



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

**Propuesta de un plan de mejora para el complejo agroturístico “Mango Tour”
en el cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos**

AUTORAS:

Antón Mejía, Joseline Mellisa
Mendoza Sánchez, Karen Maoly

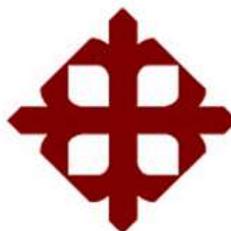
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR:

Lic. Aline Gutiérrez Northía, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, 11 de septiembre del 2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por Antón Mejía, Joseline Mellisa y Mendoza Sánchez, Karen Maoly, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTORA

Lic. Aline Gutiérrez Northía, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, 11 de septiembre del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Antón Mejía Joseline Mellisa

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: Propuesta de un plan de mejora para el complejo agroturístico “Mango Tour” en el cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos, previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 11 de septiembre del 2019

EL AUTOR (A)

Antón Mejía, Joseline Mellisa



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Mendoza Sánchez Karen Maoly

DECLARO QUE:

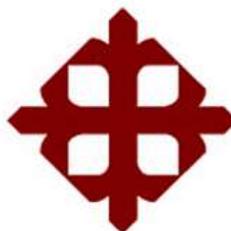
El Trabajo de Titulación: Propuesta de un plan de mejora para el complejo agroturístico “Mango Tour” en el cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos, previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 11 de septiembre del 2019

EL AUTORA

Mendoza Sánchez, Karen Maoly



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

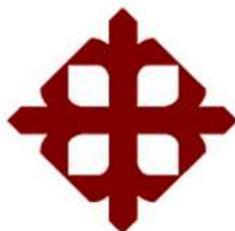
Yo, Antón Mejía Joseline Mellisa

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: Propuesta de un plan de mejora para el complejo agroturístico “Mango Tour” en el cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 11 de septiembre del 2019

LA AUTORA:

Antón Mejía, Joseline Mellisa



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

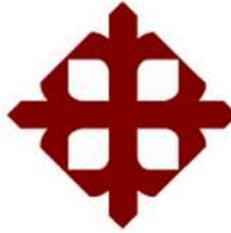
Yo, Mendoza Sánchez Karen Maoly

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: Propuesta de un plan de mejora para el complejo agroturístico “Mango Tour” en el cantón Puebloviejo de la Provincia de Los Ríos, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 11 de septiembre del 2019

LA AUTORA:

Mendoza Sánchez, Karen Maoly



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado: Propuesta de un plan de mejora para el complejo agroturístico “Mango Tour” en el cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos, presentado por las estudiantes Antón Mejía, Joseline Mellisa y Mendoza Sánchez, Karen Maoly, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (1%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

- Documento:** [TT Antón Mejía - Mendoza Sánchez.doc](#) (D55064247)
- Presentado:** 2019-08-27 17:31 (-04:00)
- Presentado por:** j-osel-mely@hotmail.com
- Recibido:** aline.gutierrez.ucsg@analysis.urkund.com
- Mensaje:** TT Antón Mejía - Mendoza Sánchez [Mostrar el mensaje completo](#)

A yellow highlight indicates: 1% de estas 31 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

**Lic. Aline Gutiérrez Northía, Mgs.
TUTOR**

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en esta etapa, dándome paciencia y sabiduría para terminar con éxito mis metas propuestas.

De manera especial a mi Papá y mi Mamá por ser incondicionales en mi vida, por todo su amor y por creer en mí y darme la oportunidad de Culminar mi carrera Universitaria con mucho esfuerzo y sacrificio. Los amo

A mis hermanos por ser mi soporte e inspiración, por estar conmigo en todo momento.

Finalmente, a la universidad y docentes que me brindaron sus conocimientos.

Antón Mejía, Joseline Mellisa

Agradecimiento

Gracias a Dios por darme la vida, salud y sabiduría para poder culminar esta etapa universitaria, sin él nada hubiera sido posible, mis padres quienes han estado presente en cada etapa de mi vida, por creer en mí y enseñarme el camino hacia la superación, son mi mayor orgullo, quienes me inculcaron valores y formaron una persona de bien. Los amo.

A mi hijo llegaste en el mejor momento de mi vida, gracias por existir, mi esposo por su amor, paciencia y enseñarme que, con esfuerzo, sacrificio puedo conseguirlo todo.

A mis hermanos y mi pequeña sobrina por todo su amor y ser incondicionales conmigo, a mi tía por estar presente en las buenas y malas.

Agradezco de manera general a todos los docentes de la carrera de turismo por todos sus conocimientos y su ayuda brindada.

Mendoza Sánchez, Karen Maoly

DEDICATORIA

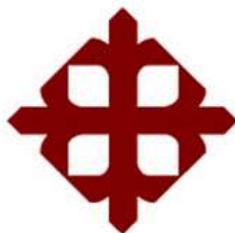
Este proyecto está dedicado a mi familia por haber sido mi soporte y apoyo en toda esta etapa universitaria y de mi vida. A si mismo a todas las personas especiales que me acompañaron en todo este ciclo. Contribuyendo en mi formación profesional y como ser humano

Antón Mejía, Joseline Mellisa

DEDICATORIA

Con todo mi amor dedicado al ser que cambio mi vida y me enseñó a ser madre eres mi
inspiración Zabdi Pincay Mendoza, te amo hijo.
Mis padres Hugo Mendoza y Roxana Sánchez,
Mi esposo Luis Pincay,
Mis hermanos Gabriela, Oscar, Nohelya, Hugo,
Sobrina Danette y mi tía Judith Sánchez
¡ESTO VA POR USTEDES, SON MI ORGULLO!

Mendoza Sánchez, Karen Maoly



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. Aline Gutiérrez Northía, Mgs.

TUTOR

Ing. Gerson Sopó Montero, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Eco. Luis Albán Alaña, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. José Medina Crespo, Mgs.

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Antón Mejía, Joseline Mellisa	
Mendoza Sánchez, Karen Maoly	

**Lic. Aline Gutiérrez Northía, Mgs.
TUTOR**

Índice General

Introducción	2
Antecedentes	4
Justificación.....	5
Planteamiento del Problema.....	6
Formulación del problema	7
Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivo Específicos	7
Capítulo I: Marco Teórico.....	8
1.1 Marco Teórico	8
1.1.1 <i>Teoría del ciclo de vida de los destinos turísticos</i>	8
1.1.2 <i>Plan de mejoras</i>	10
1.1.2 <i>Agroturismo</i>	11
1.2 Marco conceptual	13
1.3. Marco Referencial.....	15
1.2.1 <i>Hacienda Las Cañas</i>	15
1.2.2 <i>Hacienda La Danesa</i>	18
1.2.3. <i>Finca El Chaparral</i>	20
Capítulo II: Diagnóstico del estado actual del complejo agroturístico “Mango Tour”	21
2.3. Análisis de prueba ácida.....	34

2.5. Flujograma de la Organización	36
Capitulo III: Análisis del mercado	38
3.1. Metodología de la Investigación	38
3.2. Tipo de investigación	38
3.3. Enfoque de la investigación	38
3.4. Técnicas de recolección de datos	39
3.5. Tipo de muestreo	39
3.6. Tamaño de muestra	39
3.7. Análisis de encuestas	40
Capitulo IV. Propuesta	48
4.1. Fichas de acciones	49
4.2. Diagrama de Gant de las acciones.....	60
Presupuesto de las acciones	63
Conclusiones	64
Recomendaciones.....	66
Referencias.....	67
Apéndices.....	72

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Ficha de información de la Hacienda Las Cañas</i>	16
Tabla 2. <i>Ficha de información de la Hacienda La Danesa</i>	19
Tabla 3. <i>Ficha de información de la Hacienda La Danesa</i>	20
Tabla 4. <i>Análisis PESTLE</i>	30
Tabla 5. <i>Prueba Ácida</i>	34
Tabla 6. <i>Cuadro de FODA cruzado.</i>	36
Tabla 7. <i>Edades de los encuestados</i>	40
Tabla 8. <i>Genero de los encuestados</i>	41
Tabla 9. <i>¿Alguna vez ha visitado una hacienda turística?</i>	42
Tabla 10. <i>Con quién realiza los viajes</i>	43
Tabla 11. <i>¿Qué actividades realizó en la visita a la hacienda?</i>	45
Tabla 12. <i>Le gustaría visitar una hacienda turística especializada en el mango</i>	46
Tabla 13. <i>Seleccione los principales que servicios que debe de brindar una hacienda turística</i>	47
Tabla 14. <i>Acción N°1 Implementar un área de promoción y comunicación para la empresa.</i>	49
Tabla 15. <i>Acción N°2 Crear alianzas con ferias para que siempre la hacienda participe como invitado en estas.</i>	50
Tabla 16. <i>Acción N°3 Implementar un espacio recreativo para adultos y niños</i>	51
Tabla 17. <i>Acción N°4 Compra de equipos para práctica de kayak</i>	52
Tabla 18. <i>Acción N°5 Diseñar paquetes establecidos por un precio, el cual sea comisionable para distribuirlo en agencias de viajes</i>	53

Tabla 19. <i>Acción N°6 Elaborar un menú establecido en donde se encuentren los platos hechos a base del mango.</i>	54
Tabla 20. <i>Acción N°7 Elaborar productos que los turistas puedan comprar y llevarse a su casa a base del mango</i>	55
Tabla 21. <i>Acción N°8 Integración de la comunidad mediante la cancha de futbol para la práctica de deportes.</i>	56
Tabla 22. <i>Acción N°9 Rediseño de imagen comercial de la hacienda agroturística</i>	57
Tabla 23. <i>Acción N°10 Remodelación de la cancha de fútbol y alrededor de la misma.</i>	58
Tabla 24. <i>Acción N°11 Apertura del restaurante y piscina fines de semana para turistas potenciales que pasen por el lugar y deseen un momento de recreación.</i> ...	59
Tabla 25. <i>Diagrama de Gant Primera Fase</i>	60
Tabla 26. <i>Diagrama de Gant segunda fase</i>	61
Tabla 27. <i>Diagrama de Gant tercera fase</i>	62
Tabla 28. <i>Tabla de presupuesto total</i>	63

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ruta de las haciendas de la Provincia del Guayas. Tomado de: Zambrano et al. 2017.....	2
<i>Figura 2.</i> Ciclo de vida de los destinos turísticos. Tomado de: El concepto de turismo en el ciclo turístico de la evolución, por Bulter (1980).....	9
<i>Figura 3.</i> Estructura de plan de mejoras. Tomado de: Pedró et al. (2005)	10
<i>Figura 4.</i> Galería de fotos de la Hacienda Las Cañas. Tomado de: Hacienda Las Cañas (2019).	17
<i>Figura 5.</i> Galería de fotos de la Hacienda Las Cañas. Tomado de: Hacienda Las Cañas (2019).	17
<i>Figura 6.</i> Galería de fotos de la Hacienda Las Cañas. Tomado de: Hacienda Las Cañas (2019).	17
<i>Figura 7.</i> Personal de la Hacienda La Danesa. Tomado de: La Danesa (2017)	18
<i>Figura 8.</i> Producción Bruta de la provincia de Los Ríos. Tomado de: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2015).....	23
<i>Figura 9.</i> PEA y PEI de la provincia de Los Ríos. Tomado de: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2019).....	24
<i>Figura 10.</i> Zonas rurales y urbanas de la provincia de Los Ríos. Tomado de: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2015).....	25
<i>Figura 11.</i> Nivel de analfabetismo en la provincia de Los Ríos. Tomado de: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2019).	26
<i>Figura 12.</i> Página web del GADPLR. Tomado de: http://www.los-rios.gob.ec/index.php	27
<i>Figura 13.</i> Edad de las personas encuestadas	41
<i>Figura 14.</i> Género	42
<i>Figura 15.</i> Alguna vez ha visitado haciendas turísticas.....	43

<i>Figura 16.</i> ¿Con quién realiza los viajes?.....	44
<i>Figura 17.</i> ¿Qué actividades realizó en la visita a la hacienda?	45
<i>Figura 18.</i> ¿Le gustaría visitar una hacienda turística especializada en el cultivo de mango?	46
<i>Figura 19.</i> Seleccione los principales servicios que debe de brindar una hacienda turística.....	47

Resumen

En el presente trabajo se presenta a la hacienda mango tour, la cual actualmente tiene una serie de falencias en la parte turística, para lo cual se deben realizar mejoras. Para ello, se ha realizado el análisis del entorno y elaborado un Foda cruzado para conocer de mejor manera cuales son los factores que están afectando a la hacienda turística.

Seguido de esto, se realizaron encuestas a los cantones más cercanos de la hacienda, tanto como en Babahoyo y Quevedo, para conocer con más certeza cuales son los aspectos que les gustaría que existan en la hacienda para que la visiten.

Finalmente, con toda la información recolectada, se elabora la propuesta o plan de mejora con las estrategias del Foda cruzado, cada estrategia tiene de dos a tres acciones como máximo, así mismo se realiza un cuadro de costos de cada acción para conocer el total de la inversión que se haría en la presente propuesta.

Palabras Clave: Agroturismo, turismo, hacienda, mango, plan de mejora, complejo

Abstract

In this work presents mango tour hacienda, which currently has a number of shortcomings, and certain improvements must be made to make it work better. The company. Will be analyzed based on the environment analysis and the SWOT method to know better what are the factors that are affecting the tourist farm. Following this, surveys were carried out on the nearest towns of the hacienda, as well as in Babahoyo and Quevedo, to know with more certainty what are the aspects that they would like the hacienda to have in order to visit it. Finally, with all the information collected, the proposal or improvement plan is prepared with the strategies, each strategy has a maximum of two to three actions, likewise a cost chart of each action is made to know the total of the investment that would be made in this proposal.

Keywords: Agrotourism, tourism, hacienda, mango, improvement plan, complex

Introducción

El turismo hoy en día se ha convertido en la principal fuente de ingreso para muchos países del mundo, según la Organización Mundial de Turismo (2006). La industria turística ha ido ascendiendo a pasos acelerados en los últimos años, esta industria ocupa el tercer puesto en la lista de actividades económicas que generan ingresos en el Ecuador (Ministerio de Turismo, 2019).

En una publicación del Ministerio de Turismo (2018) menciona que “los atractivos naturales de las zonas rurales y el turismo se unen para mostrar a los viajeros nacionales e internacionales las múltiples opciones para disfrutar del agroturismo en el país”. Siendo esto, una ayuda para dinamizar la actividad agroturística en el país.

En una publicación del diario El Universo (2016) menciona que la Dirección Provincial de Turismo (DIPTUR), de la Prefectura del Guayas, creó el 22 de noviembre del 2016 una guía en donde se encuentran las principales haciendas/fincas, en las cuales se puede realizar el agroturismo. “En Ecuador existen haciendas, fincas y ranchos que son un modelo de actividades agroturísticas sostenibles, que combinan lo natural, con la gastronomía y la cultura” (Zambrano, Zambrano, Cevallos & González, 2017). A continuación, se muestra la Figura N°1 en donde se detallan las seis rutas creadas dentro de la provincia del Guayas.

Rutas	Cantones	Hacienda finca rancho agroturísticas
Ruta del Arroz	Lomas de Saraguro, Isidro Ayora, Pedro Carbo, Palestina, Colimes, Balzar, Salitre y Donsile	1.Hacienda las Hóbras-Cólimas
Ruta del Cacao	Naranjal y Balao	1.Hacienda Las Cañas- Naranjal, Recinto Puerto Inca. 2.Hacienda Jambeli-Naranjal, recinto Balao Cluco
Ruta del Azúcar	Jujan, Simón Bolívar, Milagro, Naranjito, Marcelino Maridueña y Bucay.	1. Hacienda La Danesa – Naranjito Km 26. 2. Rancho Vísigo de Burro- Milagro, recinto El Recreo 3. Finca El Chaparral – Milagro, Parroquia Roberto Astudillo.
Ruta del Pescador	Playas, Guayaquil, Progreso, Posorja, Puerto el Mono y Puna	1. Hacienda El Castillo – Guayaquil km 8 vía a la Costa 2. Finca La Gloria – Guayaquil, km 51, vía a la costa. 3. Rancho Río Chico – Guayaquil, Km 51 vía a Playa.
Ruta de la Aventura	Bucay, El Triunfo y El Empalme	1. Hacienda Mundo San Rafael Bucay, Km 8.5 Vía Naranjito Bucay 2. Hacienda turística El Cadestl – Km 13.5 Vía Bucay, Bosque la Esperanza. 3. Refugio Campesino La Palma Azul – El Triunfo, Recinto el Piedrero. 4. Rancho el Borinquen – El Empalme, Parroquia El Rosario 5. Hacienda Bella Marina – El Empalme, Recinto Santa Lucía.
Ruta de la FE	Durán, Yaguachi, Nobel, Donsile y Guayaquil	1. Rancho DE NOS, Nobel, Km 33 vía a Donsile. 2. Asociación de Cacaheros La Unión – San Jacinto de Yaguachi. 3. Rancho Ciguña – San Jacinto de Yaguachi.

