



**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE TURISMO**

TÍTULO DE LA MONOGRAFÍA

**“Propuesta de actividades de animación turística para la Hostería
Durán de la parroquia Baños 2014.”**

Monografía previa a la obtención del título de “Ingeniero en Turismo”

Directora:

Lcda. Marcela Alexandra Galarza Torres

Autoras:

Rocío Elizabeth Chapa Puin

Deysi Gabriela Loja Minchalo

CUENCA, ECUADOR

2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Resumen

El presente trabajo de investigación aborda a la animación turística como una pieza importante para un establecimiento extrahotelero; se lo ha dividido en tres capítulos, el primero mostrará la importancia de la animación turística para un establecimiento extrahotelero, presentando las características y métodos que se aplican para realizarla, además de los impactos que genera, finalmente los casos de éxito de la animación turística en establecimientos hoteleros.

En el segundo capítulo, se hace un análisis para diagnosticar el desarrollo de las actividades de animación turística en la Hostería Durán, (establecimiento en estudio), para lo cual es necesario conocer su ubicación, temperatura, clima, población, factores que contribuyen a la adecuada implementación de las actividades, seguido se analizan las actividades, la infraestructura, el personal y la demanda, todos estos constituyen elementos fundamentales para definir, segmentar y establecer la presente propuesta.

El tercer capítulo presenta el desarrollo de la propuesta de animación turística para la Hostería Durán, a través de la delimitación de las actividades más idóneas para la zona deportiva y zona de piscinas, conjuntamente con las necesidades y materiales que cada una requiere, logrando con estos resultados la elaboración de una propuesta que contempla tres programas de animación turística.

Palabras clave: Animación turística, importancia de la animación turística, implementación de actividades, segmentar, Hostería Durán, propuesta, impactos, programas de animación turística



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Abstract

The research presented addressed touristic animation as an important part for a extrahotel accommodation. It has been divided into three chapters. The first chapter shows the importance of touristic animation for a extrahotel accommodation presenting features and methods used to perform it plus the impacts generated ultimately successful cases of touristic animation in hotels is presented.

In the second chapter, an analysis is done to diagnose the development of touristic animation activities in Hosteria Duran (establishment survey), for which it is necessary to know its location, temperature, climate, population, factors that contribute to proper implementation of activities, infrastructure, staff and demand. All of these are key elements for defining, segmenting and establishing this proposal are discussed.

The third chapter presents the development of the proposal of touristic animation for Hosteria Duran, through the definition of best activities for the sports area and pool area, jointly with the needs and supplies each requires, achieving with these results developing a proposal that includes three touristic animation programs.

Key words: Touristic animation, the importance of touristic animation, impacts, implementation of activities, Hosteria Duran, segmenting, touristic animation programs.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INDICE GENERAL

Resumen	2
Abstract	3
Cláusulas de responsabilidad	9
Dedicatoria	13
Agradecimientos	14
Introducción	15
CAPÍTULO 1	16
Análisis de la animación turística en establecimientos extrahoteleros	16
Introducción	16
1.1 La importancia de la animación turística en establecimientos extrahoteleros.	17
1.1.1 Orientado a los clientes.....	18
1.1.1.1 Comunicación:	19
1.1.1.2 Vida social:	19
1.1.1.3 Cultura:.....	19
1.1.2 Orientado a la empresa.....	19
1.1.2.1 Rentabilidad:	20
1.1.2.2 Calidad:	20
1.2 Características y métodos de la animación turística	21
1.2.1 Características de la animación turística.....	21
1.2.1.1 El Animador:.....	21
1.2.1.2 Voluntaria:	21
1.2.1.3 Adaptable:	22
1.2.1.4 Innovadora:	22
1.2.1.5 Prioritaria:	22
1.2.1.6 Creativa:.....	22
1.2.1.7 Vinculadora:	23
1.2.1.8 Alternativa:.....	23
1.2.1.9 Variada:.....	23
1.2.1.9.1 Actividades lúdicas:.....	23
1.2.1.9.2 Actividades culturales:.....	24



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.2.1.9.3	Actividades deportivas:.....	25
1.2.1.10	Complementaria	26
1.2.1.11	Hedonística:	26
1.2.1.12	Planificada	26
1.2.2	Métodos de la animación turística	27
1.2.2.1	Animación participativa.....	27
1.2.2.2	Animación contemplativa:	28
1.2.2.3	Animación mixta:	29
1.3	Impactos de la animación turística	29
1.3.1	Impactos para la empresa turística	30
1.3.1.1	Ventaja competitiva.....	30
1.3.1.1.1	Especialización:	30
1.3.1.1.2	Diferenciación:	30
1.3.1.2	Fidelización del cliente:	31
1.3.1.3	Aprovechamiento de los recursos:	31
1.3.1.4	Diversificación:.....	31
1.3.2	Impactos positivos para el cliente.....	32
1.3.2.1	Salud:	32
1.3.2.2	Aprendizaje:	32
1.3.2.3	Uso del tiempo libre:	32
1.3.2.4	Satisfacción personal:.....	33
1.3.2.5	Socialización:	33
1.3.2.6	Diversión:.....	33
1.3.3	Impactos negativos	36
1.4	Experiencias y casos de éxito	37
1.4.1	Hacienda Uzhupud.....	37
1.4.1.1	Ficha de información general	38
1.4.1.2	Animación turística	39
1.4.2	Hotel Royal Decameron Mompiche.....	40
1.4.2.1	Ficha de información general	41
1.4.2.2	Actividades de animación turística	42
1.4.3	LeBlanc Spa Resort.....	45



