

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA TESIS

El autor de esta investigación declara que no existe investigación alguna del tema Plan estratégico de servicio al cliente para el centro de recreaciones REY PARK en la parroquia Tres Postes del cantón Jujan provincia del Guayas, en la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, ni en ninguna biblioteca de las otras universidades en el Ecuador.

AUTORAS:

Roxana Cevallos Macías

Karem Martínez Díaz

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres y mis hermanos, por su comprensión y ayuda en todos los momentos, quienes me han enseñado a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mi perseverancia, mis principios y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor sin pedir nunca nada a cambio.

Para mi hijo Ezequiel Cevallos, él es lo mejor que me ha pasado y ha venido a este mundo, para darme muchas alegrías. Es sin duda alguna, mi referencia para el presente y para el futuro.

A todos ellos, muchas gracias de todo corazón.

Srta. Roxana Cevallos Macías

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y permitirme llegar a este momento tan importante de mi vida, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por darme el valor de seguir adelante y lograr mis objetivos.

A mi madre por darme la vida y ser uno de los pilares más importantes, por brindarme su amor, apoyo y cariño incondicional, por sus sabios consejos y valores que me han permitido ser una persona de bien y por enseñarme a superar obstáculos y a no rendirme a lo largo de mi vida y sobre todo por su inmenso amor.

A mi padre por sus ejemplos de perseverancia y sus consejos, por creer en mí y siempre apoyarme, a mis hermanos por estar siempre presentes, motivándome y ayudándome en cualquier momento.

A mi Abuela por estar siempre conmigo brindándome su apoyo y amor de madre guiándome hacia el camino del bien.

Y también a todas aquellas personas que han estado conmigo en el logro de mis objetivos.

Srta. Karem Martínez Díaz

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento profundo a Dios quien me concede día a día el disfrutar de las maravillas de su creación y por permitirme estar con los seres que más amo, por haberme dado fuerzas y valor para terminar mis estudios universitarios.

Agradezco también la confianza, solidaridad y el apoyo de mi familia, porque han contribuido positivamente para llevar a cabo esta difícil jornada.

A la Universidad Técnica de Babahoyo por permitirme adquirir conocimientos y alcanzar mi meta y objetivos, a los docentes que me asesoraron, ya que cada uno de ellos, con sus valiosas aportaciones, me ayudaron a crecer como persona y como profesional especialmente a una mujer y un hombre humilde como mis tutores de tesis la Econ. Verónica Merchán y el Ing. Eduardo Jiménez.

Srta. Roxana Cevallos Macías

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme, darme fuerzas y valor para culminar esta etapa importante en mi vida.

También agradezco infinitamente el amor, apoyo y confianza que mis padres y abuela me han brindado en el trayecto de mi vida, por corregir mis errores y compartir conmigo alegrías y fracasos.

A la Econ. Verónica Merchán y el Ing. Eduardo Jiménez, Tutores de nuestra tesis por su valiosa guía y asesoramiento.

Y también a todos amigos y familiares que creyeron en mí y me ayudaron en la realización de este proyecto. Muchas gracias de todo corazón.

Srta. Karem Martínez Díaz

RESUMEN EJECUTIVO

El Plan Estratégico de Marketing Turístico es un proceso que permite adentrarnos en el mercado conocer sus componentes y desarrollar estrategias competitivas. Consiste en ver dónde está ubicado en el ámbito de la imagen y cuál es el posicionamiento como provincia a nivel regional, nacional e internacional, para saber cómo mejorarlo y poder mejorar el uso de los recursos hoy en día podemos ver que existe gran cantidad de ofertas dentro del ámbito turístico ofreciendo nuevas e innovadoras posibilidades al turista de relajarse y hacer turismo, este es el caso del **COMPLEJO RECREACIONAL REY PARK** ubicado en la parroquia Tres postes del cantón Juján provincia del Guayas, el cual ofrece al visitante una gran variedad de alternativas para su distracción y entretenimiento.

