



Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la
Educación.**

Carrera de Ingeniería en Turismo.

**“PLAN ADMINISTRATIVO PARA EL COMPLEJO
TURÍSTICO AGUAS TERMALES DE LA
PARROQUIA GUAPÁN”**

Autoras:

Estefanía Ortiz Pinos; Marcela Pacheco Jaramillo.

Director:

MBA. Fernando Córdova.

Cuenca-Ecuador

2017

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado de manera especial y con mucho amor a mis padres, Rafael y Jhanina, quienes me han apoyado incondicionalmente en toda mi vida y han sido mi inspiración y motivación; a mis hermanos Carlos Alejandro, María Mercedes y Rafael Bernardo por ser mi motor y mi fuerza.

A Dios y a la vida por permitirme vivir esta experiencia y compartirla con todas las personas que ahora son parte de ella.

A mis amigos, familiares y sobre todo a mi fiel compañera Marcela con quien hemos compartido momentos que siempre llevaré en mi corazón y juntas hemos conseguido alcanzar nuestras metas y sueños.

Estefanía Ortiz Pinos.

El presente trabajo de grado lo dedico a mis padres: Marcelo y Liuba ya que con esfuerzo, amor y entrega me han ayudado a alcanzar mis metas propuestas durante toda mi vida universitaria; de igual manera a mis hermanos Elisa y Emilio quienes han sido mi soporte en esta travesía.

A Dios por darme a mi familia y ser una guía siempre para tomar buenas decisiones en la vida.

A mi compañera de tesis Estefanía, quien ha estado a mi lado durante este camino universitario, con su gran amistad.

Marcela Pacheco Jaramillo.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera muy sincera a las personas que hicieron posible la elaboración de este trabajo de grado; especialmente a nuestros profesores quienes nos han guiado durante este camino, sobre todo al Arq. Fernando Córdova quien ha dirigido este proyecto aportando todos sus conocimientos y enseñanzas, y al Mst. Ronal Chaca que con su paciencia y dedicación ha demostrado que a más de ser nuestro docente, es nuestro amigo.

Con igual atención queremos agradecer al Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Guapán que nos ha abierto las puertas para realizar este trabajo de grado y a su presidente: Abg. Carlos Vallejo por participar activamente en este proyecto.

A todos quienes han formado parte de esta experiencia, un grato y sincero agradecimiento.

Atentamente:

Estefanía Ortiz Pinos.

Marcela Pacheco Jaramillo.

RESUMEN

El presente trabajo de grado propone la elaboración de un plan administrativo para el complejo turístico de Aguas termales de la parroquia Guapán en el cantón Azogues, teniendo en cuenta la creciente importancia del turismo en la reactivación económica de las comunidades. El estudio se fundamenta en los principios de organización y dirección de empresas turísticas, planificación turística y recursos humanos. Debido a lo cual la ejecución del plan consiste en el desarrollo del diagnóstico situacional de la parroquia Guapán y del complejo, siendo la base para la elaboración de la planificación estratégica y la definición de la estructura organizacional aplicable al complejo de aguas termales terminando con la socialización del trabajo de grado con la junta parroquial. Finalmente la metodología empleada consistió en la observación in situ, revisión bibliográfica y de campo, las cuales han sido fundamentales para la ejecución del estudio.

ABSTRACT

ABSTRACT

This graduation work proposes the development of an administrative plan for *Complejo Turístico Aguas Termales*, a tourist resort located in the parish of Guapan, Azogues Canton, taking into account the increasing importance of tourism in the economic reactivation of the communities. The study is based on the principles of organization and management followed by companies, tourism planning, and human resources. For this reason, the implementation of the plan consists in the development of the situational diagnosis of Guapán parish and of the resort, which is the foundation for the elaboration of strategic planning and for the definition of the organizational structure to be applicable to the thermal water resort. For this purpose, this graduation work will be presented to the parish board. Finally, the methodology used consisted of in-situ observation, and bibliographical and field review; all of which have been fundamental for the implementation of the study.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

ÍNDICE

Índice de contenidos

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT.....	V
MARCO CONCEPTUAL	11
Justificación	11
Objetivos	11
Marco Teórico.....	12
Estado del Arte.....	18
Marco Legal	22
CAPÍTULO 1.....	27
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL COMPLEJO TURÍSTICO DE AGUAS TERMALES DE GUAPÁN.....	27
INTRODUCCIÓN	27
1.1 Diagnóstico general de la parroquia Guapán	28
1.1.1 Macro-Localización	33
1.1.2 Micro-localización	39
1.1.3 Factores de Localización.....	49
1.2 Diagnóstico del Complejo de Aguas Termales.....	53
CONCLUSIÓN.....	61
CAPÍTULO 2.....	62
2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	62
INTRODUCCIÓN	62
2.1 Matrices de Análisis.....	63
2.1.1 Matriz F.O.D.A	63
2.1.2 Matriz de Confrontación	66
2.1.3 F.O.D.A Cruzado	69
2.1.4 F.O.D.A Ponderado.....	72
2.1.5 Hoja de Ruta.	77

2.1.6 Matriz de Relaciones.....	79
2.1.7 Árbol de Problemas.....	81
2.2 Filosofía Organizacional.....	83
2.2.1 Misión	83
2.2.2 Visión.....	83
2.2.3 Valores Organizacionales	83
2.2.4 Objetivos del Complejo Turístico	85
2.4 Planes y Estrategias para el complejo.....	86
2.6 Imagen Corporativa.	90
CONCLUSIÓN.....	91
CAPÍTULO 3.....	92
3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL COMPLEJO.	92
3.1 Organigramas	94
3.1.1 Organigrama Jerárquico.....	94
3.1.2 Organigrama Funcional.....	95
3.2 Manuales de Funciones.....	96
3.2.1 Manual de Funciones Gerente General.....	96
3.2.2 Manual de Funciones del Contador.....	98
3.2.3 Manual de Funciones del Jefe Administrativo Financiero.....	100
3.2.4 Manual de Funciones Jefe de Talento Humano.	102
3.2.5 Manual de Funciones del Jefe de Marketing y Ventas.....	105
3.2.6 Manual de Funciones del Jefe de Atención al Cliente.	107
3.2.7 Manual de Funciones del Recepcionista	109
3.2.8 Manual de Funciones del Encargado de Información y Servicio al Cliente.	111
3.2.9 Manual de Funciones del Masajista.	113
3.2.10 Manual de Funciones del Jefe de Mantenimiento.....	115
3.2.11 Manual de Funciones del Técnico y Limpieza de Piscinas.....	117
3.2.12 Manual de Funciones del Jardinero.	119
3.2.13 Manual de Funciones del Conserje	121
3.2.14 Manual de Funciones del Guardia de Seguridad.....	123
3.3 Mapas de Procesos.....	125
3.3.1 Mapa de Procesos del Gerente General.	125
3.3.2 Mapa de Procesos del Jefe Administrativo Financiero.	126

3.3.3 Mapa de Procesos del Jefe de Talento Humano.....	128
3.3.4 Mapa de Procesos del Jefe de Marketing y Ventas.....	129
3.3.5 Mapa de Procesos del Jefe de Atención al Cliente.	130
3.3.6 Mapa de Procesos del Recepcionista	131
3.3.7 Mapa de Procesos del Encargado de Información y Servicio al Cliente.....	132
3.3.8 Mapa de Procesos del Masajista.	133
3.3.9 Mapa de Proceso del Jefe de Mantenimiento.....	134
3.3.10 Mapa de Procesos Técnico de Piscinas.....	135
3.3.11 Mapa de Procesos del Jardinero.....	136
3.3.12 Mapa de Procesos del Conserje.	137
3.3.13 Mapa de Procesos del Guardia.....	138
3.4 Fichas, Matrices y Herramientas Departamentales.....	139
3.4.1 Departamento de Coordinación Administrativa.....	139
3.4.2 Departamento Comercial.	141
3.4.3 Departamento de Atención al Cliente.	142
3.4.4 Departamento de Mantenimiento.....	146
CONCLUSIÓN.....	152
CAPÍTULO 4.....	153
4. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ADMINISTRATIVO CON EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE GUAPÁN.	153
INTRODUCCIÓN	153
4.1 Datos generales de la socialización.....	154
4.2 Cronograma de actividades.....	155
4.3 Registro de Asistentes.....	156
4.4 Resultados de la socialización.....	157
4.5 Evidencias de la Socialización.....	169
4.6 Conclusiones y Sugerencias.....	174
CONCLUSIONES	176
CONCLUSIÓN FINAL	178
BIBLIOGRAFÍA	182
ANEXOS	184

Índice de Tablas

Tabla 1 Comparación entre la parroquia Guapán y la parroquia Baños.	19
Tabla 2 Estructura Demográfica de la provincia de Cañar	35
Tabla 3 Actividades a las que se dedica la población del cantón Azogues.	36
Tabla 4 Distribución de la población del cantón Azogues según grupos de edad.....	38
Tabla 5 Población de la parroquia Guapán	40
Tabla 6 Estructura y tamaño de la población.....	41
Tabla 7 Evolución de la población por sexos	41
Tabla 8 Tasa de crecimiento de la población por sexos	42
Tabla 9 Distribución de la población según rangos de edad censo 2010.....	42
Tabla 10 Actividades de la Población	44
Tabla 11 Distribución de la población según sector de actividad	45
Tabla 12 Estado de conservación de las vías	47
Tabla 13 Factores de Localización.....	49
Tabla 14 Valoración de los factores.	50
Tabla 15 Factores Decisivos de localización	50
Tabla 16 Factores Importantes de localización.....	50
Tabla 17 Factores Deseables de localización	51
Tabla 18 Resultados de factores de localización de la parroquia Guapán.	51
Tabla 19 Resultados de los Factores de Localización	51
Tabla 20 Ficha para inventario de atractivos turísticos.....	53
Tabla 21 Identificación del proyecto	55
Tabla 22 Fijación de precios	60
Tabla 23 Resultados de los cuadrantes de confrontación.....	68
Tabla 24 Ponderación de las fortalezas de la matriz F.O.D.A.....	73
Tabla 25 Ponderación de las Debilidades de la matriz F.O.D.A	73
Tabla 26 Ponderación de las Oportunidades de la matriz F.O.D.A.....	74
Tabla 27 Ponderación de las Amenazas de matriz F.O.D.A.....	74
Tabla 28 Ponderación Matriz F.O.D.A	75
Tabla 29 Factores Matriz F.O.D.A.....	75
Tabla 30 Hoja de Ruta Complejo Turístico de Aguas Termales.....	77
Tabla 31 Matriz de Relaciones	80
Tabla 32 Matriz de Valores Organizacionales	84
Tabla 33 Estrategias y actividades del objetivo específico 1.....	86
Tabla 34 Estrategias y actividades del objetivo específico 2.....	88
Tabla 35 Estrategias y actividades del objetivo específico 3.....	89
Tabla 36 Cronograma de actividades de la socialización.	155

Índice de Figuras

Figura 1 Antigua cantera de la parroquia Guapán.	32
Figura 2 Mapa político de la provincia de Cañar.	34
Figura 3 Mapa político del cantón Azogues	37
Figura 4 Clasificación de los habitantes de la parroquia Guapán según sexo.....	40
Figura 5 Renders del “Complejo turístico de aguas termales de Guapán”	56
Figura 6 Render correspondiente a las piscinas del “Complejo Turístico de Aguas Termales de Guapán”	58
Figura 7 Gráfico de Matriz FODA	65
Figura 8 Matriz de Confrontación	67
Figura 9 Gráfico de Estrategias.	69
Figura 10 Hoja de Ruta del Complejo Turístico de Aguas Termales	78
Figura 11 Plano de dependencia e influencia de la matriz de relaciones	80
Figura 12 Árbol de Problemas del Complejo Turístico de Aguas Termales	82
Figura 13 Concepto de la Imagen Corporativa.	90
Figura 14 Aplicación de Colores Corporativos.	90
Figura 15 Organigrama Jerárquico del Complejo Turístico de Aguas Termales. Fuente: Elaboración Propia.	94
Figura 16 Organigrama Funcional del Complejo Turístico de Aguas Termales.....	95
Figura 17 Tarifario del complejo turístico.....	142
Figura 18 Datos de clientes del complejo turístico.....	142
Figura 19 Datos de grupos del complejo turístico	143
Figura 20 Matriz de reservas de grupos	143
Figura 21 Libro de Recepción del Complejo Turístico.	143
Figura 22 Ficha de registro de pertenencias.	144
Figura 23 Ficha de control de implementos del masajista.	145
Figura 24 Plan Integral de Mantenimiento del Complejo Turístico de Aguas Termales	146
Figura 25 Ficha de control de limpieza de piscinas	148
Figura 26 Ficha de control de limpieza de áreas externas.	149
Figura 27 Ficha de control de limpieza de áreas internas.	150
Figura 28 Ficha de control de entradas de proveedores	151
Figura 29 Evidencia de hoja de asistencia del GAD parroquial	156
Figura 30 Importancia del turismo en la parroquia Guapán	157
Figura 31 Impacto Positivo del complejo turístico en el complejo de aguas termales.	158
Figura 32 Aplicabilidad del plan administrativo	159
Figura 33 Importancia de la organización del personal.....	160
Figura 34 Factor influyente en el desarrollo turístico de la parroquia.....	161
Figura 35 Aplicabilidad de matices.	162
Figura 36 Filosofía Organizacional.	163
Figura 37 Imagen Corporativa	164
Figura 38 Organigrama Jerárquico y Funcional	165
Figura 39 Estructura Organizacional.....	166
Figura 40 Capítulos del plan administrativo.	167
Figura 41 Encuesta planteada a los miembros de la junta parroquial.	169
Figura 42 Fotografías de la socialización	172

MARCO CONCEPTUAL

Justificación

El interés de trabajar en este proyecto nació del plan de desarrollo turístico realizado en la parroquia Guapán, mismo que al contar con un gran atractivo natural, pobladores y autoridades han puesto empeño para que se realice un complejo turístico que actualmente se encuentra en ejecución. El complejo turístico “Aguas termales de la parroquia Guapán” constituye un atractivo potencial muy grande no solo para la parroquia sino para el cantón y la provincia de Cañar puesto a que es la única oferta turística de este tipo para una demanda que cada día crece más y tiene más expectativas por cumplir. Se ha visto la necesidad de elaborar un plan administrativo para que exista el adecuado funcionamiento del complejo de manera que dinamice la economía de la parroquia de forma sinérgica entre la junta parroquial y los pobladores de la misma.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar un plan administrativo para el Complejo Turístico Aguas Termales de Guapán, en la parroquia Guapán del cantón Azogues en el periodo Octubre 2016- Marzo 2017.

Objetivos Específicos

- Realizar el diagnóstico administrativo del complejo turístico Aguas Termales de Guapán.
- Elaborar la planificación estratégica para la administración del complejo.
- Definir la estructura organizacional aplicable al complejo.
- Socializar del plan administrativo con la junta parroquial.

Marco Teórico

El objetivo de este trabajo de grado es el “Desarrollar un Plan de Administración para el Complejo de Aguas Termales Guapán”. La parroquia se encuentra ubicada al noroeste del cantón Azogues, capital de la Provincia de Cañar, privilegiada por sus riquezas naturales la parroquia cuenta con aguas termales naturales que emergen de lo profundo del suelo y que han sido aprovechadas por la Junta parroquial y el Gobierno Provincial para la construcción de un complejo que permita el aprovechamiento de las aguas termales de mejor manera para la población local y los visitantes que acuden a la parroquia, es así que el complejo de aguas termales se ha convertido en un potencial atractivo de la provincia. Sin embargo es necesario que el mencionado complejo cuente con un plan de administración y gestión que marque los principales parámetros de manejo para que su funcionamiento sea un éxito.

Dado que la administración es el eje principal de este trabajo de grado, es importante conocer que significa este término y como este se ha desarrollado a través del tiempo. Etimológicamente la palabra “Administración” se origina de: Ad: Hacia, dirección y Minister: Subordinación, obediencia, por lo que etimológicamente podríamos definir a la administración como: Aquel o aquellos que realizan un trabajo bajo la dirección (o subordinación) de otros (Reyes, 1992). Sin embargo con el paso del tiempo este concepto ha ido evolucionando y nuevos elementos se han ido incorporando. La administración se consolida en el siglo XX con la aparición de las denominadas escuelas de la administración y sus respectivos pensadores, siendo Frederick Taylor el más famoso y el conocido como “Padre de la Administración”. La escuela científica de Taylor, denominada así por su énfasis en los experimentos, se basaba en que la tarea de los administradores consistía en analizar y estudiar la forma de hacer más eficiente el esfuerzo humano. Taylor dedico la mayor parte de sus esfuerzos a estudiar y encontrar la mejor manera de ejecutar el trabajo a través de los estudios de los tiempos y movimientos y de la forma más adecuada para remunerar a los trabajadores con el fin de incrementar la productividad. (García, 2008). Más tarde aparecen nuevos conceptos como de administración como el de Henry Fayol, quien es considerado el pionero de la escuela clásica de la administración, concluye que “La administración funciona bajo el marco de la prevención, la organización, la coordinación y el control” (Chiavenato, 1985);este concepto aparecen los puntos claves de la administración tradicional que enfoca sus esfuerzos en un proceso con una serie de actividades bajo el marco de

la planificación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos planteados de la empresa. Con la evolución de los conceptos de la administración y de las teorías que defendían sus fundamentos y criterios, surge un modelo de administración planteado por Douglas McGregor, quien fue un psicólogo organizacional de origen estadounidense que se encargó de estudiar dos modelos de administración diferentes y antagónicos, por un lado se encontraba el modelo de administración tradicional plasmados anteriormente, a los cuales llamo “Teoría X” y un modelo de administración moderna enfocado en el comportamiento humano que denomino “Teoría Y”.

- Características de la “Teoría X”

Esta teoría sostiene que es responsabilidad del administrador, el diseñar y dirigir los acontecimientos para que los trabajadores rindan al más alto nivel posible y el concepto fundamental para que esto se logre, es el de la motivación, de la cual depende la percepción que se tenga del carácter innato de los individuos o grupos con los que se trabaja. McGregor señaló, que el concepto convencional de la tarea organizativa derivada de la teoría clásica y a partir de ella, sostiene que el trabajador posee las siguientes características (Araya, 2007):

1. El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda.
2. Debido a la tendencia humana de rehuir al trabajo, la mayor parte de las personas tienen que ser obligadas a trabajar, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado para la realización de los objetivos de la organización.
3. El ser humano común prefiere que lo dirijan, quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

McGregor basa su estudio sobre a teoría X en que los trabajadores solo rendirán de manera activa en su trabajo si la gerencia se enfoca en controlarlos a base se amenazas, castigos, premios o intimidaciones, de otra forma no realizaran su trabajo de manera eficiente y eficaz.

- Características de la teoría Y

Por otro lado propone una nueva teoría denominada la “Teoría Y” en la que manifiesta que la gerencia debe estar empeñada en conocer los intereses, motivaciones y necesidades de los trabajadores con el fin de que ellos encuentren satisfacción en lo que hacen y eleven sus esfuerzos por sacar adelante a la empresa apareciendo así dos puntos claves para la administración moderna, que son el autocontrol y auto-dirección, que es hacia donde se debe enfocar el control actual de las empresas. Las características de esta teoría se basan principalmente en (Araya, 2007):

1. El desarrollo del esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso.
2. El control externo y la amenaza de castigo no son los únicos medios para encauzar el esfuerzo humano hacia los objetivos de la organización. El hombre debe dirigirse y controlarse a sí mismo en servicio de los objetivos en cuya realización se compromete.
3. Se obliga a la realización de los objetivos de la empresa por las compensaciones asociadas con su logro.
4. El ser humano ordinario se habitúa, en las debidas circunstancias, no sólo a aceptar sino también a buscar nuevas responsabilidades.
5. La habilidad de desarrollar la imaginación, el ingenio y la capacidad creadora para resolver los problemas de la organización, son características de grandes sectores de la población.

A su vez esta teoría se propone en función de satisfacer las necesidades del empleado, la teoría de la descentralización de actividades y delegación de autoridad, dando así a los subordinados mayor responsabilidad, participación y control en las decisiones administrativas. (Araya, 2007)

La teoría Y de McGregor constituye actualmente el mejor modelo administrativo planteado para el éxito de la empresa y el que ha sido aceptado por la mayoría de empresas que lo que buscan actualmente es que la gerencia encargada de la administración se concentre en sus trabajadores siendo líderes y no solamente gerentes, para esto se necesitan una serie de

procedimientos y actividades, partiendo desde establecer las políticas y normas de la empresa en base a todos los que forman parte del establecimiento para determinar la inclusión de todos en el funcionamiento de la empresa para que de manera eficaz y eficiente los objetivos puedan ser alcanzados. Teniendo claro todo lo mencionado anteriormente sobre la historia, evolución y el análisis de la administración moderna podemos ampliamente saber sobre el tema eje del presente trabajo de grado para enfocar nuestros esfuerzos en el bienestar y éxito en la administración de complejo turístico de aguas termales de Guapán.

- Plan Administrativo

El trabajo de grado se enfoca en un plan administrativo de carácter turístico; entendiéndose al mismo como un conjunto de estrategias, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional, para la efectiva gestión de talento humano, de recursos físicos y financieros. El objeto de un plan administrativo consiste en identificar oportunidades, alternativas y estrategias, en base a un minucioso análisis situacional. (Medellín, 2016)

En adición, el plan administrativo marca una línea base para el correcto funcionamiento de una empresa, el mismo que plantea la formación de una filosofía organizacional, las ventajas competitivas de la organización, el ámbito de acción al cual está dirigido. Contempla además los indicadores y metas a corto y largo plazo de la empresa, también los productos y servicios que la institución oferta. (QuitoTurismo, 2016).

El plan administrativo en el ámbito turístico busca la cohesión entre todos los elementos de una empresa turística, teniendo en cuenta que el stakeholder o cliente es el elemento más importante de la misma; puesto que el fin de una empresa turística es la mejora continua de los servicios ofertados y satisfacer los deseos de los visitantes, para crear un experiencia memorable.

En suma, el plan administrativo es una herramienta para la mejora continua de una institución, y la gestión eficiente y eficaz de los recursos que posea la misma, puesto que analiza problemas, toma decisiones y además se propicia la comunicación efectiva entre las personas que intervienen en una institución o proyecto.

- Planeación Estratégica

El éxito de la administración turística se basa en una correcta planeación estratégica para el funcionamiento del complejo de aguas termales. Para entender mejor este concepto de gran importancia en el presente trabajo, definiremos a la planeación como “Una herramienta que permite a las organizaciones prepararse para enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, ayudando con ello a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño, por lo cual es necesario conocer y aplicar los elementos que intervienen en el proceso de planeación” (Cuero, Espinosa, Guevara, & Montoya, 2007), es por esto que la planificación estratégica marcará el futuro de la empresa en la que se utilice esta herramienta, la misma que está compuesta por una serie de procesos en que la empresa determina el accionar de la empresa con los siguientes objetivos:

- a) Identificar y asignar los recursos organizacionales
- b) Estructurar las actividades, tareas y estrategias para alcanzar los objetivos.
- c) Incrementar la utilidad y la participación en el mercado.

La planificación estratégica se aplica en todas las áreas y departamentos de la empresa, por lo tanto cada departamento es necesario que tenga su propia planificación dependiendo de su actividad y de los objetivos que desea alcanzar. Este tipo de planificación estratégica ha sido el modelo dominante que han adoptado las organizaciones en general, trátase de empresas privadas o públicas, debido, entre otras causas, a su capacidad de adaptación en contextos cambiantes e inciertos. Este tipo de planeación tuvo sus primeros planteamientos en la década de los años sesenta con Andrews y Ansoff quienes definieron sus cuatro características distintivas: el análisis del ambiente; el establecimiento de la misión, los objetivos y las metas; el análisis DAFO (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) y la proyección de la aplicación de los recursos existentes. (Osorio, 2006) Aspectos que serán tomados en cuenta para el desarrollo del presente trabajo y puestos en práctica en el complejo de aguas termales de acuerdo a la estructura organizacional desarrollada de acuerdo a la planificación. Este tipo de planeación tiene las características de ser aplicadas a largo plazo, en un periodo de tres a cinco años aproximadamente; son de uso permanente para la empresa; abarca todos los recursos y las áreas en su totalidad y son direccionales para cada departamento o área funcional.

La planeación estratégica nos ayuda a adquirir un concepto muy claro de nuestra organización, lo cual se hace a su vez posible la formulación de planes y actividades que nos lleven hacia sus metas, además permite prepararse para hacer frentes a los rápidos cambios del ambiente en que opera la organización. Cuando el ritmo de la vida era más lento, los gerentes podían establecer metas y planes simplemente explotando de la experiencia pasada, pero hoy los hechos suceden con demasiada rapidez para que la empresa sea siempre una guía digna de confianza y los gerentes se ven en el caso de desarrollar nuevas estrategias apropiadas para los planes únicos y las oportunidades del futuro. (Cuero, Espinosa, Guevara, & Montoya, 2007)

Estado del Arte

La parroquia Guapán ubicada al noroeste de la parroquia Azogues cuenta con un singular atractivo natural de gran importancia y potencial que son las aguas termales, mismas que emergen de las profundidades de la tierra y que fueron descubiertas gracias a las excavaciones de la empresa cementera Guapán S.A, ubicada en la parroquia.

En este lugar durante mucho tiempo, la gente de la parroquia y de los alrededores han acudido por los beneficios de los minerales que las aguas termales le brindan al cuerpo humano, igualmente este lugar es usado por la población para realizar rituales indígenas y también para celebrar días festivos, es un sitio de recreación para los pobladores de la parroquia y del cantón Azogues. Desde la aparición del hombre en la tierra, ya existía un culto por el agua, al ser esta uno de los elementos primordiales del planeta, varias culturas la consideran como un elemento sagrado; es así que en imperios como en el griego o el romano aparecen las denominadas “Termas”, a medida que estos crecían, las termas públicas se iban instalando en las principales ciudades de la Europa antigua y al transcurrir de los años la cultura termal fue extendiéndose a lo largo del continente.

Con el transcurrir de la historia, se publican tratados sobre el termalismo, y es aquí donde estudiosos del área exponen las propiedades y efectos curativos de las aguas termales, más tarde surge el término “hidroterapia”, gracias al avance de la medicina como alternativa terapéutica para distintas enfermedades. Hoy en día más profesionales como geólogos, químicos, y demás profesionales se han unido para realizar estudios químicos, de propiedades, sobre las aguas termales ya que estas se encuentran localizadas en todo el mundo. En la actualidad, el ser humano se somete a altos niveles de estrés lo cual es perjudicial para la salud mental y física por esta razón cada vez buscan lugares que les puedan brindar un momento de relajación y sobre todo para mejorar su salud.

El origen del termalismo en Ecuador, se remonta a la época Inca, puesto que los Chasquis hacían uso de las vertientes de aguas termales y minerales que brotaban del suelo denominadas “Opar-Chaquimaillanayaku”, término que traducido al castellano significa “Agua para lavar los pies”. Guapán era un tambo o lugar de descanso para los Chasquis, en este lugar hacían uso de las aguas termales para continuar su travesía. (GadProvincial, 2015)

El complejo turístico “Aguas Termales de Guapán”, es una iniciativa de carácter público gestionado por el GAD parroquial y el Gobierno provincial de Cañar. A nivel nacional existen gestiones de carácter público y privado similares.

Dada la gran similitud y cercanía entre la parroquia de Guapán y la parroquia de Baños ubicada en Cuenca, es necesario realizar un análisis y comparación, puesto que ambas cuentan con recursos culturales y naturales, pero sobre todo el factor más importante son las aguas termales. Ver tabla 1.

Tabla 1

Comparación entre la parroquia Guapán y la parroquia Baños.

	Parroquia Guapán(Azogues)	Parroquia Baños(Cuenca)
Población	Cuenta con una población de 8853 habitantes, siendo los hombres un 44,43% y las mujeres representadas por un 55,57%, la etnia predominante es la mestiza y en menor porcentaje la indígena.	La población de la parroquia es de 12.271 habitantes, que distribuye a 3.033 en la zona urbana y 9.238 en la rural.
Atractivos Turísticos	Cuenta con varios atractivos, entre los de tipo natural tenemos: El bosque Protector de Cubilan, las aguas termales en el centro de Guapán y la laguna de Saguin, entre sus atractivos culturales tenemos la iglesia de Zhindilig, el mirador de Cachipamba y la técnica de la paja toquilla.	Cuenta con varios atractivos turísticos distribuidos en toda la parroquia, entre estos están: Loma de los Hervideros que es la fuente de las aguas termales de la parroquia, La Toma, un lugar que posee un sinnúmero de paisajes, las Fuentes Termales de Pumamaqui, santuarios del Espíritu Santo y de nuestra señora de Guadalupe de Baños.
Centros de Distribución	Su principal centro de distribución es la ciudad de Azogues, con una distancia de 3km.	Cuenca es su principal centro de distribución por la cercanía a la parroquia de 9km de distancia.
Servicios Turísticos	Actualmente no cuenta con servicios turísticos, por lo mismo se está desarrollando un proyecto para la implementación de estos en el centro de Guapán.	Baños es considerada como una parroquia con potencial turístico ya que se destacan sus hosterías, lugares de comida típica en el centro parroquial, infraestructura de alojamiento y de recreación (discotecas).
Vías de Acceso	La vía principal de acceso es la Panamericana E35, luego se toma una vía secundaria para llegar hasta el centro parroquial, las vías internas para recorrer las	La infraestructura vial cuenta con carreteras de primer y segundo orden, las cuales se encuentran en buenas condiciones debido a su cercanía con el centro cantonal

	diferentes comunidades son de segundo y tercer orden.	
Señalización	No existe una correcta señalización en la parroquia, ni tampoco se cuenta con señalética turística.	Su señalización es buena para conocer la ubicación y saber cómo llegar hasta la parroquia, pose mínima señalética turística en sus atractivos.
Clima	La parroquia posee dos tipos de clima: ecuatorial mesotérmico en la zona baja con una temperatura de 9° a 12° C y el clima ecuatorial frío de alta montaña en las zonas altas con una temperatura de 8° a 10° C.	Su temperatura oscila entre los 15°C y los 20° C.
Actividad económica	Principalmente la población se dedica a la agricultura, la construcción y la industria manufacturera.	Las principales actividades económicas son: Agricultura, ganadería, explotación de minas y canteras, industria manufacturera y construcción.
Educación	En el centro de Guapán existe un centro educacional inicial, primario y secundario.	En la actualidad la Parroquia de Baños cuenta con 7 centros educativos de pre primaria y primaria y 2 centros a nivel de básica y bachillerato.
Orígenes	La Parroquia está asentada sobre vestigios de la cultura Chorrera.	Según la historia Baños es un asentamiento humano existente, inclusive, antes de la fundación de Cuenca y se hace referencia a que el inca Túpac Yupanqui lo conocía por sus aguas termales.
Construcciones y edificaciones	Las casas han sufrido un cambio a lo largo del tiempo, existen casas muy modernas, esto principalmente se da debido a la migración de la población, pero también existen construcciones con materiales tradicionales como de adobe.	La mayor parte de sus edificaciones están hechas de materiales y formas modernas, esto se dio debido a la constante migración de sus pobladores.
Festividades	Se destaca la festividad del carnaval caliente que se realiza en las aguas termales de la parroquia, Otra festividad son las fiestas de parroquialización que se celebran el 05 de Diciembre	Posee varias festividades que se celebran en diferentes fechas, entre las principales están: La fiesta de los Tres Reyes, La fiesta en honor a la Virgen de Guadalupe y la fiesta en honor al Patrono San José.
Restos Arqueológicos	Según estudios se ha podido identificar la presencia de la cultura Cañari debido a que se han encontrado objetos y utensilios de barro, hueso, piedra y metal.	Existen varios vestigios de minas y túneles ya que se utilizaban para la actividad minera.
Restauración	Cuenta con 2 centros de alimentación de	Cuenta con varios centros de alimentación

	comida rápida.	distribuidos en el centro parroquial y sus alrededores
Alojamiento	Por el momento no se cuenta con un servicio de alojamiento ya que se encuentra en desarrollo.	Cuenta con hoteles y hosterías que están disponibles para la pernctación del turista.

Fuente: Elaboración Propia.

De la misma manera existe el caso en la provincia de Tungurahua de las piscinas municipales de Baños de Agua Santa, el cual es un complejo recreacional y deportivo, este cuenta con piscinas de aguas termales, las que atraen a los visitantes por su poder curativo mismas que brotan de las entrañas de la tierra, brindando un sin número de propiedades medicinales, además cuenta con una piscina semi - olímpica para el disfrute de la comunidad. Adicionalmente, en la provincia de Pastaza, en la ciudad de Puyo, se encuentra localizado, el parque acuático de la ciudad, mismo que fue construido gracias a la alcaldía del cantón Pastaza debido al crecimiento turístico de la región amazónica, para la mayor atracción de turistas a la región. El mercado de este parque está enfocado en las familias, ya que existe una gran diversidad de productos que ofrece el mismo.

Los proyectos prioritarios a realizarse en el país relativos a aguas termales se encuentran en: Tufiño y Aguas Hediondas en la provincia de Carchi, Chachimbiro en la provincia de Imbabura, La Merced e Ilaló en la provincia de Pichincha, Oyacachi en la provincia de Napo, Palitahua en la provincia de Chimborazo, Santa Elena y Naranjal en la provincia del Guayas. (GADProvincial, 2015)

Así mismo a nivel de América Latina, existen diferentes casos de emprendimientos públicos y privados de aguas termales como es el caso de Chignahuapan en Puebla-México, en dónde estos han alcanzado un nuevo nivel de servicios ya que no solo ofrecen piscinas con agua termal sino, que servicios de restauración, alojamiento, spa, además de remontarse a sus orígenes ofreciendo el denominado Temazcal, mismo que se remonta a las raíces prehispánicas de la cultura mexicana.

Finalmente, en la actualidad las aguas termales de origen natural, son un atractivo que llaman la atención de los visitantes y pobladores de un lugar, puesto que al poseer propiedades beneficiosas para el ser humano, existe cada vez más una mayor demanda por centros que brinden una experiencia completa además de servicios turísticos de calidad.

Marco Legal

El presente trabajo de grado se enfoca en realizar un plan administrativo para el complejo de aguas termales de la parroquia de Guapán con el objetivo de garantizar el éxito del mismo puesto que el turismo es una actividad económica potencial para la parroquia y el cantón. Guapán ha sido conocida local y regionalmente por la “Industria Cementera Guapán S.A” de constitución mixta, la misma que se ha asentado en la parroquia desde 1992 cuando la dirección nacional de minería emite el título de concesión minera de explotación del área Guapán a la compañía mencionada, dando como plazo 20 años de explotación. Por lo tanto, como se menciona en el plan de manejo elaborado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia del Cañar “La Compañía Industrias Guapán S.A. es la legítima dueña del terreno de 18,3 hectáreas ubicado en la parroquia Guapán, la cantera Guapán que fue explotada por la compañía, constituye un pasivo ambiental que debe cumplir el plan de cierre aprobado por el Ministerio del Ambiente, y que permitirá la rehabilitación, compensación y reparación de los daños causados por efectos de las actividades mineras realizadas por Industrias Guapán”. (Cañar, 2015). Es por esto que el reglamento ambiental en su artículo noventa y ocho contempla que “El área será reacondicionada de acuerdo a lo establecido en los estudios ambientales, y previa consulta, planificación y aprobación de las autoridades pertinentes, se podrá adecuar para su uso en otros fines, especialmente culturales o recreativos.” (Ambiente, 2009). Teniendo en consideración lo mencionado, y lo citado en la Constitución del Ecuador Art. 14, en donde “Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados” (Ecuador, 2008), la junta Parroquial de Guapán realiza las gestiones ante las instancias correspondientes para que se realice la transferencia en comodato de los terrenos de la fábrica Guapán a su favor para realizar el complejo de aguas termales. Finalmente luego de las gestiones correspondientes, en sesión número 008-2011 de fecha viernes dieciséis de diciembre de dos mil once se resuelve la entrega del terreno utilizando la figura del comodato a noventa y nueve años plazo, a favor del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Guapán. (Cañar, 2015)

Siendo el turismo un eje dinamizador de la economía y una herramienta de desarrollo para las poblaciones locales, el PLANDETUR 2020 menciona los siguientes objetivos, a ser acatados por todos los actores de la actividad turística. (Turismo, 2007)

1. Generar un proceso orientador que coordine los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus territorios y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada.
2. Crear las condiciones para que el turismo sostenible sea un eje dinamizador de la economía ecuatoriana que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística actual, aprovechando sus ventajas comparativas y elementos de unicidad del país.
3. Insertar al turismo sostenible en la política de Estado y en la planificación nacional para potenciar el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública y privada.