Figura 1. Ruta de las haciendas de la Provincia del Guayas. Tomado de: Zambrano et al. 2017

El turismo rural, se define por las actividades que “se desarrolla fuera de zonas urbanas, aprovechando de manera sostenible el inventario natural y cultural que posee una zona, contribuyendo con el desarrollo sostenible de las comunidades” (Zambrano et al. 2017).

Muchas veces las zonas rurales se vuelven protagonistas de una aventura o una salida de campo, por ello el agroturismo o turismo rural, es la manera perfecta de desconectarse de los concretos y conocer sentir un poco más de cerca la naturaleza. Al menos en Guayaquil existen varios lugares cercanos que se puede realizar esta actividad turística naturales que “a fin de cuentas, son muy importantes para la subsistencia del ser humano” (Finca Agroecológica El Retiro, s.f.).

Es importante recordar que para tener o que funcione correctamente una hacienda turística debe de llevarse acabo varios puntos o factores para que la hacienda sea turística y cumpla con las normas/leyes adecuadas para su funcionamiento, como menciona el Ministerio de Turismo (2018) “para el desarrollo de este tipo de turismo, se deberán considerar la prestación de servicios de calidad, infraestructura, facilidades y oferta turística innovadora; áreas en las que se debe trabajar para ofrecer paquetes turísticos atractivos para los viajeros”, por suerte Ecuador posee ejes potenciales como: las condiciones geográficas, climáticas, geológicas e hidrológicas favorables para la producción agrícola; siendo factores importantes para el desarrollo de los productos turísticos.

Con la iniciativa del Gobierno Provincial del Guayas se dieron a conocer varias Haciendas junto con los diferentes productos estrellas que tiene el Ecuador tanto a nivel nacional como internacional, el cacao es uno de ellos, y lo más importante es la cercanía que tiene de centros urbanos grandes, como la ciudad de Guayaquil. Sin embargo, existen productos que no tienen haciendas o un lugar donde muestren el proceso de producción y los derivados que se tienen de dicho producto y aún así resulta interesante saber del proceso de producción de dicho producto.

Por ello en el presente trabajo, se presenta al complejo agroturístico Mango Tour, la cual tiene el potencial suficiente para crecer, pero debido a varios factores aún no asciende. En esta hacienda se presenta al mango como su producto estrella y los productos derivados que se obtienen del mango.

Antecedentes

El Cantón Puebloviejo es uno de los trece cantones que conforman la provincia ecuatoriana de Los Ríos. Su cabecera cantonal es la ciudad de Puebloviejo (GAD Puebloviejo, 2012). El cantón Puebloviejo, se rige por un gobierno municipal según lo estipulado en la Constitución Política Nacional. El Gobierno Municipal de Puebloviejo es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central.

Puebloviejo, está ubicado en el centro de la Provincia de Los Ríos, se encuentra a ocho metros sobre el nivel del mar, con una población de 36.477 habitantes y una extensión de 336.3 km cuadrados (Instituto Nacional de Censos y Estadísticas, 2010); además de ser en la actualidad el principal productor de banano dentro de la Provincia.

El GAD de Puebloviejo (2012) menciona que en el cantón su economía giró alrededor del eje productivo agrícola, esta actividad ha sufrido consecuencias tales como la baja asistencia técnica, la ausencia de crédito para los agricultores de más bajo acceso a la tierra, entre otras variables, ha dejado una secuela de consecuencias ahora negativas. Entre ellas, la pobreza de la población, especialmente rural, suelos empobrecidos, ríos desaparecidos y embancados, sembríos sin vida, tierra seca y nada fértil.

El turismo en Puebloviejo es escaso, no existen grandes cantidades de turistas, ya que la actividad económica principal es la producción de banano. Pero existen lugares donde se puede hacer la actividad turística, por ejemplo, en Mango Tour, situada en el cantón Puebloviejo. Su ubicación geográfica privilegiada le permite tener acceso a las dos ciudades de mayor concentración humana y económica, tales como Guayaquil y Quito (Mango Tour, s.f.)

El Ab. Julián Fajardo, propietario de la hacienda Mango Tour, cuenta que en el 2009 empezó el proyecto de Mango Tour como un complejo agroturístico que se desarrolla en una superficie de 420 mil metros cuadrados aproximadamente. En la época antes del 2000 el adquirió el terreno, a un costo aproximado fue de 10.000

sucres, lo que actualmente en la dolarización equivale a \$2.00. Empezó una gran travesía a lo que actualmente es Mango Tour.

El lugar actualmente solo recibe a turistas bajo reserva, no cuenta con horarios de funcionamiento. Posee redes sociales en Facebook, Twitter e Instagram, por medio de las cuales promociona y atiende a los clientes para las reservas. La entrada por persona en el paquete de full day es de \$35.00 incluyendo la alimentación (desayuno-almuerzo), recorridos de la cosecha de mango y tamarindo, degustación de las frutas principales, uso de las áreas recreativas. Otro paquete que existe es de camping dos días y una noche el valor es de \$50.00 por persona, incluye todos los equipos necesarios para realizar la actividad.

En el lugar solo se encuentran tres empleados, dos de ellos son los guardias y la última, es la chef (cocinera) del lugar, la cual prepara los desayunos y almuerzo a base del producto estrella que es el mango; y cuenta con una van, la cual realiza el traslado de los grupos por un costo adicional, el ingreso mensual aproximado del lugar es de treinta personas por mes, según datos del Ab. Fajardo.

Justificación

En el complejo Mango Tour es un lugar donde se puede realizar un turismo diferente al que se está acostumbrado en la ciudad de Guayaquil. Tiene un gran potencial a un futuro para ofrecer varios servicios de recreación y actividades al aire libre a disfrutar. Como se mencionó con anterioridad, el lugar solo ofrece full day y la opción de camping, perdiendo el potencial verdadero del producto en el espacio que se encuentra ubicado el lugar.

La presente propuesta es requerida para establecer los productos o servicios que la hacienda agroturística Mango Tour puede ofrecer con un control o una mejora adecuados de su infraestructura, y a su vez diversificar los servicios, atrayendo más personas y que se conozca a la hacienda de manera interprovincial. La importancia de contar con este plan de mejora es poder crecer en los pequeños aspectos que no deja avanzar a la hacienda.

Planteamiento del Problema

A pesar de que el lugar cuenta con un llamativo servicio diferenciador, comida hecha a base de mango, tour de la cosecha del mango, aún no está del todo desarrollado el lugar, por la infraestructura deficiente y el desconocimiento para aprovechar al máximo todos los servicios. Existe poca afluencia de visitantes al lugar, un promedio de visitantes es de 30 personas al mes, resultando un valor muy bajo. El único valor que gastan es el de \$30.00 por persona para realizar el full day en la hacienda. La necesidad que se tiene en aumentar el número de visitantes es para que el lugar sea conocido a nivel nacional.

Los problemas que se encuentran actualmente es que las áreas de recreación no están en buen estado, y no el turista no puede disfrutar del área por el estado en el que se encuentran. Por otro lado, en el área del restaurante se encuentra desorganizada y necesita varios arreglos y así mismo el personal. Otra área muy importante es el área administrativa que se debe de tener un control de la cantidad de empleados que tiene y las funciones respectivas de cada uno. En la parte de marketing del lugar, se encuentra muy pobre, el logo no es llamativo y en las redes sociales no tiene tan buena publicidad hacia los posibles turistas. No menos importante y sin dejar a un lado, el lugar no cuenta con señalética en el espacio para realizar cada una de las actividades del lugar.

El problema del lugar consiste en que no cuenta la infraestructura no adecuada para la práctica turística, ya que al principio no da un buen aspecto. Así mismo esto influye en la poca cantidad de personas que lo visitan y no generar más ingresos de los que puede llegar a tener el lugar, ya que el lugar es lo bastante amplio para recibir más turistas y así mismo, ampliar o simplificar los servicios que el lugar ofrece para que extienda su target de mercado.

El plan de mejora va a incidir en una mejor atención a los turistas y más opciones que tengan para visitar el lugar y poder explotar verdaderamente el potencial de la hacienda. Así mismo ayudará al Ab. Julián Fajardo a tener más ingresos para los proyectos a futuro que tiene con el lugar, esperando realizar en un tiempo determinado.

Formulación del problema

¿Cómo la propuesta un plan de mejora para el complejo agroturístico “Mango Tour” en el Cantón Pueblo Viejo de la provincia de Los Ríos puede incidir en la mejora de servicio a los turistas y el incremento de visitantes?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan de mejora para el complejo agroturístico “Mango Tour” en el Cantón Pueblo Viejo de la provincia de Los Ríos.

Objetivo Específicos

- Diagnosticar el estado actual del complejo agroturístico “Mango Tour” para el diseño de las mejoras que conforman el plan.
- Determinar la demanda actual y potencial del complejo “Mango Tour” para determinar las preferencias de los clientes y definir los medios de promoción.
- Proponer un plan de acciones para la satisfacción del cliente.

Capítulo I: Marco Teórico

1.1 Marco Teórico

1.1.1 *Teoría del ciclo de vida de los destinos turísticos*

Es importante tener presente que cada producto o servicio tiene un ciclo de vida, en estos casos, en la rama turística, el destino turístico tiene un ciclo de vida. La teoría que se presenta a continuación va de la mano para entender en que espacio de dicho ciclo se encuentra la Hacienda Mango Tour.

Serra (2000) menciona que el tema “ciclo de vida de un producto” es muy reciente, el cual esta impactando en varias ramas, pero que se ha usado en especial en los destinos turísticos (García, Reinares & Armelini, 2013). La autoría de este modelo se la debe al gran Dr. Butler, el cual en el año 1980 estudió que cada destino atraviesa por varias fases.

Existen algunos estudios que mencionan otros factores que influyen en el ciclo de vida de los destinos turísticos. “Los factores pueden ser de carácter interno, como es el caso de las políticas y actuaciones de las empresas, y también de carácter externo, como son los problemas acaecidos en otros destinos turísticos” (Martínez, 2016).

En el estudio de García, Reinares y Armelini (2013) mencionan que el modelo de Butler “se fundamenta en la Teoría del Ciclo de Vida del producto propuesta por Dean en el ámbito de gestión del Marketing (1950), adaptándola a los destinos turísticos”. Solo que, en este caso, hay que tener en cuenta factores tales como las infraestructuras, actitudes de los turistas y residentes, implicación de agentes locales y externos en la comercialización del producto, accesibilidad a los destinos y competencia de estos.

Las fases que atraviesa un destino según Bulter (1980) son: (a) exploración, (b) implicación, (c) desarrollo, (d) consolidación, (e) estancamiento y (f) declive o rejuvenecimiento. A continuación, se muestra en la Figura N°2 el ciclo de vida del destino turístico.

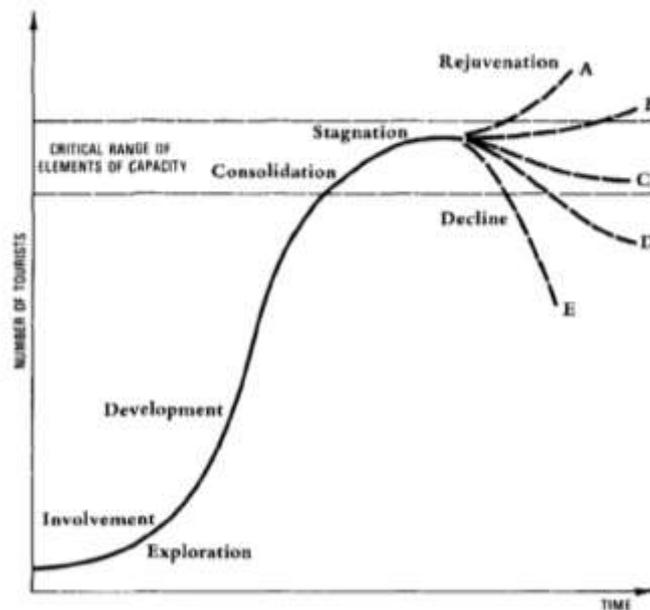


Figura 2. Ciclo de vida de los destinos turísticos. Tomado de: El concepto de turismo en el ciclo turístico de la evolución, por Bulter (1980).

Cada ciclo, tiene un inicio por ello el inicio de este ciclo es la etapa de exploración, García, Reinares y Armelini (2013) indican que esta etapa se trata de descubrir el destino sin ninguna intervención humana y lejos de las masas. La siguiente etapa es la de implicación, la cual se destaca porque el destino crece de manera progresiva y los habitantes de la zona empiezan a crear infraestructuras para comodidad del visitante (García, Reinares & Armelini, 2013). En cuanto a la etapa de desarrollo, se da números más grandes de visitantes al lugar por la promoción que tiene el lugar, por lo que el control de la creación de infraestructura lo toman empresas externas del destino, ya no los locales. Durante la etapa de consolidación, los visitantes se mantienen, pero ya no como en la anterior fase. Finalmente, en la etapa de estancamiento, el destino ni crece, ni decae, pero si está en un momento decisivo, en el cual rejuvenece logrando un aumento de visitas turísticas o se va al declive, en donde definitivamente el lugar muere.

Para el presente trabajo se toma esta teoría, que a pesar de que es usada para destinos turísticos, se puede adaptar fácilmente para establecer en que ciclo se encuentra este producto turístico y darle una mejora, ya que el Complejo Agroturístico “Mango Tour” se encuentra en una fase de estancamiento, en la cual recibe una cantidad mínima de turistas y realizan las mismas actividades sin varían

más para la gran demanda que se podría tener con un buen asesoramiento. Por lo que la siguiente etapa será el rejuvenecimiento y no caer en la parte del declive, porque se ha trabajado de manera constante en el lugar que se podrá mejorar las actividades y servicios que ofrece el lugar.

1.1.2. Plan de mejoras

“La implantación o ejecución de la estrategia es hacer que todo se lleve a cabo mediante un ejercicio administrativo correcto” (Thompson, Strickland y Gamble, 2007), es decir, llevar a cabo un buen plan de mejora podrá tener resultados altamente efectivos en cual sea el proceso que se vaya a dar, ya que las estrategias establecidas son para ser controladas y dirigidas a un punto en común.

Pedró et al. (2005) definen un plan de mejoras como la “propuesta de actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico de una unidad, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los débiles, de manera priorizada y temporalizada.” (p.11)

También señala que la estructura de un plan de mejora debe incluir el análisis de los puntos fuertes y débiles detectados, los objetivos de mejoras a corto y largo plazo, realizar un cronograma con plazos para cada acción, fijar un responsable de cada actividad para que de informes y seguimiento de las acciones.



Figura 3. Estructura de plan de mejoras. Tomado de: Pedró et al. (2005)

Referente al Figura N°3 se menciona lo siguiente, la elaboración de la propuesta es tener en mente ya que es lo que se va a mejorar con el plan, qué es lo que se desea cambiar desde ese momento para empezar a armar la gestión indicada. Consiguiente a esto, el equipo de trabajo tendrá una previa reunión para la discusión de la propuesta del plan, por ejemplo; qué se debe de sacar, qué se podría acotar,

entre más. Es importante recibir críticas acerca de ello para poder realizar un mejor trabajo. El siguiente paso es la aprobación del plan, una vez con le visto bueno se podrá poner en marcha dicho plan y que cada persona o departamento sea responsable de cada acción que se maneje y se cumpla a la perfección, lo que nos lleva al ultimo paso que es la firma del acuerdo.