Se pretende por lo tanto con la presente investigación solucionar el problema de una dirección inadecuada en la administración turística en el cantón Juján, específicamente en cuanto tiene que ver con la difusión y servicios turísticos, por lo antes expuesto se ha planteado como problema: **La falta de un plan estratégico de marketing para el complejo recreacional “Rey Park”** que contribuirá con el desarrollo turístico del lugar. Y luego fijar brevemente algunas ideas y soluciones en torno a este concepto y analizar los problemas del turismo que tiene el cantón Macará. Y así mismo para el desarrollo del presente trabajo y los objetivos específicos fueron enfocados para realizar el diagnóstico de la empresa, con el fin de conocer el estado actual de la empresa, diseñar un tríptico y un afiche que contenga la información necesaria del Complejo Recreacional Rey Park, con la finalidad de dar a conocer a la población en general los servicios que esta empresa ofrece, difundir y socializar el presente trabajo a todos los actores inmersos en ámbito turísticos de la zona. Además el de realizar un diagnóstico situacional del sector turístico en la ciudad de Macará estableciendo las políticas y estrategias de acuerdo al resultado reflejado en el análisis FODA, con dichos resultados se pudo orientar seis objetivos estratégicos, ya que toda empresa debe contar con un Plan Estratégico que les admita guiar su accionar y regular cada uno de sus actos y

procedimientos tanto internos como externos. El complejo recreacional Rey Park, no cuenta con un Plan Estratégico que le permita perfeccionar su accionar frente a los requerimientos de los clientes, los mismos que deben ser atendidos con la mayor eficiencia, pues de ellos depende su permanencia en el mercado y el desarrollo económico del mismo.

Con el propósito de poder lograr cumplir con los objetivos propuestos se utilizó una metodología de tipo documental y práctico, utilizando métodos, técnica e instrumentos a emplear, que se aplicaron durante el proceso del trabajo, destacándose la utilización de los métodos: científico con sus consecuentes derivados como son el método analítico-sintético, método deductivo-inductivo, los cuales admitirán realizar cada una de las actividades planificadas para la realización del estudio con la intención de buscar el camino apropiado para su cumplimiento y para poder obtener la información requerida, fue necesario la aplicación de varias técnicas como la revisión bibliográfica, la observación directa en las instalaciones de la empresa, la aplicación de una entrevista al propietario del Complejo Recreacional y al personal operativo que labora en la misma y las encuestas las cuales fueron respondidas por una muestra de los clientes del complejo que equivale a 332 personas, cantidad que se determinó mediante el desarrollo de la fórmula establecida. Habiéndose establecido varios objetivos estratégicos definidos que están orientados a: Establecer convenios con los proveedores para minimizar los costos, elaborar planes de publicidad, elaborar un manual funcional con los respectivos organigramas, capacitar permanentemente al personal, implementar señalética dentro del complejo; e, implementación de juegos recreativos mejorados.

Una vez definidos y analizados cada uno de estos objetivos se pudo determinar que en el trabajo de investigación, la visión y la misión del Complejo Recreacional Rey Park, le permitirá expandirse en el accionar empresarial, así como el de aplicar la matriz de factores internos y externos, en la que se establecieron una serie de debilidades y amenazas que no le han permitido

desarrollarse como: los limitados conocimientos en administración, la limitada capacitación de sus empleados.

Al finalizar el trabajo investigativo, se ha podido concluir que la empresa a pesar de los años que tiene de apertura no posee con un sistema de marketing establecido e imagen corporativa, ocasionando ventas por debajo de su nivel y sin embargo de estas falencias se pudo determinar que cuenta con importantes fortalezas que le han permitido mantenerse en el medio.

Se recomienda al Propietario de la empresa la implementación de este Plan Estratégico de Marketing, cumpliendo con la periodicidad y parámetros establecidos en el mismo, ya que con ello mejorará su organización interna así como la calidad de los servicios que brinda con lo cual llegará al posible mercado potencial de una forma rápida, sencilla y en el movimiento adecuado.