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.4.3.1	Ficha de información general	45
1.4.3.2	Actividades de animación	46
1.4.4	Hard Rock Hotel & Casino	47
1.4.4.1	Ficha de información general	48
1.4.4.2	Animación turística	49
1.4.5	Paradisus Punta Cana.....	50
1.4.5.1	Ficha de información general	51
1.4.5.2	Actividades de animación turística	52
CAPÍTULO 2		55
Diagnóstico de la Hostería Durán para el desarrollo de la animación turística		55
Introducción		55
2.1	Delimitación geográfica, clima, temperatura, población.....	56
2.1.1	Delimitación geográfica	56
2.1.2	Clima y temperatura.....	61
2.1.3	Población	61
2.2	Análisis de las actividades realizadas en la Hostería Durán.....	63
2.2.1	Operadas externamente.....	63
2.2.2	Actividades dentro de la Hostería Durán.....	66
2.2.2.1	Balnoterapia – Uso de Piscinas de Aguas Termales	66
2.2.2.2	Balneario Riñón	66
2.2.2.3	Balneario.....	67
2.2.2.4	Hostería	67
2.2.2.5	Spa	68
2.2.2.6	Terapias y Masajes en el Spa Novaqua	68
2.2.2.7	Karaoke en “Yaku Bar Karaoke”	70
2.2.2.8	Juegos de Salón.....	71
2.2.2.9	Canchas de Tenis, Raquet y Mini fútbol.....	72
2.2.2.10	Sala de Ejercicios.....	73
2.2.2.11	Juegos Infantiles.....	74
2.2.2.12	Realización de Eventos Sociales y Empresariales	75
2.3	Análisis de la infraestructura de la Hostería Durán.	75
2.3.1	Balneario.....	76



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.1.1	Piscina derecha	76
2.3.1.2	Piscina izquierda	78
2.3.1.3	Piscina del tobogán.....	80
2.3.2	Hostería	82
2.3.2.1	Piscina de la hostería	83
2.3.2.2	Habitaciones	84
2.3.2.3	Restaurante Tucumán	86
2.3.2.4	Salones de eventos.....	86
2.3.2.5	Los juegos infantiles y Juegos de Salón.....	87
2.3.2.6	Cancha de mini fútbol, vóley y tenis.....	88
2.3.3	Balneario Riñón	89
2.3.3.1	Piscina.....	90
2.3.4	Spa Novaqua	91
2.3.4.1	Piscina del Spa	91
2.3.5	Otras áreas.....	92
2.4	Análisis del personal que trabaja en la Hostería Durán.....	94
2.4.1	Área de reservas y alojamiento.....	95
2.4.2	Área de alimentos y bebidas	95
2.4.3	Área operacional	95
2.4.4	Área contable	95
2.4.5	Área informática.....	95
2.4.6	Comercialización y Marketing	95
2.4.7	Talento Humano	96
2.5	Análisis de la demanda de la Hostería Durán.	96
Capítulo 3		97
Desarrollo de actividades de animación turística para la Hostería Durán		97
Introducción		97
3.1	Delimitación y análisis de los insumos y necesidad de actividades de animación turística para la Hostería Durán.....	98
3.1.1	Demanda y servicios ofertados.....	99
3.1.1.1	Género.....	100
3.1.1.2	Nacionalidad	100
3.1.1.3	Estado civil	102



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1.1.4 Carga familiar	104
3.1.1.5 Ingreso.....	105
3.1.1.6 Tiempo de trabajo	107
3.1.1.7 Nivel de educación	109
3.1.1.8 Preferencia de servicios.....	111
3.1.1.9 Satisfacción.....	112
3.1.1.10 Calificación de los servicios	114
3.1.1.11 Expectativas	115
3.1.1.12 Publicidad.....	117
3.1.1.13 Motivos de la visita	118
3.1.2 Inclinación a las actividades	120
3.1.2.1 Tipos de actividades.....	120
3.1.2.2 Medios de comunicación sobre las nuevas actividades	122
3.1.2.3 Preferencia de horarios.....	123
3.1.3 Zonas deportivas.....	129
3.1.4 Zona de piscinas	129
3.2 Aspecto Económico	129
3.3 Programa de animación turística	130
3.3.1 Programa 1.....	132
3.3.2 Programa 2.....	133
3.3.3 Programa 3.....	134
Conclusiones	136
Recomendaciones	138
Bibliografía	140
Anexos	147
Indice de ilustraciones	222
Indice de tablas.....	225
Indice de anexos	227



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca

Cláusula de derechos de autor

Yo, *ROCÍO ELIZABETH CHAPA PUIN*, autora de la monografía “PROPUESTA DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA PARA LA HOSTERÍA DURÁN DE LA PARROQUIA BAÑOS 2014” reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 30 de octubre de 2014.