La junta parroquial ha enmarcado el proyecto de la construcción del “Complejo de aguas termales” amparado en la Constitución de la Republica en su Artículo. 3, literal 5 que corresponde a que “Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir” (Ecuador, 2008)es un deber fundamental del estado, que debe cumplirse en todos sus niveles de administración y gobierno; y según lo planteado en la Ley de Turismo en la que “la participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización” (Turismo, Ley de Turismo, 2002), es un principio fundamental en la actividad turística, ha decidido gestionar la construcción del complejo de aguas termales en sus distintas fases para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la parroquia de Guapán, que se han visto condicionados por la monopolización de actividades de la cementera, fomentando actividades productivas de gran importancia como es el turismo. Si bien es necesario citar, dentro de la importancia de crear por parte de los gobiernos descentralizados actividades amigables con el medio ambiente y la sociedad, una de las estrategias de la Agenda Zonal de Planificación para la Zona 6 que es “Proponer mecanismos para promover actividades sustentables, con responsabilidad social y ambiental en la Zona, como incentivos económicos, exoneraciones tributarias, compensación por servicios ambientales, programas para mejorar las condiciones de vida de la población, en específico de los pueblos indígenas y otros”

(SENPLADES, 2010), el complejo de aguas termales alienta a promover la actividad turística como dicta el Plan Nacional del Buen Vivir en donde contempla que el turismo es parte de la matriz productiva y de sectores estratégicos ya que para el año 2030 en la oferta de bienes y servicios, el Ecuador exportara un 40% de servicios con alto valor agregado, siendo el turismo un servicio relevante en este grupo mencionado; de igual manera contempla como meta el aumento al 64% de los ingresos por turismo sobre las exportaciones de servicios totales. (SENPLADES, Plan Nacional del Buen Vivir., 2013).

El Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017 tiene como objetivo la revolución económica, productiva y social, en la cual el Estado garantice los derechos de oportunidad para la inserción socioeconómica a la vez de fortalecer las capacidades de las personas, pero también orientar sus recursos escasos, sentando las bases para garantizar una productividad y diversificación sistémica. El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia del Cañar con la finalidad de cumplir con el mandato constitucional, que en su artículo 263, numeral 7 manifiesta textualmente “Fomentar las actividades productivas provinciales” , con lo dispuesto en el artículo 135 que habla del “Ejercicio de la competencia de fomento de las actividades productivas y agropecuarias” del COOTAD y Art. 74 de la constitución que cita que “Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir” se encuentra empeñado en velar por el progreso y desarrollo de los pueblos de la provincia mediante, la implementación de proyectos turísticos y productivos que generen fuentes de trabajo y consecuentemente mejoren los ingresos de las familias, para cumplir este objetivo y en cumplimiento de sus responsabilidades, estructuró la Dirección de Desarrollo Productivo y Medio Ambiente, que tiene como misión apoyar las actividades productivas de todas las fases y propender a la conservación del medio ambiente, por tanto a través de su organización, ha iniciado una serie de acciones en los ámbitos artesanal, de la pequeña y mediana industria, de la producción agropecuaria y turística. (Cañar, 2015)

Es así que con fecha 21 de diciembre de 2012 mediante oficio N° 2568 GPCP-2011 el señor Prefecto Provincial del Cañar, realiza la consulta al Doctor Diego García Carrión Procurador General del Estado, en torno a si es legal y procedente que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia del Cañar de conformidad con las competencias previstas en la

constitución y la ley, referentes al desarrollo productivo, encuadrándose dentro de esta el turismo, pueda invertir los recursos en el emplazamiento del proyecto de Aguas Termales. El 12 de marzo de 2012 Procurador General del Estado, emite el criterio favorable que textualmente en su parte pertinente dice “..., se concluye que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia del Cañar puede invertir sus recursos en el proyecto de Aguas Termales o Parque Térmico que emprenda la Junta Parroquial de Guapán, en los terrenos entregados por la compañía Industrias Guapán S.A. por noventa y nueve años a dicha Junta Parroquial”. (Cañar, 2015)

Considerando lo aludido, el gobierno provincial del Cañar comienza la construcción de la primera fase del complejo de aguas termales en el año 2015, creando un espacio de recreación y esparcimiento que promueve el buen vivir de la población de la parroquia y continuando actualmente con la segunda fase de la implementación y adecuación de la piscinas de aguas termales, misma que brotan del subsuelo y poseen minerales beneficiosos para la salud del ser humano, garantizando el artículo 12 de la constitución el cual dicta que “El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida”. Tanto el Gobierno autónomo descentralizado de la provincia como el de la parroquia rural se han empeñado en sacar adelante este proyecto para el beneficio de la parroquia y la provincia, basándose en lo mencionado en el Código Orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD) que indica en su artículo 28 que “Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias” (Descentralizados., 2010), mismas que se encuentran dictadas en la constitución de la república en el artículo 267 y que relacionan con el proyecto en los siguientes incisos (Ecuador, 2008):

2. Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales.
4. Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias, la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente.

5. Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno.

El COOTAD de igual manera estipula las funciones del gobierno autónomo descentralizado de una parroquia rural en el artículo 64, que se ve complementado con las competencias citadas anteriormente, y que en los literales correspondientes alude que es importante (Descentralizados., 2010)

g) Fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados;

i) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad

De esta manera se ha venido ejecutando la construcción, implantación y adecuación del complejo de aguas termales de la parroquia de Guapán, en donde intervienen distintos actores como la junta parroquia, el gobierno autónomo descentralizado, la población e involucrados exteriores que formamos parte del proyecto, que con la correcta administración y manejo del complejo tendrá el éxito deseado.

CAPÍTULO 1

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL COMPLEJO TURÍSTICO DE AGUAS TERMALES DE GUAPÁN.

INTRODUCCIÓN

El diagnóstico situacional del complejo turístico se basa en primer lugar en un estudio general de la parroquia Guapán, mismo que es de suma importancia para brindar una noción de manera global acerca de los datos fundamentales para la elaboración del proyecto. El diagnóstico de la parroquia abarca los antecedentes, la ubicación en un macro contexto, de igual manera se ha desglosado aspectos pertinentes y relativos a la micro-localización del lugar como estructuras demográficas y económicas, valores socio culturales del entorno, accesibilidad interna y externa así como la infraestructura que posee la parroquia.

El complejo turístico de aguas termales de igual manera ha sido sometido a la ejecución de la matriz de factores de localización para determinar la viabilidad y eficiencia del proyecto además del diagnóstico general del complejo, las fases del proyecto a ejecutarse y para finalizar con los servicios que ofertará el complejo una vez que este entre en funcionamiento.

1.1 Diagnóstico general de la parroquia Guapán

- Antecedentes de la Parroquia Guapán.

La Parroquia Guapán se encuentra ubicada al norte de la ciudad de Azogues, en la Provincia del Cañar, al Sur del Ecuador; es una de las nueve parroquias que conforman el Cantón Azogues. Limita al norte con los cerros de Molobog, Charón, y Cochahuaico; al sur con el río Tabacay y la carretera Panamericana; al este con el río Tabacay que sirve de límite con la parroquia Bayas, y al oeste se encuentra la quebrada de Cuchincay la cual sirve de frontera con la parroquia Sageo perteneciente al cantón Biblián.

Guapán se elevó a categoría civil de Parroquia, el 5 de Diciembre de 1948, autorizado según decreto No 102 del 20 de Octubre del mismo año, en la presidencias del Doctor José María Velasco Ibarra, debiéndose esta función a los señores Alfonso Muños Andrade, gobernador de la provincia; Rafael María García, Alcalde de Azogues; Froilán Segundo Méndez, Jefe Político del Cantón; Miguel Domínguez, intendente de policía; hombres inspirados en un sentimiento patriótico, realizaron variadas y acertadas gestiones, consiguiendo la promulgación de este decreto; y, para constancia de lo manifestado el acta reposa en los archivos de la oficina de la tenencia política de la parroquia. (González, 2011)

Dista de la cabecera cantonal al centro parroquial apenas 3 kilómetros; Guapán constituye un importantísimo centro histórico de aborígen. Guapán significa sitio del sepulcro del templo; y, de acuerdo a estudios arqueológicos, se ha podido establecer que su población data desde tiempos muy remotos, quizá desde la cultura Chorrera, también sea posible apreciar las distintas etapas de la cultura cañarí, por lo que se cree es uno de los lugares más densamente poblados de esta cultura, basándose en los múltiples objetos y utensilios de barro, hueso, piedra y metal. (González, 2011)

Etimológicamente, la palabra Guapán, traducida al castellano quiere decir “Puerta del cielo” por la tradición se sabe que la parroquia Guapán, cuyo significado es: fuerza, valentía; nombres de los que derivó el vocablo Guapán. Esta tribu además que los demás cañaris, tenían ritos y costumbres extrañas; así, el de enterrar a los muertos con los objetos más apreciados durante su

vida, porque creían que en la otra vida era mejor y necesitarían para su largo viaje. (González, 2011).

Guapán se encuentra ubicada en una zona de clima Ecuatorial Mesodérmica y al tener una altura que varía de los 2600 a 3200 m.s.n.m, goza de un clima templado y frío. Guapán es una parroquia que según la clasificación de climas para el Ecuador, se ubica en una zona con dos tipos predominantes de clima: el primero denominado ecuatorial mesotérmico de semihúmedo a húmedo para la zona baja y el segundo denominado ecuatorial frío de alta montaña para la zona alta de la parroquia sobre 3000 msnm. (Pourrut, 1995) por lo tanto la temperatura promedio anual es de 14, 3°C con una mínima de 11,9°C y una máxima de 16,4°C. Según datos obtenidos los meses de mayor lluvia se dan entre febrero-mayo y octubre-noviembre además cabe recalcar que por las bajas temperaturas en las partes altas, en ciertas ocasiones la presencia de la helada afecta a los cultivos.

En cuanto a Hidrografía se refiere Guapán se encuentra ubicada en la sub cuenca del río Burgay y Cañar. Actualmente la parroquia es reconocida ya que en este territorio se asienta la “Cementera Guapán” la cual es una compañía de economía mixta, en donde se encuentra laborando una parte de la población local.

La constitución de la Compañía Industrias Guapán sucede el 18 de julio de 1955 con un capital social de 25`000.000,00 de sucres. En un inicio, sus accionistas fueron la Caja de Seguros Social – hoy Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)-, Banco Nacional de Fomento (BNF), Centro de Reconversión Económica del Austro (CREA) y los Consejos Municipales de Azogues, Biblián y Cuenca. En el año 1962 se inicia la construcción de las instalaciones de la compañía. Las actividades productivas arrancan en 1965 con una capacidad de 200 Toneladas Métricas Diarias (TMD), en 1966 se amplía su capacidad a 250 TMD. (Delgado & Negrete, 2012)

La población de Guapán, de acuerdo a los resultados obtenidos por el INEC en el censo de población y vivienda del año 2010 alcanza a 8853 habitantes aproximadamente, repartidos de la siguiente manera: 3.933 hombres y 4.920 mujeres. Una de las etnias predominante en su población es la mestiza y en menor porcentaje está la indígena.

El índice de migración es de 7.93 % concentrándose la mayor parte de los parte de los migrantes en EEUU. La parroquia de Guapán cuenta con 15 comunidades cuyos nombres son:

1. Cachipamba.
2. Zhidilig
3. Allí – Yacu
4. Aguilán.
5. San Antonio.
6. Buil - Tabacay
7. Chacapamba.
8. Calera.
9. Guindilig.
10. Guapán Centro.
11. Tabacay.
12. Guapán Quinoa.
13. Pucún
14. Guartanchun.
15. Saguin

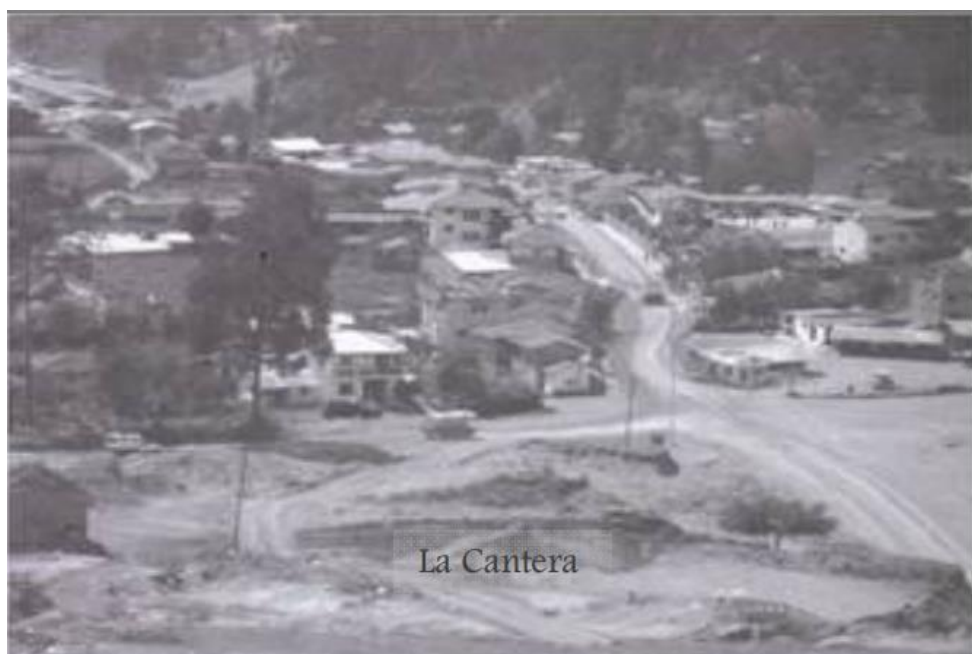
Desde décadas anteriores en la parroquia se practica diferentes costumbres como: el tejido de sombrero de paja toquilla, agricultura de: maíz, pastos y árboles frutales y la crianza de ganado ovino, porcino, lanar, vacuno y aves de corral. Además, sus habitantes han trabajado en la elaboración de la cal, actividad que ya no se realiza debido a que no existe la materia prima (González, 2011). Dentro de las tradiciones típicas de la parroquia tenemos la elección de la “Cholita Guapanense”, la cual les permite mostrar su vestimenta típica; ya que tan solo una mínima parte de población practica las costumbres autóctonas relacionadas con la vestimenta. También tenemos la fiesta de parroquialización la cual se celebra el 05 de Diciembre donde la gente puede disfrutar de un ambiente de fiesta y alegría.

El pueblo Guapanense se caracteriza por su fidelidad al catolicismo, su fe les ha llevado a que cada comunidad tenga su propia iglesia donde veneran a la virgen maría de las Nieves de Guapán. Una de las fiestas religiosas más importantes se da el 05 de Agosto donde asiste la mayoría de su población para realizar una peregrinación y homenaje a la Virgen.

En cuanto a las vertientes de aguas termales de Guapán, éstas se dieron hace aproximadamente 50 años, en el sitio donde antes estuvo el Santuario de la Virgen de las Nieves. Estas aguas que brotan de la superficie son medicinales y tienen el poder de curar algunas enfermedades y han sido por varios años desconocido por los turistas, tanto nacionales como extranjeros, debido a factores principalmente relacionados a su accesibilidad, ya que las carreteras de ingreso eran vías de tercer orden utilizadas solamente por temporadas por sus moradores, otro factor considerable es el hecho que la Compañía Industrias Guapán S. A., explotaba dicho suelo por la cantidad de materia prima existente, tales como: piedra, caliza y caolín. Dicha explotación del suelo obligó a que se destruya la primera iglesia de la parroquia para luego construir otra en la comunidad de Allillacu, en el centro parroquial. El lugar donde se encuentran las aguas termales se lo conoce con el nombre de “La Cantera”, en el siguiente gráfico se muestra el sector La Cantera en su historia. (González, 2011) Ver figura 1 como ejemplo.

Figura 1

Antigua cantera de la parroquia Guapán.



Fuente: Estudio de factibilidad para implementación de una hostería y aguas termales en la parroquia Guapán.

1.1.1 Macro-Localización

La Republica de Ecuador se encuentra ubicada en la costa norte del pacifico en el noroeste de américa del sur, limita al norte con la Republica de Colombia, al este y al sur con la Republica de Perú y al oeste con el océano pacífico. Es un país pequeño que cuenta con 256.000 km² que se dividen en 4 regiones: Costa, Sierra, Oriente e Insular en donde se encuentran ubicadas 24 provincias que corresponden a: Esmeraldas, Manabí, Santo Domingo, Los Ríos, Guayas, El Oro, Santa Elena, Carchi, Cotopaxi, Pichincha, Imbabura, Chimborazo, Tungurahua, Bolívar, Cañar, Azuay, Loja, Sucumbíos, Orellana, Napo, Pastaza, Zamora Chinchipe, Morona Santiago y la provincia Insular de Galápagos.

Ecuador posee aproximada 13 millones de habitantes. La división étnica de la población es la siguiente: Mestizos 65%; Indígenas: 25%; Afro ecuatoriano: 3%; Otros: 7 %. Los grupos indígenas incluyen más de 40 nacionalidades: Quichua, Huaorani, Shuar, Achuar, Cofán, Siona, Secoya, Otavaleño, Tchéchilas (Colorados), Záparo, Salasacas, Cañaris, Saraguro y Chachi. El idioma oficial es el español, y los idiomas nativos de uso oficial para los pueblos nativos son Quichua y Shuar. (Anonimo, 2015). Su moneda oficial es el dólar y el 90% de la población es católica.

El Ecuador es un país democrático que ha pasado por una serie de procesos políticos, sociales y culturales, desde la prehistoria hasta la instauración de la República en nuestro país, se han suscitado una serie de acontecimientos que han moldeado la personalidad y psiquis del pueblo ecuatoriano, dando como resultado el país que conocemos ahora (Espinoza, 2012). Una de las peculiaridades principales de este proceso es su gente, caracterizada por su pluriculturalidad, la cual se ve representada en sus costumbres y tradiciones; de igual manera es importante destacar la biodiversidad con la que cuenta el Ecuador es inmensa, debido a tanto concentración de especies de flora y fauna en un país tan pequeño. Todo esto hace que Ecuador sea un país único para los visitantes de todo el mundo.

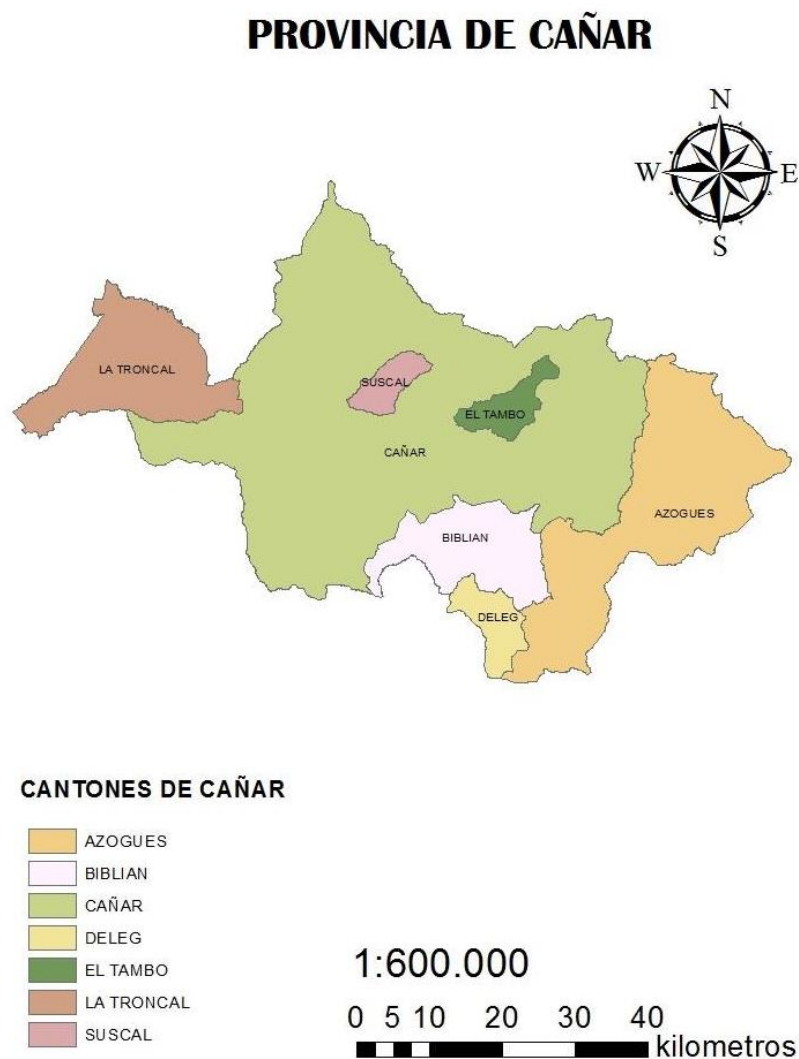
La principal actividad económica a la que se dedica el país es a la actividad petrolera, siendo uno de los países más importantes en la exportación del mismo. El comercio, la agricultura, el turismo, entre otros, son algunas de las actividades a las que se dedica el país y sus provincias.

Dentro de su división territorial destaca en nuestro estudio la provincia de Cañar en la cual se lleva a cabo el proyecto analizado.

La Provincia de Cañar se encuentra en la sierra sur del país, es una provincia pequeña que cuenta con 3908 km² y está formada por siete cantones lo cuales corresponden a: Cañar, Azogues, El Tambo, Biblian, Deleg, La Troncal y Suscal. Ver figura 2.

Figura 2

Mapa político de la provincia de Cañar.



Fuente: ODEPLAN / Elaboración Propia

Denominada a partir de 2001 como “Capital Arqueológica del Ecuador” por contar con el complejo arqueológico más grande y mejor conservado del país conocido como “Complejo Arqueológico Ingapirca”.

La provincia de Cañar de acuerdo con la planificación territorial actual pertenece a la Zona 6 con las provincias de Azuay y Morona Santiago. Según datos de la agenda Zonal 6, las proyecciones del INEC en 2008 demuestran que la Zona de Planificación 6 tiene una población de 1.053.072 habitantes, que representa el 7,6% de la población total del país. La tasa de crecimiento poblacional es del 1,74%, inferior al indicador nacional que es del 2,1% (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2010). Esto se debe por las tasas de mortalidad y natalidad generales de toda la zona, pero sobre todo por la migración que ha afectado de manera notable en la población en la última década, mayoritariamente en las provincias de Cañar y Azuay. La población urbana estimada al 2008 en Cañar que es nuestra área de estudio corresponde al 47 % y la población rural al 53% representando más de la mitad de la población total. (Agenda6, 2010) Ver Tabla 2

Tabla 2

Estructura Demográfica de la provincia de Cañar

PROVINCIA	AÑO 2008				
	Población Urbana		Población Rural		Población
	No.	%	No.	%	Total
Zona 6	589603	56%	463469	44%	1 053 072
Cañar	107282	47%	121420	53%	228203

Fuente: Agenda Zonal para el buen vivir – Zona de Planificación 6 / Elaboración Propia

El 77,9% de la población se identifica como mestiza, el 16,3% como indígena, el 4,3% como blancos dejando a las poblaciones más pequeñas la de los afros ecuatorianos con el 2,6% y de los montubios con el 1,1% de la población. (INEC, 2010)

Una particularidad muy importante de destacar en esta provincia es la migración – particularmente la de carácter internacional, la misma que ocasionada por múltiples factores sociales y económicos, como la pobreza, la falta de empleo, los bajos ingresos, la mala calidad y baja dotación de servicios públicos, las expectativas de un mejor nivel de vida, entre otros, ha provocado cambios en la composición familiar de la provincia. (Agenda6, 2010).

La población económicamente activa es de 88133 habitantes, lo cual representa el 39,14 % de la población total, los cuales se dedican a diferentes actividades del sector primario, secundario y terciario. Ver tabla 3

Tabla 3

Actividades a las que se dedica la población del cantón Azogues.

Ocupación	Porcentaje
Agricultores y trabajadores calificados	30 %
Ocupaciones elementales (limpiadores, asistentes domésticos, vendedores ambulantes, peones agropecuarios, pesqueros o de minería)	20 %
Oficiales, operarios y artesanos.	13%
Trabajadores de los servicios y vendedores	10%
Profesionales, científicos e intelectuales	8%
Personal de apoyo administrativo	6%
Operadores de instalaciones y maquinaria	5%
Otros	8%

Fuente: Resultados de Censo de Población y Vivienda (INEC, 2010) / Elaboración propia

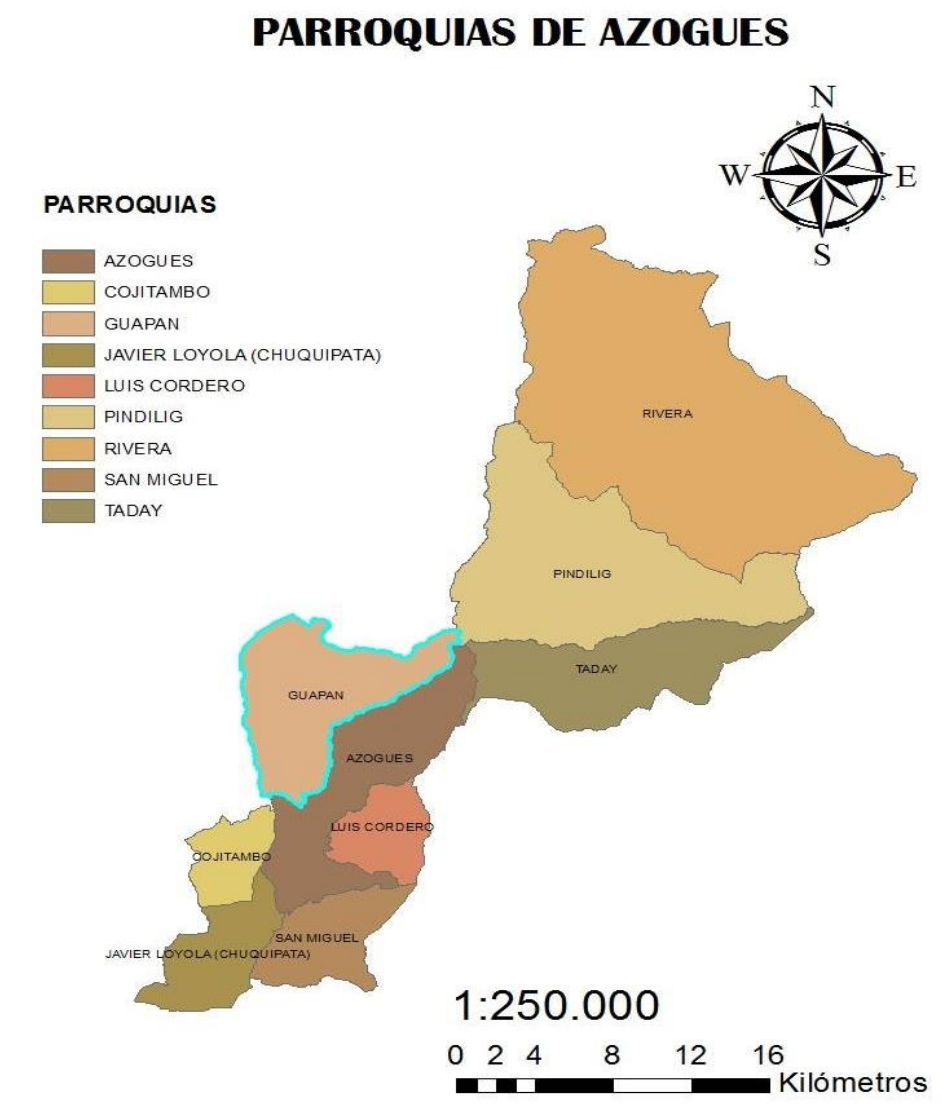
Es así que la agricultura es la actividad productiva más importante para la provincia. Cañar es conocida por su producción de papas y por ser el “Granero del austro” pues distribuye sus granos a todo el sur del país.

Uno de los cantones que ha tenido más desarrollo en la provincia, es Azogues. San Francisco de Peleusí de Azogues, y el cual es nuestro cantón de estudio. Es la capital administrativa y política de la provincia de Cañar, se encuentra ubicada en la parte austral del país, a 35 kilómetros de la ciudad de Cuenca, a las mismas que une una vía de primer orden, conocida como panamericana sur E35. El cantón se encuentra a 2518msnm, resultando un clima templado seco que varía desde los 18°C en la sombra y 25°C al medio día; su extensión corresponde a 679,6km². La población del cantón Azogues es de 70.064 habitantes. Su ubicación geográfica es al norte de la cuenca del río Paute; limita al norte con las provincias de Chimborazo y Morona Santiago; al sur y al este con la provincia del Azuay y al oeste con los cantones de Déleg y Biblián; se halla localizada en la Hoya del río Paute limitado al Norte por el Nudo de Curiquingue y al Sur el Nudo de Portete y en el flanco Oeste la Cordillera respectiva donde se elevan los cerros Soldados y el Minas, y en abierto flanco Oriental la cordillera con tres

elevaciones que no tienen nieve eterna: Allcuquiru, Patacocha y Pan de Azúcar. (Azogues, 2011). Ver figura 3.

Figura 3

Mapa político del cantón Azogues



Fuente: ODEPLAN / Elaboración Propia

Según datos del INEC del último censo realizado en el 2010; Azogues tiene una población total de 70064 habitantes de los cuales el 48,31% corresponde a habitantes de la zona urbana y el 51% de la zona rural. La población según la etnia, se encuentra representada en su mayoría por 64087 mestizos, 3240 blancos, 1180 indígenas, 877 afro descendientes, 276 montubios y 3 negros según las caracterizaciones del último censo, en donde podemos observar que la población del cantón en su mayoría está representada por mestizos. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia del Cañar, 2010)

La población se concentra en los grupos de edad de 5 a 14 y de 15 a 49 años con porcentajes entre 19.09% a 22.86% y 47.94% a 50.52% respectivamente, es decir que la población del cantón; Azogues tiene en la actualidad una población joven. Es evidente también que el mayor porcentaje de población lo representan las mujeres con un total de 37976 mujeres sobre 32088 hombres. Ver Tabla 4.

Tabla 4

Distribución de la población del cantón Azogues según grupos de edad

CANTÓN AZOGUES					
GRUPOS DE EDAD	Hombres	%	Mujeres	%	Subtotal
Menores a 1 año	570	1,78%	605	1,59%	1175
1-4 años	2843	8,86%	2616	6,89%	5459
5-14 años	7336	22,86%	7248	19,09%	14584
15-49 años	15382	47,94%	19186	50,52%	34568
50-64 años	3091	9,63%	4356	11,47%	7447
Mayores a 65 años	2866	8,93%	3965	10,44%	6831
TOTAL	32088	100%	37976	100%	70064

Fuente: INEC, Censo 2010 / Elaboración Propia

Según la tabla de los grupos de edad del cantón azogues, su población se concentra en los grupos de edad de 5 a 14 y de 15 a 49 años con porcentajes entre 19.09% a 22.86% y 47.94% a 50.52% respectivamente, es decir que la población del cantón; Azogues tiene en la actualidad una población joven. Es evidente también que el mayor porcentaje de población lo representan las mujeres con un total de 37976 mujeres sobre 32088 hombres.

El cantón Azogues cuenta con cuatro parroquias urbanas, las mismas que son: Azogues, Bayas, Borrero y San Francisco; y con diez parroquias rurales: Luis Cordero, Guapán, Javier Loyola, Cojitambo, San Miguel, Taday, Pindilig y Rivera

1.1.2 Micro-localización

- **Generalidades de la parroquia Guapán**

Guapán se estableció como parroquia del cantón Azogues, el 5 de diciembre de 1948, mediante el Decreto Ejecutivo No.102, del 20 de octubre de 1948; durante la Presidencia del Dr. Velasco Ibarra. Es una de las ocho parroquias rurales del Cantón Azogues de la provincia del Cañar. Se encuentra ubicada al norte de la ciudad de Azogues, ocupa la zona media y alta de la sub cuenca del río Burgay y en su parte final, corta parte de la sub cuenca del río Cañar, sus límites son: al Norte con la provincia del Cañar (parroquia Honorato Vásquez), al Sur y Este con la parroquia urbana de Azogues, al Oeste con el cantón Biblián (parroquia Sageo). La principal vía de acceso es a través de la carretera asfaltada Azogues - Guapán, en el kilómetro 2 ½., se atraviesa por la entrada de la fábrica Cementos Guapán. El complejo de aguas termales se emplaza en el remanente de la explotación de caliza realizada por alrededor de cuarenta años por la empresa Cementos Guapán S.A, en un terreno de 17,85 hectáreas.

Guapán es una parroquia que según la clasificación de climas para el Ecuador, se ubica en una zona con dos tipos predominantes de clima: el primero denominado ecuatorial mesodérmico de semihúmedo a húmedo para la zona baja y el segundo denominado ecuatorial frío de alta montaña para la zona alta de la parroquia sobre 3000 msnm. (Pourrut, 1995)

- **Estructura Demográfica.**

Guapán es la parroquia más poblada del cantón Azogues con una población de 8853 habitantes siendo un 55,57% de la población total de sexo femenino y 44,43% masculino. Ver Tabla 5 y figura 4.

Tabla 5

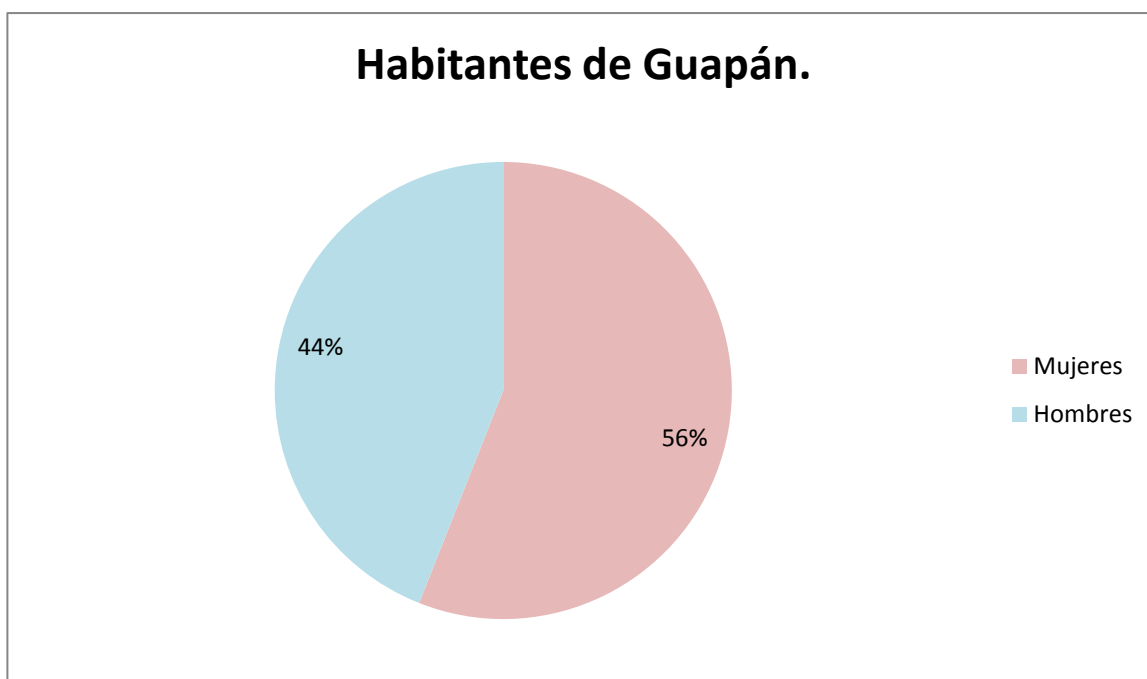
Población de la parroquia Guapán

AÑO	MASCULINO	%	FEMENINO	%	TOTAL
2010	3933	44,43%	4920	55,57%	8853

Fuente: INEC, Censo 2010 / Elaboración Propia

Figura 4

Clasificación de los habitantes de la parroquia Guapán según sexo



Fuente: INEC, CENSO 2010 / Elaboración propia

Según datos del INEC, en el Censo 2010, la población de la Parroquia Guapán es de 8853 habitantes, es decir 126 personas menos que en el censo del 2001, esta disminución poblacional se debe en especial a la tasa de crecimiento negativa del Área Rural de la parroquia que para este último censo cuenta con 7375 habitantes siendo 251 personas menos que en el 2001, caso contrario del Área Urbana que cuenta con una tasa de crecimiento positiva pasando de 1353 habitantes en 2001 a 1478 en 2010. Para el Censo de 2010 el Área Urbana representa el 16,69% y el Área rural el 83,31%. (GADProvincial, 2015). Ver tabla 6.

Tabla 6

Estructura y tamaño de la población

	CENSO 2001	%	CENSO 2010	%
Población Área Urbana:	1.353	15,07%	1.478	16,69%
Población Área Rural:	7.626	84,93%	7.375	83,31%
Población Total:	8.979	100,00%	8.853	100,00%

Fuente: Plan de manejo del complejo de aguas termales / Elaboración Propia

La evolución de la población por sexos entre los censos 2001 y 2010 nos presenta para la Parroquia Guapán una tasa de crecimiento positiva para el sexo masculino con el 0,27%, en el Área Urbana tiene mayor crecimiento con el 1,49% y en el Área rural con el 0,04%, en cuanto al sexo femenino tenemos una tasa de crecimiento negativa con el -0,48%, en el Área Urbana se da un crecimiento con el 0,61%, contrario del Área Rural con el -0,69%. Aunque existe un incremento en la población masculina, no supera a la población femenina, siendo un resultado constante no solo en la parroquia sino a nivel nacional. (GAD, 2015). Ver tabla 7 y 8.