THEY SUMMARIZE EXECUTIVE

The Strategic Plan of Tourist Marketing is a process that allows going into in the market to know its components and to develop competitive strategies. He/she consists on seeing where it is located in the environment of the image and which it is the positioning like county at regional, national and international level, to know how to improve it and to be able to improve the use of the resources today in day can see that great quantity of offers exists inside the tourist environment offering new and innovative possibilities to the tourist of to relax you and to make tourism, this it is the case of the COMPLEX RECREACIONAL KING PARK located in the parish Three posts of the canton Juján county of the Guayas, which offers the visitor a great variety of alternatives for its distraction and entertainment.

It is sought therefore with the present investigation to solve the problem of an inadequate address in the tourist administration in the canton Juján, specifically as soon as he/she has to do with the diffusion and tourist services, for the before exposed he/she has thought about as problem: The lack of a strategic plan of marketing for the complex recreacional "King Park" that will contribute with the tourist development of the place. Then to fix some ideas and solutions shortly around this concept and to analyze the problems of the tourism that he/she has the canton will rot. And likewise for the development of the present work and the specific objectives were focused to carry out the diagnosis of the company, with the purpose of knowing the current state of the company, to design a triptych and a poster that it contains the necessary information of the Complex Recreational King Park, with the purpose of giving to know the population in general the services that this company offers, to diffuse and to socialize the present work to all the actors immerses in tourist environment of the area. Also the one of carrying out a situational diagnosis of the tourist sector in the city of he/she will Rot establishing the politicians and strategies according to the result reflected in the analysis FODA, with this results you could guide six strategic objectives, since all company should have a Strategic Plan that admits

them to guide it's to work and to regulate each one of its acts and procedures so much internal as external. The complex recreational King Park, doesn't have a Strategic Plan that allows him to perfect it's to work in front of the requirements of the clients, the same ones that should be assisted with the biggest efficiency, because of them its permanency depends in the market and the economic development of the same one.

With the purpose of being able to be able to fulfill the proposed objectives a methodology of documental and practical type was used, using methods, technique and instruments to use that were applied during the process of the work, standing out the use of the methods: scientific with their consequent ones derived as they are the analytic-synthetic method, deductive-inductive method, which will admit to carry out each one of the activities planned for the realization of the study with the intention of looking for the appropriate road for their execution and to be able to obtain the required information, it was necessary the application of several techniques as the bibliographical revision, the direct observation in the facilities of the company, the application of an interview to the proprietor of the Complex Recreational and the operative personnel that he/she works in the same one and the surveys which were responded by a sample of the clients of the complex that is equal to 332 people, quantity that was determined by means of the development of the established formula. There being you established several defined strategic objectives that are guided to: To establish agreements with the suppliers to minimize the costs, to elaborate plans of publicity, to elaborate a functional manual with the respective flowcharts, to qualify the personnel permanently, to implement señalética inside the complex; and, implementation of improved recreational games.

Once defined and analyzed each one of these objectives you could determine that in the investigation work, the vision and the mission of the Complex Recreacional King Park, will allow him to expand in working managerial, as well as the one of applying the womb of internal and external factors, in which a series of weaknesses and threats that have not allowed him to be developed

settled down as: the limited knowledge in administration, the limited training of their employees.

When concluding the investigative work, he/she has been able to conclude that the company in spite of the years that he/she has of opening doesn't possess with a system of established marketing and corporate image, causing sales below its level and however of these falencias you could determine that it has important strengths that have allowed him to stay in the means.

It is recommended the Proprietor of the company the implementation of this Strategic Plan of Marketing, fulfilling the rhythm and parameters settled down in the same one, since with he/she will improve their internal organization as well as the quality of the services that toasts with that which will arrive at the possible market potential in a quick, simple way and