Rocío Elizabeth Chapa Puin

C.I: 0103968442



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Cláusula de derechos de autor

Yo, *DEYSI GABRIELA LOJA MINCHALO*, autora de la monografía “PROPUESTA DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA PARA LA HOSTERÍA DURÁN DE LA PARROQUIA BAÑOS 2014” reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 30 de octubre de 2014.

Deysi Gabriela Loja Minchalo

C.I: 0105258263



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Cláusula de derechos de autor

Yo, *ROCÍO ELIZABETH CHAPA PUIN* autora de la monografía “PROPUESTA DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA PARA LA HOSTERÍA DURÁN DE LA PARROQUIA BAÑOS 2014”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 30 de octubre de 2014.

Rocío Elizabeth Chapa Puin

C.I: 0103968442



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Universidad de Cuenca
Cláusula de derechos de autor

Yo, *DEYSI GABRIELA LOJA MINCHALO* autora de la monografía “PROPUESTA DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA PARA LA HOSTERÍA DURÁN DE LA PARROQUIA BAÑOS 2014”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 30 de octubre de 2014.

Deysi Gabriela Loja Minchalo

C.I: 0105258263



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación:

A nuestros queridos padres que con su esfuerzo, dedicación y amor, nos dieron
la oportunidad y facilidad de estudiar.

A nuestras hermanas que con su ejemplo, confianza y amor han sido nuestras
compañeras fieles en todo momento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestra familia que con su apoyo incondicional en cada momento de nuestras vidas, nos han permitido entender que el vínculo familiar es más fuerte que las adversidades.

Al Ingeniero Wilmer Limas y a todos los miembros de la Hostería Durán por brindarnos su grata acogida y apertura para el desarrollo de este trabajo.

A nuestra directora de Monografía, Lcda. Alexandra Galarza, por su gran, apoyo, confianza y paciencia durante la elaboración de este trabajo de investigación.

A Pablo por su amor y apoyo incondicional, durante la elaboración de este trabajo han sido una gran fuerza motivadora.

A nuestras amigas y amigos que nos demostraron que a pesar de la distancia y la falta de tiempo la amistad rompe fronteras.

Pero muy especialmente a Dios por ser nuestra guía, compañía, fuerza en todo momento, por ser ese ser espiritual que llenó durante esta etapa cada momento de felicidad y tristeza.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Introducción

El turismo es una industria que se ha venido desarrollando en base a los gustos y las necesidades de la demanda, al ser, los humanos tan cambiantes; buscadores de nuevas alternativas su satisfacción depende de la diversidad de la oferta, razón por la cual el turismo no puede ser monótono, sino que requiere innovación y evolución.

Las actividades de animación turística sin duda alguna contribuyen en el turismo, debido a que a través de éstas se puede brindar a los clientes una oferta entretenida y recreativa, que mejore sus expectativas y experiencias adquiridas al visitar un destino.

En este contexto los establecimientos extrahoteleros forman parte de la cadena de valor del turismo, motivo por el cual la presente propuesta de actividades de animación turística se enfoca en otorgar el confort adecuado a este segmento de mercado.

El presente trabajo está compuesto por una investigación conceptual sobre la importancia de la animación turística en establecimientos extrahoteleros, la que ha sido analizada con el propósito de obtener parámetros que aporten al desarrollo de este trabajo, además se realizó un diagnóstico a la Hostería Durán con el fin de establecer las actividades idóneas a desarrollarse en dicho lugar, con la información obtenida anteriormente se procedió a armar los programas de animación turística.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO 1

Análisis de la animación turística en establecimientos extrahoteleros

Introducción

La animación turística es una herramienta de gran importancia al momento de brindar diferentes servicios hacia el cliente, debido a que garantiza la vida social, permitiendo que las personas interactúen entre sí y con el medio que les rodea, por lo tanto los establecimientos extrahoteleros al desarrollar actividades turísticas establecen una relación directa con el cliente (en este contexto se ha establecido como extrahotelero a la Hostería Durán por encontrarse ubicada fuera del perímetro urbano).

El presente capítulo pretende analizar la importancia de la animación turística porque a través de ésta se puede satisfacer las necesidades y exigencias de los demandantes, aprovechando al máximo la estadía en los establecimientos extrahoteleros. Para lograr establecer una animación turística es necesario reconocer las características intrínsecas y los diversos métodos que cumplen con los requerimientos de un establecimiento extrahotelero, al momento que estos ofertan servicios que van acorde al mercado meta.

Además, los impactos que la animación turística genere deben ser analizados de una forma positiva y negativa, y mediante estos resultados desarrollar una propuesta que proporcione mayores beneficios que pérdidas para la empresa.

Sin duda, es innegable y más fácil establecer una propuesta tomando como referencia experiencias y casos de éxito de empresas que brinden servicios afines a los establecimientos extrahoteleros, puesto que estos proporcionan conocimientos y referencias para el buen desarrollo del trabajo de investigación. En conclusión, es fundamental recopilar información que sustente la importancia que tiene la animación turística cuando es aplicada en establecimientos extrahoteleros.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.1 La importancia de la animación turística en establecimientos extrahoteleros.

“El turismo comprende las **actividades** que realizan las personas durante sus viajes y estancias en **lugares** distintos al de su entorno habitual por un periodo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, de negocio y otros”. (Organización Mundial del Turismo, OMT), como se puede apreciar en este concepto que engloba al turismo las actividades recreativas están en directa relación con esta industria, puesto que las necesidades de comunicación, integración e inclusión presentes en todas las personas por encima de su edad, género, nivel económico, profesión, intereses y procedencia buscan ser satisfechas en el tiempo libre, una animación turística adecuada puede facilitar y mejorar el disfrute de estas.