Tabla 7

Evolución de la población por sexos

AÑO CENSAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2001	3.840	5.139	8.979
2010	3.933	4.920	8.853

Fuente: Plan de manejo del complejo de aguas termales / Elaboración Propia

Tabla 8

Tasa de crecimiento de la población por sexos

TASA DE CRECIMIENTO		
HOMBRES	MUJERES	TOTAL
0,27%	-0,48%	-0,16%

Fuente: Plan de manejo del complejo de aguas termales / Elaboración Propia

- **Distribución de la población según rangos de edad**

La población de la Parroquia Guapán, según datos del INEC, comprende entre las edades de menor de un 1 a mayor de 100 años, en el Censo del 2010 esta información muestra que la mayor parte de la población residente en esta área es “joven”; ya que se encuentra entre los rangos de 5 a 9 años hasta el rango de 20 a 24 años; este resultado es constante entre los censos de 2001 y 2010, por lo que se admite la permanencia de esta tendencia en la actualidad. (GADProvincial, 2015). Ver tabla 9.

Tabla 9

Distribución de la población según rangos de edad censo 2010.

CENSO DEL 2010				
Edad	Hombres	Mujeres	Total	%
< 1	72	76	148	1,67%
1 a 4	349	314	663	7,49%
5 a 9	430	417	847	9,57%
10 a 14	541	509	1.050	11,86%
15 a 19	549	512	1.061	11,98%
20 a 24	391	472	863	9,75%
25 a 29	218	386	604	6,82%
30 a 34	173	321	494	5,58%
35 a 39	149	315	464	5,24%
40 a 44	126	234	360	4,07%
45 a 49	139	267	406	4,59%
50 a 54	132	227	359	4,06%
55 a 59	113	173	286	3,23%

60 a 64	134	160	294	3,32%
65 a 69	112	144	256	2,89%
70 a 74	105	127	232	2,62%
75 a 79	80	118	198	2,24%
80 a 84	63	76	139	1,57%
85 a 89	34	39	73	0,82%
90 a 94	13	28	41	0,46%
95 a 99	8	5	13	0,15%
> 100	2	0	2	0,02%
Total	3.933	4.920	8.853	100,00%

Fuente:
Plan de

manejo del complejo de aguas termales / Elaboración Propia

• Población por niveles de instrucción

Según datos del último Censo 2010, tenemos que en la Parroquia Guapán se ha dado un mejoramiento importante en el Nivel de Instrucción, aunque todavía el 36.15% de la Población tiene un Nivel de Instrucción Primaria, en este último Censo se puede destacar que el 6.32% de la población tiene un nivel de Educación Media, siendo un resultado alto a comparación del resultado del 2001 que fue del 1.53%, en el Nivel de educación Superior se pasó de 3.43% en 2001 a 9.55% en 2010, siendo un dato positivo para la Parroquia. A nivel general de la parroquia existe un mejoramiento en los niveles de educación, en el Área urbana se destaca que el 14.93% de la población residente de esta área cuenta con educación superior y Postgrados con el 0.97%, superior al Área rural que cuenta con el 8.47% y 0.34% respectivamente. (GADProvincial, 2015)

La población en edad de estudiar en la Parroquia Guapán es de 3821 habitantes, los mismos que se encuentran entre los rangos de edad de 5 a 24 años, esto corresponde a los Niveles de Pre-escolar hasta Universidad, representando el 43.16% de la población. Este dato es inferior al censo 2001, en el Nivel Superior se ha dado un incremento en la población en edad de estudiar este nivel, mismo que en la parroquia no existe por lo que deben salir de la parroquia para obtener este nivel. (GADProvincial, 2015)

• Estructura Económica

La actividad económica de la parroquia, posee una vinculación directa con los habitantes y el uso de sus recursos. En la parroquia existen 3246 personas ocupadas, lo que representa el 36,67%; el 63,33% restante son dependientes de las remesas enviadas por los migrantes. La

parroquia Guapán se dedica en su mayoría a la agricultura seguida de la construcción y la industria manufacturera. (GADProvincial, 2015). Ver tabla 10.

Tabla 10

Actividades de la Población

Rama de actividad	Hombre	%	Mujer	%	Total	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	488	29,00%	362	23,16%	850	26,19%
Explotación de minas y canteras	3	0,18%	0	0,00%	3	0,09%
Industrias manufactureras	221	13,13%	587	37,56%	808	24,89%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	10	0,59%	2	0,13%	12	0,37%
Distribución de agua, alcantarillado y gestión de desechos	7	0,42%	3	0,19%	10	0,31%
Construcción	307	18,24%	5	0,32%	312	9,61%
Comercio al por mayor y menor	101	6,00%	106	6,78%	207	6,38%
Transporte y almacenamiento	134	7,96%	0	0,00%	134	4,13%
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	8	0,48%	20	1,28%	28	0,86%
Información y comunicación	15	0,89%	5	0,32%	20	0,62%
Actividades financieras y de seguros	2	0,12%	5	0,32%	7	0,22%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	12	0,71%	11	0,70%	23	0,71%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	20	1,19%	8	0,51%	28	0,86%
Administración pública y defensa	123	7,31%	32	2,05%	155	4,78%
Enseñanza	44	2,61%	124	7,93%	168	5,18%
Actividades de la atención de la salud humana	10	0,59%	65	4,16%	75	2,31%
Artes, entretenimiento y recreación	3	0,18%	2	0,13%	5	0,15%
Otras actividades de servicios	5	0,30%	18	1,15%	23	0,71%
Actividades de los hogares como empleadores	4	0,24%	48	3,07%	52	1,60%
Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	0	0,00%	1	0,06%	1	0,03%
no declarado	95	5,64%	117	7,49%	212	6,53%
Trabajador nuevo	71	4,22%	42	2,69%	113	3,48%
Total	1.683	100,00%	1.563	100,00%	3.246	100,00%

Fuente: Plan de manejo del complejo de aguas termales

La agricultura de las comunidades de la parroquia se encuentra en estado regular por falta de apoyo de los entes encargados. Los principales productos cultivados son el maíz, fréjol, habas, hortalizas y frutas, la mayoría de la producción es destinada al autoconsumo. En el sector pecuario los habitantes se dedican a la crianza de animales de corral, ganado vacuno y porcino. El porcentaje correspondiente al sector primario de la población económicamente activa es 26,19%. El sector secundario representa el 35,18%, lo cual corresponde a la construcción e industria manufacturera; sector de importancia económica para la parroquia por la presencia de la industria cementera Guapán S.A. El sector terciario representa el 28,53%, el mismo que contempla a las actividades de transporte, alojamiento, restauración, enseñanza y servicios de salud. Por último se contempla un 6,39% del sector no declarado y 3,48% de trabajadores nuevos. (Consulingema, 2014). Ver tabla 11.

Tabla 11

Distribución de la población según sector de actividad

Sector	Total	%
Primario	853	26,28%
Secundario	1.142	35,18%
Terciario	926	28,53%
No declarado	212	6,53%
Trabajador Nuevo	113	3,48%
Total	3.246	100,00%

Fuente: Plan de manejo del complejo de aguas termales

Actualmente el turismo, ubicado en el sector terciario está en proceso de desarrollo en la parroquia gracias a la ejecución del proyecto de las aguas termales, lo cual beneficiará al progreso económico de la parroquia.

- **Valores Socioculturales**

La Parroquia Guapán cuenta con una población de 8853 habitantes representados en su mayoría por mujeres; entre las etnias predominantes encontramos a la mestiza y en un mejor porcentaje a la indígena. Con un índice de migración de 7.93 % la parroquia de cierta forma ha perdido gran parte de sus costumbres y tradiciones debido a que la población relativamente joven va perdiendo el interés por las costumbres de antaño.

Las fiestas en esta parroquia constituyen un motivo de unión entre sus comunidades y sus pobladores; una de las festividades nacionales que posee el Ecuador es Carnaval, el mismo que tiene lugar en el mes de febrero y es celebrado en todo el país en sus diversas expresiones culturales. Como bien es sabido en la parroquia Guapán destaca el conocido “Carnaval Caliente” y se realiza en las aguas termales de la parroquia desde el año 2012. Con el apoyo del Gobierno Descentralizado de Guapán junto con organismos de la ciudad de Azogues y el Ministerio de Turismo promocionan y organizan una día ameno para los asistentes de este evento el mismo que cuenta con varios actos de entretenimiento; ya que se ha convertido en una fiesta de gran realce tanto para los moradores de la parroquia como para la población aledaña a ella.

Otro motivo de celebración que congrega a los habitantes es la celebración de la fiesta de parroquialización la cual se celebra el 05 de Diciembre donde la gente puede disfrutar de un ambiente de fiesta y alegría. Debido a que esta fiesta es de gran importancia entre la gente de la parroquia se ha hecho de dominio público promoción a través de flyers o trípticos donde se especifica las actividades que se van a realizar durante el periodo que se designe para la realización de esta fiesta; los distintos medios de promoción se difunden a través de organismos como la Unidad de Turismo de Azogues, además de la publicidad entre varios medios de comunicación.

Dentro de esta festividad contamos con un evento de gran importancia como es la elección de la cholita guapanense personaje que forma parte del folklor popular y que forma parte de todas las sesiones solemnes de la parroquia.

Las festividades y otras expresiones culturales de la parroquia propician a que exista una interacción entre los pobladores y el visitante lo cual favorece a que el turismo se pueda desarrollar plenamente.

- **Accesibilidad Interna y Externa**

Las vías de acceso hacia la parroquia son de primer orden desde la ciudad de Azogues hasta llegar al centro de Guapán y desde el centro hacia las comunidades las vías son de segundo y tercer orden respectivamente.

Según datos proporcionados por el Plan de Ordenamiento Territorial de Guapán el total de vías internas existentes en el área parroquial es de aproximadamente 69km. Estas vías en general están construidas de materiales como lastre en un 84,31%, ya que es el material más común para este tipo de vías, con asfalto en un 11,18% las cuales son vías principales utilizadas para llegar al centro parroquial, vías de tierra con 3,21%, que pertenecen a caminos y senderos y que están más propensas a deformaciones por falta de tratamiento y vías construidas con otro tipo de material que representan un mínimo porcentaje de 1,30%.

El estado de las vías varía mucho, dependiendo principalmente del clima, ya que al no contar con un buen sistema de alcantarillado, las lluvias deterioran constantemente la red vial. Se cuenta con 3 clases de vías según su estado: bueno, regular y malo. Ver tabla 12.

Tabla 12

Estado de conservación de las vías

ESTADO VÍAL	LONGITUD (KM)	PORCENTAJE (%)
Bueno	4358	6,34%
Regular	50346	73,22%
Malo	14057	20,44%
TOTAL	68829	100%

Fuente: Elaboración propia

Para acceder a la parroquia, desde la ciudad de Cuenca se toma un bus interprovincial en el terminal terrestre de la ciudad en la compañía “CITCA”, mismo que toma la panamericana E35 y en un tiempo de 45 minutos aproximadamente se arriba a la terminal de Azogues, este trayecto tiene un costo de 0.75ctvs por persona. Luego de llegar al terminal terrestre de Azogues

se podría tomar un bus urbano o un taxi hacia el terminal inter-parroquial donde se aborda en un bus de la cooperativa “San Francisco” hacia Guapán y el costo del transporte es de 0.25 ctvs.

También cuenta con la presencia de una cooperativa de transporte mixto llamada “Santa Rosa de Cochahuayco” la misma que se encuentra ubicada en Guapán centro y es el encargo de transportar a los moradores hacia sus respectivas comunidades; el valor del transporte se ve regido por la distancia del recorrido.

Además posee la compañía San Francisco misma que cuenta con 5 rutas que recorren el área parroquial:

Ruta 1: Terminal Antiguo de la Ciudad de Azogues – Guapán Centro y viceversa.

Ruta 2: Terminal Antiguo de la Ciudad de Azogues – Cachipamba y viceversa

Ruta 3: Terminal Antiguo de la Ciudad de Azogues – Guapán Quinua y viceversa.

Ruta 4: Terminal Antiguo de la Ciudad de Azogues – Güindilig y viceversa.

Ruta 5: Buil Tabacay-Aguilan-Llanos-Zhindilig-Buil y viceversa.

De lunes a viernes la cooperativa de buses brinda sus servicios con frecuencia, mientras que los fines de semana esto cambia debido a que los habitantes utilizan medios de transporte privados como camionetas de alquiler o taxis para realizar compras de productos en Azogues y facilitar su transportación.

- **Infraestructura**

Guapán cuenta con un centro de salud tipo A donde disponen de servicios como odontología, consulta externa, medicina general, psicología, enfermería, vacunación y farmacia. Dentro del mismo se brinda la opción de la medicina alternativa o natural ya que en dicho centro médico se enseña a las personas los beneficios de las plantas medicinales de la zona puesto que cuenta con un pequeño huerto medicinal con la respectiva identificación de cada planta.

En cada una de las comunidades de la parroquia existe un pequeño centro de salud dotado de instrumento básico para atender emergencias leves, cuando la población necesita asistencia más especializada se les otorga un pase hacia los hospitales públicos de la ciudad de Azogues el cual es el centro poblado más cercano.

El desarrollo de la educación no se ha hecho esperar y es así que Guapán centro tiene una completa unidad educativa distribuida a lo largo de la parte central de la parroquia cada uno con una distancia no mayor a una cuadra, de esta forma encontramos un Centro Educativo Inicial, Primaria y Secundaria respectivamente. Del mismo modo que los centros de salud las comunidades de Guapán no se ven desprovistas de infraestructura educativa es así que cada comunidad cuenta con unidades educativas básicas.

1.1.3 Factores de Localización

Los factores de localización nos permiten conocer el estado de la ubicación correspondiente al proyecto, teniendo en cuenta tres factores ordenados según diferentes criterios e importancia, para de esta manera identificar los recursos con los que cuenta y carece la localización. Estos factores permiten una proyección en el entorno donde el proyecto tendrá lugar. Ver tabla 13-19.

Tabla 13

Factores de Localización

FACTOR	%
Factores Decisivos	60%
Factores Importantes	30%
Factores Deseables	10%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 14

Valoración de los factores.

PUNTOS	FACTOR
0	Inexistente
1	Pobre
2	Regular
3	Bueno
4	Excelente
5	Óptimo

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15

Factores Decisivos de localización

FACTORES DECISIVOS		PUNTUACIÓN
1	Existencia de Vías de Comunicación	4
2	Seguridad de Conducción	4
3	Intensidad del Tránsito	5
4	Distancia con otros centros urbanos	4
5	Disponibilidad de Agua	4
6	Disponibilidad de Energía Eléctrica	5
7	Disponibilidad de Comunicaciones	4
8	Disponibilidad de Terrenos	5
9	Atractivos Turísticos	3
10	Condiciones Sociales	3
11	Condiciones de Salubridad	3
12	Desarrollo de Circunvecinos	4
TOTAL		48

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 16

Factores Importantes de localización

FACTORES IMPORTANTES		PUNTUACIÓN
1	Proximidad a vías principales	4
2	Costo del Terreno	4
3	Condiciones del Subsuelo	4
4	Topografía	3
TOTAL		15

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 17

Factores Deseables de localización

FACTORES DESEABLES		PUNTUACIÓN
1	Disponibilidad de materiales e insumos	3
2	Mano de obra	3
3	Condiciones Meteorológicas	3
4	Manejo de Aguas Servidas	3
TOTAL		12

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 18

Resultados de factores de localización de la parroquia Guapán.

	PUNTAJE	PORCENTAJE
F. IMPORTANTES	48	57,60%
F. DECISIVOS	15	22,50%
F. DESEABLES	12	6%
TOTAL	75	86,10%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 19

Resultados de los Factores de Localización

RESULTADO	VALORACIÓN
Descartable	0-15
Malo	16-35
Regular	36-55
Bueno	56-75
Excelente	76-95
Óptimo	96-100

Fuente: Elaboración Propia.

Los factores decisivos de la parroquia Guapán tienen una puntuación de 48 puntos, esto quiere decir que la parroquia cuenta con servicios básicos, buena infraestructura vial, lugares de interés turístico; además de encontrarse en una zona de desarrollo local.

Los factores importantes de la parroquia tienen una puntuación equivalente a 15 puntos, puesto que la misma se encuentra visible a 500 metros de la panamericana norte E35, el costo del terreno en estos predios es bajo, las condiciones del subsuelo es para cimientos de edificios bajos; en adición la topografía del terreno cuenta con una pendiente equivalente entre el rango de 15% a 20%.

Los factores deseables de la parroquia tienen una puntuación de 12 puntos, debido a la disponibilidad de materiales e insumos mismos que son limitados con sobrepagos normales del transporte, en cuanto a mano de obra la parroquia cuenta con bachilleres, además de encontrarse en clima de montaña, en facilidades de desagüe cuenta con un sistema de alcantarillado simple.

1.2 Diagnóstico del Complejo de Aguas Termales.

- **Generalidades de “Complejo Turístico de Aguas Termales”**

El complejo turístico de aguas termales se ubica en el centro de la parroquia Guapán y emergen desde las profundidades de la tierra. El remanente de agua se ubica en un antiguo sitio cañari debido a parroquia Guapán está asentada sobre vestigios de lo que fuese la cultura Chorrera, y según diversos estudios arqueológicos realizados en la zona se ha podido identificar la presencia de la cultura Cañari debido a que se han encontrado vestigios de múltiples objetos y utensilios de barro, hueso, piedra y metal. (GADProvincial, 2015). Ver tabla 20.

Tabla 20

Ficha para inventario de atractivos turísticos

1. DATOS GENERALES:		
ENCUESTADOR: Estefanía Ortiz, Marcela Pacheco.		
FICHA N°: 06- 001		
FECHA: Febrero de 2017		
NOMBRE DEL ATRACTIVO: Aguas Termales de Guapán		
CATEGORÍA: Sitio Natural		
TIPO: Aguas Subterráneas		
SUBTIPO: Aguas Termales.		
2. UBICACIÓN		COORDENADAS: 739277.00 m E 9700205.00 mS
PROVINCIA: Cañar		CANTÓN: Azogues
LOCALIDAD: Guapán		
CALLE:	NUMERO:	TRANSVERSAL:
3. CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO		
NOMBRE DEL POBLADO: Cuenca		DISTANCIA (km.) 33,71 km
NOMBRE DEL POBLADO: Azogues		DISTANCIA (km.) 3,5 km
NOMBRE DEL POBLADO: Biblián		DISTANCIA (km.) 4,7 km
C	V	4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO

A L I D A D	A	ALTURA (GPS): 2649msnm	TEMPERATURA: 12-14 °C	PRECIPITACIÓN PLUVIOMÉTRICA:
	L	750- 1000 milímetros cúbicos		
	O			
	R	Transcurrió 1958 cuando el géiser de Guapán, brotó a la superficie debido a que la compañía cementera “Guapán cementera S.A” se encontraba realizando sus actividades de explotación de minerales, cuando una broca de 6 pulgadas de diámetro perforó el corazón de la piedra, a una profundidad de 33 metros, abriendo camino para que las medicinales aguas subterráneas se emanen a la superficie.		
	I	El geólogo Teodoro Wolf, las ha catalogado como hermanas gemelas de las fuentes termales de la parroquia Baños en la provincia del Azuay; y en conjunto con otros estudios se ha determinado el poder medicinal de estas aguas, atribuyéndoles sobre todo el poder curar afecciones de la piel.		
	N	La temperatura estándar de dichas aguas es de 45,2°C, y pueden alcanzar a los 80°C en ciertas partes de la montaña; la importancia de estas aguas radica como ya mencionado anteriormente en su alcance medicinal puesto que cuenta con un gran porcentaje de sales y minerales en disolución.		
	T	Actualmente el atractivo se encuentra en proceso de construcción para llegar a consolidarse como un referente de aguas termales para la provincia de Cañar, el mismo se lleva a cabo gracias a la oportuna intervención del GAD parroquial de Guapán, el municipio de Azogues y el Gobierno provincial de Cañar. Dichos organismos ya han hecho la entrega de la primera etapa del proyecto comprometiéndose a en un corto plazo comenzar la segunda parte del proyecto la misma que consiste en la construcción de piscinas, restaurante y spa.		
	R			
	Í			
	N			
		FUENTES		
		ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE AZOGUES, 2009, “GUAPÁN: Pasado y Presente”		

Fuente: Ilustre municipalidad de Azogues, 2009, “Guapán: pasado y presente” / Elaboración Propia

En 1992 la Dirección Nacional de Minería emite el título de concesión minera de explotación del área "Guapán" por 20 años, sitio donde a la Compañía Industrias Guapán S.A. es la legítima dueña del terreno de 18,3 hectáreas ubicado en el remanente de aguas termales, la cantera Guapán que fue explotada por la compañía, constituye un pasivo ambiental que debe cumplir el plan de cierre aprobado por el Ministerio del Ambiente, y que permitirá la rehabilitación, compensación y reparación de los daños causados por efectos de las actividades mineras realizadas por Industrias Guapán. (GADProvincial, 2015). Es así que nace el proyecto de la construcción de aguas termales con el objetivo de aprovechar los recursos de manera sostenible reactivando la economía de la parroquia a través del incremento de fuentes de trabajo y el impulso de la actividad turística.

- **Generalidades del Proyecto**

El Plan Cantonal y Estratégico de Azogues incorporó en su gestión la recuperación de un área importante ubicada en la parroquia Guapán, a través de actividades turísticas y culturales, y todas aquellas que vayan relacionadas con la riqueza que representa este lugar en especial con las aguas termales, de esta manera conseguir un desarrollo integral de la comunidad que por muchos años se ha encontrado aislada y afectada por la explotación de caliza, la cual ha ocasionado daños en la capacidad agrícola, ambiental y en la sabiduría de los ciudadanos del sector. En este contexto se desarrolla el proyecto que en algo podrá recompensar a esta comunidad de todos los efectos que produjo la excesiva explotación de los suelos en este sector, y así también ayudar en las condiciones socio económico del lugar. (GADProvincial, 2015). El proyecto es financiado por el Gobierno autónomo descentralizado de la Provincia de Cañar y será administrado por el Gobierno autónomo descentralizado de Guapán .Ver tabla 21.

Tabla 21

Identificación del proyecto

Código del Proyecto: JPG-001-2011

Nombre del Proyecto: *BALNEARIO DE AGUAS TERMALES GUAPÁN*

Orden de Importancia: 1

Institución Responsable: JUNTA PARROQUIAL DE GUAPÁN

Institución Ejecutora: JUNTA PARROQUIAL DE GUAPÁN

Sector: Turismo

Subsector: Infraestructura Turística

Fuente: Plan de manejo del complejo de aguas termales

El proyecto está enfocado en el desarrollo y crecimiento de la parroquia fomentado la actividad turística a través del uso sostenible de los recursos, por lo que la concepción del complejo pretende ser amigable con el ambiente sin alterar el paisaje y acoplándose al entorno. Ver Figura 5.

Figura 5

Renders del “Complejo turístico de aguas termales de Guapán”



Fuente: Gobierno autónomo de la Provincia de Cañar

La infraestructura será desarrollada secuencialmente en tres fases continuas financiadas por el gobierno provincial de la provincia, con el objetivo de fomentar las actividades productivas dentro de la provincia.

- Fase I: Acciones de estabilización y recuperación del entorno y áreas de piscinas, juegos infantiles, estacionamientos, bar y zonas complementarias necesarias para esta fase.
 - Fase II: Complementar la zona de piscinas, restaurante – salón de eventos, zona de spa, completar zonas complementarias.
 - Fase III: Zona de alojamiento y dotación de zonas complementarias.
-
- **Servicios del Complejo Turístico de Aguas Termales**

Los servicios que serán ofertados en el complejo de aguas termales han sido establecidos luego del análisis de un estudio de mercado realizado por el Gobierno Provincial y empresa una consultora. El análisis de mercado se realizó mediante llamadas telefónicas aplicadas a una muestra de 1000 personas de distintas partes del país, luego de la evaluación de las respuestas los servicios que se ofrecerán serán (Cañar, 2015):

1. Piscinas

La zona de piscinas se emplazará en la primera fase en una área aproximada de 896 metros cuadrados que compartirá áreas verdes y el espacio propio de piscinas; se contará con dos piscinas al aire libre: una piscina de 14 x 7x 1.3 metros para jóvenes y adultos, la cual tendrá un diseño asimétrico y una piscina para niños con un diseño octagonal de 6 metros de diámetro por 0.70 de profundidad. Las piscinas contarán con una agua de origen volcánico, son aguas subterráneas termal minero – medicinales, la temperatura adecuada para estas piscina deberá comprender entre 32 – 36 grados, regulados con agua fría, su uso más que deportivo (natación) será lúdico y de relajación. Esta zona también deberá tener un espacio donde se encuentre 6 baños, 3 para mujeres y 3 para hombres, cada baño deberán tener un inodoro y lavabo, los pisos pueden ser de piedra plana y la decoración rústica, el área de vestidores debe estar al lado de los baños, deberán haber 4 vestidores para hombres con dos duchas y de igual manera serían 4 vestidores con dos duchas para mujeres, los vestidores deberán contar con un lugar seguro y amplio donde se pueda dejar las pertenencias. Las construcciones de estos espacios deben estar

construidas básicamente con madera, teja, piedra y mármol. (GADProvincial, 2015). Ver figura 6.

Figura 6

Render correspondiente a las piscinas del “Complejo Turístico de Aguas Termales de Guapán”



Fuente: Gobierno Provincial de la Provincia de Cañar

2. Zona de juegos infantiles

Esta zona contará con varios juegos infantiles hechos específicamente con madera, dichos juegos deben contar con todas las medidas de seguridad para que sea un espacio recreativo seguro. Los juegos infantiles que se considera que deberían estar en este espacio son:

Una casa de madera con un puente colgante.

Una tarabita.

Columpios.

Bancas con mesas de madera.

3. Restaurante

El área de restaurante contará con una cocina equipada de una cocina industrial, una refrigeradora industrial, un congelador, estantes y un extractor de olores. Las paredes y los pisos de la cocina deberán estar forrados de una cerámica que sea lavable, los mesones deben ser de

aluminio con la finalidad de poder limpiar con facilidad. El área del comedor tendrá una dimensión entre 50 a 60 metros para alrededor de 14 mesas, con una capacidad aproximada para 70 personas. (GADProvincial, 2015)

4. Bar

El bar debe estar ubicado cerca de las piscinas con el objetivo de que los turistas o clientes tengan la facilidad de poder obtener bebidas y snacks sin tener que acudir al restaurante. (GADProvincial, 2015)

5. Zona de spa

El spa deberá contar con varios ambientes y áreas para los diferentes tratamientos: área de masajes (masajes de relajación, envoltura de lodo y terapia linfática), terapia hidrotermal, baños turcos o de gruta, baños de cajón, baños de chorro. Debe haber vestidores, por lo menos dos, de igual forma dentro del spa y a lado de los vestidores dos baños con inodoro y lavabo, además el spa debe contar con un espacio donde estén algunos casilleros para guardar los artículos personales de los clientes. (GADProvincial, 2015)

6. Masajes

El espacio de masajes de relajación y de terapia linfática deberá contar con dos espacios o cuartos pequeños privados que tenga cada uno, una camilla y como mínimo una estantería donde se encuentren todas las herramientas y productos necesarios para realizar los masajes, la decoración puede basarse en velas, fuentes de agua y piedras con lo cual se podrá tener un ambiente apto para conseguir el objetivo de estos masajes que es la relajación. Los masajes duran entre 45 minutos y una hora y sirven para relajación. La terapia linfática dura 45 minutos y tiene la finalidad de relajar y estimular el sistema linfático. (GADProvincial, 2015)

Los tipos de masajes ofertados serán:

Hidromasaje Termal

Baños de Chorro

Baños de Cajón

Baños Turcos

- **Análisis de precios de los servicios**

Los precios de los servicios que se ofrecerán en el complejo están basado en un estudio de competencia que realizó el consejo provincial teniendo como mercado principal la ciudad de Cuenca y la provincia de Cañar. Ver tabla 22.

Tabla 22

Fijación de precios

SERVICIO	PRECIOS PROMEDIO DE LA COMPETENCIA (\$)	PRECIOS FIJADOS PARA EL PROYECTO (\$)
Piscina	5,22	3,00
Restaurante	12,74	6,00
Spa	61,00	35,00

Fuente: Gobierno Provincial de la Provincia de Cañar

CONCLUSIÓN

Dentro del primer capítulo “Diagnóstico Situacional”, se ha concluido que los factores involucrados como: antecedentes de la parroquia, micro y macro localización de la misma son elementos claves para la elaboración del plan administrativo, puesto que brindan una visión global del entorno en el que el proyecto se aplicará.

El diagnóstico de la parroquia y del complejo turístico de aguas termales brinda las determinantes suficientes y sirve además de línea base para la elaboración de la planificación del complejo. Al analizar los elementos generales, internos y externos de la parroquia y el complejo, permite llevar a cabo actividades y de la misma manera determinar propuestas para posteriormente aplicar dentro de los capítulos del presente trabajo de grado.

Los temas investigados dentro del marco conceptual es decir: estado del arte, marco teórico y marco legal, además de los estudiados dentro de este capítulo ofrecen las pautas pertinentes para arrancar con la elaboración de un plan administrativo para el complejo turístico de aguas termales en la parroquia Guapán, mismo que será de apoyo para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial, para la futura toma de decisiones en cuanto a la administración efectiva del complejo.

CAPÍTULO 2

2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

INTRODUCCIÓN

La planificación estratégica del Complejo de Aguas Termales, se basa en el análisis de matrices, que estudian la situación actual de la parroquia Guapán y del complejo de aguas termales, para de esta manera proyectar el funcionamiento y desarrollo del complejo a largo plazo. El resultado a obtenerse del análisis será utilizado para realizar la planificación estratégica a través del cumplimiento de actividades, metas y objetivos mismos que encaminarán el crecimiento del complejo.

De la misma manera se planteará la filosofía organizacional que será la piedra angular para el funcionamiento interno de la organización, mediante el planteamiento de la misión, visión, valores y objetivos que regirán el desempeño del actuar de la empresa.

Finalmente se realizará una propuesta de la imagen corporativa del complejo, para concretar lo descrito en el capítulo.

2.1 Matrices de Análisis.

2.1.1 Matriz F.O.D.A

Revisando la bibliografía sabemos que la sigla FODA, es un acróstico de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos). También se puede encontrar en diferentes bibliografías en castellano como “Matriz de Análisis DAFO”, o bien “SWOT Matrix” en inglés. Esta matriz es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo. Y que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados (Matriz FODA, 2017).

La matriz de análisis FODA está conformada por un análisis externo que abarca las oportunidades y amenazas que presenta el objeto estudiado con relación al medio en donde se desarrolla y un análisis interno en donde se analizan las fortalezas y debilidades con las que cuenta la empresa, organización u objeto de estudio. Para entender mejor el análisis de esta matriz es necesario en primera instancia entender los componentes que hemos ya mencionado:

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, entre otras (Matriz FODA, 2017).

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas (Matriz FODA, 2017).

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente (Matriz FODA, 2017).

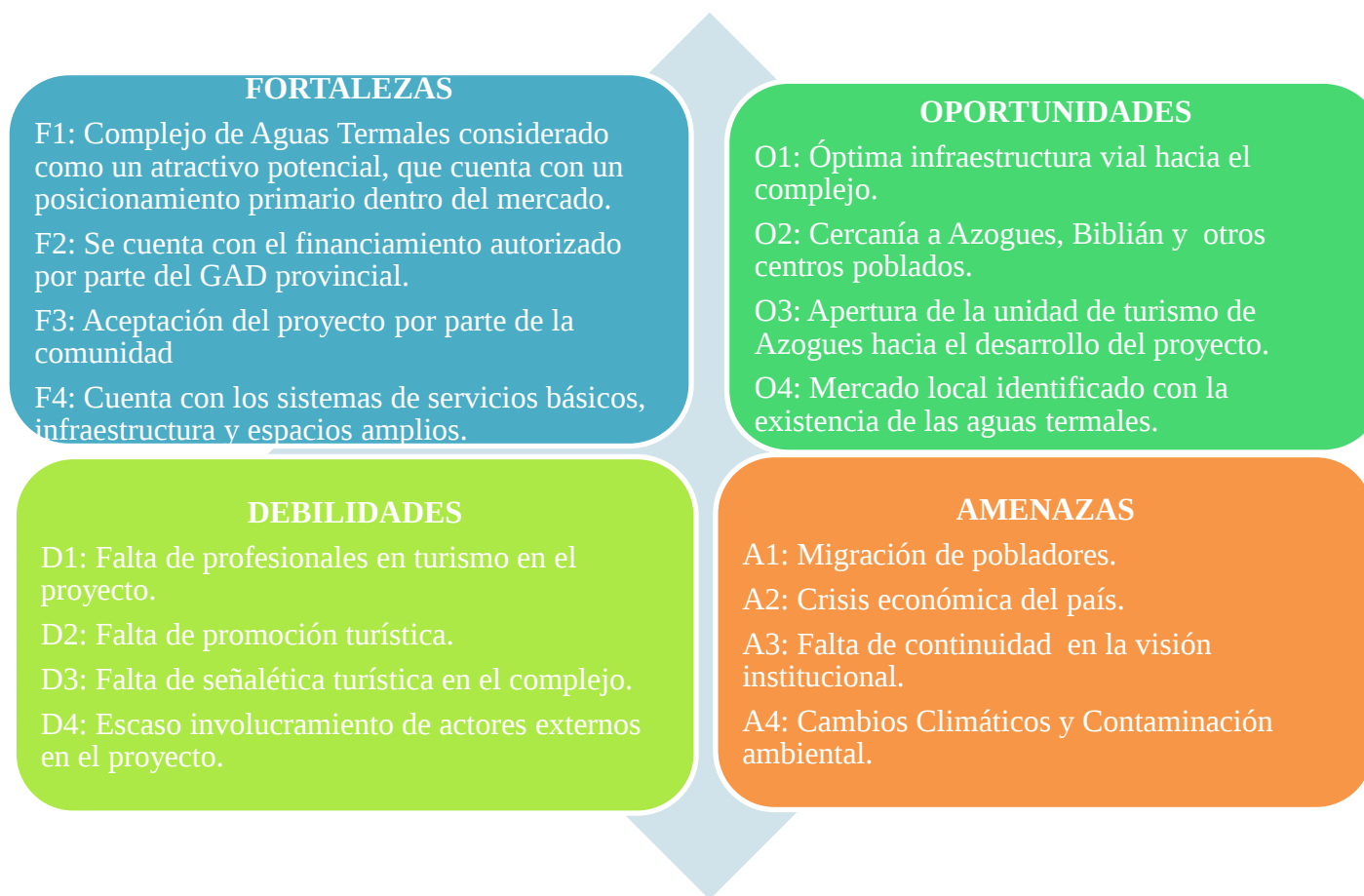
Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización (Matriz FODA, 2017).

Una vez que se analizan y describen las características mencionadas anteriormente, podemos saber el rumbo que nuestras decisiones pueden tomar y mediante la aplicación de más matrices complementarias al FODA, se formularán estrategias que servirán de base para el funcionamiento de una empresa u organización.

Para la aplicación de esta matriz en el complejo de aguas termales de la parroquia Guapán hemos tenido en cuenta los factores que influyen en la misma considerando lo observado en la parroquia y en el desarrollo del complejo en este año en el que hemos trabajado en el lugar, la planificación turística realizada sobre Guapán nos ha permitido conocer la situación económica, social y cultural de la misma e informarnos sobre el desarrollo del proyecto de Aguas Termales, en el cuál se lleva acabo nuestro trabajo. A continuación en la siguiente matriz enumeraremos las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del complejo de aguas termales de la parroquia de Guapán. Ver figura 7.

Figura 7

Gráfico de Matriz FODA



Fuente: Elaboración Propia

2.1.2 Matriz de Confrontación

Una vez que hemos planteado la matriz FODA, es necesario realizar la matriz de confrontación la cual nos permite saber la relación que existe entre las fortalezas y debilidades frente a las oportunidades y amenazas. Para realizar esta matriz y analizar la influencia que tiene un factor sobre otro necesitamos valorar cada una de las relaciones, para lo cual hemos utilizado los siguientes valores:

1 = Muy bajo

4 = Medio Alto

2 = Bajo

5 = Alto

3 = Medio

6 = Muy Alto.

Los valores son aplicados en cada una de las relaciones que responden a las siguientes preguntas:

- ¿En qué medida influye la debilidad en la fortaleza?
- ¿En qué medida influye la debilidad en la oportunidad?
- ¿En qué medida influye la amenaza en la fortaleza?
- ¿En qué medida influye la amenaza en la oportunidad?

Una vez que hemos realizado todas las preguntas y valorado cada una de las relaciones existentes, totalizamos los resultados de cada una de las relaciones, teniendo como resultado los siguientes cuadrantes:

Fortalezas + Oportunidades = FO = Fuertemente Proactivo

Debilidades + Oportunidades = DO = Débilmente Proactivo

Fortalezas + Amenazas = FA = Fuertemente Reactivo

Fortalezas + Oportunidades = DA = Débilmente Reactivo

Ver figura 8.

Figura 8

Matriz de Confrontación

		ANÁLISIS INTERNO										
			FORTALEZAS					DEBILIDADES				
			F1	F2	F3	F4		D1	D2	D3	D4	
ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	O1	6	4	2	5	17	1	2	4	1	8
		O2	6	4	3	4	17	2	1	1	1	5
		O3	5	6	5	4	20	2	4	3	5	14
		O4	6	4	6	5	21	1	4	4	3	12
			23	18	16	18	150	6	11	12	10	66
	AMENAZAS	A1	3	1	2	1	7	6	2	1	4	13
		A2	2	4	2	3	11	2	1	3	6	12
		A3	2	5	3	3	13	1	2	2	4	9
		A4	3	1	1	2	7	1	1	1	2	5
			10	11	8	9	76	10	6	7	16	78

Fuente: Elaboración Propia.

