley de Alojamiento”
obtenido de:

<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Consultado 18 de agosto del 2017

- GARCIA Carlos, “Resorts” obtenido de: <https://es.slideshare.net/Cramberry/resorts>

Consultado 18 de agosto del 2017

- ROYAL HOLIDAY “Tipos de Resorts” obtenido de: <http://rh-destinations.com/es/royal-holidayconoce-los-distintos-tipos-de-resort/>

Consultado 28 de agosto del 2017

- HERNANDÉZ Pedro “Manejo de la Animación Hotelera en Ecuador” obtenido de:
<http://www.region.com.ar/animacion/15.htm>

Consultado 18 de agosto del 2017

- MONTEAGUDO Yatzel, “La Ley los Sitios de Alojamiento que aplican Animación Hotelera” obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/animacion-turistica-especialidad-servicio-formar-valores/>

Consultado 28 de agosto del 2017

- CEVALLOS Denisse “Recreación en Hoteles del Ecuador” obtenido de:
<http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/864>

Consultado 18 de agosto del 2017

- VIAJANDOX “Sitios Turísticos de Pillaro” obtenido de:
<http://www.viajandox.com/tungurahua/pillaro-atractivos-turisticos.htm>

Consultado 28 de agosto del 2017

- CRECENEGOCIOS “Servicio al Cliente” obtenido de:
<https://www.crecenegocios.com>

Consultado 30 de agosto del 2017

- SALUD180 “Actitud Positiva” obtenido de: <http://www.salud180.com>

Consultado 30 de agosto del 2017

- BORMANN ARTHUR, “Turismo Nacional e Internacional” obtenido de:
<http://www.guiaenturismo.com>

Consultado 30 de agosto del 2017

- ROYAL DECAMERON “Servicios en Hoteles Decamerón” obtenido de:
<https://www.decameron.com/es/ec-inicio>

Consultado 31 de agosto del 2017

- HILLARY RESORT SPA “Servicios en el Hotel Hillary Resort Spa” obtenido de:
<http://www.hillaryresort.com>

Consultado 31 de agosto del 2017

- TERMAS PAPALLACTA “Servicios en Termas Papallacta” obtenido de:
<http://www.termaspapallacta.com>

Consultado 1 se septiembre del 2017

- HOTEL SANGAY “Servicios en el Hotel Sangay” obtenido de:
<http://www.sangayspahotel.com>

Consultado 1 de septiembre del 2017

- HOTEL SAMARI “Servicios en el Hotel Samari” obtenido de:
<http://www.samarispa.com>

Consultado 1 de septiembre del 2017

- LUNA RUNTUN “Servicios en el Hotel Luna Runtun” obtenido de:
<http://www.lunaruntun.com>

Consultado 2 de septiembre del 2017

- ¡HACIENDA SAN AGUSTIN “Servicios en la Hacienda San Agustín!” obtenido de: <http://www.incahacienda.com>

Consultado 2 de septiembre del 2017

- HACIENDA MANTELES, “Servicios en la Hacienda Manteles” obtenido de:
<https://www.haciendamanteles.com>

Consultado 2 de septiembre del 2017

EL COMPLEJO EL OLIMPO “Actividades del Complejo El Olimpo” obtenido de:
<http://www.eltelegrafo.com.ec>

Consultado el 19 de septiembre del 2017

- ENTORNO TURISTICO “El Turismo Naranja” obtenido de:
<http://www.entornoturistico.com/busca-turismo-naranja/>

Consultado el 5 de octubre del 2017

- GLAMOURTV “Las Pank” obtenido de:
<http://www.glamour.es/placeres/cultura/articulos/conoce-a-las-pank-las-solteras-que-son-un-nuevo-fenomeno-social/19487>

Consulado el 5 de octubre del 2017

- JALFIN, Sonia “Las Pank” obtenido de: <http://www.lanacion.com.ar/1745968-las-pank-al-poder-tias-sin-hijos-el-nuevo-prototipo-de-la-mujer-creativa>

Consulado el 5 de octubre del 2017

ANEXOS

ENTREVISTA AL ALCALDE DE PILLARO DOCTOR PATRICIO SARABIA

Muy Buenos días mi nombre es Dayana Tapia egresada de la carrera Administración Hotelera en el Instituto tecnológico internacional ITI ubicado en la ciudad de Quito.

En este momento me encuentro con el Alcalde Doctor Patricio Sarabia para hacerle una entrevista acerca de lo que es el turismo en el Cantón Pillaro.

Muy buenos días Alcalde un gusto saludarle yo estoy realizando mi tesis acerca de la Recreación y Relajación en uno de los complejos de este Cantón que es el Complejo Recreacional “El Olimpo” me podría ayudar con una entrevista por favor:

Claro que si un Saludo a todos quienes nos miran a través de esta entrevista para mí es un gusto poderle recibir a tan distinguida estudiante y con mil gustos pues acceder a esta entrevista.