Según la Real Academia de la Lengua, RAE la animación es un “Conjunto de acciones destinadas a impulsar la participación de las personas en una determinada actividad, y especialmente en el desarrollo sociocultural del grupo de que forman parte”, es decir buscar recreación a través de actividades programadas en base al libre albedrío de cada persona.



Ilustración # 1
Título: Participantes de la animación
Autor: Julio Mendoza
Fuente: Propia
Fecha: 09 de febrero de 2014



Ilustración # 2
Título: Juego de la conga
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 16 de julio de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

De igual modo Xavier Puertas en su libro “La animación en el ámbito turístico” define que

Se entiende por animación turística a la serie de acciones realizadas por uno o varios individuos sobre un grupo de personas con dos objetivos, el primero desarrollar la comunicación, fomentar la vida social y la cultura en el seno de un establecimiento turístico, creando un ambiente idóneo y duradero, el segundo dinamizar y promover la economía de la empresa (29).

Tomando en cuenta estos dos enunciados es importante resaltar que la recreación es una parte primordial como lo menciona Andrea Mogrovejo en su tesis “La animación turística y su incidencia en la prestación de servicios turísticos”

...podemos decir que la recreación conjuntamente con el tiempo libre y el ocio constituyen herramientas de las que la animación turística se vale para crear un concepto de producto diferenciado en la calidad a través de la vivencia y la experiencia personal (9).

Por lo tanto, la importancia de la animación turística en establecimientos extrahoteleros radica en adecuar las diferentes herramientas que posee la empresa a esta serie de acciones que el individuo desea realizar, logrando complementar su inclusión con el medio social que lo rodea a través de la integración, persiguiendo los dos objetivos: el primero orientado a los clientes y el segundo a la empresa.

1.1.1 Orientado a los clientes

Cuando un huésped viaja, busca relacionarse con las personas mediante la vida social y la comunicación, además de conocer la cultura, la animación turística se basa en estas premisas para elaborar actividades que involucren estas características, proporcionándole al cliente la satisfacción de sus necesidades y exigencias, dicho de otra manera la importancia de la



UNIVERSIDAD DE CUENCA

animación turística orientada hacia los clientes se encuentra en los siguientes factores:

1.1.1.1 Comunicación: Es un factor determinante en la vida diaria de los seres humanos, que permite transmitir sentimientos, deseos, opiniones. Mediante la animación turística se puede llegar a obtener un sentimiento de libertad al momento de comunicarse entre turistas de diferente índole, porque se puede encontrar afinidad en ideas, pensamientos y creencias (Muñoz, 62).

1.1.1.2 Vida social: Es un fenómeno que ha existido desde siempre, es una expresión, un requerimiento básico de las personas, lo que la convierte en más que en un objetivo en una necesidad por parte de las personas, ya que todo individuo busca relacionarse de diferentes maneras, por lo cual es importante involucrar esta característica, el mundo turismo hace que la vida social sea una actividad más fácil (Álvarez, 2).

1.1.1.3 Cultura: La cultura es un rasgo esencial que define a las sociedades, un factor intrínseco que contiene todos los elementos propios de cada región, con las actividades de animación turística se puede conocer, aprender, explorar la diversidad del destino elegido, de una forma dinámica y agradable para el cliente (Lacarrieu, 11).

1.1.2 Orientado a la empresa

Todas las empresas buscan obtener réditos sin importar la actividad que realicen, la animación turística es una herramienta importante que debe ir de la mano con la calidad al instante de ofrecer los servicios, debido a que en conjunto permiten aumentar la rentabilidad de la empresa, a



UNIVERSIDAD DE CUENCA

continuación se detalla cada factor determinante para conseguir este objetivo.

1.1.1.1 Rentabilidad: La rentabilidad es el beneficio que periódicamente da un negocio, las series de acciones en animación turística proporcionan un aumento en el consumo; por lo que al brindar diferentes alternativas de ocio el cliente alarga su estadía, dejando mayores ganancias a la empresa, además de promover positivamente los servicios y la imagen del establecimiento.

1.1.1.2 Calidad: La ISO 9001 define a la calidad como: Grado en el que un conjunto de características inherentes¹ cumplen con los requisitos.

La diversificación de la oferta (incluir o expandir actividades de animación turística) y la respuesta a las expectativas dan como resultado la fidelización de los clientes.

En conclusión, la incorporación de las actividades de animación turística en establecimientos extrahoteleros se convertirá en una experiencia única y especial para el visitante que necesita satisfacer las necesidades antes mencionadas, es por ello que en su tiempo libre buscará alternativas para conseguirlo.

Además una nueva propuesta turística proporcionará una diferenciación importante que dinamizará la economía de las empresas convirtiéndose en una respuesta positiva a través del máximo aprovechamiento de los recursos.

¹"Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.2 Características y métodos de la animación turística

Si bien es cierto existen diferentes métodos y características que van a variar de acuerdo al lugar, a las personas, al ambiente; sin embargo, es importante tener en cuenta lineamientos que sean una guía al momento de desarrollar el presente trabajo y de este modo evitar caer en errores ya existentes, además de existir la posibilidad de mejorarlos.