Una vez que las preguntas y las valoraciones han sido aplicadas a cada una de las relaciones existentes. Ver tabla 23.

Tabla 23

Resultados de los cuadrantes de confrontación.

Cuadrante	Resultado
FO	150
DO	66
FA	76
DA	78

Fuente: Elaboración Propia.

El resultado con más puntuación es el cuadrante correspondiente a la relación fortalezas – oportunidades representado por las siglas FO, lo cual indica que el “Complejo de aguas termales de la parroquia de Guapán” es un proyecto con bases muy fuertes debido en gran parte a la aceptación que tiene en la comunidad, al apoyo y financiamiento brindado por el GAD provincial del Cañar y sobre todo a que es un emprendimiento único en la zona en que se desarrolla, por lo tanto tiene un potencial muy grande. De igual manera, la accesibilidad y las facilidades turísticas de la parroquia y sobretodo del lugar en donde el proyecto está emplazado es un factor que influye de manera positiva y facilita el desarrollo del mismo.

Como hemos podido analizar, esta matriz nos permite conocer de acuerdo al puntaje de cada cuadrante, cual es el más predominante y en orden descendente por la puntuación cuales con los siguientes más importantes, una vez que conocemos esto podemos plantear estrategias para cada uno, mismas que son desarrolladas en la matriz del FODA cruzado que será analizada a continuación.

2.1.3 F.O.D.A Cruzado

El FODA cruzado es una matriz que nos permite desarrollar cuatro tipos de estrategias según los cuadrantes que obtenemos en la matriz de confrontación y de acuerdo a sus puntuaciones totales. Ver figura 9.

Figura 9

Gráfico de Estrategias.



Fuente: Elaboración Propia

Para plantear las estrategias es necesario analizar cada cuadrante, de manera que podamos aprovechar nuestras fortalezas y oportunidades y minimizar las amenazas y las debilidades.

- Estrategias para atacar FO
 - Usa las fuerzas internas del proyecto para aprovechar las ventajas de las oportunidades externas.
 - Maximizar las fortalezas y las oportunidades
- Estrategias para movilizar DO
 - Pretende superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas

- Minimizar las debilidades y maximizar oportunidades
- Estrategias para defender FA
 - Aprovechar las fuerzas del proyecto para evitar o disminuir las repercusiones de las amenazas externas.
 - Maximizar las fortalezas y minimizar las debilidades.
- Estrategias para reforzar DA
 - Son tácticas defensivas que pretenden disminuir las debilidades internas y evitar las amenazas del entorno.
 - Minimizar las debilidades y las amenazas.

Para el análisis de esta matriz aplicada a nuestro objeto de estudio, hemos planteado estrategias que buscan a provechar las fortalezas con las que cuenta el complejo y que se vean reforzadas por las oportunidades que presenta en el medio exterior para disminuir las amenazas y las debilidades. Es así que las estrategias para el “Complejo de Aguas Termales de la Parroquia de Guapán” son las siguientes:

- **Estrategias Ofensivas – FO**
1. Aprovechar la buena infraestructura vial para la mayor afluencia de visitantes hacia la parroquia.
 2. Emplear adecuadamente los espacios amplios del complejo para realizar eventos turísticos y culturales que no atenten contra la integridad del mismo.
 3. Beneficiarse de la corta distancia a algunas parroquias y centros poblados como Javier Loyola, San Miguel de Porotos, Azogues y Biblián para realizar rutas y circuitos turísticos.
 4. Estrechar los vínculos con la unidad de turismo de Azogues y el GAD provincial para promover más proyectos e iniciativas para el mayor posicionamiento del complejo a nivel regional.
 5. Contactar operadoras de turismo para incluir el complejo dentro de fam-trips y press-trips con el objetivo de brindar más promoción a la parroquia.

- **Estrategias De Reorientación - DO**

1. Mejorar e implementar señalética turística dentro del complejo con el auspicio de entidades privadas y convenios con entidades públicas.
2. Crear alianzas estratégicas con empresas públicas y privadas para que aporten al desarrollo del complejo.
3. Aprovechar el apoyo de universidades e institutos para elaborar un plan de marketing para el complejo.

- **Estrategias Defensivas – DA**

1. Elaborar un plan de manejo ambiental del complejo con el objetivo de que con la actividad turística no afecte el medio ambiente.
2. Asegurar que con el cambio de autoridades, se mantenga la visión compartida del proyecto.
3. Incluir a la comunidad en las decisiones importantes que se tomen en relación al complejo.
4. Aprovechar el apoyo de universidades e institutos para formar a los pobladores en el ámbito turístico.

- **Estrategia De Supervivencia - FA**

1. Impulsar la cooperación de la comunidad para elaborar señalética y demás instrumentos de apoyo que sirvan para el mejoramiento del complejo.
2. Concienciar a la comunidad sobre la importancia de mantener limpia la parroquia y el complejo, así como reducir el impacto ambiental y social que puede tener el mismo.
3. Dar el impulso financiero para el desarrollo de herramientas que ayuden al desarrollo efectivo del complejo.
4. Socializar los proyectos relacionados con el complejo con la comunidad por parte del GAD parroquial para lograr su inclusión en el mismo.

Las estrategias planteadas pueden ser tomadas como alternativas para corregir las debilidades del complejo y minimizar el impacto que tienen las amenazas. Estas deberán ser implementadas cuando el GAD crea necesario, teniendo en cuenta los factores que influyen en las mismas: Recursos Humanos, tiempo, Recursos Financieros y demás materiales. El objetivo principal de estas estrategias es aprovechar las fortalezas que tiene el complejo utilizando sus oportunidades para encaminar al complejo al éxito a través de una correcta administración.

2.1.4 F.O.D.A Ponderado.

El FODA ponderado es la última matriz que forma parte del análisis FODA y nos sirve para conocer a través de un porcentaje cual es el grado de incidencia e importancia de las fortalezas, oportunidades, amenaza y debilidades en un proyecto, empresa u organización. El FODA ponderado está compuesto por dos factores:

- **Factor de optimización (FO):** es la suma de los porcentajes que representa las fortalezas y las oportunidades y que nos demuestran que tan viable y óptimo es el proyecto que vamos a desarrollar
- **Factor de riesgo (DA):** como su nombre lo indica, es el grado de riesgo que tiene el proyecto. Su porcentaje es la suma de las amenazas y las debilidades planteadas.

El porcentaje de los factores del FODA son el resultado de lo que representa la suma de cada uno de los componentes de dichos factores, los cuales son valorados de acuerdo a una escala que demuestra la importancia de cada uno dentro del proyecto.

Para realizar el FODA ponderado del complejo de aguas termales de la parroquia de Guapán, hemos realizado una media entre las percepciones de quienes realizamos este trabajo teniendo en cuenta las siguientes valoraciones:

1 = Baja

2 = Media Baja

3 = Media

4 = Media Alta

5 = Alta

La respuesta a la que responden los componentes es:

¿En qué medida es importante dicho componente para la realización del proyecto?

De acuerdo a esta valoración, los totales representan el porcentaje de incidencia de cada factor, que luego darán como resultado el factor de riesgo y de optimización que son la esencia de dicha matriz. Ver tablas 24 – 29.

Tabla 24

Ponderación de las fortalezas de la matriz F.O.D.A

FORTALEZAS	
F1: Complejo de Aguas Termales considerado como un atractivo potencial, que cuenta con un posicionamiento inicial dentro del mercado.	5
F2: Se cuenta con el financiamiento autorizado por parte del GAD provincial	4
F3: Aceptación del proyecto por parte de la comunidad	4
F4: Cuenta con los sistemas de servicios básicos, infraestructura y espacios amplios.	4
TOTAL	17

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 25

Ponderación de las Debilidades de la matriz F.O.D.A

DEBILIDADES	
D1: Falta de profesionales en turismo en el proyecto.	4
D2: Falta de promoción turística	5
D3: Falta de señalética turística en el complejo.	2
D4: Escaso involucramiento de actores externos en el proyecto.	2
TOTAL	13

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 26

Ponderación de las Oportunidades de la matriz F.O.D.A

OPORTUNIDADES	
O1: Óptima infraestructura vial hacia el complejo.	4
O2: Cercanía a Azogues, Biblián y otros centros poblados.	4
O3: Apertura de la unidad de turismo de Azogues hacia el complejo.	3
O4: Mercado local identificado con la existencia de las aguas termales.	3
TOTAL	14

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 27

Ponderación de las Amenazas de matriz F.O.D.A

AMENAZAS	
A1: Migración de los pobladores.	4
A2: Crisis económica del país.	3
A3: Inestabilidad de la visión compartida del cambio de autoridades por el proceso electoral.	3
A4: Cambios Climáticos y Contaminación ambiental.	2
TOTAL	12

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 28

Ponderación Matriz F.O.D.A

TOTAL	PUNTOS	PONDERACIÓN
FODA	56	100%
FORTALEZAS	17	31%
OPORTUNIDADES	14	25%
DEBILIDADES	13	23%
AMENAZAS	12	21%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 29

Factores Matriz F.O.D.A

FACTOR DE OPTIMIZACIÓN FO	56%
FACTOR DE RIESGO DA	44%

Fuente: Elaboración Propia.

Una vez que se obtienen los factores necesarios para el análisis, es importante saber sobre los rasgos que determinaran la viabilidad del proyecto, los cuales están marcados de acuerdo a la diferencia resultante entre los dos factores:

Diferencia menor al 10% = Proyecto con mucho riesgo

Diferencia entre 10% - 20% = Proyecto viable que demanda minimizar riesgos.

Diferencia mayor a 20% = Proyecto seguro

De esta manera la diferencia entre los factores resultantes de la matriz aplicada al complejo de aguas termales es igual a 12%, lo que indica que el proyecto es viable ya que las fortalezas y oportunidades tienen mayor influencia en el desarrollo del proyecto. Sin embargo, existe un riesgo latente que tiene minimizar su grado de influencia en el proyecto de aguas termales de Guapán. Esto es posible si las estrategias mencionadas anteriormente en el FODA cruzado son aplicadas de manera correcta para garantizar un buen funcionamiento administrativo del complejo turístico de aguas termales de la parroquia.

2.1.5 Hoja de Ruta.

La hoja de ruta, permite planificar a los involucrados del proyecto con tiempos de accionar precisos de cada uno de ellos, para el óptimo desempeño y ejecución del trabajo de grado. La hoja de ruta comprende a los stakeholder o implicados, el eje de acción planteado para los participantes, las funciones y responsabilidades a realizarse, el entregable o producto del trabajo y finalmente el periodo de tiempo a accionar por parte de los stakeholders. Ver tabla 30 y figura 10.

Tabla 30

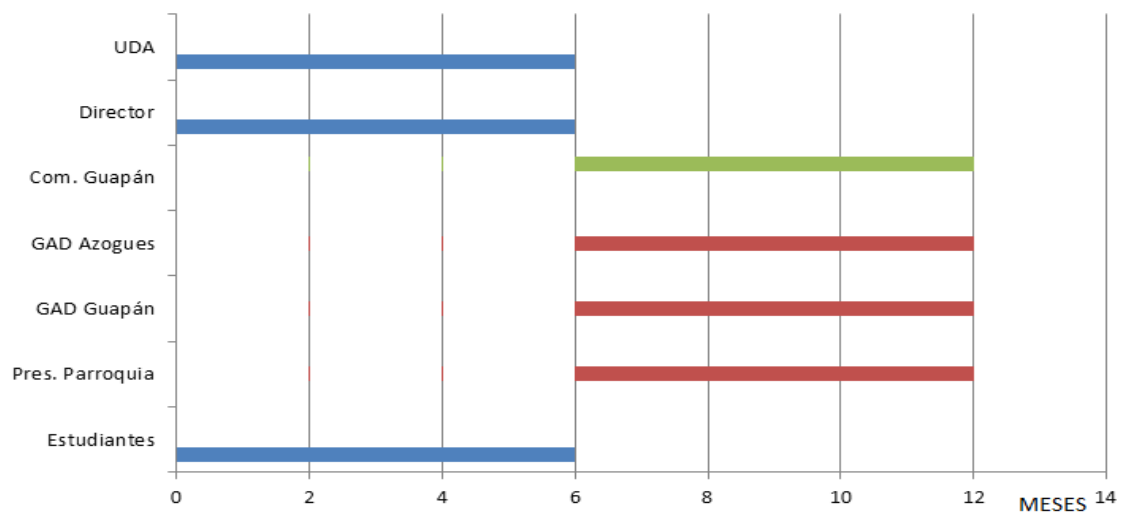
Hoja de Ruta Complejo Turístico de Aguas Termales.

STAKEHOLDER	EJE DE ACCIÓN	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	ENTREGABLE	PERIODO DE TIEMPO DEL ACCIONAR
- Estefanía Ortiz - Marcela Pacheco	Planificación	Cumplir con la elaboración del plan administrativo y socializarlo con la junta parroquial.	“Plan Administrativo Aguas Termales Guapán”	Septiembre 2016-Febrero 2017
Abg. Carlos Vallejo	Ejecución	Proveer de información de la parroquia y verificar el avance del proyecto.		Febrero 2017
GAD parroquial de Guapán	Ejecución y Operación	Proveer de información de la parroquia y verificar el avance del proyecto.		Febrero 2017
GAD de Azogues	Ejecución y Operación	Proveer de información de la parroquia y verificar el avance del proyecto.		Febrero 2017
Comunidad de Guapán	Ejecución y Operación	Exigir la socialización del plan administrativo, para que exista un eficiente sistema de comunicación.		Febrero 2017
Director: MBA. Fernando Córdova.	Planificación	Cumplir con la elaboración del plan administrativo y con las revisiones previamente pactadas.	“Plan Administrativo Aguas Termales Guapán”	Septiembre 2016-Febrero 2017
Universidad del Azuay	Planificación	Cumplir con la elaboración del plan administrativo y con las revisiones previamente pactadas.	“Plan Administrativo Aguas Termales Guapán”	Septiembre 2016-Febrero 2017

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 10

Hoja de Ruta del Complejo Turístico de Aguas Termales



Fuente: Elaboración Propia.

2.1.6 Matriz de Relaciones.

La matriz de relaciones nos permite realizar un análisis multivariado entre todos los componentes de la misma con el objetivo de identificar el mayor problema que afecta a un proyecto. Los criterios que participan en esta matriz son las mismas debilidades que hemos planteado en el proyecto y que representan los problemas que de una u otra manera podemos controlar o reducir el impacto que tienen. Para esto es necesario plantearlos tanto de manera horizontal como vertical dentro de una matriz y luego calificarlos de acuerdo a la respuesta de la pregunta que marcara el desarrollo de la matriz.

En el caso de la aplicación de esta matriz en nuestro proyecto hemos planteado las debilidades encontradas en la matriz FODA y respondiendo a la siguiente pregunta:

¿Si corregimos dicha debilidad, fortalecemos “aquella”?

La respuesta estará marcada por los siguientes valores:

1: Si

2: No

Cuando hemos obtenido todos los valores, sumamos horizontal y verticalmente para conocer cuál es aquella debilidad que pesa más y tomar decisiones en base a esto. Ver tabla 31 y figura 11.

Tabla 31

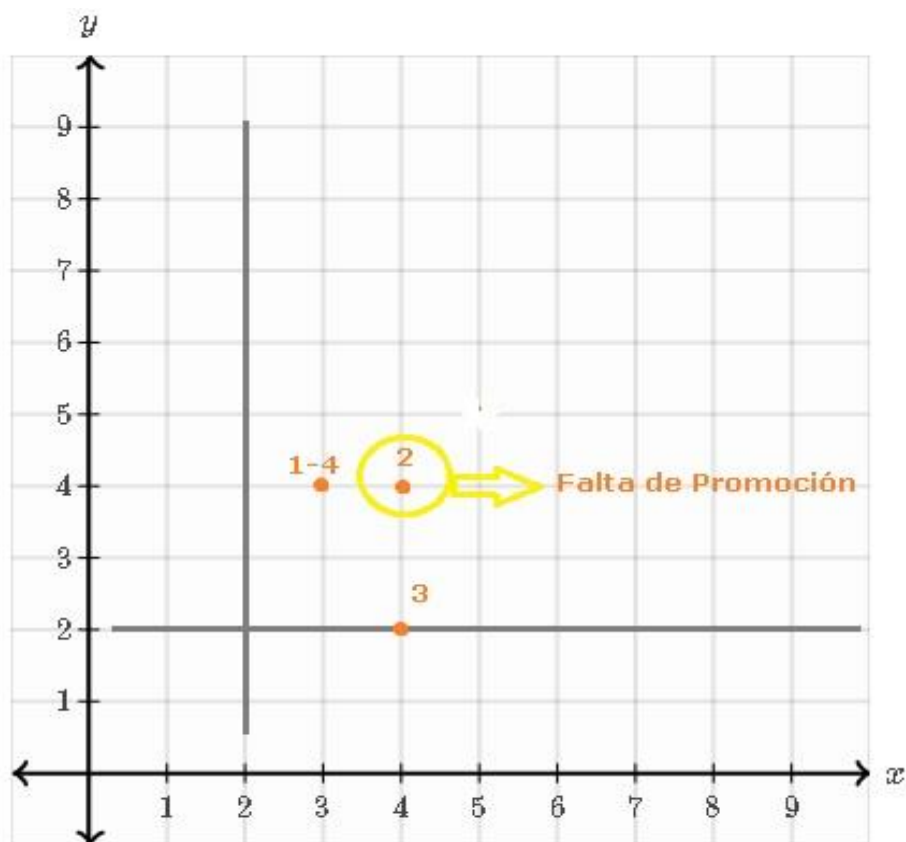
Matriz de Relaciones

DEBILIDADES		1	2	3	4	TOTAL
1.	Falta de profesionales en turismo en el complejo.	1	1	1	1	4
2.	Falta de promoción turística del complejo.	1	1	1	1	4
3.	Falta de señalética turística en el complejo.	0	1	1	0	2
4.	Escaso involucramiento de actores externos.	1	1	1	1	4
TOTAL		3	4	4	3	

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 11

Plano de dependencia e influencia de la matriz de relaciones



Fuente: Elaboración Propia.

En la aplicación de la matriz luego de valorar cada debilidad y sumar dichos resultados notamos que las debilidades son muy fuertes e influyen de gran manera dentro del desarrollo de dicho proyecto, es por esto que los resultados son muy parecidos entre sí. La diferencia entre cada una de las debilidades es muy pequeña, si bien es cierto notamos que la debilidad “Falta de promoción del complejo” es aquella que influye de gran manera sobre las demás y que si corregimos esta debilidad, las demás también se irán corrigiendo y reduciendo el impacto que puede tener sobre el proyecto.

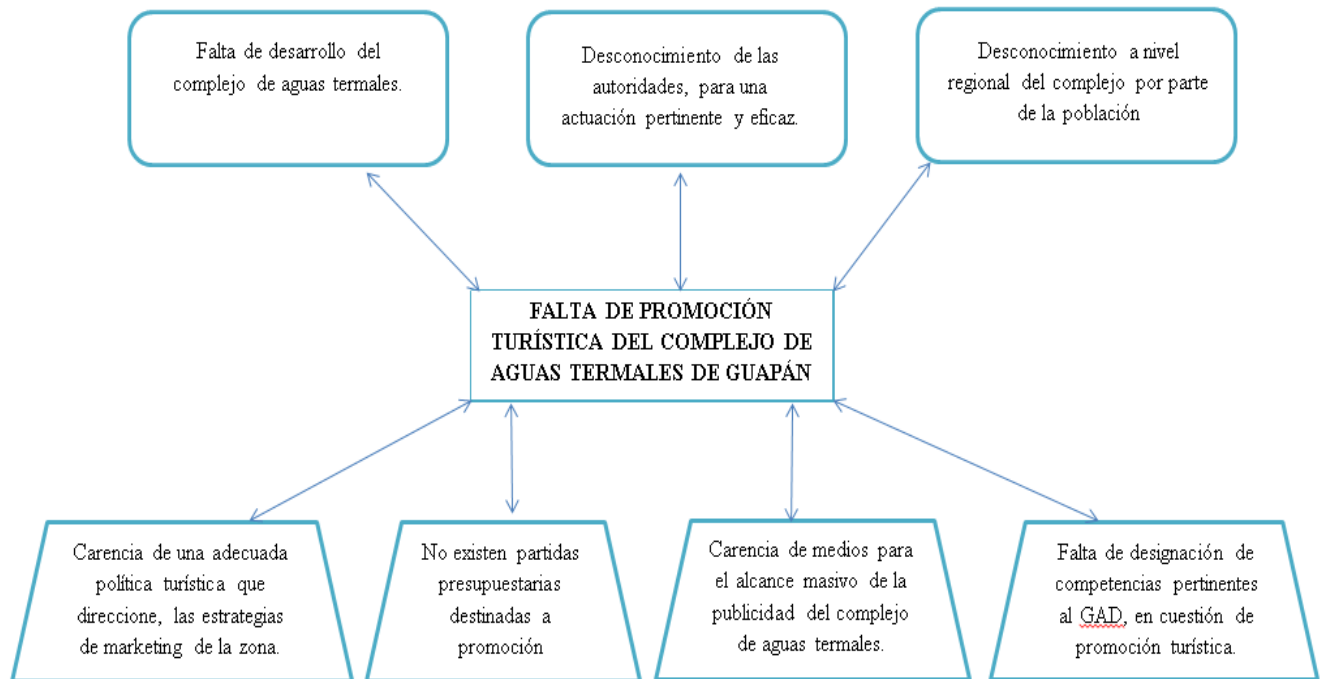
Con muy poca diferencia, la debilidad “Falta de profesionales en turismo dentro del proyecto” también influye de manera directa. Sin embargo, si corregimos esta debilidad influirá de gran manera sobre las demás, es decir si estas dos debilidades son eliminadas, el proyecto será exitoso.

2.1.7 Árbol de Problemas

El árbol de problemas es una herramienta que permite identificar el inconveniente más relevante para la realización de un proyecto. Después de la aplicación de la matriz de relaciones, se dio a conocer que el problema más grande es la “falta de promoción turística”, por lo tanto en el árbol de problemas se plantea en la parte inferior las posibles causas, mientras que por otro lado en la parte superior se suscita las posibles consecuencias. Ver figura 12.

Figura 12

Árbol de Problemas del Complejo Turístico de Aguas Termales



Fuente: Elaboración Propia.

2.2 Filosofía Organizacional.

2.2.1 Misión

El complejo de Aguas termales de Guapán es una iniciativa turística motivada en brindar una experiencia de relajación y bienestar a nuestros visitantes ofreciendo todos los beneficios para su salud y descanso en un ambiente de calidad y armonía; a través del uso racional de los recursos naturales y en vinculación directa con los pobladores de la parroquia.

2.2.2 Visión

La visión del complejo de aguas termales de Guapán es convertirse en una empresa turística referente a nivel provincial y regional en cuanto a la prestación de servicios turísticos; además de contribuir al fortalecimiento del potencial turístico, natural y cultural que posee la provincia de Cañar.

2.2.3 Valores Organizacionales

Los valores organizacionales de la empresa serán aquellos que sirvan de guía para el correcto desempeño de la institución en conjunto con la planta de empleados. Para la selección de los valores más importantes se desarrollará una matriz en la cual se calificará cada uno de los valores según la importancia para el equipo de trabajo. Ver tabla 32.

Tabla 32

Matriz de Valores Organizacionales

VALOR	I	5	4	3	2	1	NI	Observaciones
Respeto		X						Permite que el hombre pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos.
Trabajo en equipo			X					Conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común.
Responsabilidad		X						Cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado a tomar decisiones o a realizar algo.
Honestidad			X					Muestra la aptitud de una persona que es fiel a si misma y se muestra tal y como es en cualquier contexto
Disciplina			X					Conjunto de reglas de comportamiento para mantener el orden y la subordinación.
Compromiso		X						Se utiliza para describir a una obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada.
Profesionalismo		X						Aquellas prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del respeto, la mesura, la objetividad y la efectividad en la actividad que se desempeñe.
Calidad		X						satisfacer las expectativas y anhelos del cliente.
Educación				X				Formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la sociedad a la que pertenecen.

Fuente: Elaboración Propia.

Después del análisis de la matriz de valores organizacionales, los más sobresalientes son:

- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Profesionalismo
- Calidad.

- **El Respeto** es la base esencial para desarrollar relaciones efectivas y de calidad, tanto con la junta parroquial, los proveedores de servicios y los turistas que acuden al complejo de aguas termales.
- **La Responsabilidad**, valor vital que debe estar presente tanto en la prestación de servicios como en la administración del complejo, ya que sin esta la aceptación del proyecto se verá comprometido.
- **Compromiso**, característica que deben tener todos los involucrados dentro del proyecto, puesto que con un compromiso fuerte, éxito del proyecto será inminente
- **Profesionalismo**, cualidad de importancia dentro de la realización de cada detalle dentro de la ejecución de tareas del complejo turístico.
- **Calidad**, debe estar presente en todos los ámbitos, no solo en la prestación de servicios sino en la administración de recursos, del personal y gestión del mismo a través de normas que se establezcan previamente dentro de la filosofía organizacional.

2.2.4 Objetivos del Complejo Turístico

- **Objetivo General**

Brindar al visitante un servicio de relajación y disfrute del complejo de aguas termales, procurando la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

- **Objetivos Específicos**

1. Acentuar la promoción del complejo turístico de aguas termales a nivel local y regional.
2. Propiciar el crecimiento profesional y personal de nuestro equipo de trabajo.
3. Cumplir con la responsabilidad empresarial, pretendiendo incentivar a largo plazo a los actores locales y autoridades además de fortalecer los emprendimientos turísticos de la región.

2.4 Planes y Estrategias para el complejo.

Tabla 33

Estrategias y actividades del objetivo específico 1.

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FECHA DE ACTIVIDADES	TOTAL
Elaborar de un plan de marketing para el complejo.	Trabajo proporcionado mediante vinculación con los estudiantes de Turismo de la UDA.	-	-	-
Elaborar y entregar de material promocional.	1. Definición de logo y manual de marca del complejo.	\$200,00	Junio 2017	\$400,00
	2. Elaboración de flyers, tarjetas de presentación y demás material promocional.	\$150,00	Julio 2017	
	3. Entrega de material promocional en empresas turísticas y demás involucrados.	\$ 50,00	Agosto 2017	
Preparar y ejecutar de FamTrips y PressTrips.	1. Preparación de los servicios a ofrecer.	\$100,00	Agosto-Septiembre 2017	\$300,00
	2. Invitación a operadoras de turismo y prensa	\$100,00	Julio-Septiembre 2017	
	3. Preparación de la logística para los eventos.	\$100,00	Agosto 2017	
Vincular a OTA's y guías de viajes online.	1. Buscar información			

	sobre los sitios web de turismo a los que se pueda afiliar al complejo.		Julio 2017	
	2. Afiliarse a OTA's como Booking.com, trip-advisor, expedia.	10 % de las ventas	Agosto 2017	\$100,00
	3. Afiliarse a guías de viajes online y revistas online.	\$100,00	Agosto 2017	
Realizar alianzas Estratégicas con operadoras turísticas de Cuenca, Azogues y Cañar.	1. Preparar material publicitario especial para las agencias de viajes.	\$100,00	Julio 2017	\$150,00
	2. Visitar a las agencias de viajes y operadoras	\$50,00	Agosto 2017	
	3. Ofrecer promociones y descuentos en los servicios.	10% de los servicios	Agosto 2017	
	TOTAL			\$950,00

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 34

Estrategias y actividades del objetivo específico 2

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FECHA DE ACTIVIDADES	TOTAL
Capacitar dos veces al año a nuestros clientes internos	1. Definir los temas de interés para las capacitaciones.	-	Junio 2017	\$250,00
	2. Organizar la logística de las capacitaciones.	\$50,00	Junio 2017	
	3. Contratar los servicios necesarios.	\$200,00	Agosto 2017	
Fomentar el equipo de trabajo a través de incentivos para reconocer su trabajo.	1. Reconocimiento al empleado del mes.	\$50,00	Mensualmente desde Agosto 2017	\$50,00
	2. Descuentos en el consumo de servicios.	15% al monto total de consumo.	Septiembre 2017	
TOTAL				\$300,00

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 35

Estrategias y actividades del objetivo específico 3.

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FECHA DE ACTIVIDADES	TOTAL.
Implementar políticas sostenibles con el medio ambiente.	1. Desarrollar infogramas sobre el uso moderado de los recursos.	\$250,00	Julio 2017	\$950,00
	2. Crear un stand para la venta de artesanías provenientes de la comunidad.	\$300,00	Agosto 2017.	
	3. Fomentar el vínculo familiar de los empleados a través de la disposición de espacios para la ejecución de los mismos.	\$400,00	Carnaval, Fiesta s de Guapán y Navidad.	
Fomentar el turismo dentro de la parroquia y el cantón.	1. Elaborar ferias turísticas en el complejo para promocionar los atractivos de la parroquia.	\$600,00	Marzo 2018 / Octubre 2018	\$1600,00
	2. Elaborar un evento gastronómico de comida típica de la parroquia.	\$600,00	Diciembre 2017	
	3. Elaborar talleres, charlas y workshops para capacitar a la población en temas turísticos.	\$400,00	Enero 2018	
TOTAL				\$ 2550,00

Fuente: Elaboración Propia.

2.6 Imagen Corporativa.

El concepto de la marca se basa en el agua como elemento sanador y de igual manera en el fuego, mismo que representa el calor que poseen las aguas termales. La marca propuesta para el Complejo Turístico de Aguas Termales, representa la fusión de estos elementos presentes. Ver figura 13 & 14

Figura 13

Concepto de la Imagen Corporativa.



Elaboración: Dis. Nicolás Ríos.

Figura 14

Aplicación de Colores Corporativos.



Elaboración: Dis. Nicolás Ríos.

CONCLUSIÓN

La planificación estratégica como parte del presente trabajo de grado es un pilar fundamental para desarrollar un plan administrativo que sea aplicable a la realidad del complejo. Luego de que las matrices han sido aplicadas al complejo de aguas termales, se conoce con claridad cuáles son los principales inconvenientes a los que se enfrentaría cuando empiece a funcionar y de igual manera las fortalezas con las que cuenta para enfrentar dichas amenazas. Como conclusión sabemos que la infraestructura con la cuenta el complejo y el apoyo financiero por parte del Gobierno Provincial son dos grandes impulsores de este proyecto y serán fundamentales en el momento en que el complejo empiece a funcionar. Por otra parte, la falta de promoción del complejo ha resultado la debilidad más fuerte a la que se enfrenta, considerando que es fundamental en la industria turística el marketing de los servicios que prestará el complejo, por lo tanto este deberá ser el primer paso a realizarse cuando el complejo esté en funcionamiento.

Como bien sabemos, en la actualidad una empresa consolidada es aquella que fortalece internamente sus lazos y con fundamentos bien planteados y conocidos por todos los miembros de esta; por esta razón como parte de este capítulo también se ha planteado una filosofía organizacional y la imagen corporativa que identificara al complejo internamente y que permitirá alcanzar las metas planteadas para lograr el éxito empresarial.

CAPÍTULO 3

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL COMPLEJO.

INTRODUCCIÓN

Dentro del capítulo tres se definirá la estructura organizacional aplicable al complejo de aguas termales, en donde se establece la organización interna de la empresa, teniendo en cuenta la especialización de cada trabajo asignado y definiendo un orden jerárquico de cargos así como una estructura funcional de los mismos, a través de la descentralización del poder mediante la división por áreas y departamentos.

La estructura organizacional del complejo abarca el planteamiento del organigrama tanto jerárquico como funcional en donde se identifica la cadena de mando es decir los niveles estratégico, táctico y operativo, teniendo en cuenta al cliente como stakeholder principal (razón de ser de la empresa). Después de la definición de cada cargo se ha realizado el levantamiento de los perfiles profesionales aptos para el correcto desempeño de cada puesto de trabajo requerido, a través de manuales de funciones mismos que abarcan las capacidades técnicas y situacionales del puesto, así como las competencias requeridas para cada cargo de manera detallada, clara y de fácil entendimiento para el empleado; teniendo en cuenta las competencias antes mencionadas se ha procedido a realizar el mapeo de procesos correspondiente que engloba las actividades mutuamente relacionadas y que interactúan entre sí para ejecutar de manera efectiva las actividades requeridas.

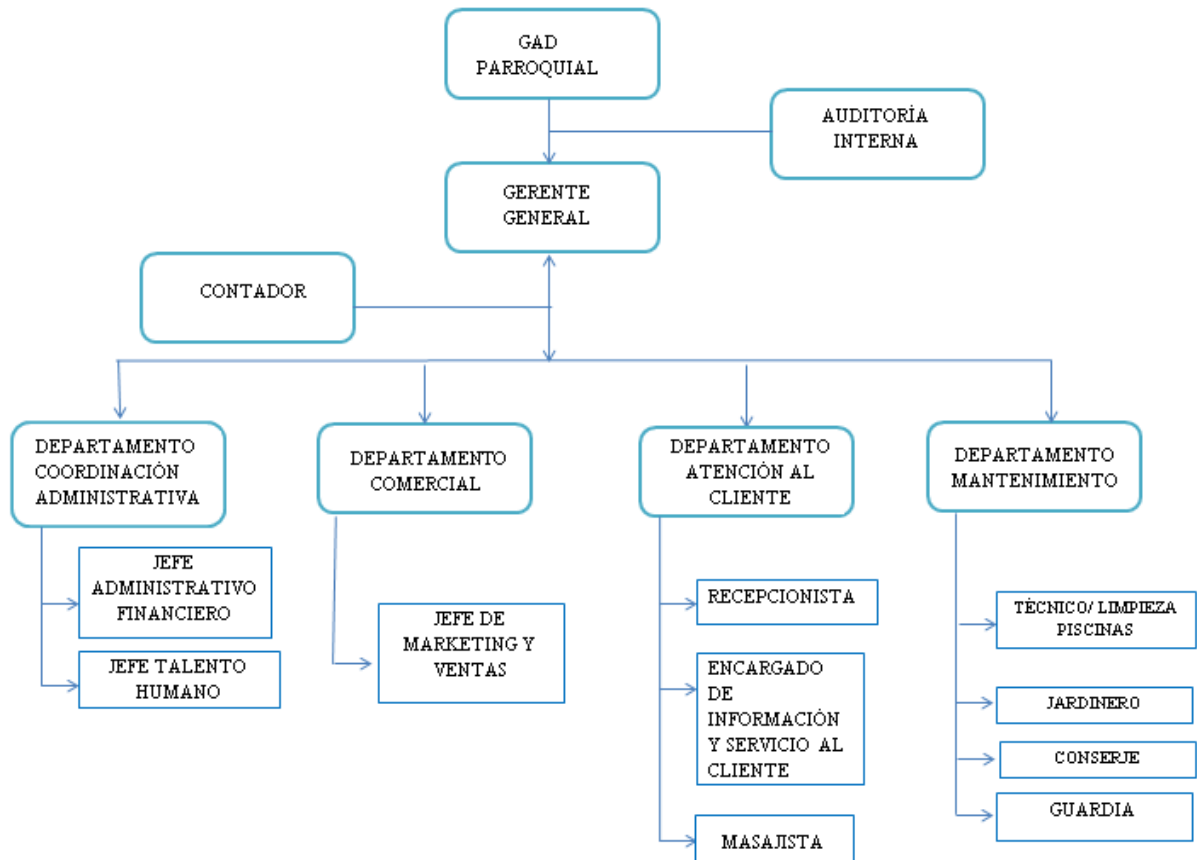
Por último se ha planteado las fichas, matrices y herramientas útiles para el desarrollo de actividades de cada departamento; abarcando así las actividades, competencias y funciones de la estructura organizacional del complejo.

3.1 Organigramas

3.1.1 Organigrama Jerárquico.

Figura 15

Organigrama Jerárquico del Complejo Turístico de Aguas Termales.



Fuente: Elaboración Propia.

3.1.2 Organigrama Funcional

Figura 16

Organigrama Funcional del Complejo Turístico de Aguas Termales.



Fuente: Elaboración Propia.

3.2 Manuales de Funciones.

3.2.1 Manual de Funciones Gerente General.

Objetivo General:

Administrar el complejo de manera eficiente y eficaz, con el propósito de cumplir las metas y objetivos planteados.

Objetivos Específicos:

- Trazar estrategias dirigidas hacia el desarrollo del complejo para que este funcione de manera productiva aportando al desarrollo de la comunidad y sus pobladores.
- Crear buenas relaciones con los clientes, internos y externos para mantener el buen funcionamiento de la empresa.