Así mismo, un plan de mejora debe incluir: (a) los puntos fuertes y débiles detectados; (b) los objetivos de mejora; (c) las acciones de mejora vinculadas a cada objetivo; (d) el calendario y los plazos de cada acción; (e) los responsables de cada acción y (f) los recursos asignados a cada acción (Pedró et al., 2005).

Los planes de mejoras permiten analizar problemas a nivel global del establecimiento, definir estrategias a corto y medio plazo, priorizar metas, incluir a los involucrados de las organizaciones para contribuir con las mejoras y asignar de forma óptima los recursos. Por lo que, el plan de mejora aportará al proyecto un orden y seguimiento de las acciones/estrategias que pueden mejorar para que la hacienda pueda tener los ingresos necesarios.

1.1.2 Agroturismo

“En Ecuador no se ha encontrado una fecha determinada de la incursión en el tema del Agroturismo; pero estamos claros que es posterior a la Reforma Agraria de 1964” (Andrade & Ullauri, 2015).

En los años setenta, los terratenientes de las haciendas de la región Sierra, son los principales nichos de la historia y referencia de estudio, ya que son en donde se ha empezado a trabajar las actividades agropecuarias. Al estudiar el termino agroturismo, existe una cantidad infinita de conceptos, ya que este concepto en Ecuador no ha sido trabajado mucho. En el estudio de Andrade & Ullauri (2015) menciona que:

El agroturismo debe ser entendido como una faena realizada en el campo, y que al mismo tiempo ofrece variedad de productos agrícolas y actividades pecuarias optando por procesos agrícolas ecológicos y responsables, sin duda

alguna las actividades agrarias, al igual tiene estrecha relación con la gastronomía local, y en especial con la cocina tradicional (pg. 1200).

En otras palabras, en Agroturismo llega a ser la actividad que se realiza dentro de un territorio rural específico, en el cual el dueño de la misma ofrece los servicios de alojamiento y alimentación y demás actividades extras.

El visitante o turista puede participar activamente de las tareas del campesino o ser mero espectador. El desenvolvimiento del Agroturismo debe enmarcarse en tareas de sustentabilidad y sostenibilidad en los ámbitos de su alcance, responsabilidad que recae sobre el propietario del lugar, visitantes, turistas.

En la investigación de Meza, Meza & López (2015) resumen que en el Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible para el Ecuador al año 2020 “se realizó una consultoría de productos, que fue analizada y validada por un grupo de especialistas llamado Grupo de trabajo de mercadeo”. En el estudio se identificaron nuevas variantes de productos para el Ecuador, en el cual el producto de Agroturismo fue uno de los principales y con más potencial que se podía implementar, las variedades que incluye el producto Agroturismo son: haciendas, fincas y plantaciones, adicional dos productos sobresalen de dicho análisis: “Paseo de los Sabores... Cacao, Banano, Café” y “Ruta de las Flores, plantaciones de flores del Ecuador”.

En el 2016 La Dirección Provincial de Turismo (DIPTUR) de la Prefectura del Guayas trabajó en la elaboración del Catálogo de Haciendas Turísticas de la provincia del Guayas, el mismo que se convirtió en un aporte al fomento de esta actividad agro-turística (Prefectura del Guayas, 2016).

1.2 Marco conceptual

Producto turístico: “Es un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista..., es un producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso” (Acerenza, 1990).

Demanda turística: “Término económico que refleja la disposición de compra de un bien o servicio en función de su precio, o bien de la renta del sujeto. La demanda turística señala el gasto agregado que resulta de sumar los diversos consumos individuales realizados al amparo de estas actividades” (Sancho, 2001; p. 126).

Medios de promoción: Son técnicas para alcanzar objetivos específicos, a través de diferentes estímulos y de acciones limitadas a un tiempo y zona, orientadas a públicos determinados (RAE, 2019).

Servicio: Un servicio representa un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos (RAE, 2019).

Destino Turístico: “Lugar importante visitado por turistas que representan la unidad básica de análisis en el turismo” (Organización Mundial de Turismo, 2007). Reconoce tres perspectivas: (a) Geografía: zonas geográficas que visitan y pernotan los turistas en sus viajes. (b) Económica: se determina una vez planteado el lugar donde mayor permanecían realizan los turistas, puesto que es aquí donde generan mayor consumo, del modo que esas ganancias económicas son luego redistribuidas en el destino. (c) Psicográfica: motivo del viaje

Hacienda: Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privados, localizada dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo (Reglamentos de Alojamiento Turístico, 2015).

Complejo: Conjunto de edificios o instalaciones destinados a una determinada actividad o que están situados en el mismo lugar (RAE, 2019).

Agroturismo: Varios estudiosos del tema, definen el agroturismo como una modalidad del turismo rural, que se caracteriza por la visita a emprendimientos rurales para conocer de actividades agropecuarias, involucrándose directamente en las mismas. Esto puede dar origen un conjunto de actividades asociadas, tales como hacienda-hotel, pesque-pague (pesca y paga), posada, restaurante típico, ventas directas del productor, artesanía, industrialización y otras actividades de recreación ligadas a la vida cotidiana de los pobladores del campo (Figuroa, 2000).

Infraestructura: Blanco (2008; p. 18) “la infraestructura turística es la dotación de bienes y servicios con que cuenta un territorio para sostener sus estructuras sociales y productivas y como tal condiciona el desarrollo turístico”.

Calidad: De acuerdo con Deming (1989) argumentó que la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado.” (p.17)

1.3. Marco Referencial

La Prefectura del Guayas presentó el Catálogo de Haciendas Turísticas, que promueve el agroturismo en la provincia del Guayas, este proyecto fue gestionado por el Perfecto de ese año, Jimmy Jairala. El objetivo del Catálogo es “plasmarse, sobre un texto ilustrativo y didáctico, la actividad del turismo rural desarrollado en haciendas, fincas, granjas o afines para que sean conocidos y valorados por propios y extraños” (Prefectura del Guayas, 2016).

Para el presente estudio solo se escogerán tres de las 22 haciendas.

1.2.1 Hacienda Las Cañas

En la página oficial de la Hacienda Las Cañas (2019) menciona que el lugar ya tiene 25 años de funcionamiento con el nombre mencionado. Por todo ese tiempo ha sido un lugar que ha acogido a varios agricultores, científicos, técnicos, familias. Visitantes nacionales e internacionales. El lugar se caracteriza por afirmar el dicho “La historia del Ecuador es la historia del cacao”, ya que conservan desde los inicios de la historia que empezó la cultivación del cacao, tal y como lo hacían en siglos pasados, remontando al pasado este tradicional cultivo con técnicas actuales para producir el famoso “fruto de los dioses”.

“El cacao más famoso del mundo por su inigualable sabor y aroma” (Hacienda Las Cañas, 2019). Por otro lado, la Hacienda cuenta además con plantaciones de banano y con Certificación GLOBALGAP.

“La atención es personalizada y la alimentación es a base de comidas típicas costeñas acompañadas del famoso “Jugo de Cacao” y los patacones de “Fruta de Pan”” (Hacienda Las Cañas, 2019). El lugar cuando recibe a los turistas es adornado con varias frutas y flores del lugar, para que desde ya se pueda vivir la experiencia. Además, sus productos estrellas como la mazorca de cacao y racimos de banano, no pueden faltar.

A continuación, se presenta en la Tabla N°1, en donde se indican los datos más relevantes de la hacienda y así mismo tener en cuenta esta pequeña ficha técnica para cualquier trabajo.

Tabla 1. *Ficha de información de la Hacienda Las Cañas.*

HACIENDA LAS CAÑAS	
Ubicación	Cantón Naranjal Provincia del Guayas, Ecuador. KM 70 vía Guayaquil - Machala (a 3 Km de Puerto Inca)
Contactos	Teléfono: (593-4) 500-9820
Redes Sociales	http://www.haciendacanas.com/web/home.html
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recorridos y degustación del producto de la mata en las fincas de cacao y banano. ✓ Recorrido en pequeños viveros de la hacienda. ✓ Avistamiento de aves exóticas del lugar. ✓ Espectáculos Folklóricos. ✓ Servicio de restauración en el lugar. ✓ Alquiler de la hacienda para eventos de grupos grandes.
Precios	El precio varía por grupos, pero un aproximado indicaron que es de \$15,00 por persona solo para la entrada, que incluye el recorrido por los terrenos agroturísticos.
Observaciones	Se realizan visitas al lugar solo bajo reserva y un mínimo de 10 personas, con una semana de anticipación.

Adicional, se puede mencionar que la hacienda cuenta con varios árboles frutales tropicales, de los cuales degustan los visitantes al momento de estar en el lugar. En la página de la hacienda se indica que aproximadamente cuenta con 50 especies con el propósito de conservar la biodiversidad, ya que muchas de estas especies están en peligro de extinción (Hacienda Las Cañas, 2019).



Figura 4. Galería de fotos de la Hacienda Las Cañas. Tomado de: Hacienda Las Cañas (2019).



Figura 5. Galería de fotos de la Hacienda Las Cañas. Tomado de: Hacienda Las Cañas (2019).



Figura 6. Galería de fotos de la Hacienda Las Cañas. Tomado de: Hacienda Las Cañas (2019).

1.2.2 Hacienda La Danesa

“Hacienda La Danesa fue fundada en 1870. Desde entonces, pertenece a la familia Olsen. Actualmente es propiedad de la tercera generación y es operada por Niels Olsen Peet” (La Danesa, 2017). Es un lugar, en el cual desde el principio se ve la elegancia y delicadeza que se encuentra. Una conexión única con la naturaleza al estilo barroco antiguo y a su vez moderno. Sin lugar a duda, es una hacienda cinco estrellas.

El agroturismo es solo una de todas las actividades que se puede realizar en el lugar. En la parte del agroturismo se ve involucrado las plantaciones de cacao que son una de las más famosas a nivel nacional con un producto exquisito e inigualable. Así mismo para completar la experiencia del agroturismo ofrecen el servicio de ordeñar vacas y el de apicultura (La Danesa, 2017).

Como se mencionó, no solo es un lugar donde se puede realizar agroturismo (La Danesa, 2017), es un lugar en el cual existen servicios de alojamiento de lujo, restauración con chef profesionales de la rama, spa, senderos para actividades al aire libre y es un lugar para tomarlo como opción para realizar eventos sociales de alta gama.

Sin lugar a duda, es un lugar completo, perfecto para alejarse de la ciudad y conectarse con la naturaleza. También se puede decir que es una de las fincas más lujosas que tiene el catálogo de la Prefectura del Guayas, junto con dos más.



Figura 7. Personal de la Hacienda La Danesa. Tomado de: La Danesa (2017)

Tabla 2. *Ficha de información de la Hacienda La Danesa*

HACIENDA LA DANESA	
Ubicación	Km. 67, Autopista Naranjito Bucay, Guayas
Contactos	Oficinas L-V 9am a 5pm: +593-4-390-1050
Redes Sociales	https://www.haciendaladanesa.com/es/nosotros/ Facebook, Instagram, TripAdvisor.
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recorridos y degustación de las plantaciones de cacao. ✓ Ciclismo ✓ Tubing en el Río ✓ Ordeño en el Jardín ✓ Senderismo ✓ Degustaciones ✓ Alojamiento de lujo ✓ Restauración ✓ Apicultura
Precios	El precio por persona es de \$90,00 incluye todo lo mencionado anteriormente.
Observaciones	<p>Se realizan visitas al lugar solo bajo reserva, no existe un mínimo o máximo de personas.</p> <p>Servicios adicionales que presenta son los de hospedaje, restauración y para eventos sociales; así mismo cuenta con servicio de transfer. Todo esto por un precio adicional.</p>

1.2.3. Finca El Chaparral

“En la Finca El Chaparral conocerán todo el proceso de elaboración del chocolate artesanal, además encontrarán los árboles de producción agrícola más característicos de la costa ecuatoriana” (Finca El Chaparral, s.f.)

En los comentarios y publicaciones de la página de Facebook de la finca, se puede observar que varias personas quedan satisfechas con los servicios que brindan, desde los más grandes a los más pequeños, ya que hacen tours de un día con las escuelas y colegios para enseñar más acerca del proceso de cosecha para elaborar un chocolate artesanal de primera. En la imagen a continuación se puede ver como los más pequeños disfrutaban de las instalaciones de la Finca del Chaparral. En la finca se realizan recorridos por la zona, explicando las características e importancia de cada planta, además se ofrece los productos derivados del chocolate artesanal y conservas hechas a base de piña, papaya y demás frutas cosechadas en la finca (Facebook Finca El Chaparral, s.f.).

Tabla 3. Ficha de información de la Hacienda La Danesa

HACIENDA EL CHAPARRAL	
Ubicación	Roberto Astudillo, San Francisco de Milagro.
Contactos	+593-9-5073601
Redes Sociales	https://www.facebook.com/pg/Finca-El-Chaparral-699088216784858/posts/?ref=page_internal
Servicios	<ul style="list-style-type: none">✓ Recorridos y degustación de las plantaciones de cacao.✓ Actividades al área libre en las recreaciones.✓ Servicio personalizado en el área de restauración.
Precios	El precio por persona es de \$10,00
Observaciones	Se realizan visitas al lugar solo bajo reserva, no existe un mínimo o máximo de personas.

Capítulo II: Diagnóstico del estado actual del complejo agroturístico “Mango Tour”

2.1. Generalidades

El complejo agroturístico “Mango Tour” se encuentra ubicado en el cantón Pueblo Viejo de la provincia de Los Ríos. El lugar recibe mensualmente a turistas de los lugares más cercanos del cantón, así mismo el mayor porcentaje de visitantes proviene de la ciudad de Guayaquil.

El complejo actualmente ofrece dos distintos servicios, bajo previa reserva, el primero es un full day en el complejo, empieza con un transfer desde el lugar de salida hasta el lugar de llegada que es el complejo, se realiza un tour por las cosechas de mangos y de tamarindo que cuenta el lugar, incluye el desayuno, almuerzo y merienda, así mismo se puede disfrutar de las áreas recreativas que posee el lugar, todo esto por un precio de \$35.00 por persona.

El segundo servicio que ofrece es el camping, así mismo bajo reserva y un mínimo de diez personas por una noche, el cual incluye todos los implementos para poder realizar esta actividad, el transfer hasta el complejo “Mango Tour” y la alimentación completa en base al producto estrella que es el mango, el uso de las instalaciones, todo esto por un precio de \$50.00 por persona.

2.2. Análisis PESTLE

El análisis PESTLE, que por sus siglas significa los entornos Políticos, Económicos, Social, Tecnológico, Legal y Ecológico “es una herramienta que permite establecer los condicionamientos externos que tienen las organizaciones” (Perez, Guevara, Quint & Granda, 2015).

Por lo que realizar este análisis al Complejo Agroturístico Mango Tour es importante para conocer acerca de cada uno de estos factores externos de la empresa, y así realizar un mejor análisis para poder saber las fortalezas y debilidades que presenta el lugar o el entorno del producto turístico.

A continuación, se presenta cada factor y seguido de ellos un cuadro comparativo.

2.2 1. Factor Político

En cada provincia del Ecuador se elige un gobernador, el cual es el encargado de la parte política de dicha provincia. En la actualidad, el Dr. Calimo Salinas fue electo el 22 de febrero del 2019 como gobernador de la provincia de Los Ríos (Gobernación Los Ríos, 2019). Por otro lado, para el cargo de prefecto fue electo el Sr. Johnny Terán Salcedo.

Para generar impactos en la política de la provincia, se han firmado varios acuerdos que benefician a la población, algunos antes del gobernador actual pero que son importante resaltar. Uno ellos, es el “Acuerdo Nacional por la Producción y Empleo, impulsado por el Ministerio de Industrias y Productividad” (Diario La Hora, 2018). El fin del acuerdo es que debido a la gran diversidad de productos que existen, se puede crear productos de exportación, no solo primarios, sino más bien ya industrializados con valor agregado, los cuales puedan destacar en el mercado, esto a su vez genera empleo en la población.

La provincia cuenta con una Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, el cual ayuda a la provincia a saber hacia donde va orientada a un plazo largo de aproximadamente cuatro años. En este plan se menciona que existe toda una “estructura pública de organización ministerial con sus respectivas delegaciones, así como el poder Judicial, organismos de control y otras instituciones del Estado” (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2015). Lo que significa que cuenta con los ministerios pertinentes, juntas parroquiales, direcciones provinciales y más.