1.2.1 Características de la animación turística

Después de establecer la importancia de la animación turística, es prioridad resaltar los principales elementos que la constituyen.

1.2.1.1 El Animador: Es una persona con aptitudes físicas e intelectuales: físicas porque debe tener la capacidad de adaptarse a los diferentes requerimientos que estén dentro de las actividades ofertadas; intelectuales debido a que debe tener un alto nivel de comprensión con cada cliente y la habilidad para relacionarse y al mismo tiempo proporcionar seguridad y confianza (Junta de Andalucía, 6).

1.2.1.2 Voluntaria: Una actividad obligada no es igual que una hecha por satisfacción y aún más cuando esta se realiza en nuestro tiempo libre, es por esto que todas las actividades deben despertar el interés, la curiosidad y el gusto de las personas, esta es la mejor manera para obtener una participación voluntaria (Mogrovejo, 34).

1.2.1.3 Adaptable: Cada individuo es diferente ya sea por razones culturales, demográficas, sociales o económicas motivo por el cual las actividades de animación turística deben ser variadas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

y desarrolladas en base a las exigencias de los demandantes, por lo tanto la capacidad de poder adaptarlas debe estar inmersa en los programas que involucren a la animación turística.

- 1.2.1.4 Innovadora:** La innovación es una característica eminente en empresas de cualquier índole, razón por la cual nuevas ideas generan nuevas propuestas, las que se convierten en un atractivo hacia al cliente, así pues la organización estará acorde a las nuevas tendencias del mercado.
- 1.2.1.5 Prioritaria:** La animación turística es un servicio que prioriza organizar las actividades en torno al cumplimiento e inclusión de las expectativas o deseos de los clientes en los programas, para que los mismos sean la prioridad y tengan un grado alto de disfrute de tiempo libre.
- 1.2.1.6 Creativa:** Es indispensable contar con ideas novedosas que no solo involucren el uso de los recursos disponibles sino también se valgan de la creatividad, mediante ella se puede canalizar adecuadamente la energía y el entusiasmo, puesto que una actividad aburrida conllevará al desinterés de los huéspedes (Del Prado, 2).
- 1.2.1.7 Vinculadora:** Al visitar un nuevo lugar o destino, se aspira conocer o relacionarse con la cultura local, por lo que la animación turística aporta con nuevos conocimientos, a través del vínculo emocional que genera compartir con el animador y con otras personas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.2.1.8 Alternativa: Incluir a la animación turística como parte de la oferta de un establecimiento turístico, contribuye a ampliar la cantidad de opciones disponibles, así como también incrementar las experiencias en diferentes formas en cuanto a edad (niños, jóvenes, adultos y tercera edad), sexo (heterosexuales, gays o lesbianas) y horarios (diurna, vespertina o nocturna) y por qué no adicionar a estos el segmento de las personas con capacidades especiales.

1.2.1.9 Variada: A más de ser alternativa, la animación turística posee la característica de la variedad, de modo que puede desarrollar programas para cada público en los que es posible implementar las siguientes actividades (Puertas, 84).

1.2.1.9.1 Actividades lúdicas: Por lo que se refiere a actividades lúdicas son aquellas que denotan que la diversión es un componente intrínseco.

Andrés Segura define que las actividades lúdicas: “Remiten directamente a la diversión o al juego, entendidos ambos en su máxima amplitud, y que además no presentan ningún otro objetivo externo o deducible a simple vista”.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración #3
Título: Participantes de la animación
Autor: Julio Mendoza
Fuente: Propia
Fecha: 02 de febrero de 2013

1.2.1.9.2 Actividades culturales: La cultura es propia e intrínseca de cada región, al referirnos a esta se engloban las fiestas populares, museos, gastronomía, diferentes juegos de azar, etc.

Esta por si sola se convierte en un instrumento motivador hacia el cliente, ahora bien a través de la animación se puede dar a conocer un sinfín de características culturales, las cuales serán promovidas por personas que la conozcan, de igual manera la variedad y extensión de cada actividad dependerá del lugar en el que se lleve a cabo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 4
Título: Baile típico
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 02 de febrero de 2014

1.2.1.9.3 Actividades deportivas: Estas involucran la participación de los clientes en las diferentes actividades deportivas que serán gratificantes. Se llevan a cabo con el propósito de obtener satisfacción mediante la práctica teniendo una participación social que mejorara la calidad de vida al promover el esfuerzo físico, además existen diferentes tipos de deportes lo que brindan al turista una gama más amplia de opciones al momento de escoger que deporte realizar.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 5
Título: Partido de futbol
Autor: Samantha Bonilla
Fuente: Propia
Fecha: 31 de enero de 2014

1.2.1.10 Complementaria: La animación turística sin duda es un elemento complementario a los servicios de hospedaje que brinda una empresa, esta puede cubrir los espacios de tiempo libre que tiene tanto la empresa como el cliente, logra satisfacer ciertas necesidades y deseos presentes en los huéspedes, dando como resultado que la estancia sea mejor y obtenga el máximo provecho.