GERENTE	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: Febrero de 2017 Elaboración: Jefe de talento humano. Autorización: GAD parroquial.	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Gerente General
Departamento:	Administrativo
Resumen del Cargo:	Persona encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo para lograr objetivos y metas de la empresa de manera eficiente y eficaz.
Relaciones Internas:	Coordinar con los jefes de área el establecimiento de políticas, objetivos y estrategias a corto y largo plazo para el óptimo desarrollo de procesos con la finalidad de cumplir con la misión y visión del complejo.
Habilidades y Capacidades:	-Capacidad para manejar talento humano y recursos. -Capacidad para planificar y organizar procesos. -Capacidad para la resolución de problemas. -Capacidad para tomar decisiones. -Capacidad de análisis del entorno

	empresarial. -Capacidad para gestionar el tiempo de manera efectiva. -Facilidad para adaptarse a cambios en la empresa. -Capacidad de liderar.
Actitudes:	- Liderazgo - Iniciativa. - Confianza. - Empoderamiento.
Tareas, Deberes y Responsabilidades:	- Planificación estratégica de la empresa. -Optimizar los procesos del trabajo. -Establecer estándares de calidad los cuales se cumplan en cada área funcional. -Asegurarse que el cliente reciba el servicio solicitado. - Mantener una buena relación con los clientes externos e internos. - Coordinar las actividades que se realizan en los distintos departamentos y áreas funcionales.
Condiciones laborales y posibles riesgos:	El Gerente realizará trabajo de oficina y supervisión en todas las áreas del complejo, pudiendo ocasionarle dificultades psicomotrices, en el cumplimiento de sus deberes.

3.2.2 Manual de Funciones del Contador.

Objetivo General:

Elaborar los estados financieros del complejo de aguas termales con una actitud crítica y ética.

Objetivos Específicos:

- Registrar transacciones financieras.
- Realizar informes periódicos a la junta parroquial de los diferentes estados financieros.
- Apoyar en procesos de planificación financiera del complejo turístico de aguas termales.
- Calcular y pagar las obligaciones tributarias.

CONTADOR	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: Febrero 2017 Elaboración: Jefe de Talento Humano. Autorización: GAD parroquial de Guapán.	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Contador
Departamento:	
Resumen del Cargo:	-Es aquella persona que se encarga de efectuar la información financiera del complejo de aguas termales. Establece y coordina la ejecución de las políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las políticas específicas de la empresa. Adicionalmente elabora y controla la labor presupuestaria y de costos, basándose en el contexto económico nacional.
Relaciones Internas:	-Realizar informes periódicos de los diferentes estados financieros y presentarlos a la junta parroquial y gerente general del complejo de aguas termales para la toma de decisiones conjuntas de la organización.

Habilidades y Capacidades:	-Habilidad numérica para desarrollar estrategias útiles, cuando se cuenta, se mide o se estima. -Capacidad de planificar acciones futuras y transmitir esa visión a los demás miembros de la empresa. -Capacidad de adaptarse a los cambios del entorno financiero de la empresa y el país. -Capacidad de crear soluciones para los posibles cambios del futuro. -Capacidad de análisis de la información contable de manera oportuna. - Capacidad para lograr acuerdos con los miembros de la organización, otros profesionales y autoridades gubernamentales. -Habilidad para manejar el paquete de Office y programas especializados de contabilidad.
Actitudes:	- Iniciativa. -Responsabilidad. -Analítica. -Criterio en toma de decisiones - Confianza. - Empoderamiento.
Tareas, Deberes y Responsabilidades:	-Elaborar estados financieros y balances en fechas requeridas con información oportuna y verídica. - Coordinar la elaboración del presupuesto general y dar seguimiento al mismo. -Realizar las declaraciones de impuestos. - Revisar y comparar gastos mensuales. - Contabilizar las nóminas de pagos del personal de la Institución. - Desarrollar sistemas contables necesarios para la empresa. - Emitir cheques correspondientes a pagos de proveedores y servicios de personal. -Toma de decisiones basadas en la información obtenida para obtener resultados esperados. -Análisis correcto de las estrategias a seguir.

3.2.3 Manual de Funciones del Jefe Administrativo Financiero

Objetivo General:

Planificar, Dirigir, Organizar y Coordinar eficaz y eficientemente los recursos financieros y físicos del complejo turístico.

Objetivos Específicos:

- Presentar estados financieros e informes periódicos al GAD parroquial.
- Tomar decisiones conjuntas en cuanto a inversiones y gastos.
- Crear estrategias financieras en base a datos y resultados obtenidos del complejo

JEFE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: Febrero 2017 Elaboración: Jefe de Talento Humano. Autorización: GAD parroquial de Guapán.	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Ing. Financiero / Ing. Comercial.
Departamento:	Coordinación Administrativa.
Resumen del Cargo:	El jefe administrativo financiero planifica, dirige, organiza y coordina eficientemente, los recursos financieros y físicos del complejo turístico.
Relaciones Internas:	Mantiene una estrecha relación con el GAD parroquial, gerente general, contador y jefe de recursos humanos, para el óptimo desempeño de su puesto y departamento.
Habilidades y Capacidades:	- Habilidad numérica y crítica. - Capacidad para la toma de decisiones pertinentes. - Capacidad para realizar proyecciones financieras. - Habilidad para trazar objetivos, metas y actividades financieras para el complejo.
Actitudes:	- Puntualidad. - Respeto. - Honestidad - Liderazgo - Coordinación - Iniciativa.

	- Empoderamiento
Tareas, Deberes y Responsabilidades:	- Planear el presupuesto anual del complejo turístico. - Elaborar flujos de caja. - Elaborar el presupuesto de gastos del complejo turístico. - Presentar estados financieros al GAD parroquial y gerente general. - Toma de decisiones oportuna y óptima en cuanto a compra de activos fijos para el complejo. - Evitar el uso inadecuado de activos del complejo. - Realizar un inventario de los bienes del complejo. - Elaborar informes periódicos de sus actividades al gerente general y GAD parroquial.
Condiciones laborales y posibles riesgos:	El jefe administrativo financiero, en la mayoría de su tiempo se encontrará frente a un ordenador, lo que implica desgaste visual.

3.2.4 Manual de Funciones Jefe de Talento Humano.

Objetivo General:

Gestionar el talento humano del complejo turístico de aguas termales de manera eficiente y competitiva, con el propósito de crear un buen ambiente laboral.

Objetivos Específicos:

- Trazar estrategias dirigidas hacia el desarrollo del talento humano del complejo para el crecimiento y empoderamiento del personal con el complejo
- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones del talento humano.
- Cumplir con la misión y visión de la empresa, mediante la satisfacción y el empoderamiento del personal con el complejo de aguas termales.

JEFE DE TALENTO HUMANO	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: Febrero 2017 Elaboración: Jefe de Talento Humano. Autorización: GAD Parroquial de Guapán.	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Jefe de Talento Humano
Departamento:	Talento Humano
Resumen del Cargo:	-Integración y comunicación efectiva entre los clientes internos de la organización, garantizando el mejoramiento de destrezas y capacidades del talento humano, mediante seminarios y capacitaciones continuas, para lograr el pleno empoderamiento del personal con el complejo de aguas termales.
Relaciones Internas:	- Coordinar con los jefes de área y gerente general la formulación de políticas, objetivos, metas y estrategias a corto y largo plazo para el óptimo desarrollo del talento humano con la finalidad de cumplir con la misión y visión de la empresa.
Habilidades y Capacidades:	-Capacidad para gestionar el talento humano.

	-Capacidad para planificar y organizar procesos. -Capacidad para la resolución de problemas. -Capacidad para tomar decisiones. -Capacidad de comunicación efectiva entre el talento humano y el GAD parroquial-. -Capacidad para gestionar el tiempo de manera eficaz. -Facilidad para adaptarse a cambios en la empresa. -Capacidad de liderazgo.
Actitudes:	- Liderazgo - Iniciativa. - Confianza. - Empoderamiento. -Comunicación Efectiva
Tareas, Deberes y Responsabilidades:	- Planificación estratégica del talento humano -Optimizar los procesos del trabajo. -Establecer estándares de calidad, los cuales se cumplan en cada área funcional. - Realizar el manual de funciones para cada puesto, con la definición de actividades de cada empleado. - Efectuar informes periódicos de seguimiento del talento humano. - Realizar programas de inducción al personal, y capacitaciones continuas para asegurar la calidad brindada en el servicio. - Solucionar de manera eficaz conflictos que se presenten con el personal. - Cumplir con la ley del país en cuanto a contratación del personal, afiliación al seguro social, pago de beneficios de ley (décimo tercero, décimo cuarto). - Establecer las medidas de seguridad necesarias, para garantizar la salud y bienestar del personal. - Coordinación en conjunto con el gerente general la provisión de uniformes e implementos que ayuden al correcto desempeño de las funciones de cada miembro del personal. - Realizar trimestralmente incentivos para

	el personal que garantice su buen desempeño con la empresa y clientes externos. - Presentar informes mensuales al gerente general y GAD parroquial.
Condiciones laborales y posibles riesgos:	- Fatiga en la vista por trabajo frente a un ordenador. - Dolor en la espalda y cuello por permanecer sentado frente al ordenador.

3.2.5 Manual de Funciones del Jefe de Marketing y Ventas.

Objetivo General:

Coordinar las actividades, los planes y estrategias de promoción y comercialización, a fin de lograr el posicionamiento del complejo en el mercado provincial, en base a políticas establecidas para la promoción, distribución y venta de los productos y servicios ofertados dentro del complejo.

Objetivos Específicos:

- Plantear las estrategias de marketing y publicidad del complejo, desarrollando actividades y políticas de marketing operativas para promover los productos y servicios de la empresa.
- Velar por la imagen y los intereses del complejo y de los servicios que se ofrecen.
- Dirigir el marketing y la publicidad de cada departamento trabajando conjuntamente con los mismos.

JEFE DE MARKETING Y VENTAS	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: Febrero 2017 Elaboración: Jefe de Talento Humano. Autorización: GAD parroquial de Guapán.	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Ing. Comercial / Ing. En Marketing
Departamento:	Comercial
Resumen del Cargo:	El jefe de marketing y ventas estará encargado de trazar metas y objetivos mensuales, además de realizar pronósticos de ventas y promoción del complejo con operadoras de turismo locales, regionales y nacionales además de manejar una campaña publicitaria en redes sociales, para la mayor atracción de visitantes.
Relaciones Internas:	Comunicación efectiva con el GAD parroquial, gerente general y demás jefes departamentales, para la coordinación de actividades de promoción del complejo.
Habilidades y Capacidades:	-Capacidad de comunicación. -Capacidad de analizar la oferta y demanda del complejo, así como el nicho de mercado al cual va dirigido. - Habilidad para adaptarse a los cambios. - Capacidad de trabajo en equipo en

	coordinación con los demás departamentos. - Capacidad de identificación con las necesidades del cliente.
Actitudes:	- Iniciativa. - Responsabilidad. - Analítica. - Creativa. - Liderazgo - Criterio en toma de decisiones - Empoderamiento.
Tareas, Deberes y Responsabilidades:	- Organizar y coordinar las distintas estrategias de marketing como campañas publicitarias, famtrips, presstrips y los distintos eventos relacionados con el marketing del complejo. - Encargarse del abastecimiento y entrega de material publicitario a nivel local y regional. - Realizar una campaña publicitaria del complejo en redes sociales y programas radiales. - Realizar un cronograma donde se contemplen las ventas a realizarse mensualmente. - Crear un presupuesto destinado a promoción y ventas, para que el mismo sea revisado por el GAD parroquial y el Gerente General. - Ejecutar eventos en el complejo para mayor promoción del mismo. - Crear paquetes promocionales para grupos. - Realizar un inventario del material publicitario. - Elaborar informes mensuales de las actividades desempeñadas.
Condiciones laborales y posibles riesgos:	- El jefe de marketing y ventas, no se expone a riesgos elevados, puede darse daños en la visión por el uso del ordenador, y posibles eventualidades al momento de desplazamiento por motivos de publicidad.

3.2.6 Manual de Funciones del Jefe de Atención al Cliente.

Objetivo General:

Planificar, organizar y supervisar las actividades del área con el fin de atender y satisfacer las necesidades de los clientes.

Objetivos Específicos:

- Asegurar que el cliente reciba el trato adecuado por parte de los miembros del complejo.
- Revisar los informes mensuales del personal a su cargo.

JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: Febrero 2017 Elaboración: Jefe de Talento Humano Autorización: GAD parroquial de Guapán.	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Jefe de Atención al Cliente.
Departamento:	Atención al cliente.
Resumen del Cargo:	El jefe de atención al cliente es el encargado de la supervisión de su departamento teniendo en cuenta todos los procesos y especificaciones en la calidad del servicio brindado.
Habilidades y Capacidades:	- Capacidad de comunicación efectiva. - Capacidad para trabajar en equipo. - Capacidad para resolver problemas de manera eficaz. - Habilidad para adaptarse a los cambios.
Actitudes:	-Honestidad - Puntualidad - Liderazgo. - Honradez. - Empatía.
Tareas, Deberes y Responsabilidades:	-Atender quejas y sugerencias del cliente. -Responsable de la organización y funcionamiento del área.

	-Mantiene informado de los sucesos al gerente del establecimiento. - Controlar y gestionar los diferentes servicios vinculados con el cliente. - Revisar periódicamente las actividades de su área. - Realizar reuniones dos veces en el mes con el personal a su cargo.
Condiciones laborales y posibles riesgos:	El Jefe de atención estará en contacto directo y continuo con el cliente por lo tanto estará sujeto a continuas quejas y problemas que puedan suscitarse en el desempeño de su trabajo.

3.2.7 Manual de Funciones del Recepcionista

Objetivo General:

Garantizar el correcto funcionamiento de información y reservas del complejo turístico de aguas termales.

Objetivos Específicos:

- Dar a conocer los servicios del complejo turístico de aguas termales.
- Notificar al cliente información sobre costos y horarios del complejo.
- Brindar al cliente una atención de calidad.

RECEPCIONISTA	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: Febrero 2017 Elaboración: Jefe de Talento Humano. Autorización: GAD parroquial de Guapán.	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Ingeniero- Licenciado en Turismo.
Departamento:	Atención al Cliente.
Resumen del Cargo:	Es la persona que labora dentro del departamento de atención al cliente, se encuentra en contacto directo con el cliente; encargada de realizar el registro de la entrada y salida de los visitantes al complejo y el cobro de la entrada al mismo.
Relaciones Internas:	El recepcionista del complejo turístico de aguas termales de Guapán, trabaja en relación directa con el jefe del departamento de atención al cliente y mensualmente con el contador de la organización.
Habilidades y Capacidades:	- Capacidad de manejo de dos idiomas. - Capacidad de brindar información al turista por medio presencial o digital (correos electrónicos, redes sociales).
Actitudes:	- Iniciativa. - Responsabilidad. - Puntualidad - Honestidad - Empoderamiento.

	- Comunicación Efectiva.
Tareas, Deberes y Responsabilidades:	- Recepción del cliente, y brindar información acerca de costo de entrada y horarios de atención. - Comunicación directa con el contador en materia de archivo de facturas de clientes y proveedores. - Atender la central telefónica del complejo para la posterior entrega de información. - Gestionar reservas de turistas. - Manejo de OTAs. - Responder correos electrónicos con información del complejo de aguas termales al futuro cliente. - Manejo de redes sociales del complejo. - Cobro de entradas y cuadre de caja chica al final de cada jornada. - Entregar al cliente la manilla de ingreso correspondiente. - Llevar un control de la recepción de turistas que ingresan por día. - Recibir la correspondencia pertinente del complejo turístico. - Mantener en orden su lugar de trabajo. - Reportar anomalías que se puedan presentar. - Elaborar informes mensuales de actividades realizadas.
Condiciones laborales y posibles riesgos:	El trabajo del recepcionista es de oficina, lo que podría presentarse daños en la visión al estar la mayoría del tiempo frente a un ordenador.

3.2.8 Manual de Funciones del Encargado de Información y Servicio al Cliente.

Objetivo General:

Atender a los clientes de manera eficiente y eficaz, satisfaciendo sus dudas y brindándoles información correcta de los servicios que presta el complejo.

Objetivos Específicos:

- Velar por el bienestar, cuidado y satisfacción de los clientes durante su estancia en el complejo.
- Actuar de manera eficiente y eficaz para dar solución a los problemas presentados.

ENCARGADO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: febrero de 2017 Elaboración: Jefe de Talento Humano Autorización: GAD parroquial.	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Encargado de atención y servicio al cliente
Departamento:	Atención al Cliente.
Resumen del Cargo:	La persona encargada de la atención y servicio al cliente tendrá que estar presto para ayudar al cliente en todo lo que necesite, brindando información y satisfaciendo sus dudas. Dentro del complejo tendrá que facilitar los insumos necesarios para que el cliente pueda disfrutar de su estadía dentro del complejo.
Relaciones Internas:	-Coordina y controla el abastecimiento de insumos.
Habilidades y Capacidades:	- Clara comunicación verbal y escrita - Generar seguridad y confianza. - Capacidad para trabajar en equipo - Empatía y don de gente.
Actitudes:	- Observador - Responsable - Interactivo - Paciente - Dinámico - Honrado
Tareas, Deberes y Responsabilidades:	- Informar claramente al cliente sobre las

	actividades que se pueden desarrollar dentro del complejo. - Responder con claridad y exactitud las preguntas e inquietudes de los clientes. - Proveer y controlar el abastecimiento de toallas. - Velar por la seguridad de las pertenencias de las personas. - Llevar un registro sobre los cliente que han dejado sus pertenencias en las cajas o lockers de seguridad. - Coordinar con los demás departamentos las actividades diarias y trabajar en equipo.
Condiciones laborales y posibles riesgos:	El encargado de la atención y servicio al cliente estará en contacto directo con las personas y con sus pertenencias. Por lo tanto estará sujeto a las quejas y reclamos constantes de los mismos, así como deberá llevar un control estricto de sus pertenencias a fin de evitar problemas por posibles pérdidas o daños.

3.2.9 Manual de Funciones del Masajista.

Objetivo General:

Brindar un servicio de relajación al cliente, mediante técnicas de masaje idóneas, para satisfacer las necesidades del visitante.

Objetivos Específicos:

- Disminuir el estrés del cliente.
- Tener conocimiento del cuerpo humano y zonas del mismo aptas para masajes.
- Usar adecuadamente los implementos requeridos para cada masaje.

MASAJISTA	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: Febrero 2017 Elaboración: Jefe de Talento Humano. Autorización: GAD parroquial de Guapán.	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Masajista Terapéutico. / Técnico Superior en Estética Integral y Bienestar.
Departamento:	Atención al Cliente.
Resumen del Cargo:	El masajista del complejo turístico de aguas termales, deberá brindar masajes estéticos y terapéuticos al cliente acorde lo solicitado por el mismo, utilizando insumos adecuados para completar con éxito cada sesión.
Relaciones Internas:	El masajista del complejo turístico de aguas termales, trabaja en coordinación con los demás miembros del departamento de atención al cliente. De presentarse eventualidades se informará al jefe de departamento para la solución eficaz de problemas.
Habilidades y Capacidades:	- Capacidad de comunicación con el cliente. - Capacidad de empatía. - Habilidad para realizar masajes de diferentes índoles. - Capacidad de saber escuchar
Actitudes:	- Profesionalismo - Puntualidad. - Respeto

	- Confianza. - Empoderamiento.
Tareas, Deberes y Responsabilidades:	- Limpieza completa de su área de trabajo. - Notificar al jefe de atención al cliente, cuando sus insumos necesarios estén por finiquitar. - Cambio de menaje después de cada masaje. - Poner música de relajación durante su jornada laboral. - Tener absoluto cuidado de su imagen y apariencia personal. - Uso del uniforme. - Brindar información acerca de los masajes y beneficios. - Escuchar atentamente a los clientes. - Realizar un inventario mensual del menaje brindado - Elaborar un informe mensual de sus actividades
Condiciones laborales y posibles riesgos:	El masajista en la mayoría de su tiempo, debe estar de pie, por lo que podría presentar desgaste físico del cuerpo.

3.2.10 Manual de Funciones del Jefe de Mantenimiento.

Objetivo General:

Planificar, Dirigir y Controlar las actividades que se realicen en el área de mantenimiento, a fin de asegurar la calidad del servicio prestado al cliente.

Objetivos Específicos:

- Optimizar los procesos del área de trabajo, para mayor eficacia del servicio.
- Organizar las actividades pertinentes a su área de trabajo.

JEFE DE MANTENIMIENTO	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: Febrero 2017 Elaboración: Jefe de Talento Humano. Autorización: GAD parroquial de Guapán.	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Jefe de Mantenimiento
Departamento:	Mantenimiento
Resumen del Cargo:	El jefe de mantenimiento, es la persona encargada de prever la utilización y compra de elementos de limpieza además de organizar al personal a su cargo y distribuirlos en puestos específicos.
Relaciones Internas:	Comunicación efectiva con sus subordinados para obtener un funcionamiento eficiente y eficaz del departamento.
Habilidades y Capacidades:	-Capacidad para manejar talento humano y recursos. -Capacidad para planificar y organizar procesos. -Capacidad para la resolución de problemas. -Capacidad para tomar decisiones. -Capacidad para gestionar el tiempo de manera efectiva. -Facilidad para adaptarse a cambios en la empresa. -Capacidad de liderar.
Actitudes:	- Liderazgo - Iniciativa. - Confianza. - Empoderamiento.

Tareas, Deberes y Responsabilidades:	- Planificación estratégica del uso de la materia prima. -Optimizar los procesos del trabajo. -Organizar horarios de trabajo rotativos -Asegurarse que el cliente reciba el servicio solicitado. - Revisar los registros diarios e informes mensuales sobre el correcto funcionamiento de piscinas y limpieza de áreas verdes.
Condiciones laborales y posibles riesgos:	Llevará a cabo la supervisión del personal a su mando, pudiendo esta ocasionarle posibles daños físicos y psicológicos en el cumplimiento de sus deberes.

3.2.11 Manual de Funciones del Técnico y Limpieza de Piscinas.

Objetivo General:

Mantener las piscinas en el estado óptimo para brindar un adecuado servicio, cumpliendo con las normas de calidad del agua y con los requisitos necesarios que deben alcanzar las aguas termales.

Objetivos específicos:

- Preservar el cuidado y la limpieza de las piscinas de manera que los clientes disfruten de este espacio de relajación, contribuyendo con la imagen deseada del complejo.
- Cuidar la calidad adecuada en minerales que requieren las aguas termales para cumplir con su función medicinal y curativa.
- Percatarse de la temperatura óptima requerida en las piscinas del complejo.

TÉCNICO DE PISCINAS	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: Febrero de 2017 Elaboración: Jefe de Talento Humano. Autorización: GAD parroquial	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Técnico de piscinas
Departamento:	Mantenimiento
Resumen del Cargo:	El técnico de piscinas es el encargado de mantener el agua de las piscinas limpia y en su estado adecuado y necesario para que cumpla con sus objetivos medicinales y de relajación.
Relaciones Internas:	Trabaja conjuntamente con el departamento de mantenimiento para garantizar la calidad de las aguas termales.
Habilidades y Capacidades:	- Exactitud y precisión. - Trabajo en equipo y cooperación - Inteligencia numérica. - Objetividad - Alto nivel de concentración
Actitudes:	- Responsable. - Educado - Ágil y precavido - Respetuoso
Tareas, Deberes y Responsabilidades:	- Determinar el tratamiento adecuado que

	necesita el agua de las piscinas. - Desarrollar las fórmulas y elementos químicos que se deberán aplicar en las piscinas. - Diagramar los esquemas de procesos para el mantenimiento y limpieza de las aguas termales. - Notificar al jefe de mantenimiento las sustancias o productos necesarios para mantener las piscinas en estado correcto. - Mantener un libro diario para registrar el trabajo diario de limpieza y mantenimiento de aguas - Cuidar y proteger los sistemas de agua de las piscinas y la estructura externa e interna de las piscinas. - Uso del uniforme especificado para su puesto. - Mantener la limpieza integra de las piscinas en cada momento.
Condiciones laborales y posibles riesgos:	El técnico de mantenimiento de las aguas termales estará en contacto con químicos que pueden alterar la salud y provocar accidentes, por esta razón es necesario utilizar el equipamiento adecuado y seguir con las precauciones necesarias para evitar inconvenientes.

3.2.12 Manual de Funciones del Jardinero.

Objetivo General:

Cuidar y mantener, los jardines y áreas verdes del complejo turístico de aguas termales, haciendo uso de las debidas herramientas para garantizar el orden y atractivo de las mismas.

Objetivos Específicos:

- Dar buen uso a las herramientas de trabajo.
- Conocer la variedad de especies de plantas a utilizarse en el complejo turístico.
- Realizar la limpieza correspondiente a las áreas verdes.

JARDINERO	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: febrero de 2017 Elaboración: Jefe de Talento Humano. Autorización: GAD parroquial	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Jardinero
Departamento:	Mantenimiento
Resumen del Cargo:	El jardinero deberá tener conocimiento acerca de las plantas y espacios específicos exteriores, para su emplazamiento; además estará encargado en mantener adecuadamente las áreas verdes del complejo de aguas termales.
Relaciones Internas:	El jardinero, deberá llevar una comunicación efectiva con los miembros de su departamento así como con el jefe departamental del mismo, para el correcto desempeño de sus funciones.
Habilidades y Capacidades:	- Habilidad para el manejo de herramientas y máquinas de jardinería. - Capacidad de comunicación entre el personal del complejo.
Actitudes:	- Honestidad - Responsable - Organizado - Respetuoso - Puntual
Tareas, Deberes y Responsabilidades:	- Hacer uso del uniforme. - Limpiar diariamente las áreas verdes

	y jardineras del complejo removiendo malezas. - Operar maquinaria adecuada como podadoras demás herramientas de apoyo. - Preparar la tierra para la siembra de nuevas plantas. - Podar periódicamente los arbustos y cortar el césped del complejo. - Regar las zonas verdes y jardineras diariamente. - Colocar fertilizantes en las plantas del complejo dos veces por año. - Fumigar y aplicar productos químicos de tratamiento, en caso que se requiera. - Realizar un informe mensual de sus actividades.
Condiciones laborales y posibles riesgos:	La ejecución del trabajo de jardinero, requiere un desgaste físico, además el uso de insumos químicos para la protección de las plantas pueden implicar riesgos para su salud.

3.2.13 Manual de Funciones del Conserje

Objetivo General:

Mantener en estado de óptima limpieza los espacios internos y externos del complejo.

Objetivo Específico:

- Cumplir con las actividades de limpieza de las diferentes áreas de trabajo.

CONSERJE	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: febrero de 2017 Elaboración: Jefe de Talento Humano. Autorización: GAD Parroquial.	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Conserje
Departamento:	Mantenimiento
Resumen del Cargo:	El conserje del complejo turístico de aguas termales es el encargado de mantener en estado óptimo las instalaciones del lugar cumpliendo con las actividades propuestas para el cargo.
Relaciones Internas:	El Conserje deberá coordinar y mantener una comunicación efectiva con todos los departamentos del complejo a fin de conservar en correctas condiciones las instalaciones del complejo para prestar el servicio deseado.
Habilidades y Capacidades:	- Generar seguridad y confianza. - Capacidad para trabajar en equipo. - Capacidad para solucionar problemas. - Agilidad y buen estado físico
Actitudes:	- Honestidad - Observador - Responsable - Organizado - Respetuoso - Puntual
Tareas, Deberes y Responsabilidades:	- Mantener limpias las áreas comunes: baños, pasillos y patios. - Recoger la basura todos los días y sacar los días que corresponden. - Lavar el menaje sucio del complejo. - Realizar limpieza de ventanas, vidrios y espejos tres veces por

	semana. - Solicitar al gerente general cuando exista la necesidad de insumos. - Hacer uso del uniforme. - Realizar un inventario mensual de enseres. - Realizar un informe semanal al gerente general.
Condiciones laborales y posibles riesgos:	El conserje, está sujeto a riesgos laborales propios de su trabajo como caídas, resbalones y peligros al manejo de máquinas.

3.2.14 Manual de Funciones del Guardia de Seguridad.

Objetivo General:

Velar por la seguridad y bienestar del complejo de aguas termales y prevenir cualquier accidente o atentado que ponga en peligro a las personas y al complejo.

Objetivo específico:

- Mantener el orden y la seguridad dentro del complejo mediante la observación comunicación efectiva con los clientes internos y externos.

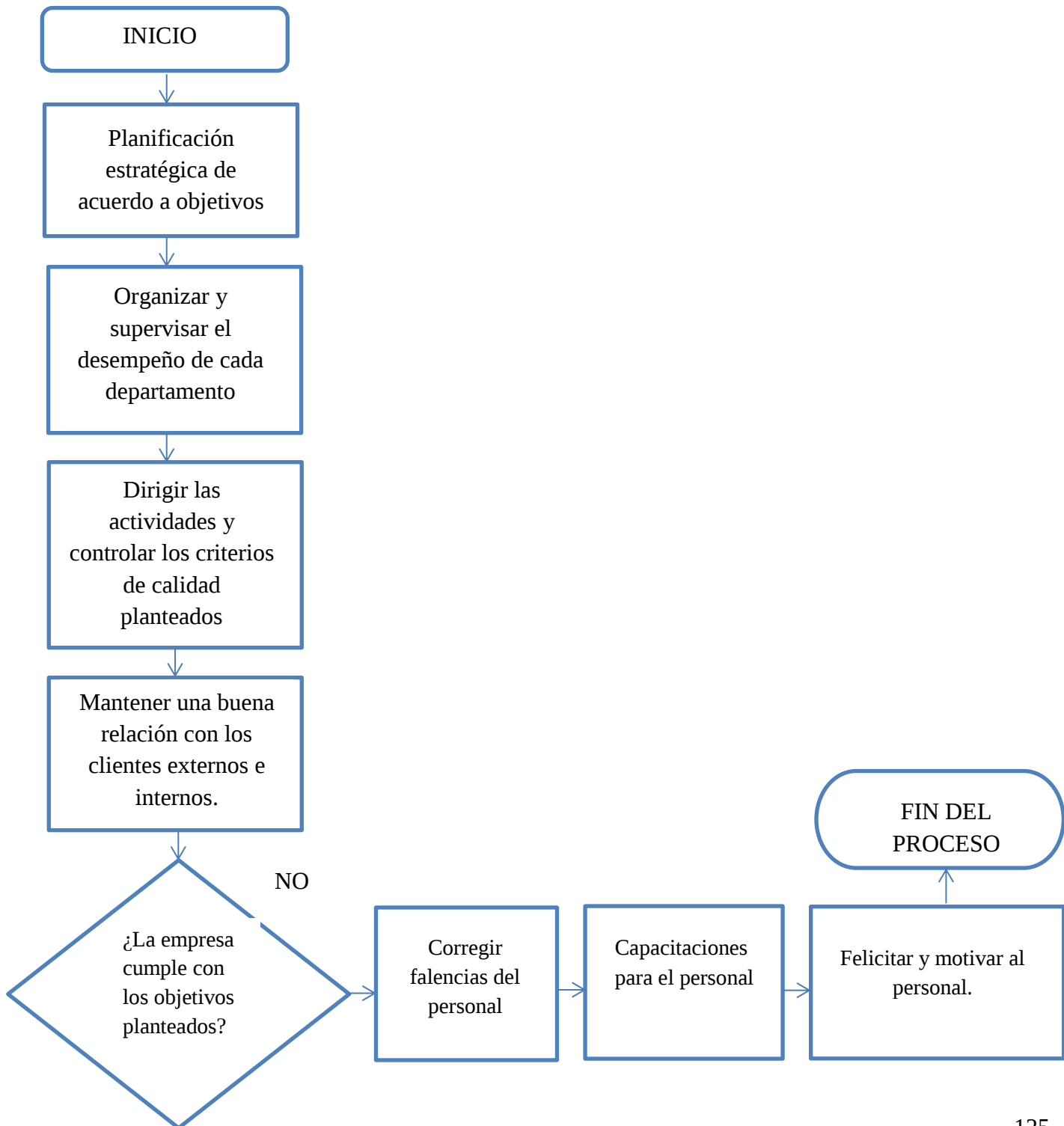
GUARDIA DE SEGURIDAD	
Descripción y Especificaciones del Cargo	
Fecha: febrero de 2017 Elaboración: Jefe de Talento Humano. Autorización: Gerente.	
Identificación del Cargo	
Título del Cargo:	Guardia de seguridad
Departamento:	Mantenimiento
Resumen del Cargo:	El guardia de seguridad es el encargado de cuidar y proteger el complejo de aguas termales así como de todas las personas que forman parte de este, tanto clientes internos como externos.
Relaciones Internas:	-Coordina y trabaja con los demás departamentos para prever cualquier accidente.
Habilidades y Capacidades:	- Generar seguridad y confianza. - Capacidad para trabajar en equipo - Habilidad de guiar y seguri - Trabajo en equipo - Agilidad y buen estado fisico
Actitudes:	- Honestidad - Observador - Responsable - Organizado - Respetuoso - Puntual
Tareas, Deberes y Responsabilidades:	-Mantener el orden dentro del complejo. - Cuidar las instalaciones del complejo y las personas que se encuentran dentro del mismo. - Prever accidentes que pongan en peligro la

	seguridad del lugar y de los clientes. -Mantener un libro diario para registrar la información relevante de cada turno, de manera que haya una secuencia en la información. - Registrar todas las entradas y salidas de proveedores. - Reportar al demás personal cualquier movimiento sospechoso y evitar situaciones de peligro. - Informar sobre objetos perdidos a la persona encargada de información y atención al cliente o al recepcionista.
Condiciones laborales y posibles riesgos:	El guardia es una persona que está expuesta a contante peligros que acechan a las instalaciones y los clientes del complejo, como robos, asaltos, daños, etc. Por lo que deberá estar correctamente equipado y preparado para defender y defenderse ante estas situaciones.

3.3 Mapas de Procesos.

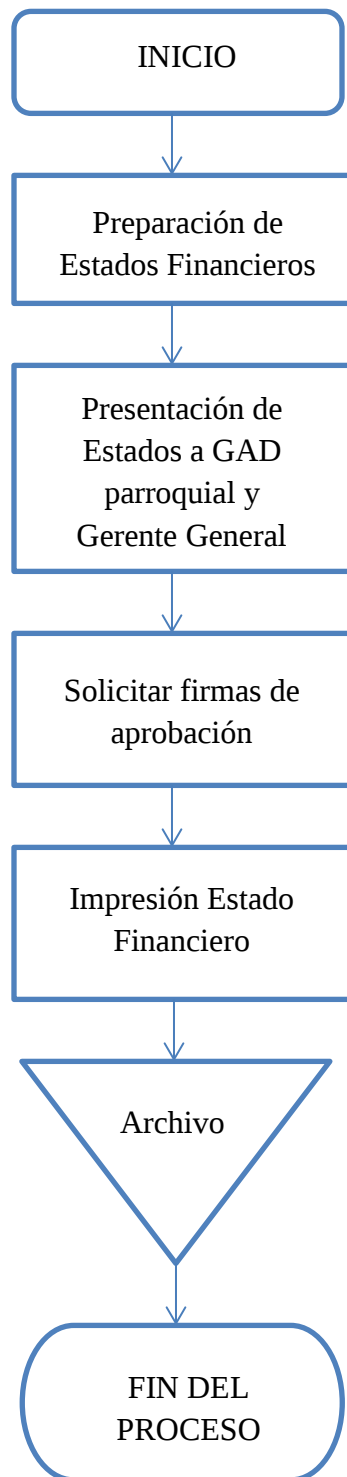
3.3.1 Mapa de Procesos del Gerente General.

Proceso: Planificación y dirección del complejo.

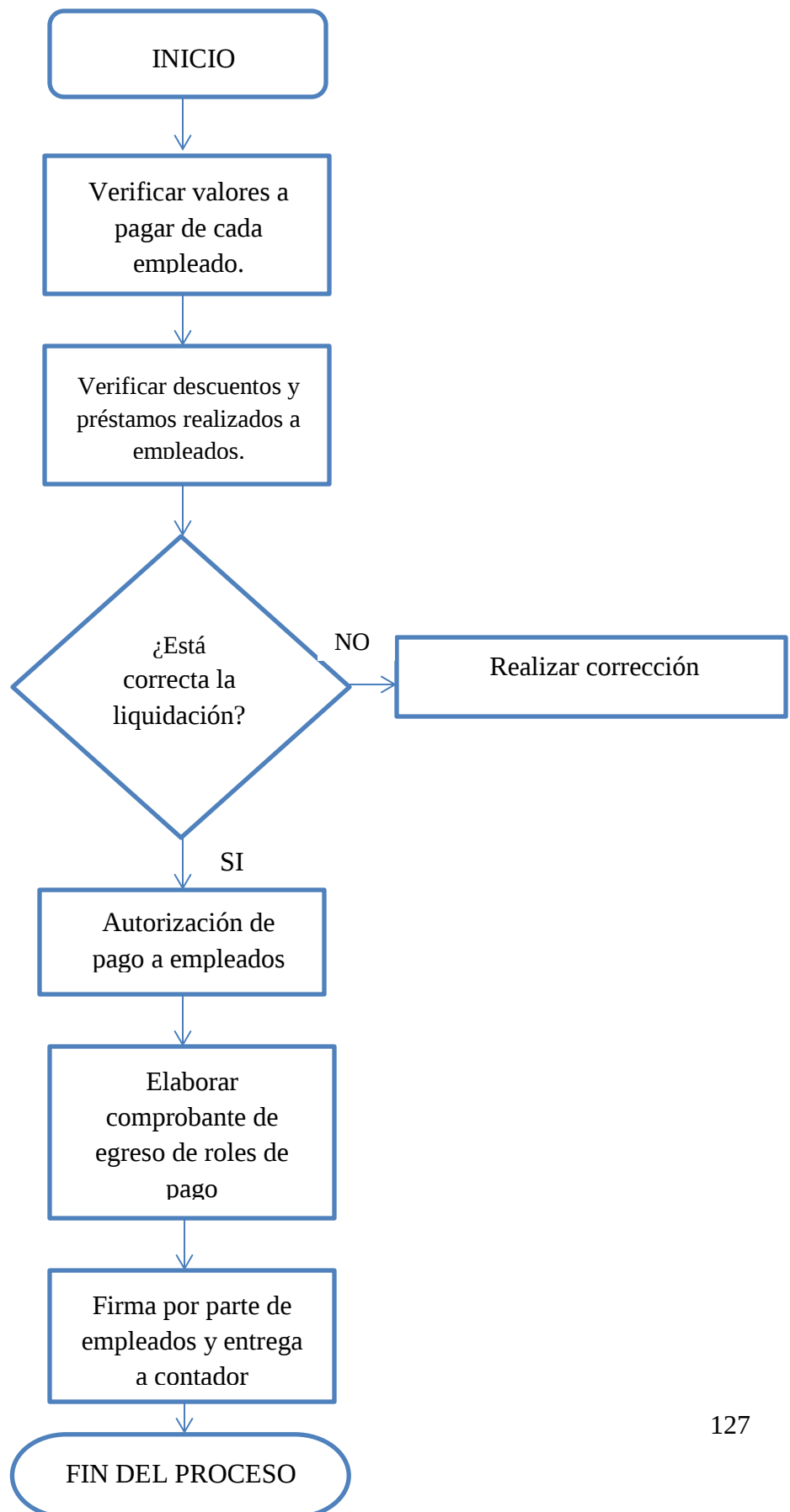


3.3.2 Mapa de Procesos del Jefe Administrativo Financiero.

Proceso: Presentación de estados financieros.