Muy Amable señor Alcalde.

¿Qué tan factible es el Turismo en pillaro?

Bueno yo creo que tan factible el turismo en Pillaro como en cualquier otra parte del Ecuador siempre y cuando nosotros primero eduquemos a la gente le indiquemos que el turismo es

una fuente inagotable de ingresos económicos y que va a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, pero eso empieza por cada uno de nosotros mismos lo demás que la naturaleza nos ha entregado pues simplemente queda ya a criterio de nosotros como lo vamos promocionando.

¿Cuál es el potencial de Pillaro para que los Hoteles y Hostales tengan mayor acogida?

Nosotros tenemos una gran riqueza natural tenemos el Parque Nacional Llanganates que está ubicado al Oriente de acá del Cantón Pillaro, tenemos una gran riqueza en lugares húmedos cálidos en el sector de San Miguelito en la Parroquia Emilio María Terán entre las dos parroquias en el sector denominado como Quillán ahí tenemos un gran potencial de fuentes de agua en donde nuestra gente se ha dedicado a la explotación vitícola concretamente lo que es la trucha acá en la zona norte también de Cantón también tenemos varias fuentes de agua en donde nuestra gente se ha dedicado a la explotación de este pez.

¿Con que atractivos cuenta el Cantón?

Bueno tenemos varios senderos ecológicos en donde nosotros podemos ver o apreciar la belleza del Parque Nacional Llanganates tenemos otro sendero que actualmente está siendo ya promocionado y explotado el sendero de Quinuales que es ya un sector natural extremadamente hermoso en donde encontramos una serie de cascadas una serie de aves que muy poco se las ve colibríes de varias especies entonces todo este tipo de aspectos naturales ya artificiales si lo podemos decir por ejemplo nosotros hemos construido el parque la

resistencia en donde nuestro héroe indígena el General Rumiñahui en donde lo tenemos ahí una estatua aproximadamente 8-10 metros más o menos en donde la gente turista viene concurre ese lugar y pueden apreciar toda la belleza que desde ahí desde un alto un panecillo digámoslo así puede apreciar todo lo que tenemos en este Cantón.

¿Cuál es la Publicidad que maneja el Cantón para que personas Nacionales y Extranjeras lo visiten y por qué medios?

Bueno nosotros tenemos publicidad tras Redes Sociales aquí en la zona central tenemos todo lo que es publicidad en radio muy poco lo hacemos en televisión por los costos, pero nosotros por ejemplo justamente el día de ayer tuve una reunión con todos quienes están a cargo del departamento de Cultura y dispuse que se empiece hacer ya todos los logotipos los afiches y todo eso para promocionar ya el próximo año que será ya la Diablada Pillareña en donde vamos a introducir publicidad en todos los canales a nivel nacional, los principales canales que nosotros tenemos, también todo lo que es publicidad a través de las radios principales de Pichancha de Quito de Guayaquil de Esmeraldas de Cuenca también entonces de esa forma es que nosotros buscamos las redes sociales pues no que ustedes saben que con eso podemos llegar a todo el mundo no entonces nosotros buscamos promocionar en esta gran forma de esta manera nuestro patrimonio cultural que es la Diablada Pillareña y con lo que esperamos seguir logrando captar el interés el deseo de venir a la gente extranjera a la gente nacional también a visitar nuestro querido Cantón ya que eso va a generar sin duda alguna una recreación importante para nuestros habitantes.

¿Qué estrategias utilizan para que las gentes visiten el Cantón?

Lo primero que notros les hemos dicho en los talleres que continuamente hacemos a nuestros prestadores de servicios el ser amable el ser educado eso a nosotros no nos cuesta nada y dar una excelente imagen no cuando uno como turista también ha hecho turismo uno y se llega a un lugar y la gente es amable educada uno se dice que bien voy a regresar que bueno entonces cuando alguien nos vea con mala cara no me trata bien será la primera y última vez que yo vaya entonces eso nosotros hemos buscado que nuestra gente se grabe y luego pues de esa buena imagen que nosotros tenemos que dar como personas el servicio no el servicio debe ser de primera y luego también pues toda la hermosura que nosotros tenemos en nuestro Cantón explotarla de la mejor manera y ponerle el servicio de quienes nos visiten.

¿Qué les caracteriza a las personas que son dueños de sitios turísticos aquí en Pillaro?

Yo creo que primero esa gran visión no haber salido de nuestra tierra de nuestro Cantón para invertir en otro lado ellos apostaron por invertir sus recursos aquí en nuestro Cantón y eso es lo que creo que les hace diferentes creo que eso les caracteriza y es muy importante de que nosotros pues hagamos eso fortalezcamos esa inversión pero lógicamente con una visión mucho más allá no mucho más creativa mucha más productiva porque eso implicara de que nuestra gente acá vaya construyendo mayores fuentes de trabajo más ingresos económicos y la riqueza se vaya viendo en nuestro querido Cantón que es lo que nosotros queremos y buscamos.