El uso sustentable de los recursos bioacuáticos en la provincia de Los Ríos, se lo manejo bajo un acuerdo, tanto para pescadores y productores, al menos así lo declaro la Ministra de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (Ministerio de Acuicultura y Pesca, 2014). Este acuerdo, es el que hace posible las vedas y demás regulaciones que se debe de tener para la pesca ya sea en los ríos o en los manglares.

En la provincia de Los Ríos se han encontrado pequeños desacuerdos limítrofes, por lo que se han firmado acuerdos para determinar y designar los espacios correspondientes. Un ejemplo es el acuerdo que se tuvo con la provincia del Guayas, para solucionar estos problemas territoriales (Diario El Universo, 2015).

2.2.1. Factor Económico

“El desarrollo de la economía provincial se debe a su estratégica ubicación geográfica en el país, ya que su localización está en el centro de la cuenca del río Guayas, es una zona altamente rica y con las mejores proyecciones económicas del Ecuador” (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2015). Así mismo, en la Provincia de Los Ríos se encuentran las tierras más fértiles del país, por lo cual la agricultura siempre será una de las actividades primordiales de la provincia; a su vez permite el desarrollo de una de las modalidades del turismo rural como lo es el agroturismo.



Figura 8. Producción Bruta de la provincia de Los Ríos. Tomado de: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2015).

Referente a la Figura N°8, la provincia genera más de 2000 millones de dólares como producción bruta al año, aproximadamente el 2,63% del total nacional.

En el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2015) se menciona que:

La economía provincial está conformada por varios sectores, donde el agropecuario es el más importante, con un aporte de 43,61%; seguido del comercio al por mayor y por menor 15,63%; transporte, almacenamiento y

comunicaciones 8,24%;enseñanza 8,17%;construcción 7,61%;administración pública, defensa, planes de seguridad social obligatoria 5,16%; servicios sociales y de salud 3,45%; industrias manufactureras 2,00%;intermediación financiera 1,13%; actividades inmobiliarias 1,06%; hogares privados con servicio domésticos 0,34%;el entretenimiento, recreación y otras actividades de servicios 0,27%. (pág. 74).

En cuanto a las tasas de empleo, según estudios del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (2010) la Población Económicamente Activa (P.E.A) y la Población Económicamente Inactiva (P.E.I), representan los siguientes porcentajes:



Figura 9. PEA y PEI de la provincia de Los Ríos. Tomado de: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2019).

La Provincia de Los Ríos, cuenta con recursos naturales para desarrollar la actividad turística, los mismos que no se encuentran debidamente desarrollados. El turismo en la Provincia produce alrededor de USD\$ 1 803 000 constituyendo el 0,86% del total nacional, según los datos del Plan de Desarrollo Ordenamiento Territorial (2015).

“La población considera al comercio informal como una alternativa de fuente de ingresos y como una forma de satisfacer sus necesidades propias de las cuales esta categorizado como subempleo y corresponde a un 53,10%” (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2015).

La población de la provincia de Los Ríos se dedica principalmente a la agricultura, seguido por el comercio, en cambio la explotación de minas y canteras

se lo realiza en menor proporción. El motivo por el cual la población no puede progresar teniendo muchos más ingresos y tener un mejor estilo de vida es por la falta de capacitación y crédito dirigido a los agricultores, impide mejorar sus ingresos económicos.

En el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2015) se menciona que los principales productos de producción agrícola son el banano y el cacao, siendo productos de la mejor calidad que se producen en las haciendas.

2.2.2. Factor Social

“La población de la Provincia de Los Ríos de acuerdo con el censo de Población y Vivienda del año 2010 cuenta con 778 115 habitantes lo que la constituye como la cuarta Provincia más poblada del territorio ecuatoriano” (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2015).

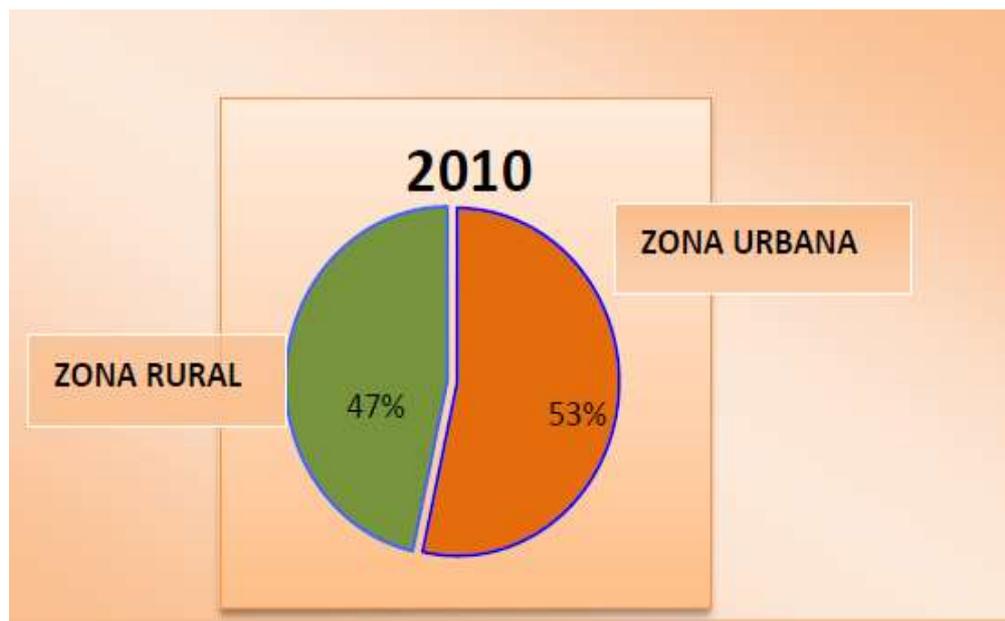


Figura 10. Zonas rurales y urbanas de la provincia de Los Ríos. Tomado de: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2015)

En la figura N^a10 se puede observar que el 47% vive en zonas rurales, mientras que el 53% restante vive en zonas urbanas. Por otro lado, el nivel de analfabetismo fue disminuyendo en la población de un 15.8% hasta un 9,3%, estos datos son tomado en base de personas de quince años en adelante que no saben leer,

ni escribir. Esto también por un aumento de zonas escolares, tales como escuelas, colegios y universidades que se puede encontrar dentro de la provincia.

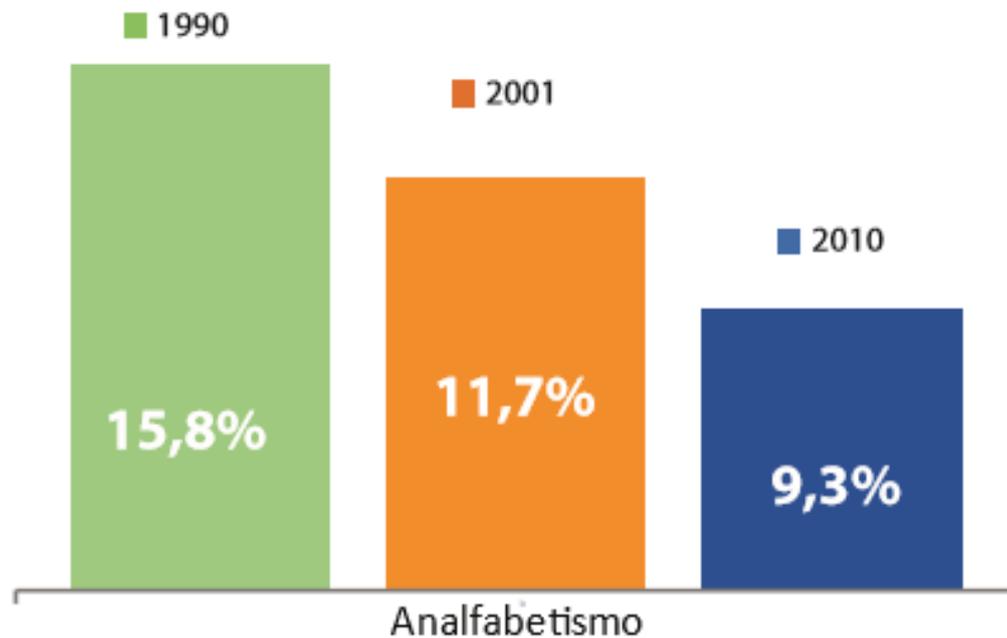


Figura 11. Nivel de analfabetismo en la provincia de Los Ríos. Tomado de: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2019).

2.2.3. Factor Tecnológico

En la parte tecnológica, se puede acotar mediante el sistema de observación que las existen varias páginas del Gobierno de la provincia de Los Ríos que brindan la información necesaria para tomar y ser manipulada de una manera más ágil y sin demasiados trámites.

El ejemplo claro de esto es la página web que posee el mismo Gobierno Autónomo Descentralizado, la cuál es bastante dinámica y con una interfaz muy fácil de usar y comprender. Mediante este sitio web han promocionado la parte turística de la provincia y así mismo proporcionan el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.



Figura 12. Página web del GADPLR. Tomado de: <http://www.los-rios.gob.ec/index.php>

Así mismo se puede ver en otras redes sociales la participación del GAD de la provincia de los Ríos, tales como Twitter, que se usa como medio para informar a la comunidad las noticias más relevantes y las opiniones o disputas entre mandatarios del país. En la aplicación de Twitter se observó un movimiento continuo por parte de la provincia de los Ríos.

Por otro lado, en el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos se puede encontrar datos de la población, económicos y más de cada provincia. Es interesante como ahora se está manejando este tipo de información por el internet, lo cual es universal y puede ser usado por cualquiera. Las interfaces son dinámicas, claro que poco a poco se espera que mejoren y tengan una mejor presentación.

2.2.4. Factor Legal

Capítulo III de la Ley de Reglamento de Alojamiento Turístico

De la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico

Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. - Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT

DISPOSICIONES GENERALES:

PRIMERA.- Los establecimientos de alojamiento turístico serán de libre acceso al público, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión. No obstante estos establecimientos se reservarán el derecho de no admitir a los que incumplan las normas básicas de convivencia.

SEGUNDA.- Los establecimientos de alojamiento turístico no podrán desarrollar actividades de intermediación u operación turística directamente, solo a través de agencias de viajes u operadoras turísticas legalmente registradas, quedando habilitado únicamente el servicio de traslado del huésped desde el establecimiento a puertos o aeropuertos y viceversa, de acuerdo a la normativa vigente.

TERCERA.- Los establecimientos de alojamiento turístico deberán informar a la Autoridad Nacional de Turismo hasta el primero de diciembre de cada año sobre las tarifas rack o mostrador del año siguiente. Estas considerarán el valor por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada baja y alta, incluido impuestos; de no hacerlo la Autoridad Nacional de Turismo sancionará conforme a la normativa vigente.

2.2.5. Factor Ecológico

La Dirección Provincial del Ambiente de Los Ríos en cumplimiento a cronogramas establecidos, “realiza control de la movilización de madera proveniente de sistemas forestales productivos, por cuanto contribuye al Manejo Forestal Sustentable y a la conservación de los recursos naturales del país” (Ministerio del Ambiente, 2015). La provincia es muy vulnerable a la tala sin control por parte de las autoridades pertinentes, por ello a partir de estos controles lo que se busca es conocer la procedencia de la madera tallada, que cada obrero tenga su licencia de permiso para la tala y que no afecte el ecosistema de los animales que viven en la zona, en varios operativos se ha podido dar el rescate de especies animales.

El Ministerio del Ambiente (MAE), a través de su Dirección Provincial en Los Ríos “en colaboración de autoridades locales y ciudadanía, rescató varios especímenes de vida silvestre, entre ellos: 2 guacamayos en el cantón Buena Fe; 6 loras y 3 tortugas en el cantón Quevedo y 1 armadillo en el cantón Babahoyo” (Ministerio del Ambiente, 2015). El Ministerio se ve muy comprometido cuando reportan este tipo de casos, ya que actúan lo mas pronto posible, dando una solución y poniendo los cargos necesarios.

El Ministerio del Ambiente (2014) menciona:

El Proyecto de Adaptación al Cambio Climático (PACC), como parte del proyecto de reforestación de las riberas del río Cristal, entregó de manera oficial 12 900 plantas a habitantes de Buena Fe, Mocache y Valencia. Esta iniciativa nace de la necesidad de fomentar el cuidado de las fuentes de agua al mismo tiempo que los pequeños agricultores puedan mejorar su calidad de vida con especies frutales que puedan ser comercializadas en un futuro.

Con esa iniciativa, se hizo un llamado de atención a los agricultores para que cuiden de las fuentes hídricas para aportar en el PACC. De esta manera, los gobernadores realizaron decretos para invertir en planes de reforestación para los futuros años.

La provincia de Los Ríos mantiene una participación con el sector ecológico tanto a nivel interprovincial como a nivel nacional. Es importante que se cuiden los ríos, ya que es un medio de entrada económica para las familias de esta provincia.

A continuación, se pasará a transcribir todo lo mencionado con anterioridad del PESTLE para proceder a detectar las Oportunidades (O) y Amenazas (A).

Tabla 4. *Análisis PESTLE*

POLÍTICAS			
ÁMBITO	VARIABLES DE LOS FACTORES	ALCANCE	
Acuerdos que benefician a la población.	Se han creado acuerdos para la producción que beneficia a los productos de origen natural y que estos sean procesados para que generen más valor y lleguen a ser exportados. El Acuerdo Nacional por la Producción y Empleo, impulsado por el Ministerio de Industrias y Productividad.	Nacional	O
Estructura pública de organización ministerial con sus respectivas delegaciones.	Lo que significa que cuenta con los ministerios pertinentes, juntas parroquiales, direcciones provinciales y más.	Nacional	O
ECONÓMICO			
ÁMBITO	VARIABLES DE LOS FACTORES	ALCANCE	
Porcentaje bajo de producción bruta.	La provincia genera más de 2000 millones de dólares como producción bruta al año, aproximadamente el 2,63% del total nacional, el cuál es un porcentaje muy bajo, considerando la variedad de productos que poseen.	Provincial	A
Tasas de empleo.	La PEA representa el 315.63 de personas, mientras que la PEI son 292.256 personas. Por lo que aún no existen tasas de empleo para la población, lo que genera pobreza y desempleo.	Provincial	A

Recursos naturales para desarrollar.	Recursos que la actividad turística puede aprovechar y no se encuentran debidamente desarrollados. El turismo en la Provincia produce alrededor de USD\$ 1 803 000 constituyendo el 0,86% del total nacional	Provincial	A
---	--	------------	---

Mejores productos para comercializar.	En la provincia dominan el cacao y el banano, los cuales son exportados a las diferentes ciudades y también a nivel nacional.	Provincial	O
--	---	------------	---

SOCIAL

ÁMBITO	VARIABLES DE LOS FACTORES	ALCANCE	
Características donde habitan las personas.	Casi la mitad de la población (47%) habita en zonas rurales, lo cual se interpreta con gran cantidad de personas con falta de recursos y estilos de vidas poco seguros.	Provincial	A
Índice de alfabetización	El nivel de analfabetismo fue disminuyendo en la población de un 15.8% hasta un 9,3%, según datos del último censo realizado a la población.	Provincial	O
Características de la población local.	Se dedican a las actividades del sector agropecuario, seguido del comercio y demás actividades.	Provincial	A
Unidades educativas	Creación de varios centros de estudios a nivel provincial, tanto de nivel primario, secundario y de tercer nivel que fomentan la educación en la sociedad.	Nacional	O

TECNOLÓGICO

ÁMBITO	VARIABLES DE LOS FACTORES	ALCANCE	
Páginas didácticas para revisar información	Existen páginas web del Gobierno Provincial y de la Prefectura, los cuales se encuentra información de la provincia y demás datos que se necesitan.	Nacional	O
Redes Sociales	La prefectura de los Ríos posee Twitter, en dónde publican diariamente las noticias más relevantes de la provincia y lo que está pasando.	Provincial	O
Mantenimiento de las páginas	Las páginas, aunque tienen poco tiempo, para ser su lanzamiento están bien, pero aún no se han visto mejoras o arreglos, ya que en muchas ocasiones se caen y no es posible revisar la información	Nacional	A

LEGAL

ÁMBITO	VARIABLES DE LOS FACTORES	ALCANCE	
Disposición general.	Los establecimientos de alojamiento turístico serán de libre acceso al público, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión. No obstante, estos establecimientos se reservarán el derecho de no admitir a los que incumplan las normas básicas de convivencia	Cantonal	O

ECOLÓGICO

ÁMBITO	VARIABLES DE LOS FACTORES	ALCANCE	
Leyes para la vida silvestre.	en el Art. 263 numeral 4 establece como competencia exclusiva de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales la Gestión Ambiental Provincial, sin perjuicio de las otras que determine la Ley.	Provincial	O
Reforestación	Poca ayuda económica e interés por las empresas privadas y públicas.	Nacional	A

2.3. Análisis de prueba ácida

La prueba ácida ayudara a interpretar los factores internos del Complejo Agroturístico Mango Tour, mediante las siguientes preguntas. Así mismo se identificará cada factor si es una Fortaleza (F) o una Debilidad (D).