1.2.1.11 Hedonística: El objetivo principal al momento de llevar a cabo las actividades de animación turística es obtener placer por parte de las personas, es más, la característica más relevante es la capacidad que esta tiene para brindar momentos placenteros hacia el público de interés.

1.2.1.12 Planificada: Toda actividad a realizarse tendrá un estudio previo mediante el cual se puedan minimizar los riesgos y estudiar las consecuencias que esta puede ocasionar, las acciones estarán coordinadas hacia el éxito, además plantear



UNIVERSIDAD DE CUENCA

diferentes fases en las cuales se podrá controlar el buen funcionamiento de las actividades, es decir se podrá direccionar por el camino deseado y correcto.

1.2.2 Métodos de la animación turística

Por naturaleza el ser humano es un ser sociable, por ello realiza actividades que le permitan estar en constante relación con otros individuos, los centros de alojamiento pretenden satisfacerlas a través de diferentes métodos. Mildred Acuna Sossa en el módulo 1 Técnicas de animación turística manifiesta que la animación turística puede ser:

1.2.2.1 Animación participativa:

Este tipo de animación es ideal para atender a clientes que les gusta la acción e involucrarse con actividades propias del lugar. Por ejemplo, actividades deportivas, bailes, obras de teatro, juegos tradicionales, juegos de mesa o manualidades, entre otros (14).

Con este método se incluye la cultura, las costumbres, las tradiciones perteneciente a cada región, asimismo se obtiene un enlace sentimental por parte del turista hacia el destino, de esta manera se puede llegar a conmover la parte más frágil de los seres humanos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 6
Título: Juegos infantiles
Autor: UNIBE
Fuente: Propia
Fecha: 06 de diciembre de 2012

1.2.2.2 Animación contemplativa: A diferencia de la animación participativa en este método de animación los individuos buscan satisfacer sus necesidades de una forma en la que no implique mayor esfuerzo físico, es decir observando las actividades sin dejar de lado la atracción y el aporte cultural (15).



Ilustración # 7
Título: Show de la noche
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 01 de diciembre de 2012



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.2.2.3 Animación mixta: Es el conjunto de actividades que involucra la animación participativa y contemplativa, esta provee una gama más amplia de opciones para los visitantes (16).



Ilustración # 8
Título: Observación y recorrido por la selva
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 16 de julio de 2013

1.3 Impactos de la animación turística

Todos los negocios pertenecientes o no a la actividad turística tienen una batalla constante con la competencia para lograr posicionarse en el mercado y obtener un valor agregado, es así que existen diferentes estrategias que le permitirán a cada uno obtener una diferenciación, la animación turística es una herramienta relevante que puede ayudar a lograr estos cometidos.

En los establecimientos que prestan servicios de hospedaje, la animación turística proporcionará al huésped un ambiente más relajado, que propicia la comunicación entre las personas sin importar su edad, género, procedencia, idioma y clase social lo que a su vez permitirá mejorar la experiencia, obtener una satisfacción y disfrute pleno del tiempo libre y del dinero invertido.

Al momento de escoger sus vacaciones los visitantes no buscan solo relajación y descanso, sino también lugares que les permitan salir de su



UNIVERSIDAD DE CUENCA

rutina diaria con nuevas tendencias en actividades para ocupar su tiempo de ocio, transformándolo en tiempo libre activo y experimental.

En este contexto, implementar un programa de animación que contemple los gustos y preferencias de los turistas, generará impactos que pueden convertirse en grandes beneficios para un alojamiento turístico.

1.3.1 Impactos para la empresa turística

Con respecto a los impactos para la empresa se puede destacar el que menciona Pablo Abreu en su artículo “La animación turística y el mal llamado turismo de paso”:

Con el diseño de un nuevo producto -llámese servicio de animación hotelera, un maratón, una fiesta, un festival de danzas tradicionales, etc.- que haga a diferentes turistas visitar determinada región, estaremos creando en la misma una ventaja competitiva lo cual establece una oportunidad de mercado totalmente nueva (www.region.com.ar).

Por lo tanto se resaltan los principales impactos que se dividen en:

1.3.1.1 Ventaja competitiva: Incluye diferenciación y especialización, dos términos que influyen en los servicios que presten los establecimientos (Sánchez, 5).

1.3.1.1.1 Especialización: Con relación al término especialización cabe destacar que los establecimientos extrahoteleros al implementar animación turística concentrarán sus recursos para crear un programa adecuado considerando a cada uno de los posibles segmentos.

1.3.1.1.2 Diferenciación: Hace referencia a la creación de un producto para los turistas con características diferentes a los otros productos; asimismo que involucre la adecuación de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

los espacios y recursos, para el uso concreto de actividades particulares diferentes a las comunes en base al ocio y la recreación, las cuales satisfagan las necesidades a través del contacto con la cultura, costumbre, tradiciones, huéspedes e incluso los miembros del hotel (Porter, 1).