¿Cuáles son las medidas de prevención y precaución en caso de que haya una catástrofe natural?

Bueno Pillaro es muy particular pues tenemos al costado Oriente tenemos la represa eléctrica de Pisayambo ahí tenemos una serie de fallas geológicas que constantemente tiembla la tierra en el sector luego de pues todos conocemos acá el volcán Tungurahua que también tenemos una permanente y constante amenaza, Nosotros a través del Coe Cantonal, COE Provincial pues tenemos siempre capacitaciones con todos prestadores de servicios con todos estudiantes, los líderes de cada uno de las instituciones educativas a fin de que nosotros tomemos acá uno de las prevenciones en este caso por ejemplo tener siempre en una mochila en su casa una linterna pilas y todo ese tema cables y todo eso que puede ser fácil de coger en el momento de una catástrofe coger esa mochila que ya sabemos nosotros en donde esta y pues salir si es pertinente salir y sino buscar lógicamente ubicarse en un lugar debajo de una mesa en el marco de una puerta que es lo que nosotros hemos escuchado últimamente en el terremoto de México que se dio este tipo de medidas ha logrado pues mantener y proteger la vida de varios ciudadanos Mexicanos y creo que esa es una de las estrategias que nosotros tenemos que buscar y seguir implementando aquí en nuestro Cantón.

Muy Bien Doctor Patricio yo le agradezco por su tiempo y la atención que me brindo al ser entrevistado le deseo que siga adelante y muchos éxitos en su gestión Muchas gracias por todo y un buen día.

**ENTREVISTA A UNA DE LAS ACCIONISTAS DEL COMPLEJO
RECREACIONAL “EL OLIMPO” SEÑORA MARIA BELEN CAMPAÑA**

Muy Buenos Días mi nombre es Dayana Tapia egresada del Instituto Tecnológico Internacional ITI, en este momento me encuentro en el Cantón Pillaro para hacerle una entrevista a la Señora María Belén Campaña Dueña Accionista del Complejo Recreacional El Olimpo.

Muy Buenos días María Belén mi nombre es Dayana Tapia en este momento me encuentro realizando mi tesis en El Complejo “El Olimpo” ¿Me podría ayudar con una entrevista?

Por supuesto Buenos días mi Querida Dayana quiero primeramente agradecerle a su Instituto por habernos tomado en cuenta a nosotros como Complejo para su proyecto de Tesis, a usted agradecerle por todo el trabajo esfuerzo, sacrificio que ha realizado en nuestro establecimiento

Muy Amable muchas Gracias.

¿Hace que tiempo se creó el Complejo?

Bueno El Complejo Recreacional El Olimpo se creó hace aproximadamente 16 años, es un negocio familiar que empezó pues con el objetivo de que como Familia no nos separemos, es un negocio en donde todos metemos mano, donde todos hacemos todo.

¿Qué tipo de turistas visitan El Complejo?

Bueno Tenemos nosotros Turistas Nacionales durante todo el año y en época en donde se celebra la Diablada Pillareña y las Fiestas de Pillaro que es en Julio tenemos visita de mucho Turista Extranjero.

¿Cómo ve el Impulso del Negocio?

Bueno el impulso del negocio nosotros como famililla hacemos todo lo posible por internamente buscar estrategias de atraer a turistas de atraer a nuestros clientes bueno también en realidad agradecemos al Municipio por que ha impulsado talleres en propagandas en publicidad para dar a conocer a nivel Nacional todo lo que tiene en si todo Pillaro y nuestro Complejo.

¿Qué le gustaría implementar en el Complejo para que haya más afluencia?

Buenos nos encantaría tener nuestra Área de Relajación para nuestros Clientes y también implementar un poquito más nuestra área para niños.

¿Usted conoce a cerca de la Animación Hotelera?

Por supuesto son actividades que se realizan y bueno en parte hemos venido realizando un poco para distraer son talleres de distracción para los turistas.

¿Como es la Publicidad que manejan en el Complejo? ¿Y mediante qué medios?