Tabla 5. *Prueba Ácida*

ANÁLISIS DE LA PRUEBA ÁCIDA		
Prueba Ácida	Descripción de la Capacidad	F/D
1	¿Qué productos o servicios proporciona? Full days y camping. Servicio de Alimentos y bebidas.	D
2	¿A quién potencialmente sirve el negocio? El negocio sirve para la población de los centros urbanos más cercanos, tales como Babahoyo y Quevedo.	F
3	¿Cómo se diferencia el producto o servicio? Servicio de recorrido por la hacienda para ver la producción y cosecha de mangos, además de vender platos y bebidas a base del mango.	F
4	¿En qué o en quien reside la diferencia del producto o servicio? Existen varios servicios donde se puede conocer el proceso de plantación de otras frutas, pero del mango no, por ello, el servicio diferenciador es dar a conocer el proceso de producción y plantación del mango.	F
5	¿Cómo es el proceso que proporciona la diferencia del producto o servicio? La cuidadosa selección de los procesos que se va a enseñar la producción del mango y la manera en la cual se prepara la comida.	F

6	¿Quiénes son los grupos de interés (y sus intereses) relacionados al negocio?	Actualmente no cuenta con ese tipo de relación con ningún tipo de empresa de las ciudades cercanas.	D
7	¿Quiénes forman la red social del sector que soporta este modelo?	La Hacienda Mango Tour es una de las pocas haciendas que funcionan proporcionando este servicio turístico, las más cercanas son las que quedan dentro de la provincia del Guayas y escasas en los alrededores del lugar. Por ello, no cuenta con una red social, de la cual podría ser de apoyo.	D
8	¿Cómo genera riqueza y/o bienestar el negocio?	Genera riqueza mediante la venta de los paquetes de full days y el camping, además de ellos el restaurante del lugar abre en los full days y vende platos a la carta	F
9	¿Cuáles son los mensajes que comunican la diferencia y lo posiciona ante los grupos de interés y su red (6, 7)?	El mensaje no se ha diseñado.	D
10	¿Cómo protege y sustenta las diferencias en el largo plazo?	No existe seguimiento continuo a través de la post-venta.	D

2.4. FODA Cruzado

Tabla 6. Cuadro de FODA cruzado.

	Fortaleza	Debilidades
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estructura pública de organización ministerial con sus respectivas delegaciones. - En la provincia dominan el cacao y el banano, los cuales son exportados a las diferentes ciudades y también a nivel nacional. - El nivel de analfabetismo fue disminuyendo en la población de un 15.8% hasta un 9,3%, según datos del último censo realizado a la población. - El nivel de analfabetismo fue disminuyendo en la población de un 15.8% hasta un 9,3%, según datos del último censo realizado a la población. - Existen páginas, las cuales se encuentra información de la provincia y demás datos que se necesitan. -Campañas para temas de la ciudadanía. - Leyes para la vida silvestre. 	<ul style="list-style-type: none"> - El negocio sirve para la población de los centros urbanos más cercanos, tales como Babahoyo y Buena Fe. - Servicio de recorrido por la hacienda para ver la producción y cosecha de mangos, además de vender platos y bebidas a base del mango. -El servicio diferenciador es dar a conocer el proceso de producción y plantación del mango. - Genera riqueza mediante la venta de los paquetes de full days y el camping. <p>Estrategias FO</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diseñar un producto turístico que aproveche la diversidad del mercado potencial. -Realizar promoción del destino y su producto estrella que es el mango. 	<ul style="list-style-type: none"> - Full days y camping. Servicio de Alimentos y bebidas. - No cuenta con grupos de interés con ningún tipo de empresa de las ciudades cercanas. -No cuenta con una red social, de la cual podría ser de apoyo. - El mensaje no se ha diseñado. - No existe seguimiento continuo a través de la post-venta. <p>Estrategias DO</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contratar personas especializada en el ámbito turístico. -Crear relaciones con proveedores tales como agencias de viajes para vender más el producto.
<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> - La provincia genera más de 2000 millones de dólares como producción bruta al año, aproximadamente el 2,63% del total nacional, el cual es un porcentaje muy bajo, considerando la variedad de productos que poseen. -Recursos que la actividad turística puede aprovechar y no se encuentran debidamente desarrollados. El turismo en la Provincia produce alrededor de USD\$ 1 803 000 constituyendo el 0,86% del total nacional. - Casi la mitad de la población (47%) habita en zonas rurales, lo cual se interpreta con gran cantidad de personas con falta de recursos y estilos de vidas poco seguros. -Se dedican a las actividades del sector agropecuario, seguido del comercio y demás actividades. -Las páginas webs en muchas ocasiones se caen y no es posible revisar la información. - Poca ayuda económica e interés por las empresas privadas y públicas para la reforestación en varias zonas. 	<p>Estrategias FA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Desarrollar los productos derivados del mango como herramienta de posicionamiento. -Responsabilidad social para cuidar el medio ambiente e incorporar a la población local al negocio. 	<p>Estrategias DA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diseñar un mensaje comunicacional dirigido al grupo objetivo. -Mejora de estructura física de la hacienda.

2.5. Flujograma de la Organización

La Hacienda se encuentra administrada por el Ab. Julián Fajardo, el cual es el dueño, él es oriundo de la ciudad de Guayaquil, es por ello que la hacienda solo la apertura bajo reservas de una cantidad de personas específica. Por otro lado, los trabajadores en total son tres, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

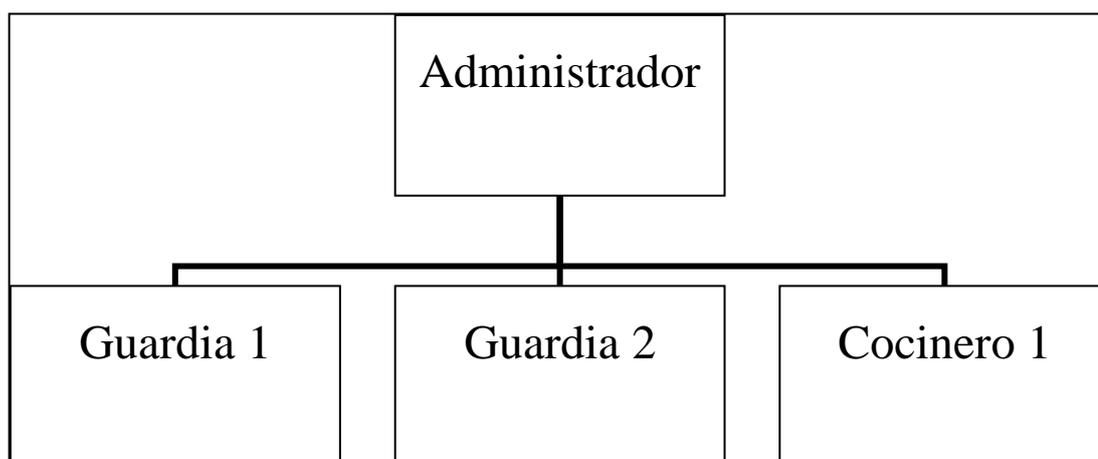


Figura 13. Estructura organizacional del complejo Mango Tour.

En el primer nivel se encuentra el administrador, el cual es el Ab. Julián Fajardo, en el segundo nivel se encuentran los dos guardias, los cuales son los que pasan todos los días en el lugar brindando seguridad. Estas personas son oriundas de la zona. En cuanto al cocino, el solo va cuando llegan los grupos bajo la previa reserva.

Cuando hay bastante demanda en el lugar, el administrador contrata a personal por tiempo de la misma zona para que ayuden en el trabajo.

Capítulo III: Análisis del mercado

3.1. Metodología de la Investigación

En el capítulo número tres de esta investigación para proceder a la elaboración del plan de mejora del Complejo Agroturístico Mango Tour se dará a conocer la metodología de investigación que se utilizará para desarrollar el presente trabajo como el diseño y método de la investigación a utilizar, el enfoque que se llevará a cabo, el tipo de investigación y el alcance de esta investigación, las fuentes de información, la población y la muestra.

3.2. Tipo de investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionaron que la investigación exploratoria es examinar los temas pocos estudiados o conocidos (p.91), mientras que la investigación descriptiva buscar dar a conocer las características de un fenómeno que se analice y a su vez describiendo tendencias de un grupo o población. (p. 92)

El tipo de investigación que se usara son la exploratoria y descriptiva; es exploratoria porque se profundizara el estudio del lugar para a su vez para conocer el entorno en el cual se está desarrollando la empresa. Y es investigación descriptiva, para conocer más acerca de los gustos y preferencia de los turistas potenciales que visiten el lugar, los cuales se les brindará el producto final.

3.3. Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández & Baptista (2010) mencionan que “se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

Mientras que el enfoque cualitativo, “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández et al., 2010). Ambos enfoques son de gran ayuda para el trabajo, por lo que usará el enfoque mixto.

3.4. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos que se usaran en la presente investigación son las encuestas y las entrevistas. Las encuestas se las aplica a la población tanto de Babahoyo y Quevedo, los cuales son los centros urbanos más cercanos que se encuentran del Complejo Agroturístico “Mango Tour” y por ende los clientes potenciales a los cuales ofertar el servicio.

Por otro lado, las entrevistas se las aplico al Sr. Julián Fajardo, el cual brindará la información pertinente para estructurar la información del complejo.

3.5. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo seleccionado corresponde a un estudio “no probabilístico”. Hernández et al. (2010) definen al muestreo no probabilístico como aquella en la que “las unidades a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien, comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social” (p. 398).

A su vez del muestreo no probabilístico se usará la técnica de conveniencia.

3.6. Tamaño de muestra

Bernal (2010) define la muestra como una parte de toda la población, la cual es escogida para obtener información para un estudio y en ella dar una tendencia acerca de esa población, así mismo se dará la observación de las variables objeto de estudio (p. 161). Las poblaciones para sacar la muestra son la población de Babahoyo y la población de Quevedo. La fórmula para aplicar será la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Z = Nivel de confianza

N = Población

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Error de estimación

n = Tamaño de la muestra

Aplicación de la fórmula

Z = 95% en la fórmula es el 1.96

N = 153.776 (Babahoyo) y 173.575 (Quevedo)

p = 0.5

q = 0.5

e = 0.05

n= 384.76

n≈ 384

Por lo que se encuestará a un total de 384 personas, de las cuales 50% se realizará en Babahoyo y el otro 50% en Quevedo.

3.7. Análisis de encuestas

Tabla 7. *Edades de los encuestados*

15 a 20 años	16	3%
21 a 26 años	173	5%
27 a 32 años	62	7%
33 a 38 años	80	21%
39 a 45 años	25	16%
46 a 51 años	18	45%
Más de 52 años	10	4%
TOTAL	384	100%

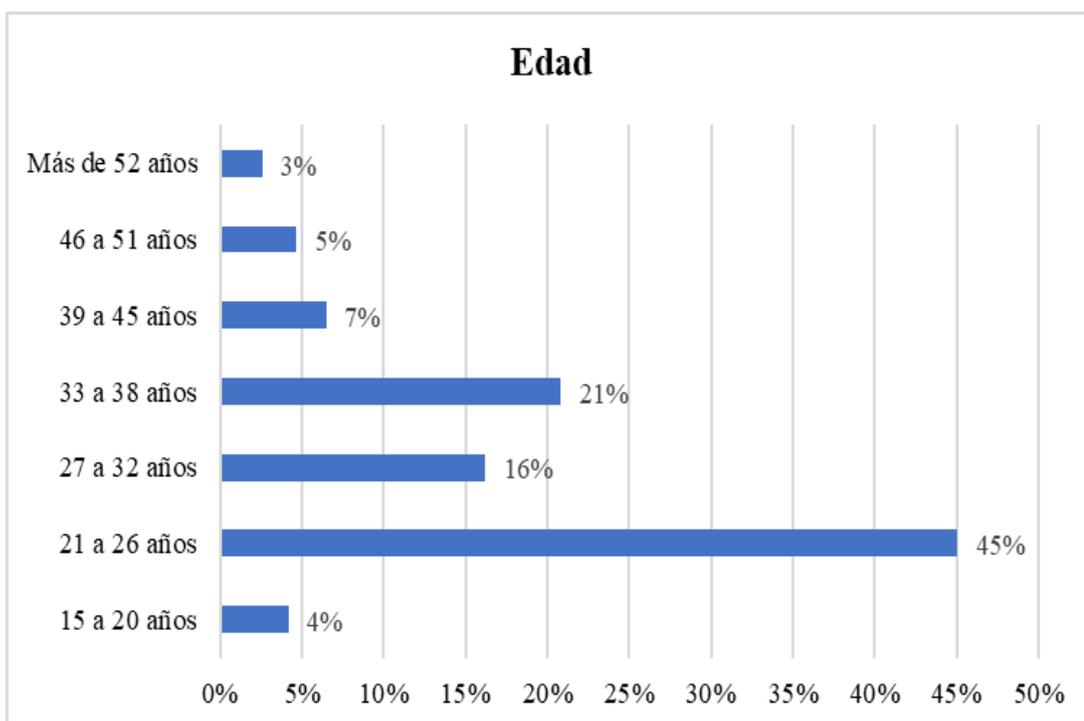


Figura 14. Edad de las personas encuestadas

En total 173 de las 384 personas encuestadas se encuentran en un rango de edad de entre 21 a 16 años, es decir la mayor cantidad de la muestra encuestada este dentro de este rango, lo que se puede deducir es que se encuentran en una edad dónde buscan cada fin de semana nuevos productos o actividades con las cuales distraerse o practicar en el fin de semana.

Tabla 8. Genero de los encuestados

Masculino	196	51%
Femenino	188	49%
TOTAL	384	100%

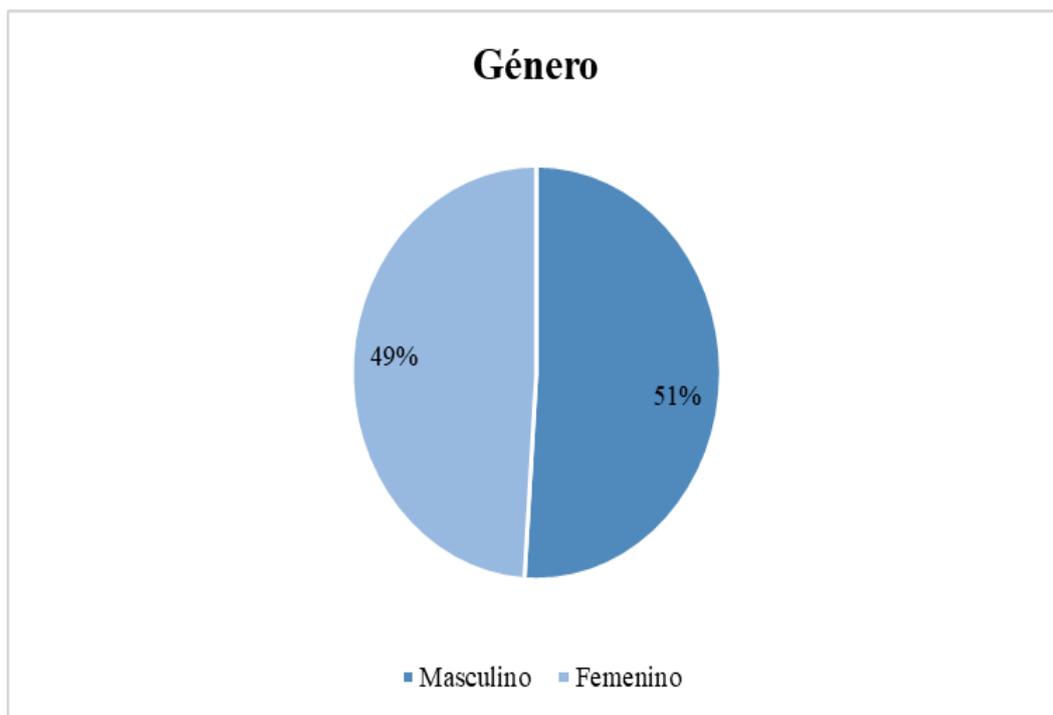


Figura 15. Género

De las 384, una cantidad de 188 pertenece al género femenino. Mientras que el restante pertenece al masculino. El que domina es el masculino dentro de la muestra.