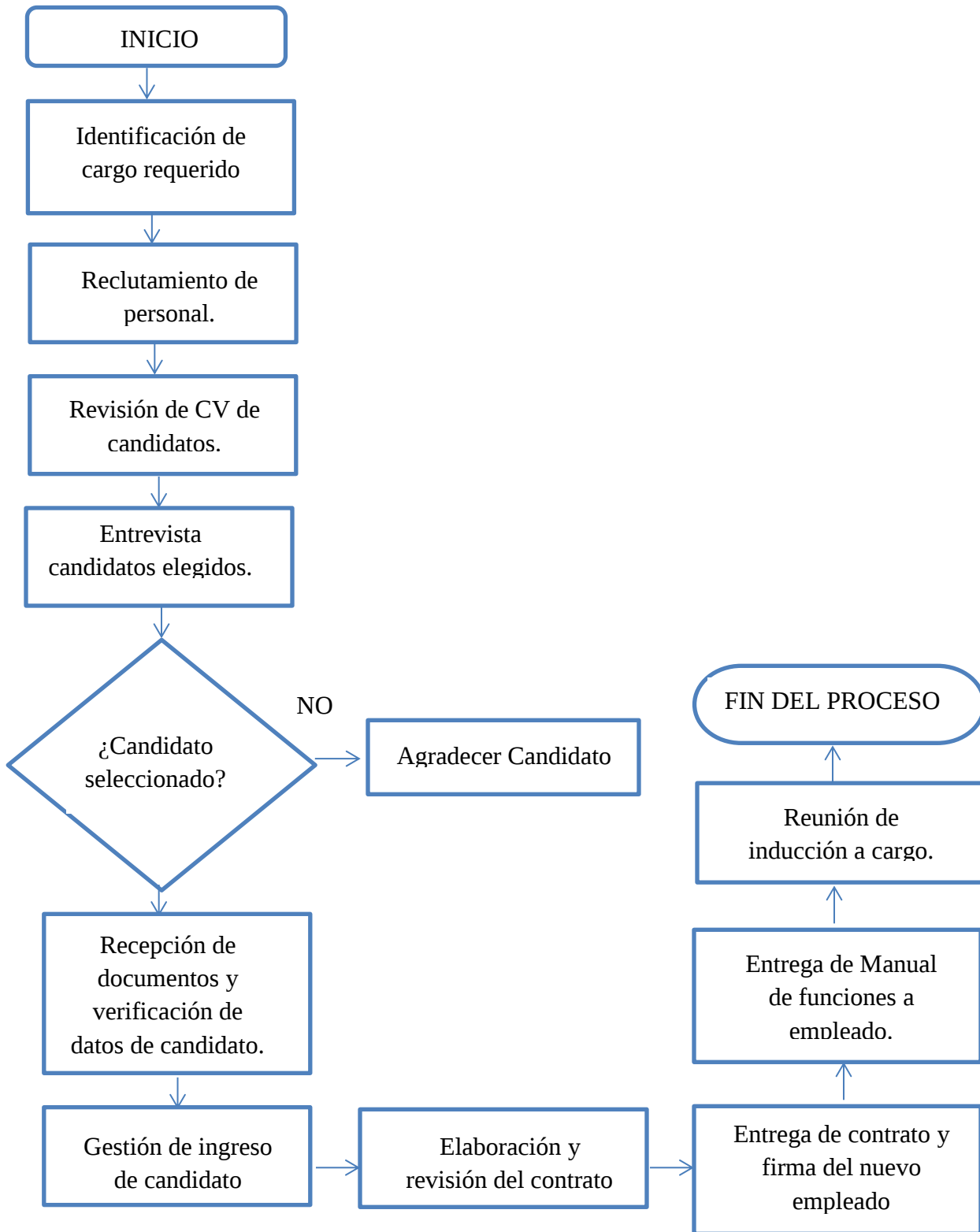


Proceso: Liquidación de nómina de empleados.



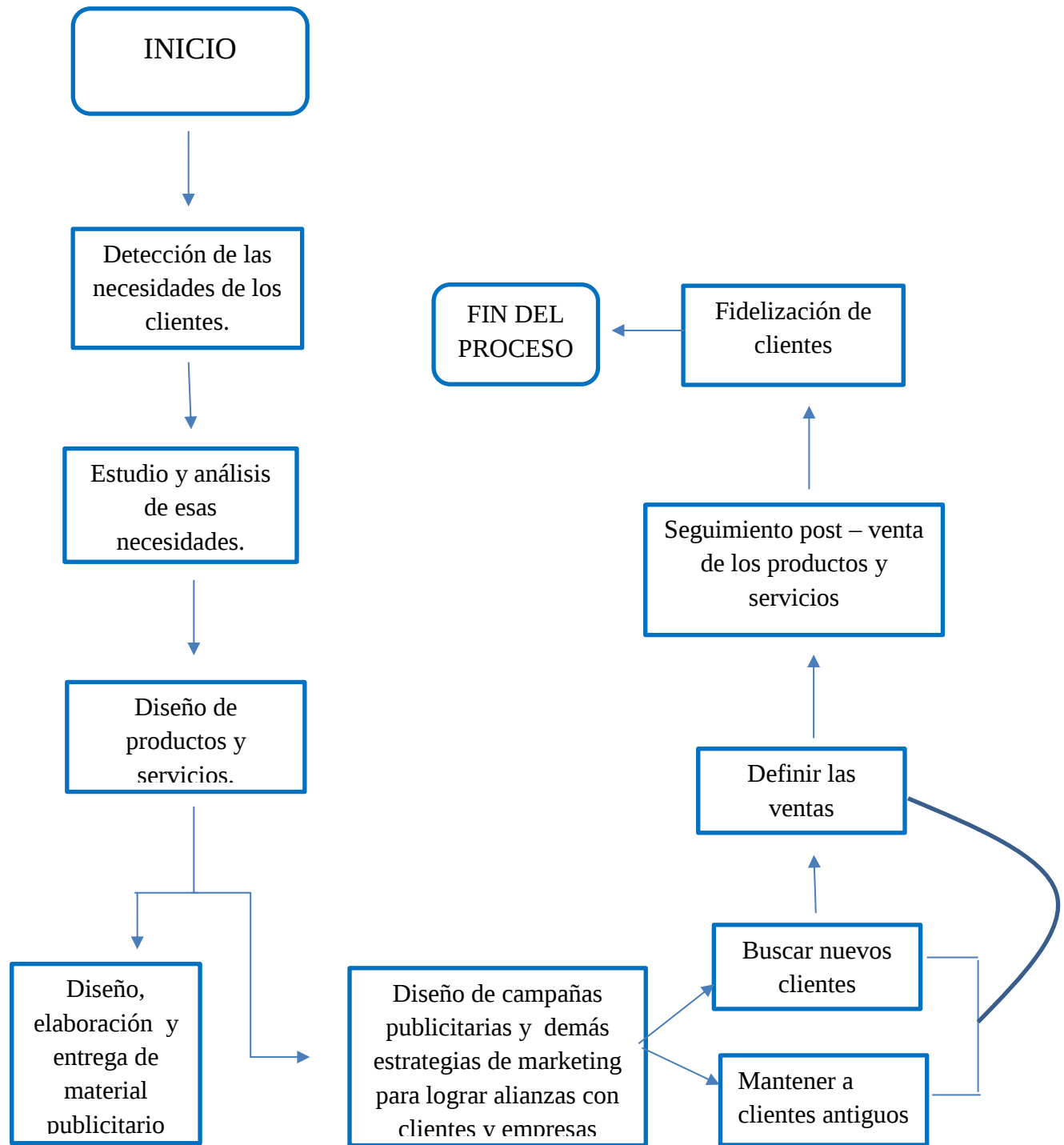
3.3.3 Mapa de Procesos del Jefe de Talento Humano.

Proceso: Reclutamiento & Selección.



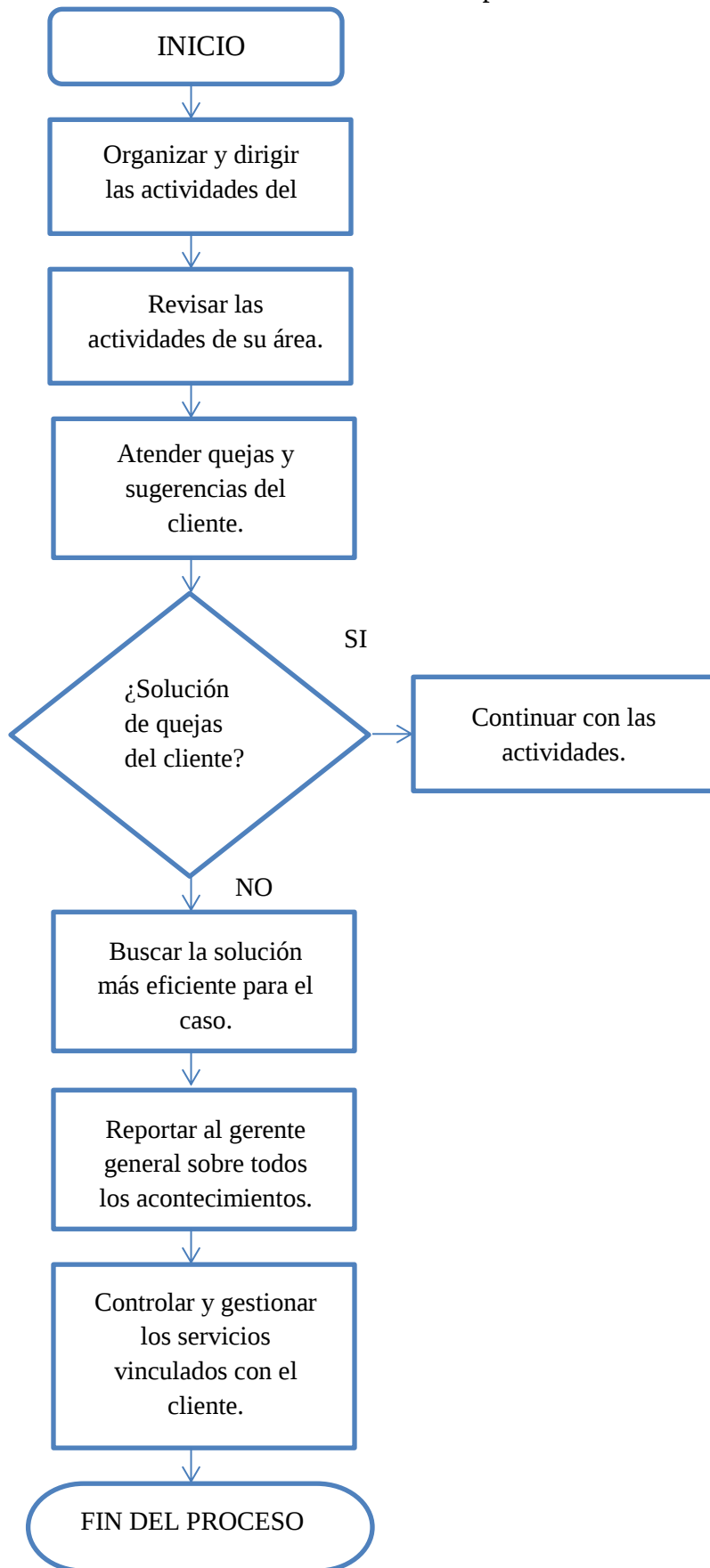
3.3.4 Mapa de Procesos del Jefe de Marketing y Ventas.

Proceso: Funciones Generales del departamento.



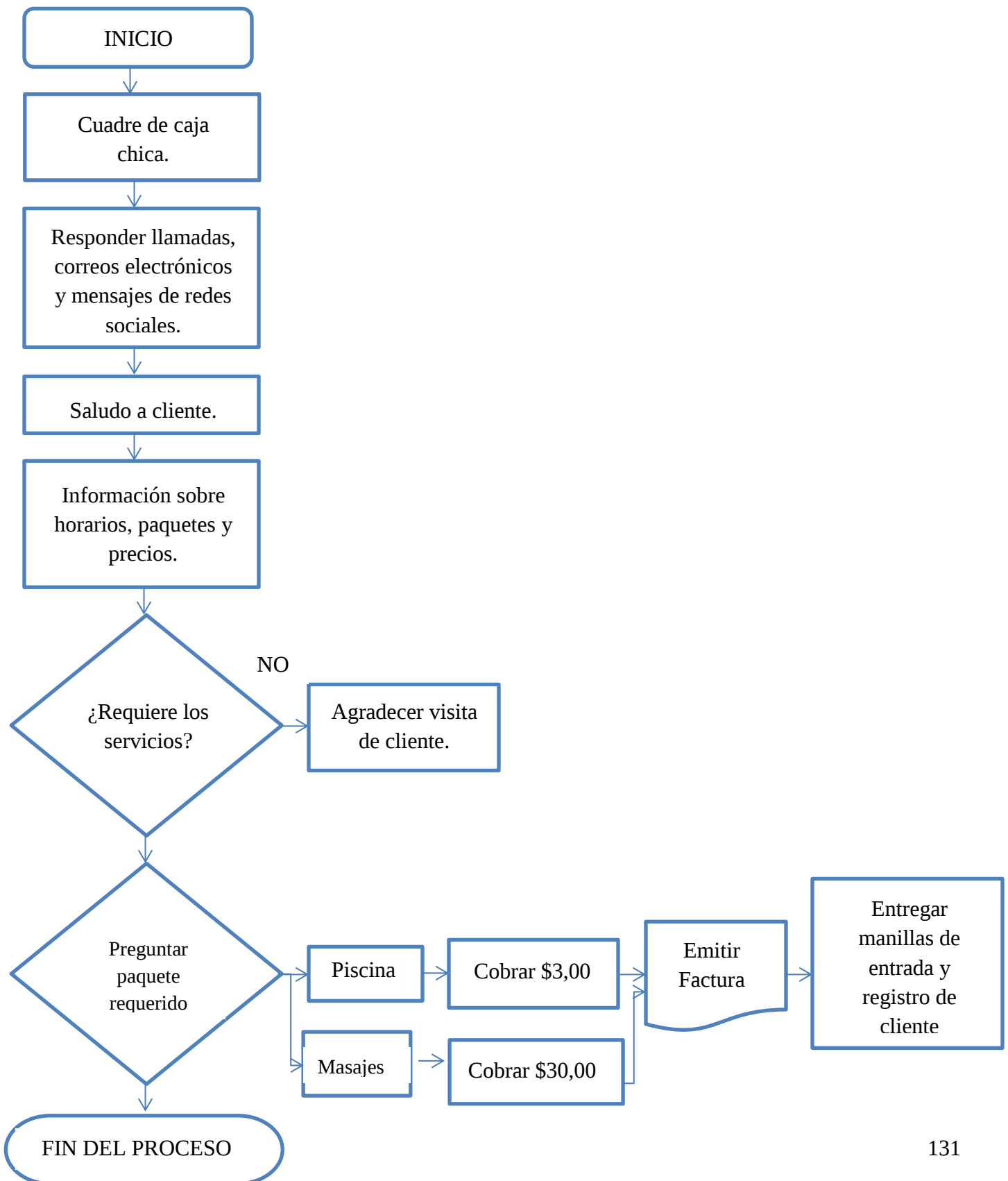
3.3.5 Mapa de Procesos del Jefe de Atención al Cliente.

Proceso: Funciones Generales del departamento.



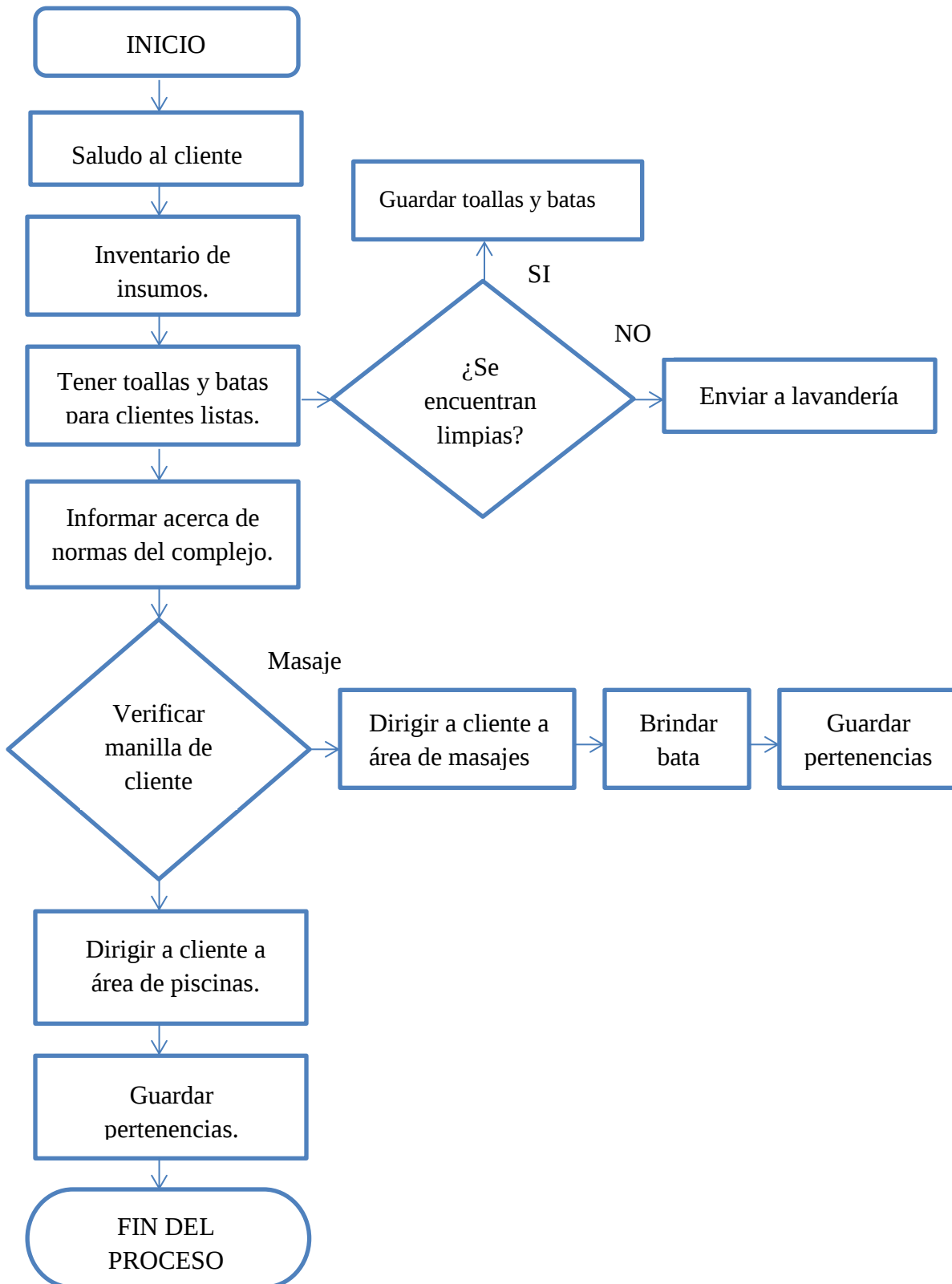
3.3.6 Mapa de Procesos del Recepcionista

Proceso: Atención al cliente.



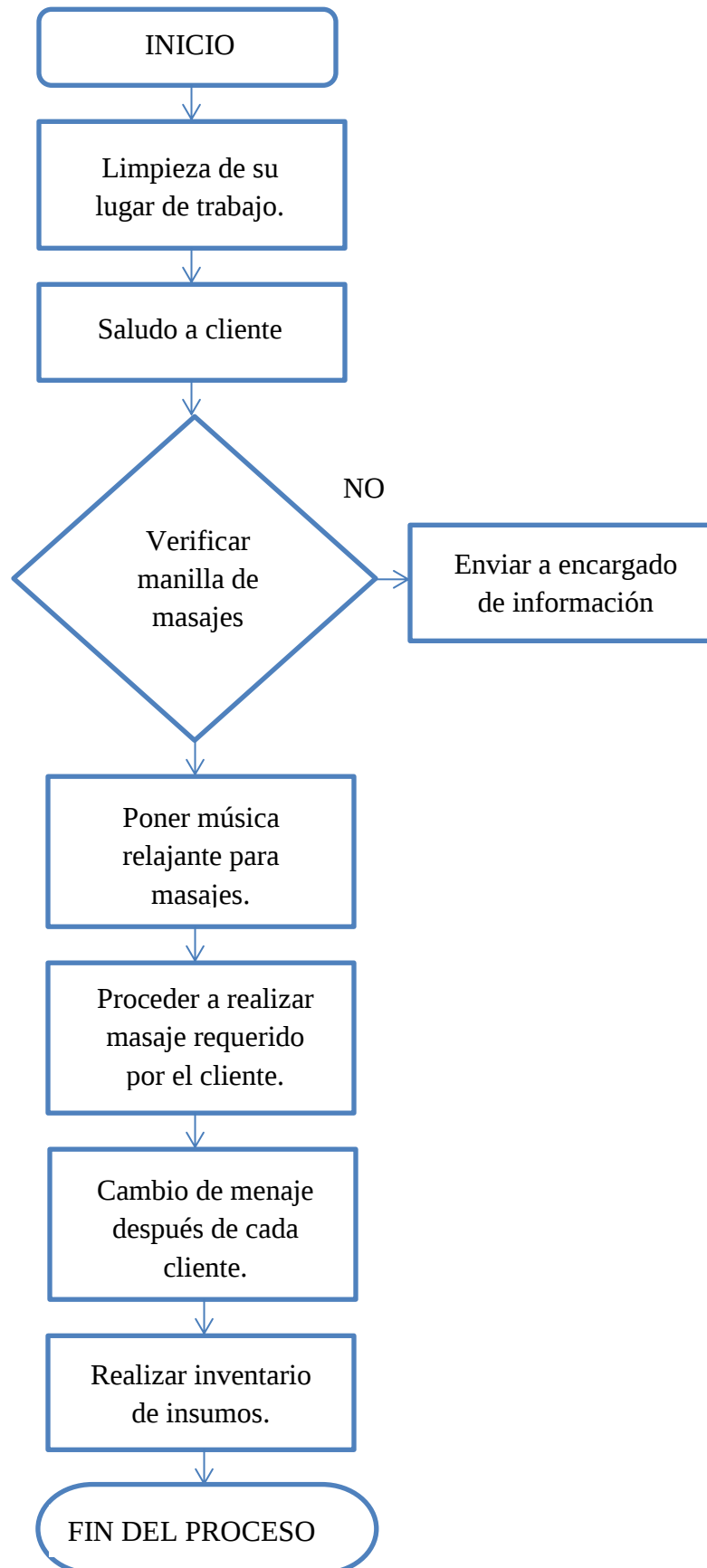
3.3.7 Mapa de Procesos del Encargado de Información y Servicio al Cliente.

Proceso: Atención al Cliente.



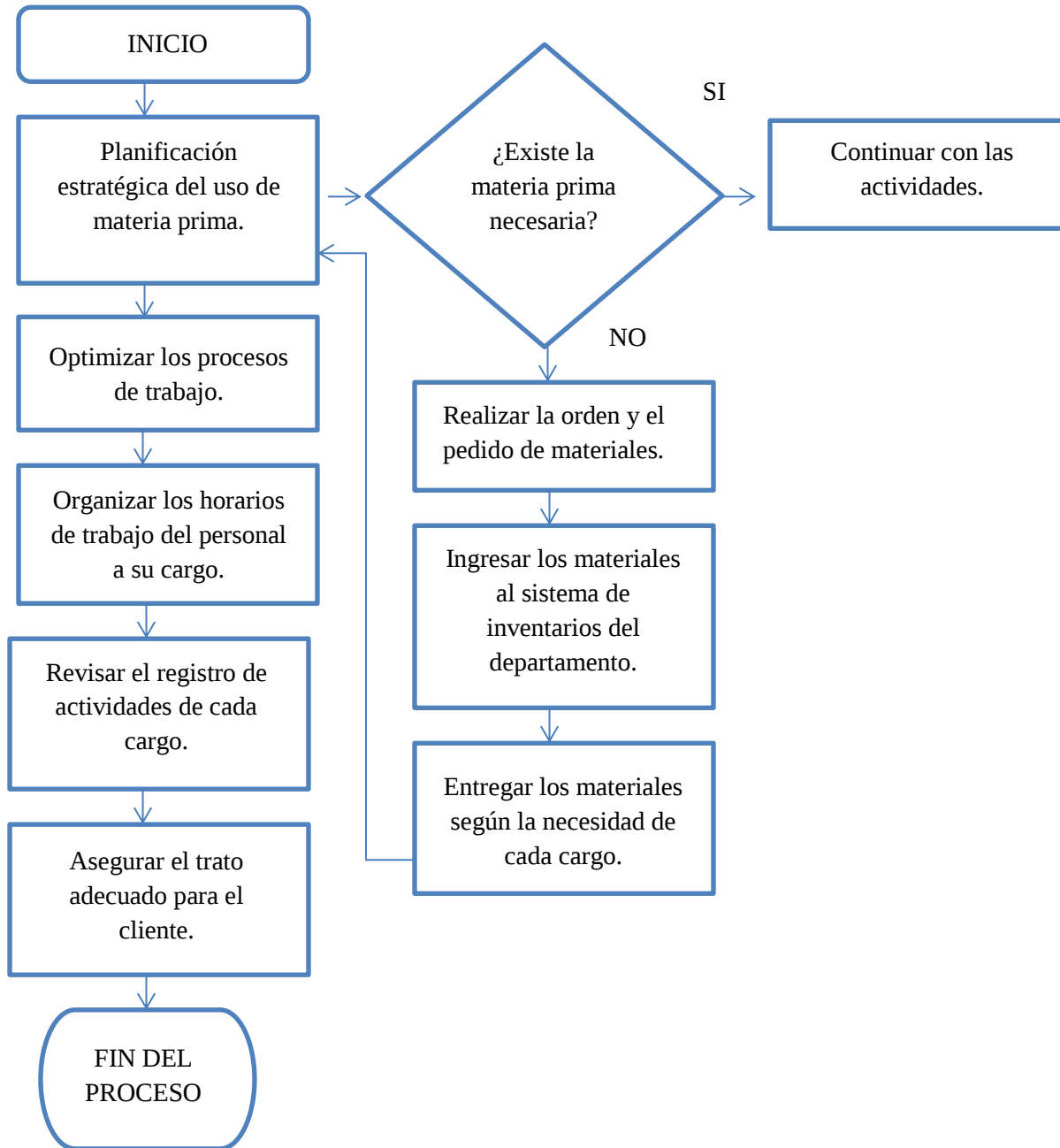
3.3.8 Mapa de Procesos del Masajista.

Proceso: Efectuar un masaje.



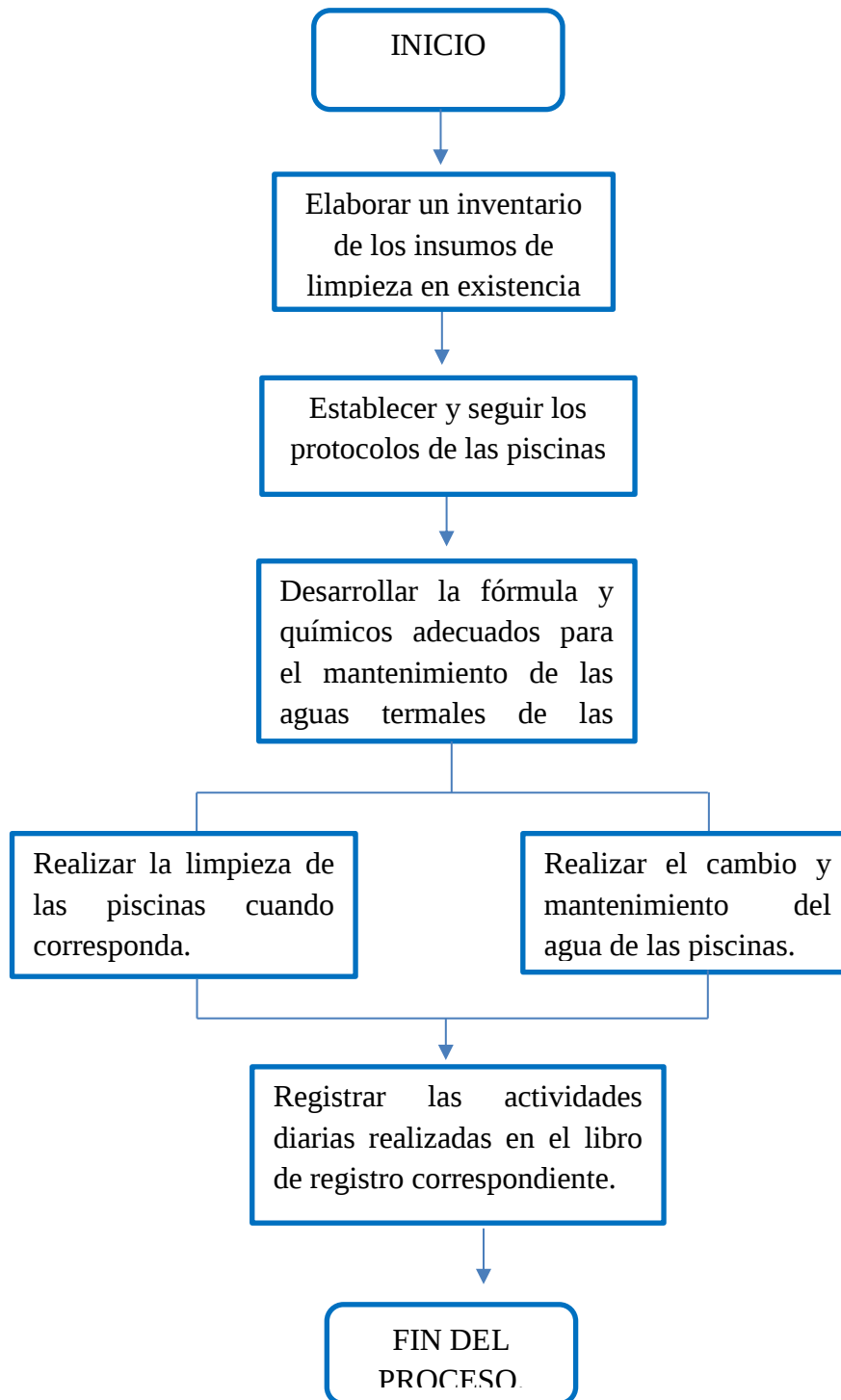
3.3.9 Mapa de Proceso del Jefe de Mantenimiento.

Proceso: Funciones Generales del Departamento.



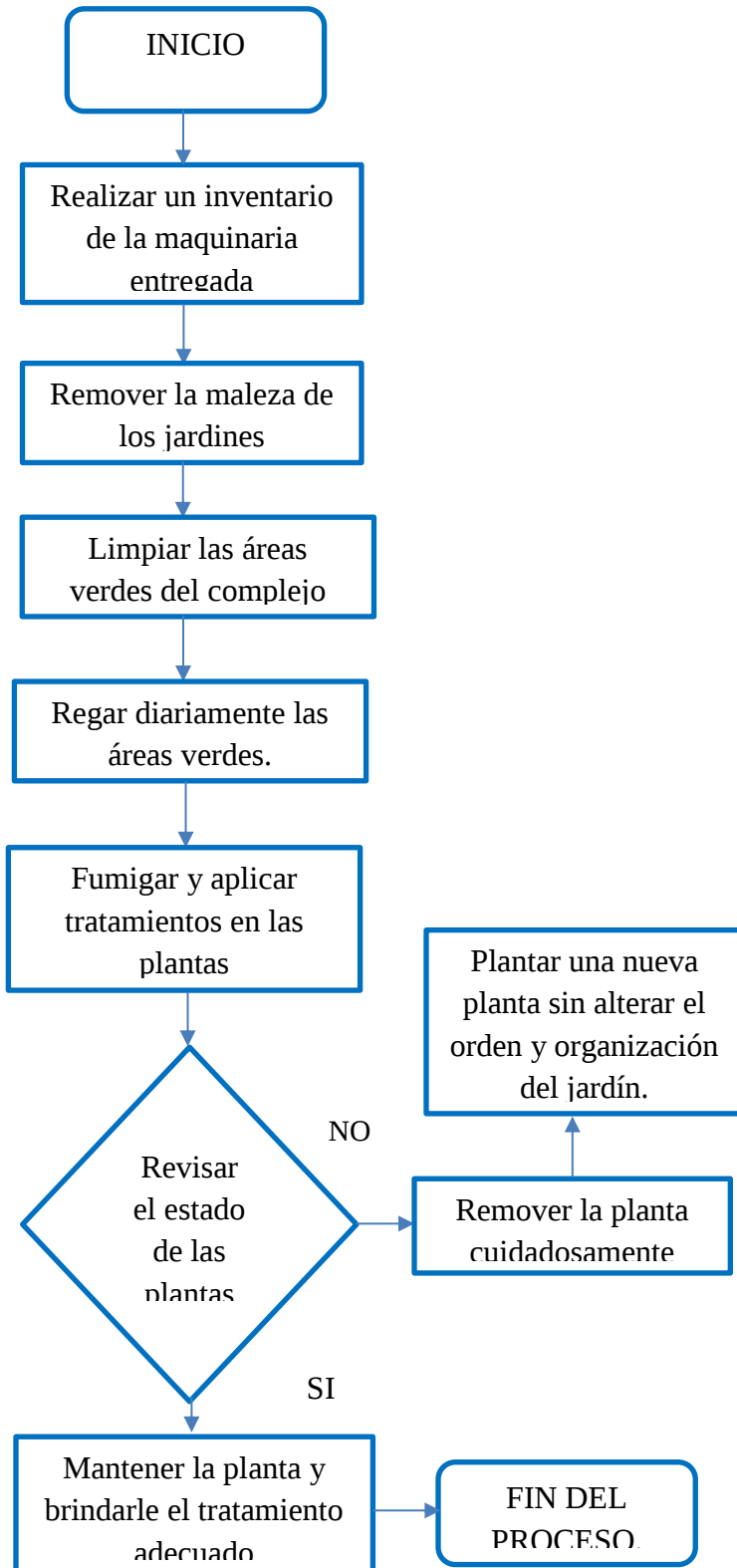
3.3.10 Mapa de Procesos Técnico de Piscinas.