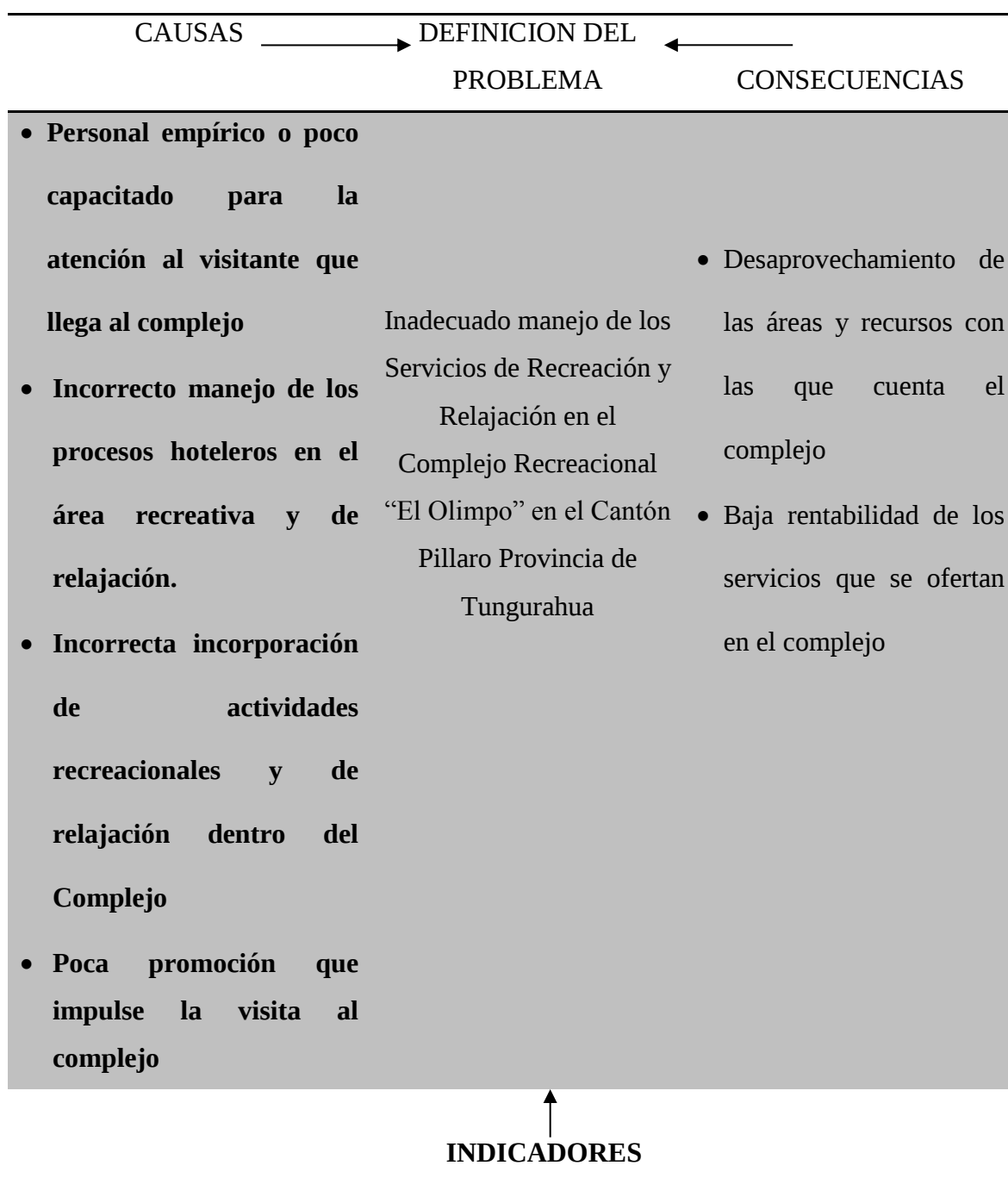
Bueno nosotros sabemos que las redes sociales es un punto a favor siempre de todo negocio, entonces nosotros manejamos página Web y Facebook

Muy Amble María Belén yo le agradezco a usted por el tiempo que me brindo al ser entrevistada y así yo poder concluir con mi tesis, le agradezco y que tenga un muy buen día.

Gracias Dayita Gracias al Instituto recalco y bueno Invitarles a todos ustedes a que visiten el Cantón Pillaro y visiten el Complejo Recreacional El Olimpo.

Muchas Gracias

Tabla 38 Árbol de Problemas



-
- Inexistencia de una planificación de actividades Recreativas direccionadas, dentro del complejo
 - Baja afluencia de visitantes que llegan al complejo
 - Contar con la infraestructura adecuada para la presentación del servicio de Recreación y relajación subutilizados
 - Personal limitado que labora en el Complejo para la prestación del servicio
-

Tabla 38: Árbol de Problemas

Fuente: TAPIA, Dayana

Elaborado: TAPIA, Dayana

Figura 58 Imágenes del Complejo



Figura 58: Complejo
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 58: El Bar
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 58 Cultivos
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 58: Los Gallos
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 58 Cabañas
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 58: Canchas
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 58 Pavos
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 58: Asaderos
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 58 Plaza de Toros
Fuente: TAPIA, Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana



Figura 58: Piscina Olímpica
Fuente: TAPIA Dayana
Tomada: TAPIA, Dayana