Tabla 9. ¿Alguna vez ha visitado una hacienda turística?

SI	325	85%
NO	59	15%
TOTAL	384	100%

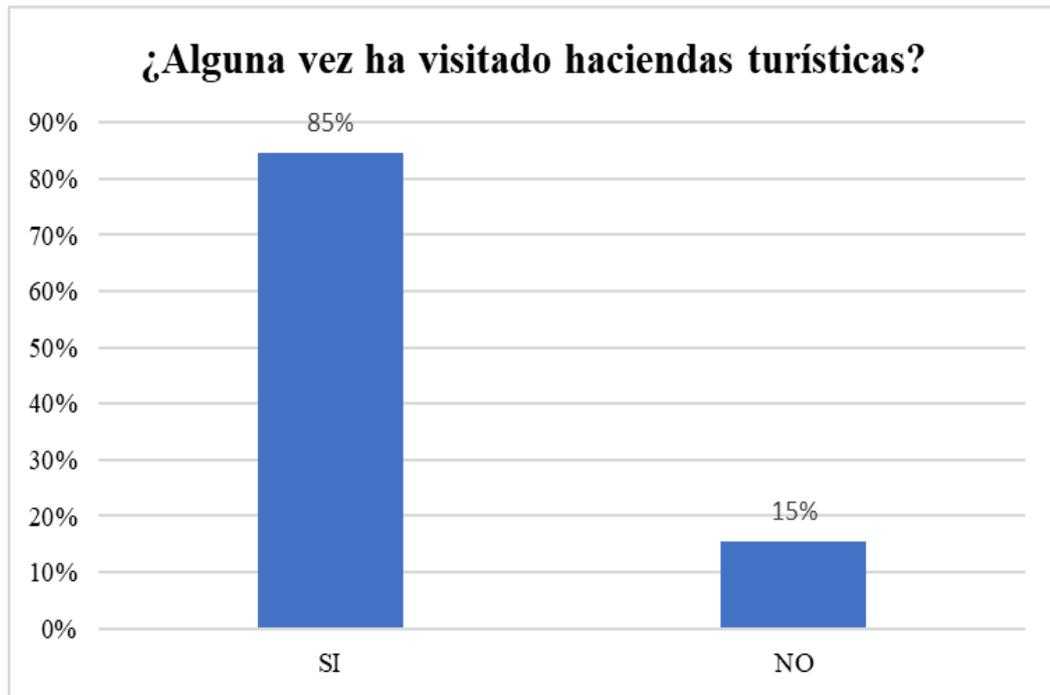


Figura 16. Alguna vez ha visitado haciendas turísticas.

De las 384 personas encuestadas, un total de 329 respuestas afirmativas han visitado una hacienda turística, lo cual es muy bueno ya que se puede deducir que, si les interesa el visitar este tipo de lugares con familia, amigos u otros. Solo 55 personas no han visitado una hacienda turística.

Tabla 10. Con quién realiza los viajes

Amigos	195	51%
Familia	116	30%
Pareja	67	17%
Sola(o)	4	1%
TOTAL	384	100%

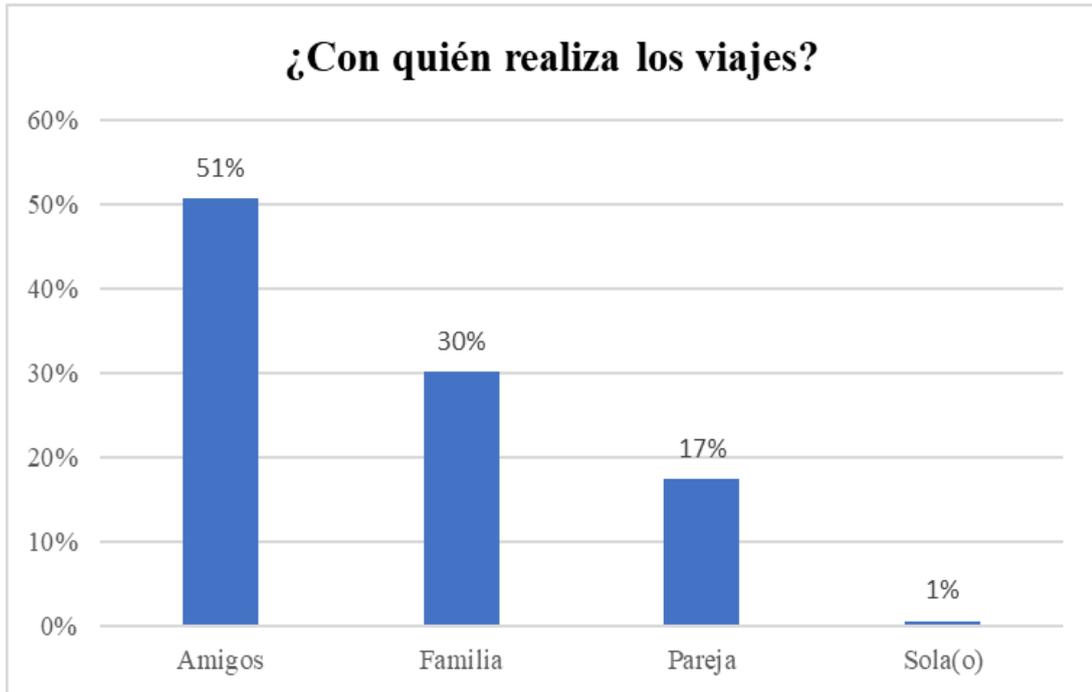


Figura 17. ¿Con quién realiza los viajes?

Esta pregunta es muy importante, porque de esto depende de como se crea o se mejora un producto para poder ofertarlo en plan amigos, familiar o en pareja.

En esta ocasión, mediante la encuesta la mayor parte de la muestra, con 195 respuestas, eligió que realiza sus viajes con amigos, lo cual es gran parte de la muestra, es decir que el servicio podría ser enfocado para que grupos de amigos visiten y pasen un grato ameno. Sin embargo, las personas que viajan con su familia son 120, lo cual también es una cantidad grande para la muestra, por lo que el servicio sería ofertado también para la familia, para disfrutar y relajarse.

Por ultima estancia tenemos que 67 personas viajan con su pareja, mientras que 2 eligieron la opción otros.

El servicio que ofrece Mango Tour es para personas de todas las edades, sin embargo, con la falta de varios complementos aún no surge totalmente y se encuentra estancado.

Las siguientes preguntas nos harán conocer que actividades desean que se de en las haciendas turísticas para llamar la atención de los clientes y saber que implementar y que no.

Tabla 11. *¿Qué actividades realizó en la visita a la hacienda?*

Actividades recreativas	89%
Deporte	56%
Caminatas	23%
No he ido	9%
Recorridos del proceso de cultivo	67%
Otros	39%

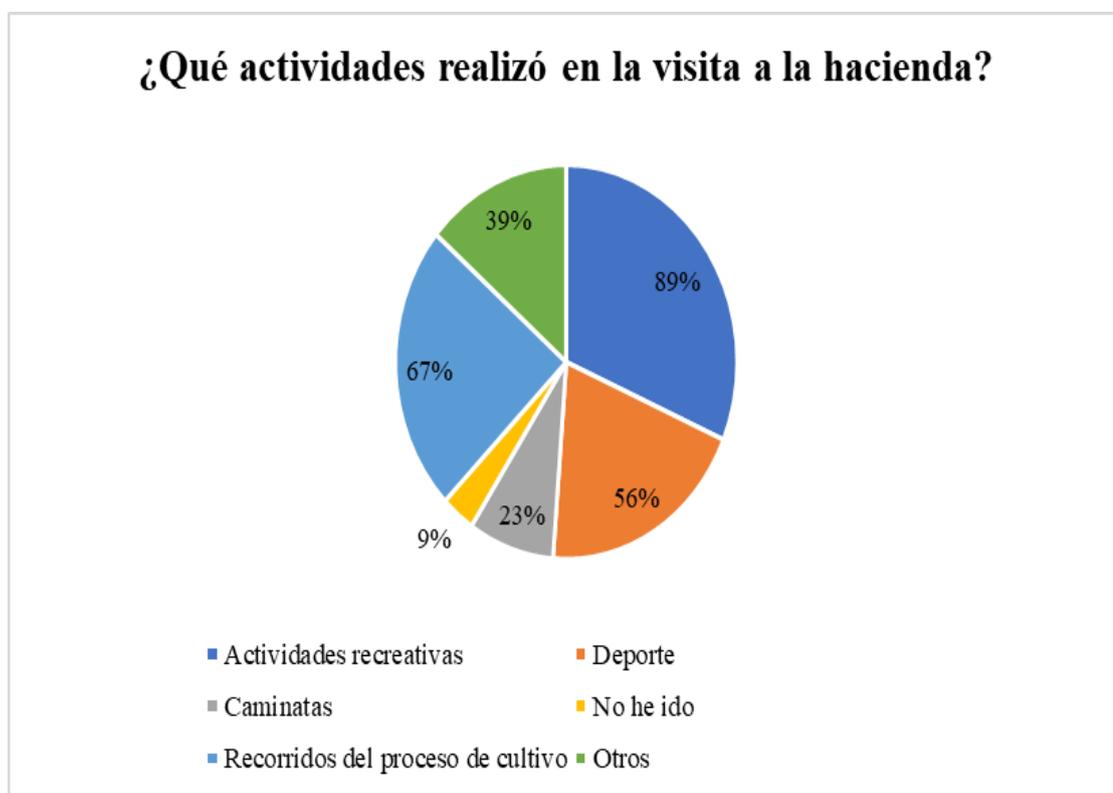


Figura 18. *¿Qué actividades realizó en la visita a la hacienda?*

Los mayores porcentajes de actividades realizadas fueron de Actividades recreativas con el 89%, mientras que los recorridos por procesos de cultivo fueron de un 67% y el más votado también fue el deporte con un 56%.

Tabla 12. *Le gustaría visitar una hacienda turística especializada en el mango*

SI	326	85%
NO	58	14%
Total	384	100%



Figura 19. *¿Le gustaría visitar una hacienda turística especializada en el cultivo de mango?*

Un total de 326 votaron que, si les gustaría visitar un lugar de ese tipo, mientras que el restante (58) contestó que no.

Si contestó "sí" a la respuesta anterior, justifique su respuesta brevemente en la siguiente línea. Si su respuesta fue "no" justifique porque y hasta aquí llega la encuesta.

Conclusión: Gran cantidad de personas comentaron que les gustaría visitar una hacienda especializada en el cultivo de mango porque es algo novedoso, llamativo, no hay haciendas que ofrezcan el servicio de recorrido por cultivos de mango, así mismo respondieron porque les gusta el mango y sería interesante probar productos derivados del mango.

Tabla 13. *Seleccione los principales que servicios que debe de brindar una hacienda turística*

CANCHAS DE DEPORTE	76%
TRANSPORTE DE IDA Y VUELTA	98%
JUEGOS INFANTILES	45%
PISCINAS	83%
AREAS DE CAMPING	54%
RESTAURANTE	73%
OTROS	29%

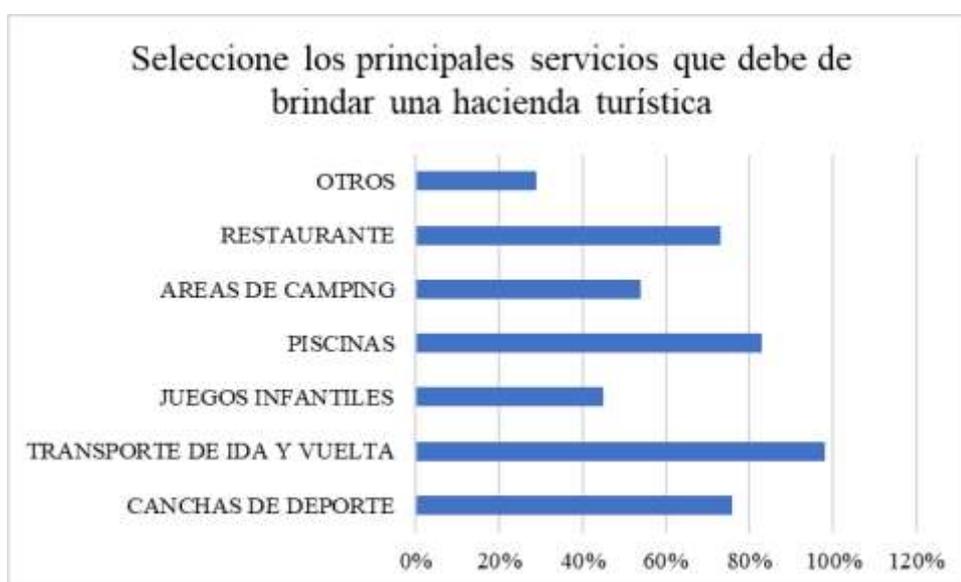


Figura 20. *Seleccione los principales servicios que debe de brindar una hacienda turística*

Las personas se vieron muy interesada en el servicio de transporte de ida y vuelta, el cual obtuvo un porcentaje de 98%. De esta, le sigue la piscina, el cual es un área muy llamativa e importante al momento de ofrecer un servicio. Con el 76% están las canchas deportivas y con un 73% el servicio de restauración.

Pregunta 9

¿Cuánto estaría dispuesto a gastar por persona en la visita a una hacienda turística?

Conclusión: Las personas encuestadas se encuentran en un rango de entre \$10 a \$20 por persona.

Capítulo IV. Propuesta

En este capítulo se presentan las acciones que corresponden a las estrategias planteadas en el capítulo II. Después de ello establecen los tiempos que toma cada acción. Todos estos elementos crean la propuesta de mejora para la hacienda agroturística “Mango Tour”.

Estrategias FO

Realizar promoción del destino y su producto estrella que es el mango.

Diseñar un producto turístico que aproveche la diversidad del mercado potencial.

Estrategias DO

Contratar personas especializadas en el ámbito turístico.

Crear relaciones con proveedores tales como agencias de viajes para vender más el producto.

Estrategias FA

Desarrollar los productos derivados del mango como herramienta de posicionamiento.

Responsabilidad social para cuidar el medio ambiente e incorporar a la población local al negocio.

Estrategias DA

Diseñar un mensaje comunicacional dirigido al grupo objetivo.

Mejora de estructura física de la hacienda.

Adicional, los gastos de todas las acciones propuestas para la Hacienda “Mango Tour” serán sustentados por el dueño, el cual es el Ab. Julián Fajardo, ya que la hacienda posee potencial para crecer y en base a toda la observación se propone las acciones, para que la hacienda pueda mejorar y cualquier plan a futuro lo maneje mediante acciones o un plan.

4.1. Fichas de acciones

Tabla 14. *Acción N°1 Implementar un área de promoción y comunicación para la empresa.*

Plan de mejora para el complejo agroturístico Mango Tour

Localización

Puebloviejo – Los Ríos

Acción N° 1

Implementar un área de promoción y comunicación para la empresa.

Descripción

Hay que tomar en cuenta que las redes sociales tienen un gran impacto en la actualidad, por ello es importante poder hacer promoción por estos medios.