Proceso: Limpieza y preparación de piscinas



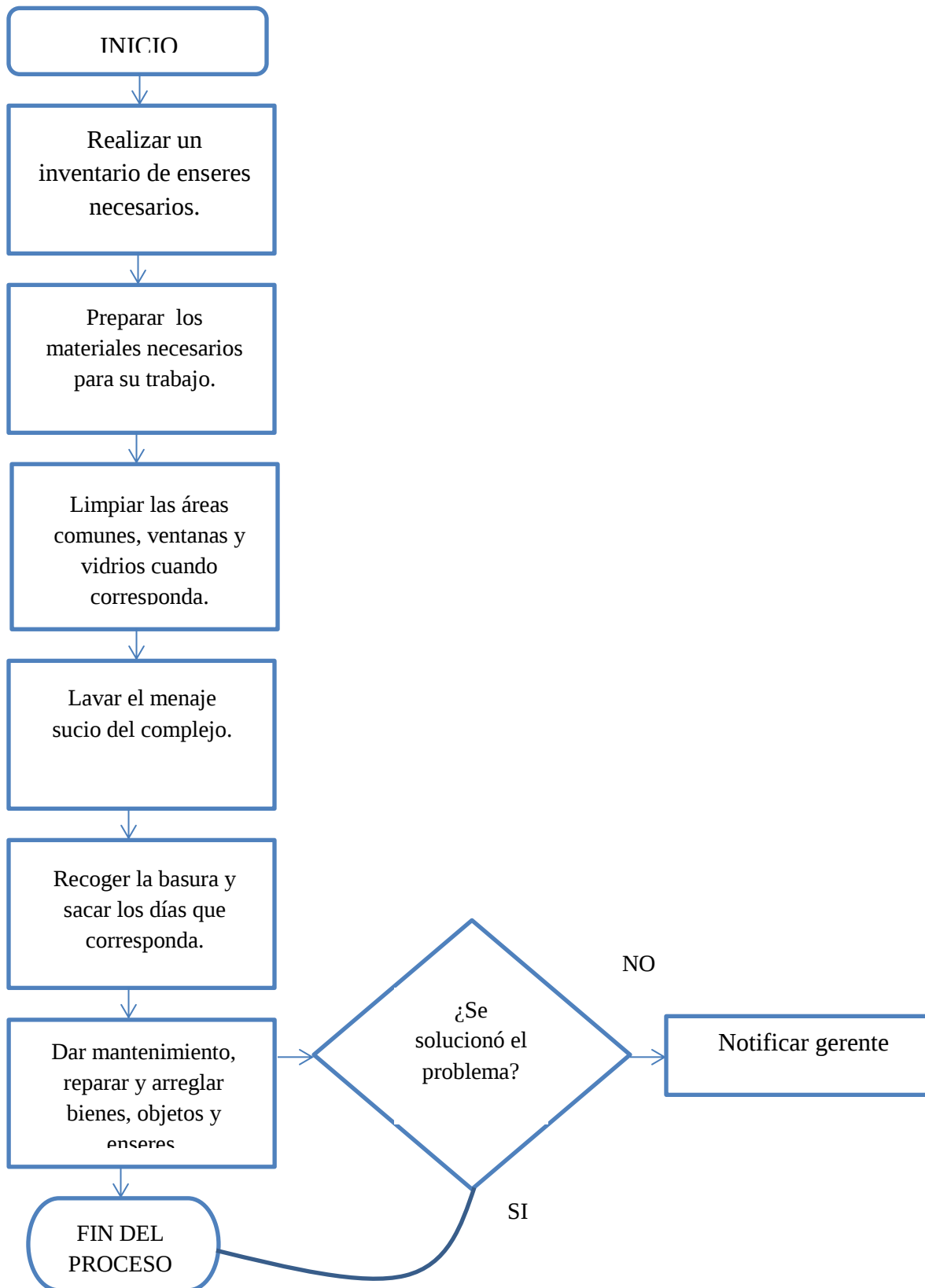
3.3.11 Mapa de Procesos del Jardinero

Proceso: Actividades diarias del cargo.



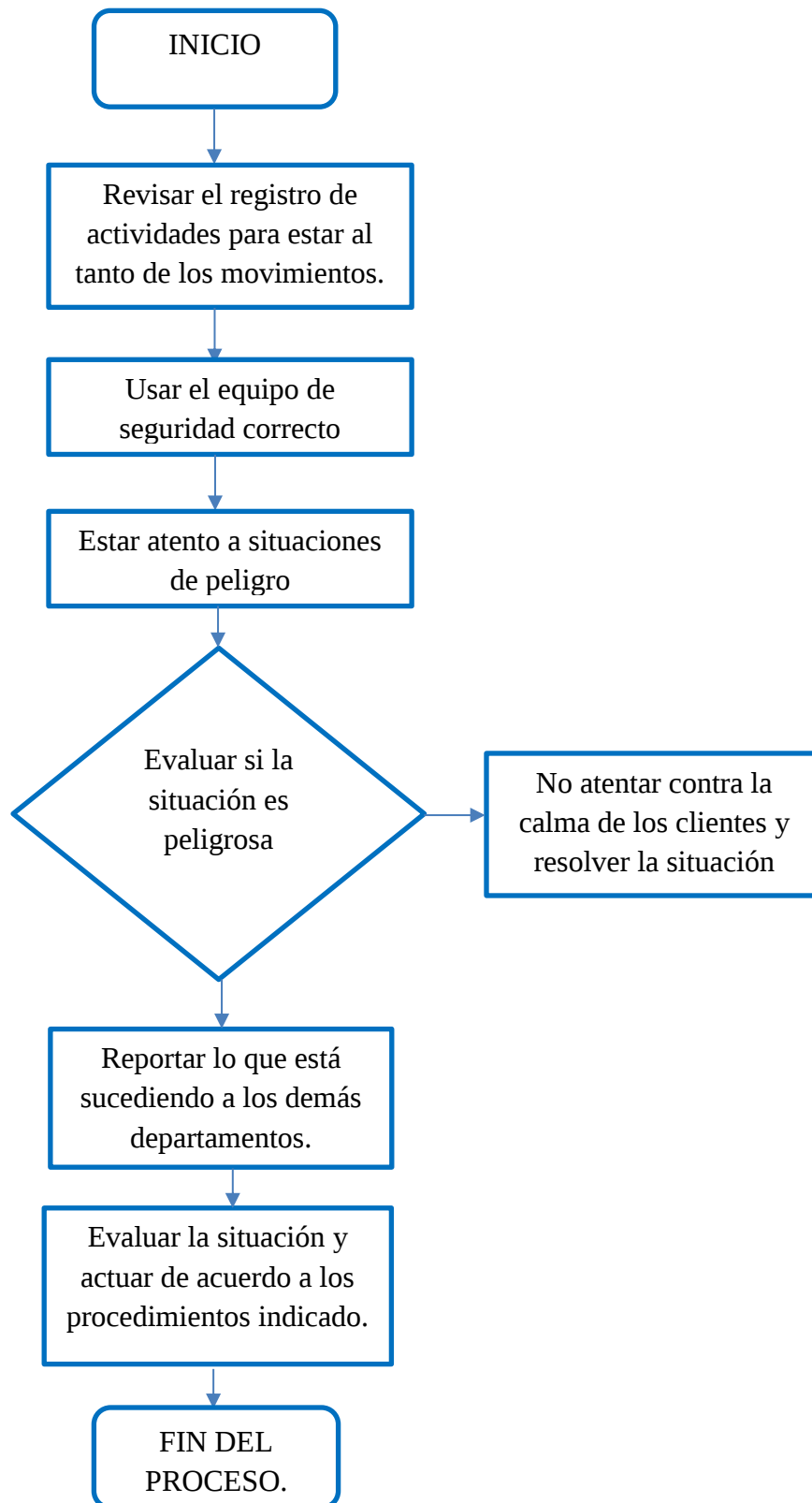
3.3.12 Mapa de Procesos del Conserje.

Proceso: Actividades diarias del cargo.



3.3.13 Mapa de Procesos del Guardia.

Proceso: Actividades diarias del cargo.



3.4 Fichas, Matrices y Herramientas Departamentales.

3.4.1 Departamento de Coordinación Administrativa. REGISTRO DE ASISTENCIA



“COMPLEJO DE AGUAS TERMALES DE LA PARROQUIA DE GUAPÁN”

Trabajador: _____ Cargo: _____

DÍA	MES	AÑO	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	FIRMA	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	FIRMA
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								

Fuente: Elaboración Propia.

Observaciones: _____

Fichas de talento humano del “Complejo de aguas termales de la parroquia de Guapán”



Nombres y Apellidos:						
Fecha de nacimiento:				Edad:		
Lugar de Nacimiento:						
Lugar y dirección de Residencia:						
Nacionalidad:				Número de Cédula:		
Teléfono:				Celular:		
Email:						
Tipo de sangre:						
Nivel de estudio:						
Discapacidad Física:						
Fecha de entrada:						
Área:						
Departamento:						
Cargo:						
Observaciones:						
Horario						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

Fuente: Elaboración Propia.

3.4.2 Departamento Comercial.

CONTROL DE ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL DEL COMPLEJO TURÍSTICO DE AGUAS TERMALES.  Complejo Turístico de Aguas Termales de Oaxapán				
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Definición de nichos de mercados y potenciales clientes.	X			
Diseño de Productos y Servicios.	X			
Concretar Alianzas estratégicas con agencias de viajes locales y de la región.	X			
Diseño de paquetes promocionales para operadoras de turismo y revistas de turismo.	X			
Ejecución de campañas ATL & BTL.		X		
Realizar Fam-Trips y Press-Trips.		X		
Realizar campañas pagadas en Redes Sociales		X		
Realización de Ferias turísticas y festivales gastronómicos.			X	
Entrega de material publicitario a nivel local y regional.		X		
Seguimiento de clientes y Fidelización.				X

Fuente: Elaboración Propia.

3.4.3 Departamento de Atención al Cliente.

Figura 17

Tarifario del complejo turístico.

TARIFARIO "COMPLEJO TURÍSTICO DE AGUAS TERMALES DE LA PARROQUIA GUAPÁN"			
SERVICIO	PRECIO		INCLUYE
	NORMAL	RACK	
Simple Adulto	3	2,42	Entrada a piscina de aguas termales y sauna.
Completo Adulto	30	24,19	Entrada a piscina de aguas termales, sauna y masajes
Simple Niños	1,5	1,21	Entrada a piscina de aguas termales y sauna.
Simple Tercera Edad	1,5	1,21	Entrada a piscina de aguas termales y sauna.
Completo Tercera Edad	15	12,10	Entrada a piscina de aguas termales, sauna y masajes

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 18

Datos de clientes del complejo turístico.

DATOS DE LOS CLIENTES "COMPLEJO TURÍSTICO DE AGUAS TERMALES DE LA PARROQUIA GUAPÁN"														
FECHA	#CLIENTE	NOMBRES	APELLIDOS	NRO CI	TELEF	CORREO	SERVICIO	ADULTOS	3ERA EDAD	NIÑOS	INFANTES	FORMA DE PAGO	ESTADO PAGO	TOTAL
01/01/2017	1	Margarita	Dutan	0166677798	2887654	maggy.dutan@gmail.com	Simple Adulto	2				Efectivo	Cancelado	6
01/01/2017	2	Jessica	Cajamarca	0123467812	2345676	jessicajamarca@hotmail.com	Simple Niños			3		Efectivo	Cancelado	4.5
01/01/2017	3	Jenniffer	Blacio	0706268620	2445789	jenniffer.blacio@hotmail.com	Completo Adulto	3				Efectivo	Cancelado	30
01/01/2017	4	Miriam	Cardenas	0104655832	4048124	miliusa6@hotmail.com	Completo Tercera Edad		2			Depósito	Cancelado	30
01/01/2017	2	LU WU	ZUIQUI	0920214822001	980144567	zuquhawu@hotmail.com	Simple Adulto	4				Efectivo	Cancelado	12
01/01/2017	6	Gina	Bojorque	0102603743	4095416	gbojorque@yahoo.com	Simple Adulto	2				Efectivo	Cancelado	6
01/01/2017	7	Mariana	Parra	0101213072001	2843111	mahuparra26@gmail.com	Simple Niños			2		Efectivo	Cancelado	3
01/01/2017	8	Carmen	Guaranda	0702104340	2829422	melito_32@yahoo.com	Simple Adulto	5				Depósito	Cancelado	15
01/01/2017	9	Ernesto	Nauta	0102593332001	2477260	ernestonauta73@gmail.com	Simple Tercera Edad		2			Depósito	Cancelado	3
02/01/2017	10	Jorge	Ortega	0700223431001	072972255	fredy.alejandro@hotmail.com	Completo Adulto	1				Efectivo	Cancelado	30
02/01/2017	11	Lucas	Serrano	1707104475001	2484151	lucasg.serrano@yahoo.com	Simple Adulto	2				Efectivo	Cancelado	6

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 19

Datos de grupos del complejo turístico

DATOS DE GRUPOS "COMPLEJO TURÍSTICO DE AGUAS TERMALES DE LA PARROQUIA GUAPÁN"														
FECHA	#GRUPOS	EMPRESA	RUC	TELEF	CORREO	SERVICIO	ADULTOS	3ERA EDAD	NINOS	INFANTES	FORMA DE PAGO	ESTADO PAGO	TOTAL PERSONAS	TOTAL A PAGAR
07/01/2017	1	Gad Municipal Biblian	166677798001	2887654	gadbbh@gob.ec	Simple Adulto	15				Efectivo	Cancelado	15	45
02/01/2017	2	Escuela Guapán	0123467812001	2345676	escguapan@edu.ec	Simple Niños			30		Efectivo	Cancelado	30	45
08/01/2017	3	Iess Azogues	0706268620001	2445789	iessazo@gob.ec	Simple Tercera Edad		20			Efectivo	Cancelado	20	30
13/01/2017	4	CEIAP	0104655832001	4048124	CEIAP@hotmail.com	Simple Niños			15		Depósito	Cancelado	15	22,5

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 20

Matriz de reservas de grupos

RESERVAS DE GRUPOS "COMPLEJO TURÍSTICO DE AGUAS TERMALES DE LA PARROQUIA GUAPÁN"																											
SERVICIO/ ENERO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
Simple Adulto							15																				
Completo Adulto																											
Simple Niños		30											15														
Simple Tercera Edad								20																			
Completo Tercera Edad																											

Fuente: Elaboración Propia

Figura 21

Libro de Recepción del Complejo Turístico.

LIBRO DE RECEPCIÓN "COMPLEJO TURÍSTICO DE AGUAS TERMALES DE LA PARROQUIA GUAPÁN"				
				
FECHA	SERVICIO	CANT.	TARIFA	TOTAL
ENERO 2016				
ene-01	Simple Adulto	2	3	6
	Simple Niño	3	1,5	4,5
	Completo Adulto	3	30	90
	Completo Tercera Edad	2	15	30
	Simple Adulto	4	3	12
	Simple Adulto	2	3	6
	Simple Niño	2	1,5	3
	Simple Adulto	5	3	15
	Simple Tercera Edad	2	1,5	3

Fuente: Elaboración Propia.

- **Ficha de registro de pertenencias**

Las fichas de registro de pertenencias estarán a cargo de la persona encargada de la atención e información al cliente, quien llevará el control de los casilleros de seguridad con los que contara el complejo. En esta ficha los turistas y visitantes llenaran los datos generales de la entrega y serán asignados en un casillero específico. Ver figura 22.

Figura 22

Ficha de registro de pertenencias.

FICHA DE REGISTRO DE PERTENENCIAS “COMPLEJO DE AGUAS TERMALES DE LA PARROQUIA DE GUAPÁN”  Complejo Turístico de Aguas Termales de Guapán					
Fecha	Hora	Nombre	Casillero	Observaciones	Firma

Fuente: Elaboración Propia.

- **Ficha de Control de implementos del Masajista.**

La utilidad de la ficha de control de implementos permite al masajista llevar un control del cambio oportuno del menaje, para que este siempre este limpio y bajo controles de calidad, y sirvan para la satisfacción futura del cliente. La ficha permite de igual manera que se mantengan inventariados los insumos. Ver figura 23.

Figura 23

Ficha de control de implementos del masajista.

CONTROL DE IMPLEMENTOS 			
FECHA DE CAMBIO DE MENAJE	OBSERVACIONES	ENCARGADO	FIRMA

Fuente: Elaboración Propia

3.4.4 Departamento de Mantenimiento.

- **Plan Integral de Mantenimiento.**

El plan integral de mantenimiento abarca todas las actividades que se deben realizar en los distintos departamentos con el objetivo de reducir riesgos en las instalaciones del complejo. Este plan contempla las tareas que se deben ejecutar, el lugar de aplicación, la persona responsable y la fecha de verificación. Este será manejado y controlado por el jefe de mantenimiento quien en primera instancia dará a conocer e informará a todo el equipo de trabajo del complejo turístico y luego será controlado por él mismo y remitido un informe al gerente general. Ver figura 24.

Figura 24

Plan Integral de Mantenimiento del Complejo Turístico de Aguas Termales

TAREA	APLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE VERIFICACIÓN
Control y supervisión de equipos de trabajo	Todos los departamentos	Jefe de Mantenimiento	Diario
Manejo de las copias de llaves del complejo.	Departamento de mantenimiento.	Conserje	Diario
Suministro adecuado de botiquín de primeros auxilios.	Departamento de atención al cliente.	Jefe de atención al cliente.	Semanal
Verificar el correcto funcionamiento de TV, ordenadores y radio comunicadores.	Departamento de mantenimiento Departamento de atención al cliente.	Jefe de mantenimiento.	Semanal
Verificar el modem de internet-teléfonos-OTA'S	Departamento de atención al cliente.	Recepcionista	.Diario
Control del estado del menaje.	Departamento de mantenimiento.	Jefe de mantenimiento.	Diario
Control del abastecimiento de insumos.	Departamento de mantenimiento.	Jefe de mantenimiento.	Quincenal
Funcionamiento de electricidad e iluminación.	Todos los departamentos	Conserje.	Semanal
Prever el abastecimiento de productos de ambientación.	Todos los departamentos.	Conserje	Diario

Abastecimiento de insumos de información turística	Departamento de atención al cliente.	Encargado de información y atención al cliente.	Quincenal
Abastecimiento continuo de materiales para la limpieza y desinfección de baños y vestidores.	Departamento de mantenimiento.	Jefe de mantenimiento.	Semanal
Verificar los tomacorrientes.	Todos los departamentos.	Conserje	Mensual
Reportar cables y conexiones en mal estado.	Todos los departamentos.	Conserje	Mensual
Prever el almacenamiento del gas.	Departamento de mantenimiento	Jefe de mantenimiento.	Semanal
Limpieza de bodegas.	Departamento de mantenimiento.	Conserje	Semanal
Revisar el inventario de existencias.	Todos los departamentos	Gerente general	Semestral.
Controlar las plagas en los jardines	Departamento de mantenimiento	Jardinero	Semanal
Asegurar que los equipos y la maquinaria de trabajo se encuentren guardadas al finalizar el trabajo.	Departamento de mantenimiento	Conserje	Diario.
Prever la disponibilidad de material publicitario.	Departamento comercial	Jefe de marketing y ventas.	Mensual
Controlar el abastecimiento de facturas y/o el correcto funcionamiento del sistema de facturación.	Departamento de coordinación administrativa	Jefe administrativo financiero.	Quincenal
Mantener en correcto funcionamiento los archivadores.	Todos los departamentos.	Gerente General. Jefes departamentales.	Mensual
Mantener en stock los químicos necesarios para la limpieza de piscinas.	Departamento de mantenimiento.	Técnico de piscinas.	Mensual
Prever la indumentaria necesaria de seguridad.	Departamento de mantenimiento.	Guardia.	Diaria
Provisión de uniformes para el personal del complejo.	Departamento de coordinación administrativa	Jefe de talento humano	Anual
Mantener en stock los insumos necesarios para masajes.	Departamento de atención al cliente	Masajista	Mensual

Fuente: Elaboración Propia

Jefe de Mantenimiento

Gerente General

GAD Guapán.

- **Ficha de Control de Limpieza de Piscinas.**

La ficha de control de la limpieza de las piscinas será manejada por el técnico encargado de esta actividad, para registrar las actividades secuenciales necesarias para la limpieza de cada piscina. Esta ficha estará sujeta a las actividades del manual de funciones y contemplará el cambio de agua, desfogue, aplicación de químicos necesarios; mismos que se anotarán en actividad realizada con su respectiva fecha y hora, tomando en cuenta observaciones importantes en las actividades que servirán de guía para el jefe de mantenimiento y gerente general. Ver figura 25.

Figura 25

Ficha de control de limpieza de piscinas

Control de Limpieza de Piscinas					
Departamento:			Mes:		
Fecha	Hora	Actividad Realizada	Encargado	Observaciones	Firma

Fuente: Elaboración Propia.

- **Ficha de Control de limpieza de áreas externas.**

La ficha de control de limpieza de áreas externas permite tener un registro sobre las actividades de limpieza e higiene realizadas en áreas externas como patios, jardineras, y espacios verdes del complejo, aquí se contemplaran actividades de cuidado de plantas, riego, aplicación de fertilizantes y pesticidas, tratamiento y eliminación de malezas y plantas en mal estado. Esta ficha tendrá que ser llenada diariamente y entregada al jefe de mantenimiento. Ver figura 26.

Figura 26

Ficha de control de limpieza de áreas externas.

Control de Limpieza de Áreas Externas					
Departamento:			Mes:		
Fecha	Hora	Actividad Realizada	Encargado	Observaciones	Firma

Fuente: Elaboración Propia.

- **Ficha de control de actividades del conserje.**

La ficha de control de limpieza de áreas internas permite tener un registro sobre las actividades de limpieza e higiene realizadas en áreas interiores como baños, pasillos, oficinas, ventanas y vidrios del complejo, aquí se contemplaran actividades como: la recolección de basura, aplicación de aromatizantes, actividades a realizar diariamente como barrer y trapear el complejo en general. Esta ficha tendrá que ser llenada diariamente y entregada al jefe de mantenimiento. Ver figura 27

Figura 27

Ficha de control de limpieza de áreas internas.

Control de Limpieza de Áreas Internas					
Departamento:			Mes:		
Fecha	Hora	Actividad Realizada	Encargado	Observaciones	Firma

Fuente: Elaboración propia.

- **Ficha de Control de Entrada de proveedores.**

Esta herramienta será aplicada por el guardia de seguridad del complejo turístico de acuerdo al turno en el que se encuentre el mismo. El objetivo principal es llevar un control de la entrada y salida de proveedores al complejo, para de esta manera disminuir los posibles riesgos que puedan presentar por la entrada de personas externas a los departamentos del mismo. Cada turno será responsable de los datos llenados en esta ficha los cuales serán remitidos al jefe de mantenimiento y a su vez al gerente. Ver figura 28.

Figura 28

Ficha de control de entradas de proveedores

Control de Entradas de Proveedores 					
Area:			Mes:		
Fecha	Hora de entrada	Empresa Proveedora	Hora de Salida	Observaciones	Firma

Fuente: Elaboración Propia.

CONCLUSIÓN

Se ha definido dentro del capítulo tres que la elaboración de organigramas tanto jerárquico como funcional, es de vital importancia para el funcionamiento del complejo puesto que los mismos brindan orden de manera clara y precisa los puestos de trabajo, además de existir una organización funcional con comunicación efectiva entre departamentos basándose en la teoría “Y” de la administración, en el cual los empleados se sienten empoderados del complejo; así mismo para el desempeño de actividades se ha planteado manuales de funciones para cada cargo propuesto.

Como parte de la estructura organizacional se ha desarrollado de igual manera los mapas de procesos, con actividades esenciales que cada miembro del equipo de trabajo debe ejecutar en sus labores.

Finalmente, se han realizado herramientas, fichas y matrices útiles para cada departamento, mismos que pueden ser aplicados por el personal para el correcto desempeño de sus funciones. Todos los elementos propuestos dentro del capítulo tienen como finalidad el apoyar la organización del personal dentro del complejo.

CAPÍTULO 4

4. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ADMINISTRATIVO CON EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE GUAPÁN.

INTRODUCCIÓN

La socialización del plan administrativo corresponde al último objetivo específico planteado en este trabajo de grado; concluyendo así el último capítulo. La socialización realizada a los miembros del GAD permite dar a conocer el trabajo investigativo y de aplicación y a su vez conocer los diferentes puntos de vista acerca del proyecto realizado. Esto permite tomar sugerencias de los presentes para mejorar el plan administrativo.

Durante el tiempo de trabajo en el que ha sido realizado el plan administrativo se ha mantenido una vinculación constante con el presidente de la junta parroquial, Abg. Carlos Vallejo quien nos ha facilitado la información y nos ha guiado para que el plan administrativo sea una herramienta útil cuando el complejo entre en funcionamiento. Para la socialización el Abg. Carlos Vallejo realizó la convocatoria a los miembros del GAD, para que sea realizada el día Martes 11 de abril del presente, compartiendo la responsabilidad de la elaboración de la misma entre el GAD parroquial y las estudiantes responsables.

4.1 Datos generales de la socialización.

Tema: Socialización del Plan Administrativo para el Complejo Turístico de Aguas Termales de Guapán.

Responsables: Estefanía Ortiz

Marcela Pacheco.

Abg. Carlos Vallejo.

Parroquia: Guapán.

Lugar: Sala de conferencias del GAD de Guapán.

Fecha: 11 de abril de 2017.

Hora: 10H30.

Duración: 2 horas

Inicio de la socialización: 10:30

Final de la socialización: 12:30

Integrantes:

Ab. Carlos Vallejo – Presidente de la Junta Parroquial

Ab. Abraham Ortiz - Segundo vocal principal

Ing. Fabiola Rodríguez - Tercer vocal principal

Ab. Andrés González - Cuarto vocal principal

Sr. Klever Rivera - Quinto vocal principal

Ing. Silvia Pinos – Tesorera

4.2 Cronograma de actividades

Las actividades realizadas en la socialización del plan administrativo con la junta parroquial de Guapán fueron plateadas de acuerdo a la estructura del trabajo de tesis y de acuerdo a sus capítulos; teniendo cuenta los datos importantes y relevantes así como profundizando en temas que son de interés para facilitar el funcionamiento del plan administrativo. Ver tabla 36.

Tabla 36

Cronograma de actividades de la socialización.

Hora	Actividad	Responsables
10:30	Bienvenida a la socialización.	Abg. Carlos Vallejo
	Presentación e introducción del plan administrativo.	Estefanía Ortiz
	Datos generales del plan administrativo.	Marcela Pacheco
	Conceptos generales	Estefanía Ortiz
	Diagnostico situacional del complejo de aguas termales.	Marcela Pacheco
	Aspectos demográficos, económicos, sociales y culturales	Estefanía Ortiz
11:00	Planeación Estratégica	Marcela Pacheco
	Matrices FODA, Matriz de Confrontación, FODA cruzado y ponderado	Estefanía Ortiz
	Hoja de Ruta	Marcela Pacheco
	Matriz de Relaciones	Estefanía Ortiz
	Árbol de Problemas	Marcela Pacheco
	Filosofía Organizacional	Estefanía Ortiz
11:30	Imagen Corporativa	Marcela Pacheco
	Estructura Organizacional	Estefanía Ortiz
	Organigrama Jerárquico y Funcional	Marcela Pacheco
	Manual de Funciones	Estefanía Ortiz
	Mapas de procesos	Marcela Pacheco
	Herramientas departamentales	Estefanía Ortiz
12:00	Preguntas y sugerencias	Miembros del GAD parroquial
	Conclusiones finales sobre la socialización y el plan de manejo	Marcela Pacheco
		Estefanía Ortiz
	Encuestas y registro de asistencia	Miembros del GAD parroquial
	Agradecimientos	Abg. Carlos Vallejo
		Marcela Pacheco
		Estefanía Ortiz

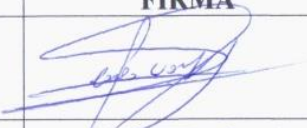
Fuente: Elaboración Propia.

4.3 Registro de Asistentes

Figura 29

Evidencia de hoja de asistencia del GAD parroquial

HOJA DE ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN PLAN ADMINISTRATIVO “COMPLEJO TURÍSTICO DE AGUAS TERMALES DE GUAPÁN”

NOMBRE	CI	TELÉFONO	FIRMA
Carlos Velasco	030141664-2	0992777196	
Kleiver Rivera	0301548657	0998714588	
Silvia Pinos V	0302037338	0992870212	
Fabiola Rodríguez	0301575957	0984173650	
Abraham D. González	030127012-0	0984284699	
Abraham Ortiz	030086775-1	0981107668	

Fuente: Elaboración Propia.

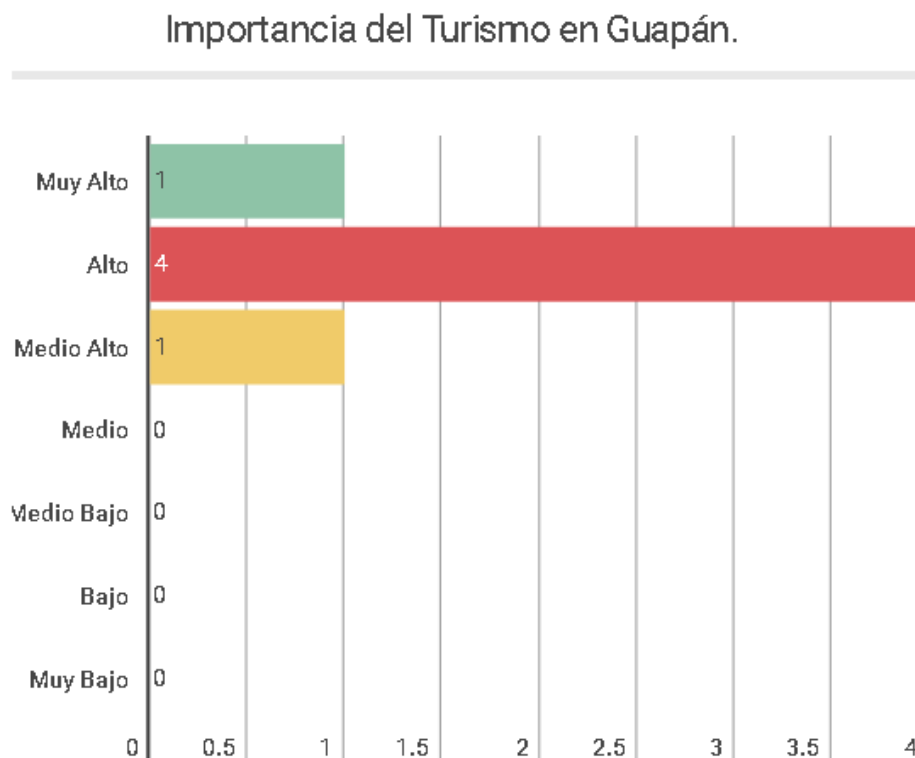
4.4 Resultados de la socialización.

Para conocer el impacto que tuvo la socialización en los miembros de la junta parroquial de Guapán, al final de la exposición y luego de haber respondido todas las preguntas de los participantes se realizó una encuesta a todos los presentes para saber acerca de la opinión de ellos sobre el plan administrativo. La encuesta fue planteada en base a 11 preguntas relacionadas con los temas propuestas, siendo de respuesta múltiple de acuerdo a diferentes escalas y respondidas por cada participante. A continuación se muestra cada pregunta de la encuesta con sus diferentes resultados tabulados.

1. ¿En qué escala considera usted que es turismo influye para el desarrollo de la parroquia Guapán?

Figura 30

Importancia del turismo en la parroquia Guapán



Fuente: Elaboración Propia.

En la primera pregunta se estableció con el objetivo de conocer según la opinión de los participantes, qué tan influyente consideran al turismo en el desarrollo de la parroquia.

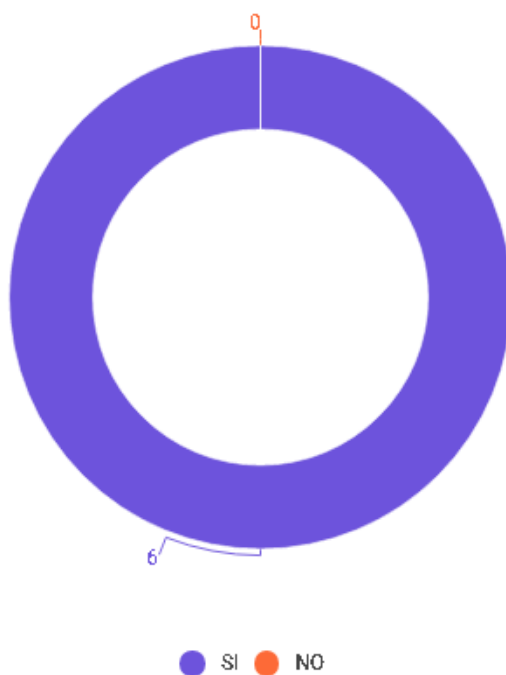
Siendo “Alto”, el resultado más elegido por los presentes con el 67% de elección, lo que demuestra que el turismo es de gran interés para los miembros de la junta parroquial quienes dirigen las actividades principales de Guapán.

2. ¿Considera usted que el Complejo Turístico de aguas Termales de Guapán tendrá un impacto positivo en la comunidad?

Figura 31

Impacto Positivo del complejo turístico en el complejo de aguas termales.

Impacto Positivo del Complejo



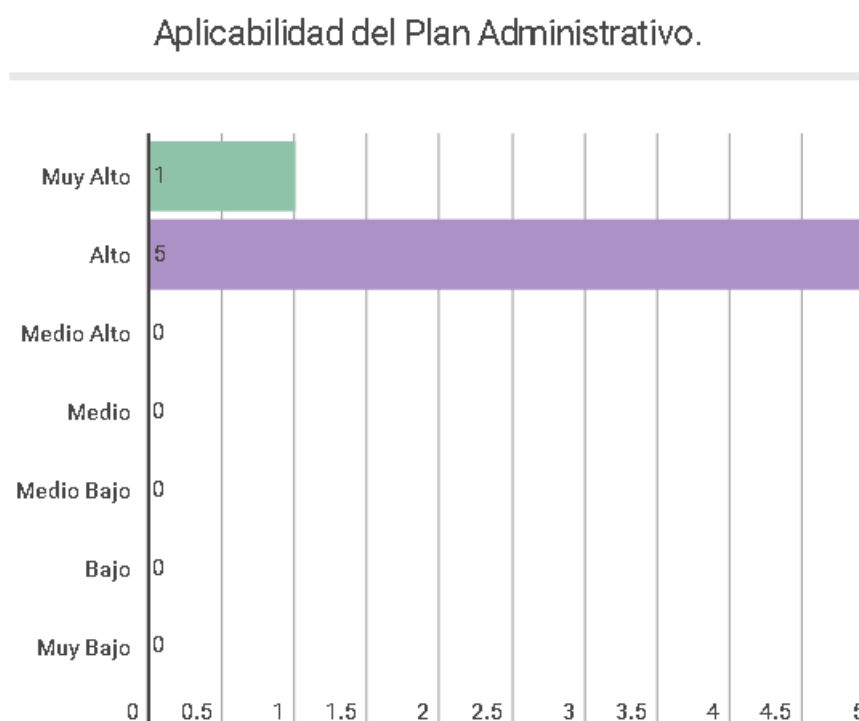
Fuente: Elaboración Propia

La segunda pregunta abarca de manera más específica al complejo turístico de aguas termales, puesto que pretende conocer si tendrá un impacto positivo en la parroquia de Guapán. El resultado muestra claramente que los participantes están de acuerdo que el complejo será una herramienta de desarrollo para Guapán, debido a que todos han escogido la opción “SI”, en respuesta a esta pregunta.

3. ¿En qué medida cree usted que el plan administrativo será aplicable para el funcionamiento del complejo de aguas termales?

Figura 32

Aplicabilidad del plan administrativo



Fuente: Elaboración Propia.

Siendo la ejecución de un plan administrativo el objetivo principal de este proyecto es importante conocer en qué escala se puede aplicar este plan cuando el complejo turístico comience con sus funciones. Como resultado final los presentes han escogido la opción de “Alto”, en su mayoría.

4. ¿Piensa usted que el éxito de una empresa está dada por la organización efectiva de su personal?

Figura 33

Importancia de la organización del personal



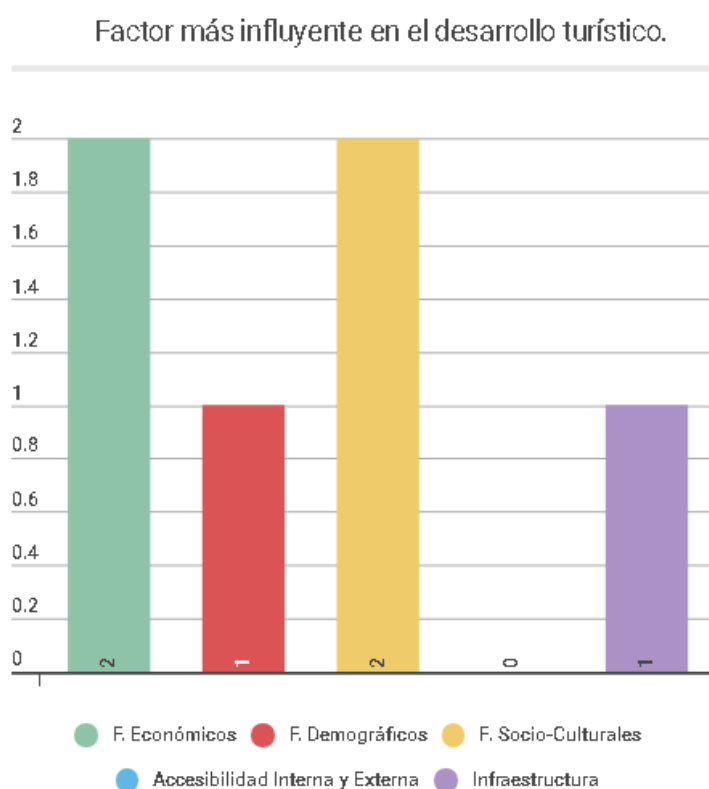
Fuente: Elaboración Propia.

El plan administrativo del complejo está basado en un modelo de administración moderno, en donde el personal pasa de ser una herramienta de trabajo y se convierte en un equipo de trabajo, en donde todos trabajan de manera armoniosa y funcional; por esta razón se ha decidido plantear esta pregunta y la respuesta por parte de los presente ha sido un unánime “sí” a que la organización efectiva del personal determine el éxito de la empresa. Es así que algunas de las razones de las respuestas de los miembros del GAD son: “El personal identifica un lugar”, “Cada miembro de la empresa debe conocer sus funciones”, “Si una empresa está bien formada, da buenos frutos”, y “el entusiasmo del personal despeña un papel importante para que la empresa salga adelante”.