- 1.3.1.2 Fidelización del cliente:** Un cliente que disfrute del lugar escogido para gastar su tiempo libre, ubica al establecimiento en su mente para un posible regreso y del mismo modo éste lo comente a sus familiares y amigos (PROMOVE CONSULTORIA E FORMACIÓN SLNE, 21).
- 1.3.1.3 Aprovechamiento de los recursos:** Existen diversos lugares en cada empresa que están siendo desperdiciados, por ejemplo el área de una jardín, o en el caso del área de la piscina que si bien es usada para la relajación por los turistas, también podría ser utilizada para otros fines que atraigan más la atención de la demanda, es por esta razón que las actividades se pueden realizar en diferentes lugares de los establecimientos sin que exista la necesidad de que hayan sido creados con este fin, así la empresa logrará maximizar sus recursos.
- 1.3.1.4 Diversificación:** Proveer una oferta más amplia y variada puede ser posible gracias a la diversificación de los servicios, mejorando la calidad y la satisfacción, además de acaparar nuevos y diferentes segmentos de acuerdo a sus intereses y preferencias (Huertas, 14).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Sin duda, todos estos impactos positivos conllevan al aumento de la rentabilidad de la empresa turística, puesto que al lograr especialización, diferenciación, fidelización, aprovechamiento de los recursos y diversificación, se fomenta el consumo convirtiéndose en una estrategia para alargar el tiempo de permanencia de los huéspedes.

1.3.2 Impactos positivos para el cliente

Como se mencionó antes existe un beneficio mutuo tanto para la empresa como para el cliente, a continuación se detalla los impactos positivos direccionados al cliente:

1.3.2.1 Salud: Los beneficios que la animación turística presta a la salud de cada persona varían, en primer lugar estas ayudan a despejar la mente de las personas involucradas aminorando el nivel de estrés y ansiedad que cada una pueda tener, además cuando se realizan actividades físicas se promueve a evitar el sedentarismo impulsando a crear conciencia a través de actividades lúdicas (Cevallos, 35).

1.3.2.2 Aprendizaje: A través de diferentes actividades se promueve principalmente a incrementar el conocimiento, el interés, mediante el intercambio de la cultura, ya que al establecer una comunicación entre clientes; estos aprenden el uno del otro, dándole a cada persona la oportunidad de hacer y conocer sobre las cosas que más placer le genera (Cevallos, 35).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- 1.3.2.3 Uso del tiempo libre:** La consecuencia de realizar un viaje hacia un lugar que ofrezca animación turística es que el cliente destine mejor su tiempo libre en actividades que le ayuden a disfrutar y aprovechar al máximo su estadía, además de que este sentirá que el monto de dinero invertido es compensado a cada minuto (Fernández, 12-13).
- 1.3.2.4 Satisfacción personal:** Vivir experiencias únicas e intensas que le brindan al cliente la seguridad y satisfacción de haber practicado, realizado y observado diferentes actividades que pueden ser complejas o sencillas, pero que hacen que este se sienta pleno y salga de la cotidianidad
- 1.3.2.5 Socialización:** Conocer personas, hacer nuevos amigos, permiten que la vida social de una persona crezca al interactuar con diferentes estatus sociales, económicos que en el futuro podrían dar como resultado oportunidades que vayan más allá de la diversión(Fernández, 12-13).
- 1.3.2.6 Diversión:** En un marco general las personas buscan obtener placer la mayor parte de su vida, las actividades de animación turística inducen positivamente a conseguir este objetivo, porque les provoca felicidad involucrarse con una actividad decidida, escogida y que este dentro de los parámetros que ellos desean (Cevallos, 35).

Luego de resaltar los impactos positivos de la animación turística, a continuación se mostrará gráficamente los beneficios a largo y corto plazo de contar con un departamento de animación como lo ejemplifica Mildred Acuña Sossa en su módulo 2 “El departamento de animación turística”

Beneficios a corto plazo

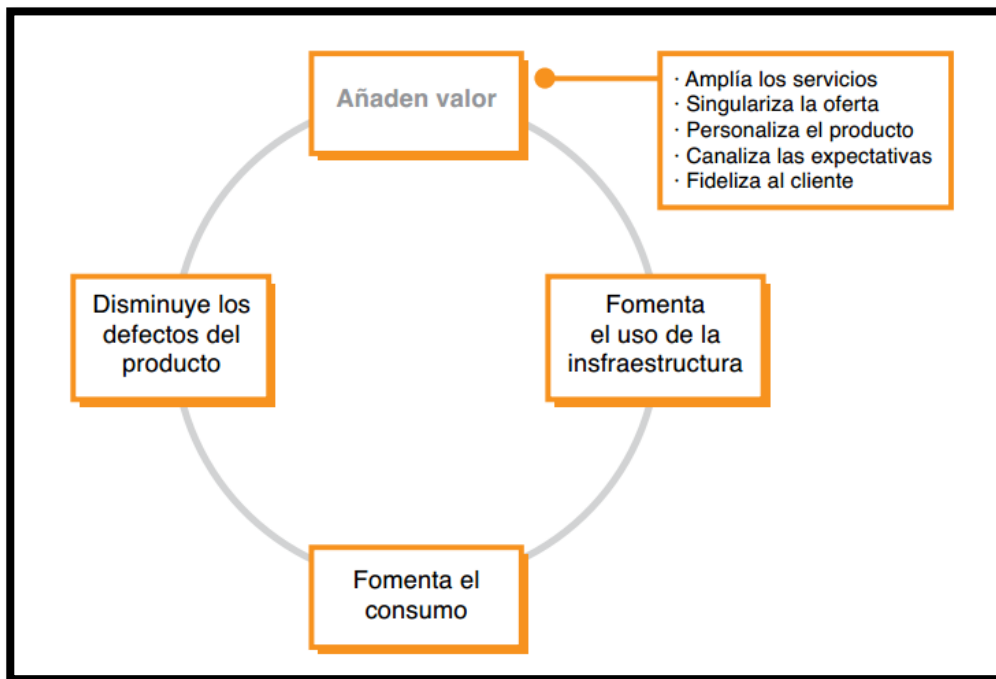


Ilustración # 9
Título: Beneficios a corto plazo
Autor: Mildred Acuña Sossa
Fuente: www.ocw.uned.ac.cr
Fecha: 09 de julio de 2014