Una vez mejorado el logo, se puede considerar la idea de tener promociones más fuertes y que lleguen a más personas mediante las redes sociales. Para ello, la creación de un área especializada en este tema del marketing digital que sea también a su vez diseñador para que este mismo cree las imágenes y post que se puedan compartir por medio de las redes sociales todos los días en los horarios estratégicos donde lleguen a más personas.

Responsables

Administración de la Hacienda Agroturística Mango Tour.

Costo Aproximado

N/A

Tabla 15. *Acción N°2 Crear alianzas con ferias para que siempre la hacienda participe como invitado en estas.*

Plan de mejora para el complejo agroturístico Mango Tour
Localización
Puebloviejo – Los Ríos
Acción N° 2
Crear alianzas con ferias para que siempre la hacienda participe como invitado en estas.
Descripción
<p>En la ciudad de Babahoyo se realizan ferias cada cierto tiempo, en las cuales invitan a productos o servicios que son creados por emprendedores.</p> <p>En una de estas ferias (ShowRoom), ya la Hacienda Agroturística Mango Tour ha podido participar, pero existen así mismo estas ferias en varias ciudades. Lo ideal es contactar con los organizadores para que cada vez que existan estas ferias, sea automáticamente considerada la Hacienda y la inviten a participar en estos lugares, y así a su vez fomente la promoción.</p>
Responsables
Administración de la Hacienda Agroturística Mango Tour.
Costo Aproximado
N/A

Tabla 16. *Acción N°3 Implementar un espacio recreativo para adultos y niños*

Plan de mejora para el complejo agroturístico Mango Tour
Localización
Puebloviejo – Los Ríos
Acción N° 3
Implementar un espacio recreativo para adultos y niños
Descripción
<p>La implementación de espacios recreativos ayudara a la hacienda a tener un valor agregado en base a las encuestas, ya que, si bien es cierto, cuenta con la piscina, pero es bueno que tenga un espacio más amplio en dónde se tenga columpios o resbaladeras y demás juegos.</p> <p>En el costo incluye un playground, así mismo la instalación y transporte del mismo a la hacienda.</p>
Responsables
Administración de la Hacienda Agroturística Mango Tour.
Costo Aproximado
\$872.35

Tabla 17. *Acción N°4 Compra de equipos para práctica de kayak*

Plan de mejora para el complejo agroturístico Mango Tour
Localización
Puebloviejo – Los Ríos
Acción N° 4
Compra de equipos para práctica de kayak
Descripción
En el lugar hay un río, el cual puede ser aprovechado con mesura para que los visitantes tengan más actividades que puedan realizar en su estancia por el complejo.
En total se comprará tres equipos de kayak.
Responsables
Administración de la Hacienda Agroturística Mango Tour.
Costo Aproximado
\$467.00

Tabla 18. *Acción N°5 Diseñar paquetes establecidos por un precio, el cual sea comisionable para distribuirlo en agencias de viajes*

Plan de mejora para el complejo agroturístico Mango Tour
Localización
Puebloviejo – Los Ríos
Acción N° 5
Diseñar paquetes establecidos por un precio, el cual sea comisionable para distribuirlo en agencias de viajes
Descripción
<p>El primer paso es diseñar un paquete con todo incluido (full day, que ya existe, pero mejorarlo), el cual pueda ser comisionado por las mismas agencias de viajes y puedan promocionar el producto.</p> <p>Lo principal es visitar agencias tanto en la ciudad de Babahoyo como en Quevedo, en un tiempo mas prudente puede también promocionar en la ciudad de Guayaquil, ya que este incluiría el transporte.</p>
Responsables
Administración de la Hacienda Agroturística Mango Tour.
Costo Aproximado
N/A

Tabla 19. *Acción N°6 Elaborar un menú establecido en donde se encuentren los platos hechos a base del mango.*

Plan de mejora para el complejo agroturístico Mango Tour

Localización

Puebloviejo – Los Ríos

Acción N° 6

Elaborar un menú establecido en donde se encuentren los platos hechos a base del mango.

Descripción

La hacienda posee un restaurante, sin embargo, esta no posee un menú establecido por su totalidad, por ello la acción de diseñar uno fomentará que las personas que visiten el lugar puedan probar más platos hechos a base del mango y puedan tener más opciones de las cuales elegir. Porque el paquete de full day solo ofrece un plato y una bebida, mientras que en el menú se puede poner varios platos y hasta cocteles o postes hechos a base de la fruta.

En los costos, se considera la materia prima a usar para la elaboración de los platos para la toma de fotos, así mismo la mano de obra del fotógrafo y la impresión de la carta, se imprimirá un total de 20 cartas.

Responsables

Administración de la Hacienda Agroturística Mango Tour.

Costo Aproximado

Costo total: 137.00

Tabla 20. *Acción N°7 Elaborar productos que los turistas puedan comprar y llevarse a su casa a base del mango*

Plan de mejora para el complejo agroturístico Mango Tour
Localización
Puebloviejo – Los Ríos
Acción N° 7
Elaborar productos que los turistas puedan comprar y llevarse a su casa a base del mango
Descripción
<p>Aparte del menú ya establecido, en base al mango se puede realizar productos artesanales, tales como mermeladas, jabones, aromatizantes, helados, pulpa del mango, entre otros, de los cuales los clientes pueden consumir y tener un buen pretexto para regresar al lugar cuando estos se acaben en su hogar.</p> <p>Para los costos, se considera la mano de obra, los estampados en los frascos con el logo y los frascos para la mermelada para un total de 30 unidades.</p> <p>Adicional, el implemento más importante para mejorar este proceso es una maquina especializada para la preparación de mermelada.</p>
Responsables
Administración de la Hacienda Agroturística Mango Tour.
Costo Aproximado
\$2,900

Tabla 21. *Acción N°8 Integración de la comunidad mediante la cancha de futbol para la práctica de deportes.*

Plan de mejora para el complejo agroturístico Mango Tour

Localización

Puebloviejo – Los Ríos

Acción N° 8

Integración de la comunidad mediante la cancha de futbol para la práctica de deportes.

Descripción

Con la mejora de la cancha de futbol, se propone que se le de uso los días entre semana para que los jóvenes de la comunidad puedan tener clases de futbol y a su vez practicar el deporte, fomentando el mismo dentro del sector. Adicional se contrataría a un entrenador el cual pueda enseñar a los jóvenes las técnicas adecuadas.

Responsables

Administración de la Hacienda Agroturística Mango Tour.

Costo Aproximado

Entrenador: \$400

Tabla 22. *Acción N°9 Rediseño de imagen comercial de la hacienda agroturística*

Plan de mejora para el complejo agroturístico Mango Tour
Localización
Puebloviejo – Los Ríos
Acción N°9
Rediseño de imagen comercial de la hacienda agroturística
Descripción
<p>Actualmente las tendencias en grafica que llaman la atención a la gente no se usan colores tan fuertes, por otro lado, el ruido visual perturba al público y se maneja más el minimalismo en los logos de las empresas para captar la atención del público.</p> <p>En base a los mismos componentes se propone un rediseño de la imagen comercial para obtener una mejor imagen visual, la cual se adapte a las tendencias actuales para tener un toque moderno.</p>
Responsables
Administración de la Hacienda Agroturística Mango Tour.
Presupuesto Referencial
\$400,00

Tabla 23. *Acción N°10 Remodelación de la cancha de fútbol y alrededor de la misma.*

Plan de mejora para el complejo agroturístico Mango Tour
Localización
Puebloviejo – Los Ríos
Acción N° 10
Remodelación de la cancha de fútbol y alrededor de la misma.
Descripción
En el lugar, la cancha es un muy buen producto que ayuda bastante a que el turista aproveche al máximo el destino. Por ello mejorarla y tratar de que se encuentre en un buen estado es importante.
Responsables
Administración de la Hacienda Agroturística Mango Tour.
Costo Aproximado
\$918.00

Tabla 24. *Acción N°11 Apertura del restaurante y piscina fines de semana para turistas potenciales que pasen por el lugar y deseen un momento de recreación.*

Plan de mejora para el complejo agroturístico Mango Tour

Localización

Puebloviejo – Los Ríos

Acción N° 11

Apertura del restaurante y piscina fines de semana para turistas potenciales que pasen por el lugar y deseen un momento de recreación.

Descripción

El lugar no apertura todos los días, por lo que seria un buen inicio empezar con los fines de semana, hasta que se empiece hacer mas conocida y personas de ciudades mas lejanas puede visitar el lugar.

Responsables

Administración de la Hacienda Agroturística Mango Tour.

Costo Aproximado

N/A

4.2. Diagrama de Gant de las acciones

Tabla 25. *Diagrama de Gant Primera Fase*

Acción	Meses			
	Ene	Feb	Mar	Abr
Rediseño de imagen comercial de la hacienda	X			
Elaborar un menú establecido en donde se encuentren los platos hechos a base del mango.	X			
Implementar un área de promoción y comunicación para la empresa.		X		
Apertura del restaurante y piscina fines de semana para turistas potenciales que pasen por el lugar y deseen un momento de recreación.			X	

Tabla 26. *Diagrama de Gant segunda fase*

Acción	Meses			
	May	Jun	Jul	Ago
Implementar un espacio recreativo para adultos y niños	X			
Compra de equipos para práctica de kayak		X		
Elaborar productos que los turistas puedan comprar y llevarse a su casa a base del mango			X	
Remodelación de la cancha de futbol y alrededor de la misma.				X

Tabla 27. *Diagrama de Gant tercera fase*

Acción	Meses			
	Sep	Oct	Nov	Dic
Diseñar paquetes establecidos por un precio, el cual sea comisionable para distribuirlo en agencias de viajes			X	
Crear alianzas con ferias para que siempre la hacienda participe como invitado en estas.	X			
Integración de la comunidad mediante la cancha de futbol para la práctica de deportes		X		
Apertura del restaurante y piscina fines de semana para turistas potenciales que pasen por el lugar y deseen un momento de recreación.	X			

Presupuesto de las acciones

Tabla 28. *Tabla de presupuesto total*

Acción	COSTO
Implementar un área de promoción y comunicación para la empresa.	0
Implementar un espacio recreativo para adultos y niños	\$872.35
Compra de equipos para práctica de kayak	\$467.00
Diseñar paquetes establecidos por un precio, el cual sea comisionable para distribuirlo en agencias de viajes	0
Crear alianzas con ferias para que siempre la hacienda participe como invitado en estas.	0
Elaborar un menú establecido en donde se encuentren los platos hechos a base del mango.	\$137.00
Elaborar productos que los turistas puedan comprar y llevarse a su casa a base del mango	\$2,900
Rediseño de imagen comercial de la hacienda	\$400.00
Integración de la comunidad mediante la cancha de futbol para la práctica de deportes	\$400
Remodelación de la cancha de futbol y alrededor de la misma.	\$918
Apertura del restaurante y piscina fines de semana para turistas potenciales que pasen por el lugar y deseen un momento de recreación.	0
<i>PRESUPUESTO TOTAL</i>	<i>\$5,694.35</i>

Propuesta de modelo de organigrama de la Hacienda Agroturística “Mango Tour”

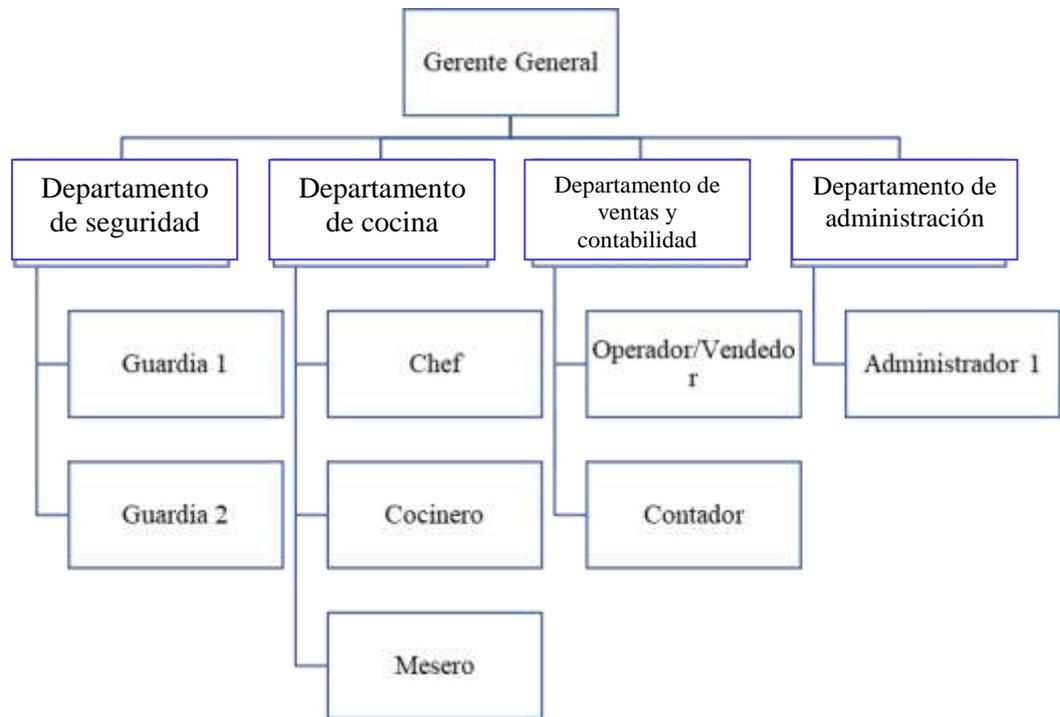


Figura 21. Organigrama de la hacienda mango tour.

Conclusiones

1. El complejo Mango Tour posee el potencial turístico para crecer en la industria y dentro de la zona, ya que es el único completo el cual oferta un producto agroturístico de mango dentro y a los alrededores de Pueblo Viejo. A su vez, la agricultura del lugar llama la atención a los visitantes, ya que no existe una Hacienda en la cual se ofrezca el producto y derivados del mango.
2. En cuanto al mercado, los poblados cercanos como Babahoyo y Quevedo se encuentran interesados en producto agroturístico, así mismo en la investigación mucha gente de la ciudad de Guayaquil visita el complejo, por lo que más adelante se puede expandir el producto a otros sectores.
3. La propuesta se la realizó con el fin de que la hacienda pueda mejorar y convertirse en un lugar más llamativo para los visitantes, así mismo no genera muchos costos por lo que se la dividió en fases para que no se sienta muy pesado el gasto.

Recomendaciones

1. Trabajar en el plan de mejoras para que el lugar crezca en la parte económica.
2. Es importante que tome en consideración las alianzas y busque hacerse conocer en varias ciudades cercanas para generar visitas semanales.
3. Trabajar con estándares en los productos artesanales que se vayan a elaborar para su venta, ya que se deben de tomar precauciones como higiene, sanidad y la contaminación entre los alimentos.
4. Antes de elaborar el menú, se debe de realizar una prueba de cocina con todos los posibles platos y seleccionar los mejores para que se establezcan en el menú.
5. Abrir la hacienda fines de semana para recibir a potenciales turistas y no estar pendiente de que solo se abra en días que haya reservas.

Referencias

- Acerenza, M. *Agencias de Viajes, organización y operación*. Trillas, México. 1990.
- Andrade, M. & Ullauri, N. (2015). Historia del Agroturismo en el cantón Cuenca Ecuador. (Lectura en línea). Recuperado de:
http://www.pasosonline.org/Publicados/13515/PS515_14.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* 3a ed. Bogotá, Colombia: Pearson.
- Blanco, M. (2008). Guía para la elaboración del plan de desarrollo turístico de un territorio. Recuperado de: www.territorioscentroamericanos.org/turismorural
- Diario El Universo. (2015). Prefectos del Guayas y de Los Ríos firman acuerdo en diferendos limítrofes. (Lectura en línea). Recuperado de:
<https://www.eluniverso.com/noticias/2015/01/22/nota/4467521/prefectos-guayas-rios-firman-acuerdo-diferendos-limitrofes>
- Diario La Hora. (2018). Acuerdos para la producción. (Lectura en línea).
Recuperado de: <https://lahora.com.ec/losrios/noticia/1102149521/acuerdos-para-la-produccion->
- El Universo. (2016). Prefectura edita un catálogo de haciendas turísticas del Guayas. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.eluniverso.com/vida-estilo/2016/11/19/nota/5909392/prefectura-edita-catalogo-haciendas-turisticas-guayas>
- Estolano-Cristerna, D. et al. El escenario de competencia de la Industria Gastronómica de Cancún basado en las cinco fuerzas de Porter. *El Periplo Sustentable*. México: Universidad Autónoma del Estado de México, enero/junio 2013, núm.