5. ¿Qué aspecto del diagnóstico de la parroquia considera usted más influyente para el desarrollo del turismo?

Figura 34

Factor influyente en el desarrollo turístico de la parroquia.



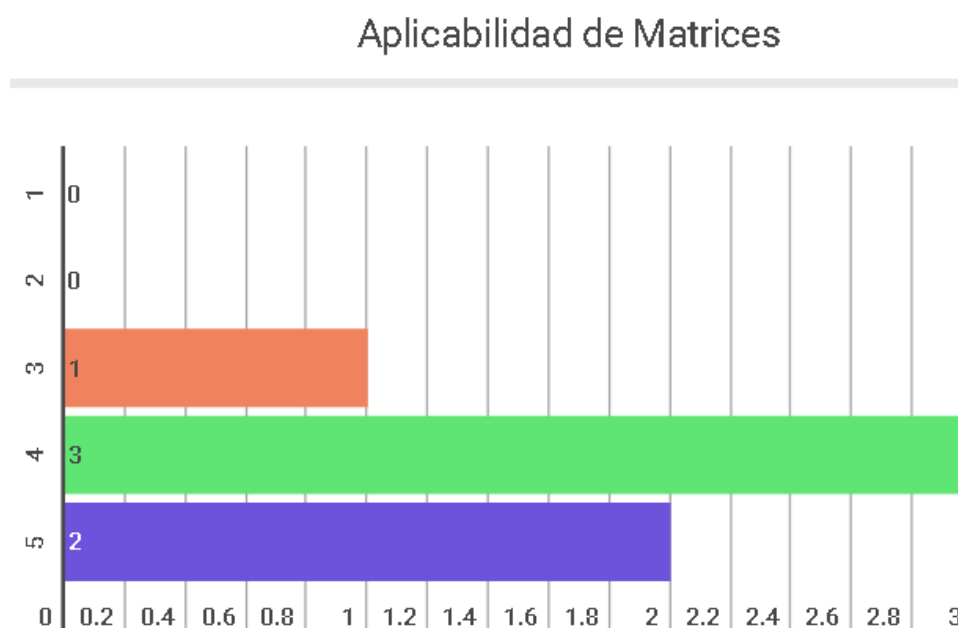
Fuente: Elaboración Propia.

El diagnostico situacional de la parroquia ha sido desarrollada en base a diferentes aspectos que forman parte de la parroquia y cada uno es un pilar fundamental para el desarrollo turístico. Con la formulación de esta pregunta se pretende conocer que factor de la parroquia Guapán es importante para los participantes y cual consideran importante para el desarrollo turístico. En los resultados destaca que tanto los factores económicos y socio- culturales ocupan un 33% cada uno, siendo así los más importantes según los participantes. También los factores demográficos y la infraestructura han sido considerados importantes en menor grado con 17% cada factor.

- 6. En una escala del 1 al 5; siendo 1 muy bajo y 5 muy alto. ¿Qué tan acertada considera usted que ha sido la aplicación de matrices para conocer la situación actual del complejo?**

Figura 35

Aplicabilidad de matices.



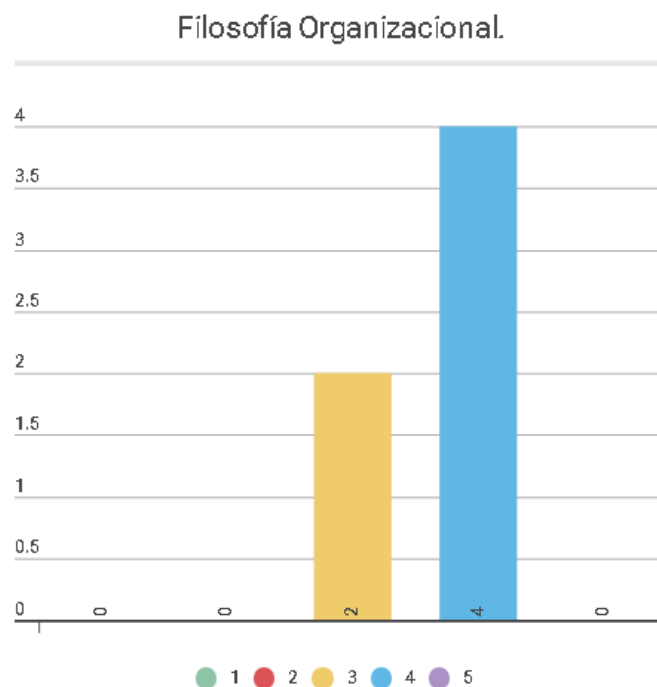
Fuente: Elaboración Propia.

Dentro del capítulo correspondiente a la planeación estratégica, se han planteado matrices que permiten conocer la situación actual del complejo y tomar decisiones en saber a sus resultados. En la socialización se mostró las matrices más importantes que se aplicaron al complejo para que los participantes conozcan cual es la situación en la que este se desarrolla. Para conocer que tan aplicables fueron estas matrices se realizó una escala del 1 al 5 según qué tan acertadas fueron y los resultados de los participantes fueron la mayoría entre la escala de 4 y 5.

7. En una escala del 1 al 5; siendo 1 muy bajo y 5 muy alto ¿Qué tan importante considera usted la filosofía organizacional dentro del funcionamiento de una empresa?

Figura 36

Filosofía Organizacional.



Fuente: Elaboración Propia.

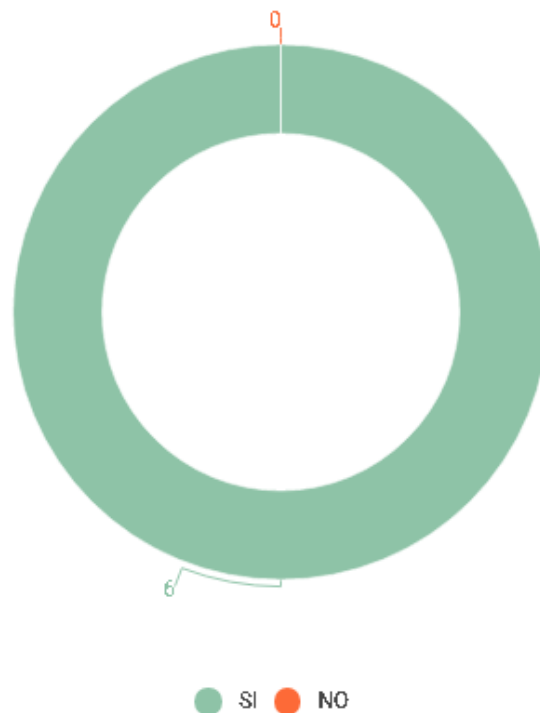
La pregunta número 7 ha sido planteada con la finalidad de conocer que tan importante consideran la filosofía organizacional para el funcionamiento de una empresa, y esto abarca la misión, visión, valores y objetivos empresariales que se han planteado en el presente plan administrativo. En una escala de importancia del 1 al 5, cuatro han respondido en el grado 4 y dos en el orden 3 de importancia.

8. ¿Cree usted que la imagen propuesta para el complejo de aguas termales capta la identidad de esta?

Figura 37

Imagen Corporativa

Imagen Corporativa



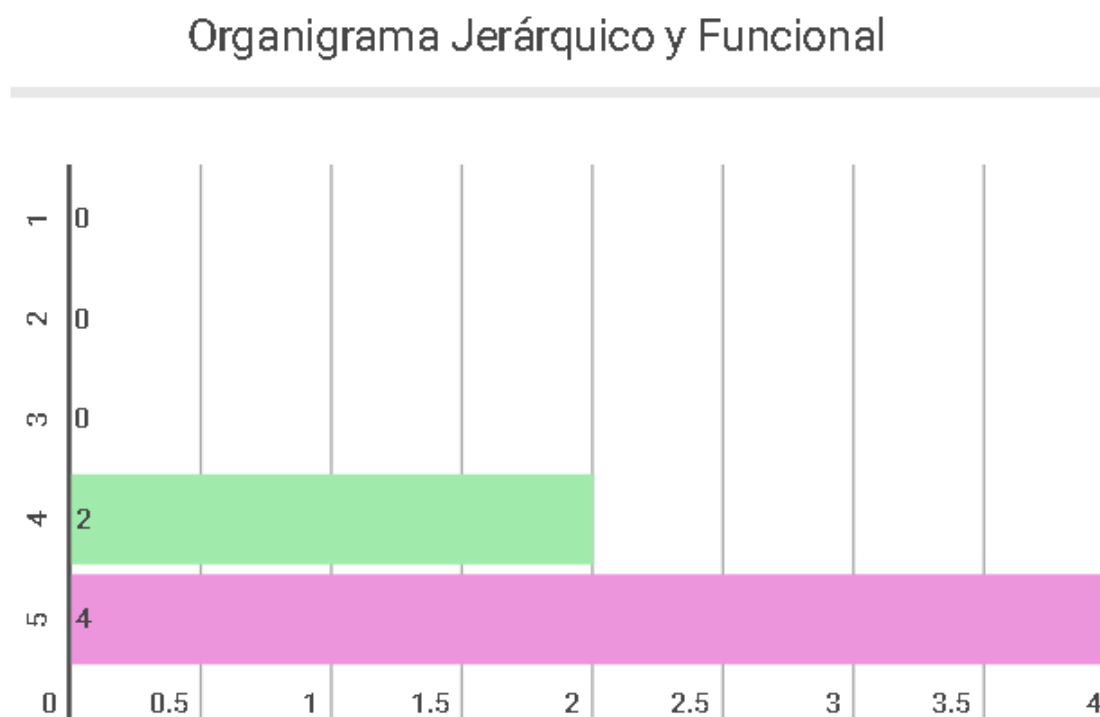
Fuente: Elaboración Propia.

La imagen corporativa del complejo ha sido diseñada para reflejar la esencia del lugar con la fusión de elementos propios del complejo como son el calor y el poder curativo de las aguas termales; es así que el logo propuesto al GAD parroquial, tuvo una gran acogida por los miembros de la junta; puesto que todos los presentes respondieron “Sí”, además de sentirse identificados con la imagen.

9. En una escala del 1 al 5; siendo 1 muy bajo y 5 muy alto. ¿Qué tan efectivo considera usted la aplicación de un organigrama jerárquico y funcional para la distribución de tareas del personal dentro del complejo?

Figura 38

Organigrama Jerárquico y Funcional



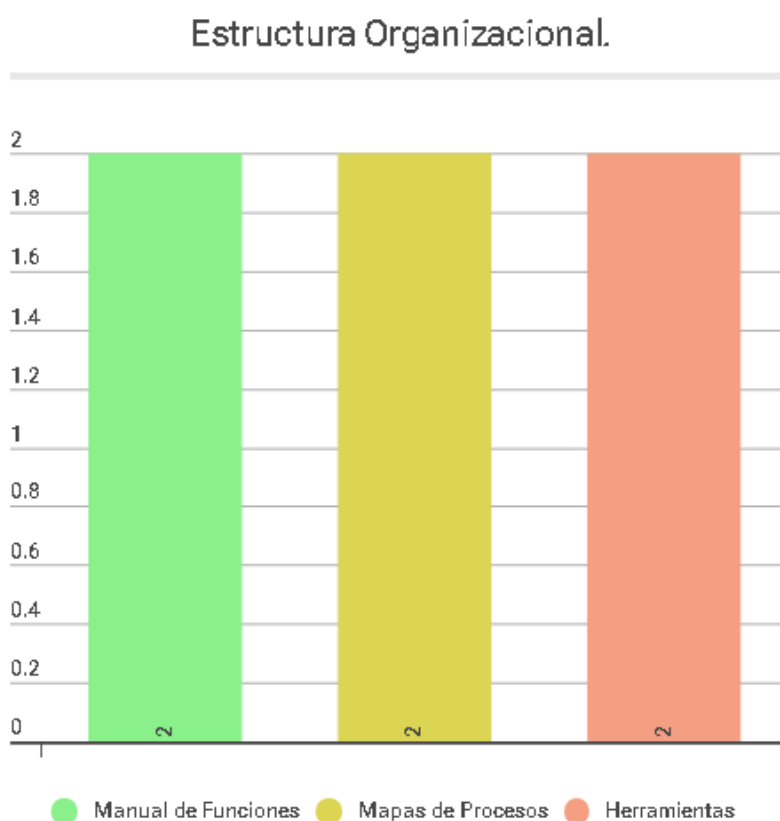
Fuente: Elaboración Propia.

El planteamiento de organigramas jerárquico y funcional, es el punto de partida de la estructura organizacional que es la esencia de este trabajo de grado; en la socialización se dio a conocer la importancia de estos y la manera en que funcionan dentro de una organización; por esta razón en la encuesta se ha planteado una escala según el grado de importancia del 1 al 5 la efectividad de la aplicación de estos mecanismos dentro del complejo; por lo que la gran mayoría de participantes optaron por escoger el grado más alto dentro de la escala.

10. ¿Dentro del capítulo “Estructura Organizacional” qué herramienta considera usted más útil?

Figura 39

Estructura Organizacional



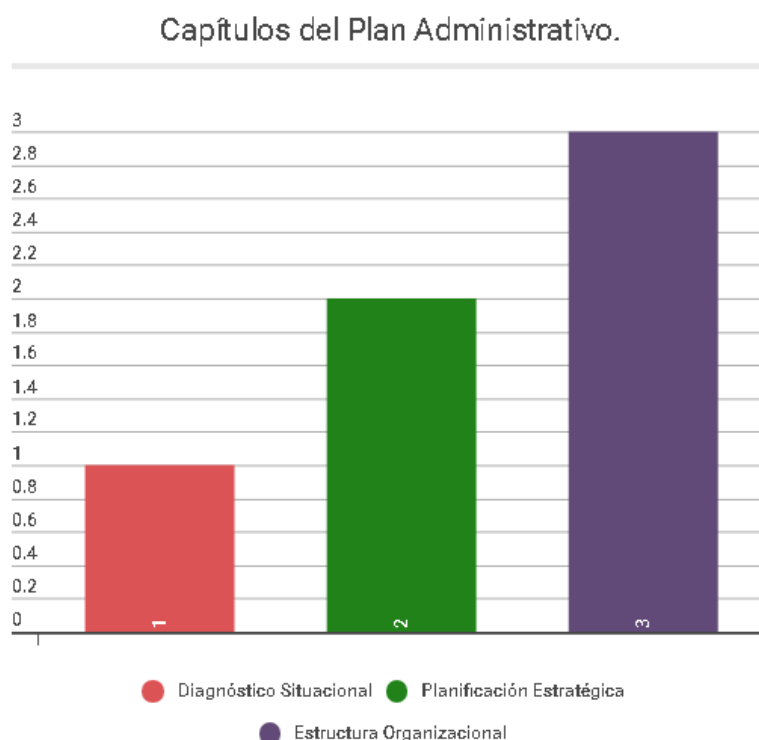
Fuente: Elaboración Propia

La estructura organizacional es el penúltimo capítulo correspondiente al plan administrativo, y contempla los manuales de funciones de cada cargo del complejo, mapas de procesos de actividades específicas de los puestos de trabajo y las herramientas útiles para cada departamento. En esta pregunta los participantes han determinado de manera equitativa que todos los factores que intervienen en la estructura organizacional son de vital importancia, para el funcionamiento de la empresa.

11. Dentro del plan administrativo planteado para el complejo de aguas termales ¿qué tema le parece a usted más importante?

Figura 40

Capítulos del plan administrativo.



Fuente: Elaboración Propia.

Para finalizar la socialización, la última pregunta planteada en la encuesta resume los capítulos expuestos en el proyecto para conocer cual fue más llamativo e importante en el desarrollo del plan administrativo según cada criterio de los participantes. De acuerdo a los resultados, en orden de prioridad los capítulos están organizados de la siguiente manera: Estructura Organizacional, Planificación Estratégica y Diagnóstico Situacional

4.5 Evidencias de la Socialización.

Figura 41

Encuesta planteada a los miembros de la junta parroquial.



1. ¿En qué escala considera usted que es turismo influye para el desarrollo de la parroquia Guapán?

Muy Alto	☐	Medio Bajo	☐
Alto	☒	Bajo	☐
Medio Alto	☐	Muy Bajo.	☐
Medio	☐		

2. ¿Considera usted que el Complejo Turístico de aguas Termales de Guapán tendrá un impacto positivo en la comunidad?

Sí ☒

No ☐

3. ¿En qué medida cree usted que el plan administrativo será aplicable para el funcionamiento del complejo de aguas termales?

Muy Alto	☐	Medio Bajo	☐
Alto	☒	Bajo	☐
Medio Alto	☐	Muy Bajo.	☐
Medio	☐		

4. ¿Piensa usted que el éxito de una empresa está dada por la organización efectiva de su personal?

Sí ☒

Explique su respuesta si porque desempeño
el trabajador de salir adelante

No ☐

5. ¿Qué aspecto del diagnóstico de la parroquia considera usted más influyente para el desarrollo del turismo?

Factores Económicos

☐

Factores Demográficos

☐

Factores Socioculturales

☒

Accesibilidad Interna y Externa

☐

Infraestructura.

☐

6. En una escala del 1 al 5; siendo 1 muy bajo y 5 muy alto. ¿Qué tan acertada considera usted que ha sido la aplicación de matrices para conocer la situación actual del complejo?

1 ☐

4 ☒

2 ☐

5 ☐

3 ☐

7. En una escala del 1 al 5; siendo 1 muy bajo y 5 muy alto ¿Qué tan importante considera usted la filosofía organizacional dentro del funcionamiento de una empresa?

1 ☐

4 ☐

2 ☐

5 ☐

3 ☒

8. ¿Cree usted que la imagen propuesta para el complejo de aguas termales capta la identidad de esta?

Si ☒

Explique su respuesta va de acord
a nuestras expectativas.

No ☐

9. En una escala del 1 al 5; siendo 1 muy bajo y 5 muy alto. ¿Qué tan efectivo considera usted la aplicación de un organigrama jerárquico y funcional para la distribución de tareas del personal dentro del complejo?

1 ☐

4 ☒

2 ☐

5 ☐

3 ☐

10. ¿Dentro del capítulo "Estructura Organizacional" qué herramienta considera usted más útil?

Manual de Funciones

☐

Mapa de Procesos

☐

Fichas, Matrices y Herramientas Departamentales

☒

11. Dentro del plan administrativo planteado para el complejo de aguas termales ¿qué tema le parece a usted más importante?

Diagnóstico Situacional del Complejo.

☐

Planificación Estratégica.

☐

Estructura Organizacional.

☒

Muchas gracias por su colaboración.



Figura 42

Fotografías de la socialización





Fotografías tomadas por: Ortiz Estefanía; Pacheco Marcela.

4.6 Conclusiones y Sugerencias.

Luego de haber expuesto todos los temas relevantes a la ejecución, desarrollo y aplicación del plan de manejo para el complejo de aguas termales, se designó un espacio de preguntas y retroalimentación de los temas abordados en la socialización. Los presentes se vieron bastante interesados en conocer más a fondo el plan administrativo en el ámbito turístico, puesto que manifestaron que necesitaban ayuda en este tema considerando que la mayoría no tenía un conocimiento claro de cómo funcionaba esta industria. Los puntos principales, que nacieron de las dudas que los participantes tenía, fueron:

-Diferencia entre modelo de gestión y plan administrativo: El primer punto parte de la pregunta planteada por el Abg. Abraham Ortiz y que sería respondida por las estudiantes y los miembros de la junta parroquial, quedando como conclusión que el modelo de gestión de las aguas termales todavía no está definido en su totalidad pero que el plan administrativo, al ser una herramienta de gestión, podrá impulsar a que este modelo sea público, por lo tanto la junta parroquial administre de manera definitiva el complejo de aguas termales y todos sus servicios.

-Estructura Organizacional: Al ser el tema principal del plan administrativo por abarcar los temas claves para la funcionalidad del complejo como organigramas, herramientas departamentales, mapas de procesos y de funciones; los participantes se mostraron en primera instancia bastante sorprendido por los organigramas y supieron manifestar que al comenzar el funcionamiento del complejo, sería complicado contratar a todos los cargos que se platean. Sin embargo, se supo explicar que el organigrama propuesto es alcanzable en un plazo a largo plazo pero que es una guía sobre los cargos y funciones que se deberían cumplir en el complejo y se podrán fusionar para acaparar todos los cargos plateados. Por otro lado les intereso a todos los participantes las herramientas que podrán ser utilizadas en cada departamento y los mapas de funciones y procesos ya que son de gran utilidad para la administración. Como recomendación, supieron manifestar que en el planning de reservas planteado para recepción debería existir un precio para personas con capacidades especiales, puesto que en el complejo existirá un área específica para ellos.

-Comercialización, promoción y cadena de distribución de agencias de viajes: dentro de las inquietudes que supieron manifestar y como un tema extra a abordar fue la comercialización del complejo a través de las agencias de viajes, se supo manifestar que el plan de promoción turística sería planteado en un futuro mediante otro trabajo investigativo y que no estará incluido en el plan administrativo. Sin embargo, se aclaró sobre cómo funciona el sistema turístico y la cadena de distribución de las agencias de viajes y la manera en que se elaboran programas y productos turísticos para promocionar un servicio. De igual manera se destacó y se converso acerca del estudio de mercado realizado en el plan de manejo diseñado en meses pasados por el Gobierno Provincial del Cañar, en donde recoge todos los servicios de la provincia y de la ciudad de Cuenca, específicamente de la parroquia de Baños, para plantear el precio que tendrán los servicios del complejo y conocer de cierta manera el mercado meta para el complejo, a lo que reforzara el desarrollo y control de estadísticas internas del complejo que serán posibles llevar con la información que será obtenida en el planning de reservas incluido en este plan de manejo.

Conociendo los temas y puntos principales que se abordaron en el espacio brindado para preguntas y sugerencias obtendríamos una retroalimentación completa de lo que fue la socialización del plan administrativo sabiendo que los miembros de la junta supieron expresar sus ideas e inquietudes y de la misma forma aportaron con sus conocimientos sobre el proyecto que ellos tenían puesto que han venido trabajando mucho tiempo en este.

CONCLUSIONES

El capítulo correspondiente a la socialización del “Plan Administrativo del Complejo de Aguas Termales de la parroquia Guapán” con la Junta Parroquial ha abarcado todos los temas importantes que se desarrollaron en el periodo de tiempo planteado y una retroalimentación completa de los temas expuestos a través de encuestas plantadas a los presentes y de un foro de preguntas e inquietudes en donde se trataron temas claves para el funcionamiento del complejo.

Una vez que se han analizado todos estos puntos, se concluye con que la socialización se ha realizado de manera exitosa puesto que ha habido la participación esperada de los presentes y la interpretación necesaria de los temas abordados. El tiempo y el lugar fueron los adecuados para el número de personas que participaron ya que fueron pocas puesto que son las encargadas del proyecto y las que pondrán en marcha el desarrollo del complejo en el mercado en un futuro cercano; esto facilitó el entendimiento y la participación de los presentes ya que conocían los fundamentos del proyecto y entendían la importancia del plan de manejo.

Finalmente, se concluye que los tres capítulos presentaron temas e información interesante para los participantes; el diagnóstico situacional, siendo el primer tema a tratar, fue expuesto de forma resumida y rápida pero les permitió conocer sobre su parroquia y la realidad del complejo en relación a su situación territorial, social, económica y cultural. La planificación estratégica se a bordo de manera sencilla y abarcando las matrices más importantes que permitieron el planteamiento de las metas, actividades y objetivos a alcanzar del complejo y que supieron manifestar los participantes que serán muy útiles para guiar el accionar del mismo. La filosofía organizacional, la imagen corporativa y la estructura

organizacional fueron los temas que más acogida tuvieron entre los presentes puesto que permitirán conocer claramente a los lineamientos bajo los cuales el complejo funcionara de manera correcta. Es así que se concluyó de manera exitosa la socialización del trabajo realizado en el presente trabajo.

CONCLUSIÓN FINAL

El complejo turístico de aguas termales de la parroquia Guapán es un proyecto que cuenta con un gran potencial dentro de la provincia del Cañar y del cantón Azogues. El termalismo es una actividad que se ha desarrollado desde la Antigua Grecia y ha evolucionado a través de la historia para en la actualidad convertirse en una tendencia en donde las personas buscan satisfacer sus necesidades de descanso y relajación a través del poder sanatorio de las aguas termales; mismas que al emerger de las profundidades del suelo a altas temperaturas contienen una fuente rica en minerales y nutrientes que brindan propiedades curativas al cuerpo humano. La evolución del termalismo ha traído consigo el desarrollo de complejos turísticos que conglomeran diferentes servicios basados en esta actividad, es así que los spas y la hidroterapia han surgido de gran manera estas últimas décadas.

Siendo Guapán la parroquia rural más poblada del cantón Azogues, ha sido por años conocida como el lugar en donde se asienta la fábrica cementera Guapan S.A, misma que ha explotado durante un largo tiempo la cantera en donde emergen las aguas termales para la obtención de material para la elaboración de cemento; razón por la cual las demás actividades productivas de la zona han quedado rezagadas por la centralización de esta empresa y la contaminación producida. Con el objetivo de cambiar la imagen de la parroquia, regenerar los ecosistemas afectados e incentivar y fomentar el desarrollo de prácticas sostenibles el Gobierno Provincial del Cañar y el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia, se encuentra en la actualidad ejecutando el Complejo Turístico de Aguas Termales reuniendo así la esencia del termalismo y apostando al desarrollo turístico y económico de la parroquia a través de la dinamización de su economía ,

considerando al turismo como una actividad importante dentro de la matriz productiva y cumpliendo con los objetivos planteados en la Constitución del Ecuador y en el Plan Nacional del Buen Vivir.

Luego de determinar la viabilidad del proyecto se ha planteado ejecutar un “Plan Administrativo para el Complejo Turístico” teniendo en cuenta la importancia de la administración efectiva para el desarrollo de las empresas turísticas y considerando que el turismo es una industria que ha tenido un enorme crecimiento en las últimas décadas a nivel mundial y que actualmente en el país se encuentra como una de las principales actividades productivas y económicas.

El plan administrativo se ha desarrollado de tal manera que ha englobado de manera secuencial cuatro fases de investigación, aplicación, análisis y socialización de los elementos y factores para el correcto desarrollo de cada capítulo de este trabajo de grado.

El primer capítulo abarca el análisis situacional de la parroquia Guapán y del complejo para determinar la línea base del proyecto y conocer los datos generales y específicos concernientes al proyecto. Se ha investigado y estudiado la macro y micro localización teniendo en cuenta los aspectos demográficos, económicos, sociales y culturales de la población que dan una mirada hacia el futuro del proyecto.

En segunda instancia con la información recopilada acerca del proyecto y de Guapán se ha elaborado el capítulo dos mismo que contempla la planificación estratégica analizado a través de matrices las fortalezas, debilidades, recursos y amenazas del complejo para luego elaborar estrategias en torno a fortalecer sus oportunidades y recursos y disminuir el riesgo que presentan las debilidades y amenazas. El siguiente paso dentro de este capítulo fue el planteamiento del

complejo como una organización funcional y estable a largo plazo mediante el desarrollo de actividades, metas, planes y estrategias que determinaran la línea de acción en el momento en el que el complejo empiece a funcionar; encaminados del mismo objetivo se propuso una filosofía organizacional y una imagen corporativa que englobe la visión del complejo y que recalque la importancia de fomentar el turismo dentro de la parroquia como un eje económico de gran importancia.

En tercer lugar, en el capítulo tres correspondiente a la estructura organizacional se plantearon un conjunto de herramientas organizacionales que permitirán el óptimo desempeño de los clientes internos del complejo, para de esta manera prestar un servicio de calidad a los turistas y cumplir con su objetivo principal institucional y satisfacer la demanda del mercado. Para comenzar con este capítulo se ha planteado un organigrama funcional y uno jerárquico para definir los cargos pertinentes al funcionamiento efectivo del complejo, en base a esto se elaboró los manuales de funciones y mapas de proceso de cada cargo, así como herramientas departamentales para garantizar la correcta articulación de actividades del personal.

Como último punto, se socializó el plan administrativo con los miembros de la junta parroquial de Guapán, en la cual se presentó el trabajo realizado mediante una exposición de los temas más relevantes del trabajo de grado; teniendo una acogida favorable y positiva de parte de los presentes, quienes mostraron gran interés por la propuesta planteada, puesto que establecerá la directrices del complejo turístico cuando entre en funcionamiento.

Finalmente la elaboración del plan administrativo ha sido de suma importancia para que el complejo funcione de manera eficiente y posea las bases adecuadas para formar parte del sistema turístico local y regional, además de ser

una herramienta que permitirá a la junta parroquial tomar decisiones oportunas en beneficio del complejo turístico y de la comunidad de Guapán.

BIBLIOGRAFÍA

Agenda6. (2010). *www.planificacion.gob.ec*.

Ambiente, M. d. (16 de Noviembre de 2009). Reglamento Ambiental de Actividades Mineras. Quito, Pichincha, Ecuador.

Anonimo. (2015). Generalidades del Ecuador. *Cuenca Ilustre*.

Araya, L. (14 de Mayo de 2007). Teoría Administrativa. *Documento docente nro 9*. Santiago de Chile, Chile.

Azogues, M. d. (2011). *Azogues.gob.ec*. Obtenido de <http://www.azogues.gob.ec/files/GUIA%20AZOGUES%20COMPLETA.pdf>

Cañar, G. d. (Mayo de 2015). Construcción y manejo del complejo de aguas termales en la parroquia Guapán del cantón Azogues. Azogues.

Chiavenato. (1985). *Introducción a la teoría general de la administración*. México DF.

Consulingema. (2014). *Actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la parroquia Guapán*. Azogues.

Cuero, J., Espinosa, A., Guevara, M., & Montoya, K. (2007). *Planeación Estratégica*. Bogotá, Colombia.

Delgado, A., & Negrete, C. (2012). Evaluación del uso de arcillas y puzolanas en la etapa de molienda de acabado para la fabricación de cemento portland puzolánico tipo IP. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad de Cuenca.

Descentralizados., M. d. (Octubre de 2010). Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD. Quito, Pichincha, Ecuador.

Ecuador, A. N. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi, Manabí, Ecuador.

Espinoza, T. (15 de 06 de 2012). Situación actual del país. *La Hora*.

GAD. (2015). *ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL PARROQUIAL RURAL DE GUAPAN DEL CANTON AZOGUES*.

GadProvincial. (Mayo de 2015). CONSTRUCCION Y MANEJO DEL “COMPLEJO DE AGUAS TERMALES EN LA PARROQUIA GUAPÁN DEL CANTON AZOGUES”. Azogues.

GadProvincial. (Mayo de 2015). CONSTRUCCION Y MANEJO DEL “COMPLEJO DE AGUAS TERMALES EN LA PARROQUIA GUAPÁN DEL CANTON AZOGUES”. Azogues.

GADProvincial. (Mayo de 2015). CONSTRUCCION Y MANEJO DEL “COMPLEJO DE AGUAS TERMALES EN LA PARROQUIA GUAPÁN DEL CANTON AZOGUES”. Azogues.

García. (18 de Junio de 2008). Administración Científica. *Administración Científica*.

INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos* . Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

INEC. (2015). *INEC*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

Medellín, C. d. (2016). *Cámara Medellín.com*. Obtenido de <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Memorias/C%C3%B3mo%20elaborar%20un%20plan%20administrativo%20y%20un%20plan%20comercial.pdf>

Osorio, M. (2006). *La planificación turística: Enfoques y Modelos*. México DF: Quivera.

(2010). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia del Cañar*. Azogues.

Pourrut, P. (1995). *El agua en el Ecuador: Clima, precipitaciones, escorrentía*. Quito.

QuitoTurismo. (2016). *quito-turismo.gob.ec*. Obtenido de <http://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/lotaip2013diciembre/PLANI/PLAN%20ESTRATEGICO%20Quito%20Turismo%202012-2015.pdf>

Reyes, A. (1992). *Administración Moderna*. México DF.: Editorial Limusa.

Rodriguez, R. (2011). Estudio de Factibilidad para la implementación de una hostería y aguas termales en la parroquia Guapán. Universidad de Cuenca.

SENPLADES. (2010). Agenda Zonal 6 para el buen vivir. Quito, Ecuador.

SENPLADES. (2013). Plan Nacional del Buen Vivir. Quito, Ecuador.

Turismo, M. d. (2002). Ley de Turismo. Quito, Ecuador.

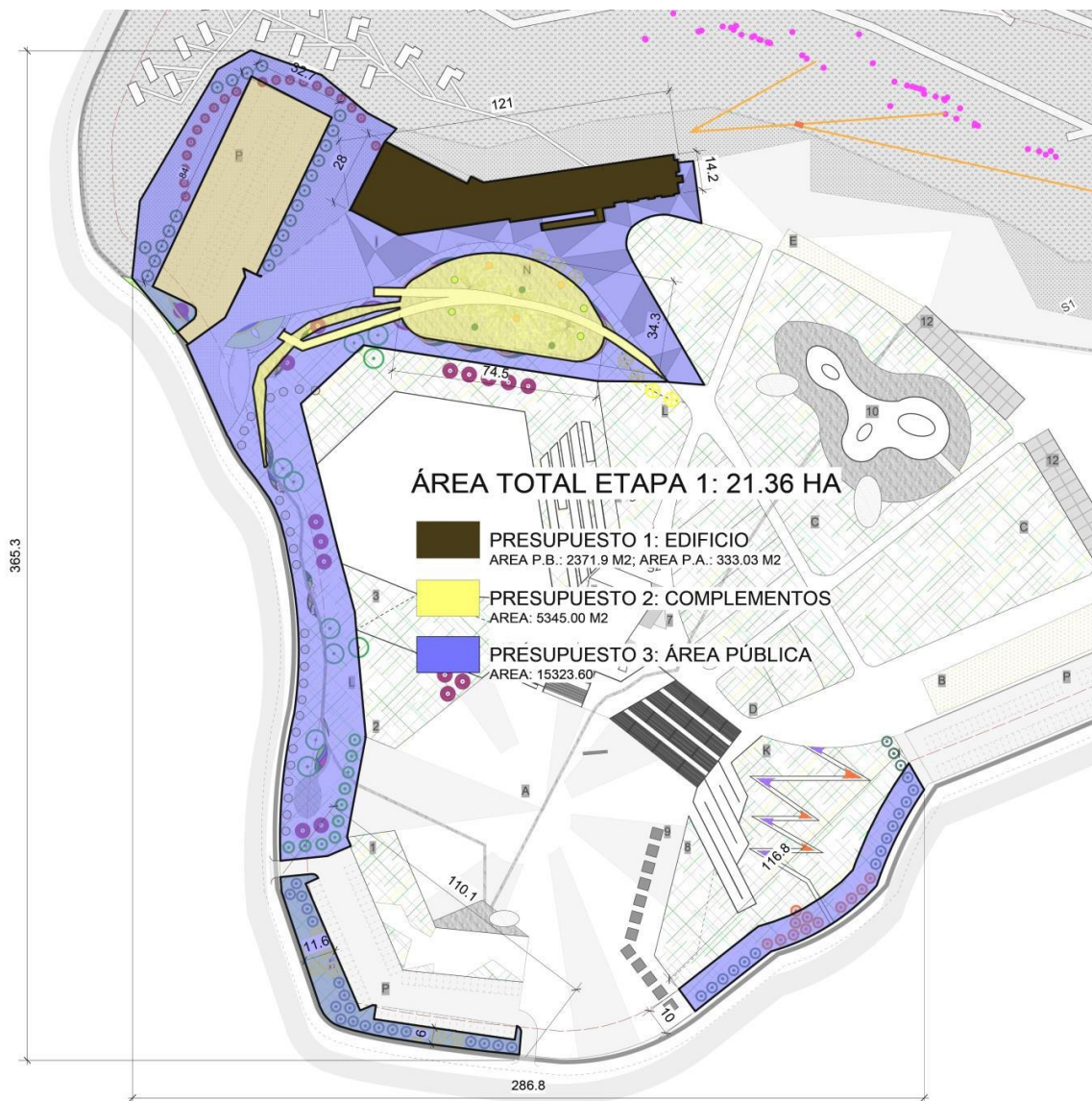
Turismo, M. d. (26 de Septiembre de 2007). Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020". Ecuador.

ANEXOS

Renders propuestos por el Gobierno provincial de Cañar para el complejo de aguas termales.

Anexo 1

Plano de la proyección del complejo turístico.



Elaboración: Arq Freddy Calvo/ Arq. Luciano Serpa.

Anexo 2

Render de la proyección del complejo turístico.



Elaboración: Arq Freddy Calvo/ Arq. Luciano Serpa..

Emplazamiento general del complejo turístico.



Elaboración: Arq Freddy Calvo/ Arq. Luciano Serpa.

Propuesta de manillas y diferenciación de clientes para el ingreso al complejo turístico de aguas termales.

Anexo 4

Manillas de ingreso.



Anexo 5

Registro fotográfico antes de la intervención del proyecto



Fotografía tomada por: Pacheco Marcela.



Fotografía tomada por: Pacheco Marcela.

Anexo 6

Registro fotográfico actual del proyecto.



Fotografía tomada por: Ortiz Estefanía.



Fotografía tomada por: Ortiz Estefanía.



Fotografía tomada por: Ortiz Estefanía.



Fotografías tomadas por: Ortiz Estefanía.