24<http://www.uaemex.mx/plin/psus/periplo24/articulo_03.pdf>. [ISSN: 1870-9036].

Finca Agroecológica El Retiro. (s.f.). Agroturismo – Turismo rural. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://elretirofincaecuador.com/finca-ecuador/>

GAD Pueblo Viejo. (2012). *Historia de Pueblo Viejo*. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://www.gadpuebloviejo.gob.ec/>

García, B., Reinares, E. y Armelini, G. (2013). Ciclo de vida de los destinos turísticos y estrategias de comunicación: los casos de España y Chile. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDRResearch ESIC*. N° 7 Vol 7. Primer semestre, enero-junio 2013. Págs. 76 a 93 DOI: 10.7263/ADR.RSC.007.05

Gobernación Los Ríos. (2019). Inicio. (Lectura en línea). Recuperado de: gobnacionlosrios.gob.ec/

Hacienda La Danesa. (2017). Sobre nosotros. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.haciendaladanesa.com/es/nosotros/>

Hacienda Las Cañas. (2019). Bienvenidos a Hacienda Cañas. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://www.haciendacanas.com/web/home.html>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Pilar Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed). México: McGraw-Hill.

Función Judicial. (2017). Informe Rendición de Cuentas. Tomado de: <http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/INFORME%20RENDICION%20LOS%20RIOS%202017-2018.pdf>

Instituto Nacional de Censos y Estadísticas. (2010). Censos de Población y Vivienda. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2019). Fascículo provincial de Los Ríos. (Lectura en línea). Recuperado de:
http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/los_rios.pdf
- Mango Tour. (s.f.). *Complejo Agroturístico Mango Tour*. (Lectura en línea).
Recuperado de: <http://www.mangotour.net/>
- Martínez, J. (2016). El modelo del ciclo de vida del destino turístico y sus implicaciones para la dirección de las empresas turísticas. (Lectura en línea).
Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2016/modelos/14.pdf>
- Meza, J.; Meza, T. & López, M. (2015). Agroturismo, una alternativa de desarrollo local para las fincas productoras de cacao: caso apovinces provincia de los Rios –Ecuador. (Lectura en línea). Recuperado de:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2016/turismo/ccf.pdf>
- Ministerio de Acuacultura y Pesca. (2014). Acuerdo Ministerial N° 03 317 (Uso sustentable de los recursos bioacuáticos en la provincia de Los Ríos). (Lectura en línea). Recuperado de:
<http://www.acuaculturaypesca.gob.ec/subpesca272-acuerdo-ministerial-n-03-317-uso-sustentable-de-los-recursos-bioacuaticos-en-la-provincia-de-los-rios.html>
- Ministerio de Turismo. (2015). Reglamento de Alojamiento turístico. (Lectura en línea). Recuperado de:<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

- Ministerio de Turismo. (2018). Agroturismo, estrategia que se trabaja con los actores de la industria turística nacional. (Lectura en línea). Recuperado de:
<https://www.turismo.gob.ec/agroturismo-estrategia-que-se-trabaja-con-los-actores-de-la-industria-turistica-nacional/>
- Ministerio de Turismo. (2019). Noticias. (Lectura en línea). Recuperado de:
<https://www.turismo.gob.ec/noticias/>
- Ministerio del Ambiente. (2014). MAE fomenta la protección de cuencas hidrográficas en Los Ríos. (Lectura en línea). Recuperado de:
<http://www.ambiente.gob.ec/mae-fomenta-la-proteccion-de-cuencas-hidrograficas-en-los-rios/>
- Ministerio del Ambiente. (2015). Operativos de control se realizaron en Los Ríos. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://www.ambiente.gob.ec/operativos-de-control-se-realizaron-en-los-rios>
- Ministerio del Ambiente. (2015). Rescata fauna silvestre de Los Ríos. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://www.ambiente.gob.ec/mae-rescata-fauna-silvestre-en-los-rios>
- OMT (2006). Introducción al Turismo. Organización Mundial del Turismo.
- Pedró, F., Abad, F., Arboix, E., Chaves, M., Gimeno, S., Gómez, J., Roca, S. & Vilardell, I., (2005). *Marco General para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora*. (Lectura en línea). Recuperado de:
http://www.aqu.cat/doc/doc_40159984_1.pdf
- Perez, M.; Guevara, P.; Quint, S. & Granda, M. (2015). Clima de negocios e inversiones para el desarrollo de las MIPyME. (Lectura en línea). Recuperado de:

<http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/El%20análisis%20de%20entorno%20en%20ambientes%20de%20negocio%20vulnerables.pdf>

Porter, M. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia.

(Lectura en línea). Recupera en línea:

https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf

Prefectura del Guayas. (2016). Guayas cuenta con un Catálogo de Haciendas

Turísticas – Agroturismo en Ecuador. (Lectura en línea). Recuperado de:

<https://exactodigital.com/guayas-cuenta-catalogo-haciendas-turisticas-agroturismo-en-ecuador/>

Prefectura del Guayas. (2016). Catálogo de Haciendas Turísticas del Guayas.

(Lectura en línea). Recuperado de:

<http://www.guayas.gob.ec/turismo/dmdocuments/informe-cuatrimstral/INFORME-CUATRIMESTRAL-ENERO-ABRIL-2016.pdf>

Real Academia Española. (2019). Diccionario en línea. (Lectura en línea).

Recuperado de: <http://www.rae.es/>

Thompson, A.; Strickland, A.; y Gamble, J. (2007). *Administración estratégica.*

Teoría y Casos. (Lectura en línea). Recuperado de:

https://www.academia.edu/30311254/Administracion_Estrategica_Arthur_A._Thompson_and_Gamble

Zambrano, J.; Zambrano, R.; Cevallos, D. & González, J. Las haciendas

agroturísticas como medio de desarrollo del turismo rural en el Cantón

Milagro. Revista Ciencia UNEMI. Vol. 10, N° 25, diciembre 2017, pp. 103 – 110.

Apéndices

Apéndice 1. Preguntas de la entrevista realizada al Sr. Julian Fajardo, Administrador de la Hacienda Mango Tour.

1. ¿Usted ha vivido siempre en este sector, en Pueblo Viejo?
2. ¿Cuándo empezó con el emprendimiento de la hacienda?
3. ¿Cuánto aproximadamente ha invertido en la hacienda?
4. ¿Ha recuperado la inversión en la actualidad?
5. ¿Cuáles son los proyectos a futuro que tiene con la hacienda?
6. ¿Cuál es el costo por persona para la entrada a la hacienda y que incluye?
7. ¿Cuántas personas visitan la hacienda por mes?
8. ¿Cuándo se termina la temporada de mango cómo hacer para producir mermeladas, jugos, coctel etc?
9. ¿A parte del mango que otras frutas siembra?
10. ¿Las personas que laboran en la hacienda, son de Pueblo viejo o de dónde?
11. ¿Hay diferentes tipos de mangos?
12. ¿Ha realizado préstamos para la construcción de la hacienda?
13. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir para realizar mejoras en el lugar?
14. ¿Tiene alianzas con alguna empresa para atraer más clientes?
15. ¿Qué días pasa abierta la hacienda?

Apéndice 2 Entrevista realizada al Sr. Julian Fajardo, Administrador de la Hacienda Mango Tour.

Alumno: Usted ha vivido toda la vida en el canton pueblo viejo

No, soy de Los Rios. Compre la tierra hace 45 años, el complejo tiene la plantación de mango es el atractivo y tiene 10 años el complejo, e lo ha hecho en base a inversiones

Alumno: Como ha sido la vida económica en el canton pueblo viejo

Es un canton muy pobre, debido a que no hay muchas fuentes de trabajo y por eso se va a crear oportunidades de trabajo para que puedan abarcar todas las etapas del complejo

Alumno: Quienes eran los dueños anteriores

No lo conoce, pero lo perdió porque el banco lo remato porque no pudo pagar la deuda

Alumno: ¿la gente de pueblo viejo a que se dedica? Cultura, etc

Se dedican más a sembrados de bananos. Es una industria que genera bastante trabajo.

Comercio, cacao, cooperativas de taxi, sembrado de maíz (100000 quintales)

Alumno: existe otra hacienda que ofrezca el mismo servicio turístico

No existe en el Ecuador el mismo servicio de lo que se está haciendo pero hay otros complejos que se dedican al cacao, banano, también complejos que permiten bañarse en ríos, y ver los animales que están en ese lugar, hay también hoteles, etc. por eso no hay otro que brinde los servicios que este va a dar y así se puede diferenciar de los otros.

Alumno: ¿En qué año se inició el proyecto de la hacienda para hacerla turística?

Hace 10 años (2009) pero sin ser una compañía. La compañía se constituyó en el año 2012. La compañía se llama Mangotour SA

Alumno: ¿Cuándo se termina la temporada de mango? ¿Qué mango se usa?

Todos los mangos son de exportación. Mangos criollos, pepa pelada, etc.

Los mangos criollos son pequeños y los exportados son grandes (2kg). Cada mango tiene su variedad de producción, unos en septiembre y otros en diciembre.

La exportación es la primera quincena de octubre hasta enero, lo fumigan con anabólico para hacer que todos los mangos crezcan al mismo tiempo. Pero no exporta esta compañía

Alumno: ¿Cuándo se termina la temporada de mango cómo hacer para producir mermeladas, jugos, coctel etc?

Se trata de cosechar mangos maduros, se saca la pulpa y se trabaja con eso hasta la próxima cosecha, se congela la pulpa. Pero nunca se ha quedado sin mango

Alumno: ¿Qué mejoras le haría a la hacienda?

Posicionarla a que sea un atractivo del turismo internacional

Alumno: ¿No ha hecho convenios con agencia de viajes?

Aun no, pero se va a hacer una invitación a los ejecutivos de principales agencias para hacer un convenio

Alumno: ¿En cuánto a la infraestructura se arreglaría el servicio?

Se está trabajando en la etapa del resort para ver qué es lo que se va a hacer y cuanto sería el presupuesto. Se podría hacer una piscina, una cancha de futbol, otras casas, etc.

Alumno: ¿Actualmente cuánto es el número de personas que visita la hacienda? ¿Y cuanto es el número de vistas por extranjeros?

No se ha llevado una estadística escrita. Pero desde que está abierto el complejo serían mucho más de 5000 personas con 200 personas extranjeras de distintos países, generalmente de Colombia, Argentina, Peru, Chile y Uruguay.

Alumno: ¿A parte del mango que otras frutas siembra?

No se tiene fruta alterna, pero cuando no se tiene mangos ofrece sandias, piñas, etc.

Alumno: ¿Las personas que laboran en el complejo de donde son?

2 personas de Pueblo Viejo, 2 en Guayaquil. Cuando se hay eventos se contratan más personas que son de Pueblo Viejo.

Alumno: ¿Ha recibido alguna capacitación por ámbito turismo?

No, pero si han sido llamados por el ministerio para una capacitación o alguna charla, pero no ha podido asistir por falta de tiempo o cuestiones de trabajo

Alumno: ¿Cuántos años tiene?

70 años

Alumno: ¿Cuáles son sus nombres completos?

Julián Francisco Farango Aguilar

Alumno: ¿Usted estaría dispuesto que se presente un plan de mejora?

Si, ya que todo lo que sea mejoramiento ayuda a la ampliación en cuanto a redes sociales, darse a conocer.

Alumno: ¿Usted si nos permitiese constantemente brindar información?

Si ya que le gustaría darse a conocer más.

Apéndice 3. Modelo de encuesta a Quevedo y Babahoyo

ENCUESTA PARA DETERMINAR LOS GUSTOS Y PREFERENCIAS DE LAS PERSONAS QUE VIAJAN A HACIENDAS TURÍSTICAS.

GRACIAS POR SU AYUDA.

1. LUGAR DE RESIDENCIA *

BABAHOYO

QUEVEDO

Otros:

2. EDAD *

15 a 20 años

21 a 26 años

27 a 32 años

33 a 38 años

39 a 45 años

46 a 51 años

Más de 52 años

3. GÉNERO *

MASCULINO

FEMENINO

INDEFINIDO

4. ¿ALGUNA VEZ HA VISITADO HACIENDAS TURÍSTICAS? *

SI

NO

5. ¿CON QUIÉN REALIZA LOS VIAJES? *

FAMILIA

AMIGOS

PAREJA

SOLO(A)

Otros:

6. ¿QUÉ ACTIVIDADES REALIZÓ EN LA VISITA A LA HACIENDA? *

CAMINATAS

RECORRIDOS POR EL PROCESO DE CULTIVO DE UNA FRUTA (CACAO, GUINEO, ARROZ, OTROS)

DEPORTE COMO CICLISMO, CANOPY, OTROS.

ORDEÑAR UNA VACA

ACTIVIDADES RECREATIVAS (PISCINA)

Otros:

7. ¿LE GUSTARÍA VISITAR UNA HACIENDA TURÍSTICA ESPECIALIZADA EN EL CULTIVO DEL MANGO Y PRODUCCIÓN DE DERIVADOS? *

SI

NO

8. SI CONTESTO "SÍ" A LA RESPUESTA ANTERIOR, JUSTIFIQUE SU RESPUESTA BREVEMENTE EN LA SIGUIENTE LÍNEA. SI SU RESPUESTA FUE "NO" JUSTIFIQUE PORQUE Y HASTA AQUÍ LLEGA LA ENCUESTA. *

9. SELECCIONE LOS PRINCIPALES SERVICIOS QUE DEBE DE BRINDAR UNA HACIENDA TURÍSTICA (MÁXIMO 5)

CANCHAS DE DEPORTE

TRANSPORTE DE IDA Y VUELTA

JUEGOS INFANTILES

PISCINA

ÁREAS DE CAMPING

RESTAURANTE

Otros:

10. ¿CUÁNTO ESTARÍA DISPUESTO A GASTAR POR PERSONA EN LA VISITA A UNA HACIENDA TURÍSTICA? *

Apéndice 3. Fotos de la Hacienda Mango Tour.



Apéndice 4. Fotos de la Hacienda Mango Tour.



Apéndice 5. Carta de autorización para realización del proyecto





Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, Antón Mejía, Joseline Mellisa, con C.C: 1717564221 y Mendoza Sánchez, Karen Maoly con C.C: # 1207187830 autoras del trabajo de titulación Propuesta de un plan de mejora para el complejo agroturístico “Mango Tour” en el cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos, previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 11 de septiembre del 2019

Antón Mejía, Joseline Mellisa

C.I. 1717564221

Mendoza Sánchez, Karen Maoly

C.I. 1207187830



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de un plan de mejora para el complejo agroturístico “Mango Tour” en el cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos.		
AUTOR(ES)	Antón Mejía, Joseline Mellisa y Mendoza Sánchez, Karen Maoly		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lic. Aline Gutiérrez Northía, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	11 del mes de septiembre del 2019	No. DE PÁGINAS:	81
ÁREAS TEMÁTICAS:	Agroturismo, turismo, mango		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Agroturismo, turismo, hacienda, mango, plan de mejora, complejo		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>En el presente trabajo se presenta a la hacienda mango tour, la cual actualmente tiene una serie de falencias en la parte turística, para lo cual se deben realizar mejoras. Para ello, se ha realizado el análisis del entorno y elaborado un Foda cruzado para conocer de mejor manera cuales son los factores que están afectando a la hacienda turística.</p> <p>Seguido de esto, se realizaron encuestas a los cantones más cercanos de la hacienda, tanto como en Babahoyo y Quevedo, para conocer con más certeza cuales son los aspectos que les gustaría que existan en la hacienda para que la visiten.</p> <p>Finalmente, con toda la información recolectada, se elabora la propuesta o plan de mejora con las estrategias del Foda cruzado, cada estrategia tiene de dos a tres acciones como máximo, así mismo se realiza un cuadro de costos de cada acción para conocer el total de la inversión que se haría en la presente propuesta.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0979561015 0988962777	E-mail: Mao_kmms04@hotmail.com j-osel-mely@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			