En la ilustración número nueve se puede observar los beneficios que aporta contar con un departamento de animación turística, principalmente **añaden valor** a la empresa turística, a través de la ampliación de los recursos, ofreciendo una oferta más singular y personalizada que canaliza satisfacer las expectativas de los clientes, esto en su conjunto proporcionará un alto índice de fidelización; otro beneficio a corto plazo ese **impulso que se le da a los lugares** que no han estado siendo aprovechados en su totalidad, como por ejemplo una cancha podría ser utilizada para diferentes espectáculos en horas en las que no se promueve el deporte, esto a su vez generará un **mayor consumo** hacia el establecimiento aumentando los ingresos, por último al



UNIVERSIDAD DE CUENCA

brindar un mayor número de actividades de calidad el huésped **minimizará los defectos del producto** y maximizará las cualidades positivas, además éste proporcionará una retroalimentación que beneficiará tanto a la empresa como al cliente.

Beneficios a largo plazo

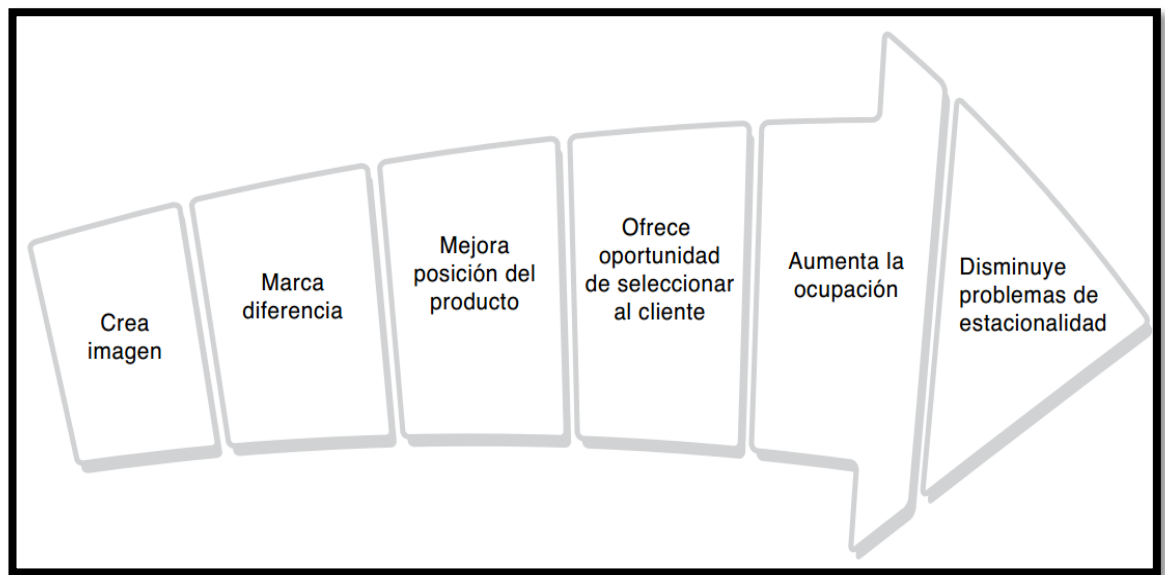


Ilustración #10
Título: Beneficios a largo plazo
Autor: Mildred Acuña Sossa
Fuente: www.ocw.uned.ac.cr
Fecha: 09 de julio de 2014

La ilustración número diez enmarca los principales beneficios a largo plazo, primordialmente debido a que a través de la animación turística se crea una imagen atractiva para la empresa ya que con el pasar del tiempo esta llegará a ser recordada y reconocida por sus actividades que marcarán una diferencia en el mercado sobre otros establecimientos de servicios similares, estas tres características contribuirán a una mejor posición del producto en el mercado lo que aumentará la capacidad y estabilidad de la empresa hasta el punto poder seleccionar a sus clientes, todo esto en conjunto incrementará las ventas permitiendo a la empresa deshacerse de la estacionalidad.



1.3.3 Impactos negativos

Ahora bien al existir un conocimiento limitado sobre la animación turística por parte de los prestadores de servicios, la convierte en un mundo desconocido y temeroso por ser algo no explorado en toda su amplitud, esto le quita relevancia al tema y hace que se invierta menos tiempo y dinero en contratar y capacitar personal adecuado, dando como resultado actividades repetitivas y no profesionales, es por esto que muchas veces se estereotipa de mala manera a lo que llamamos animación turística.

Idanis Pedroso en su monografía “El servicio de Animación Turística, facilitador de experiencias inolvidables (Primera parte)” sustenta las principales dificultades que presenta hoy en día la animación turística en diferentes partes del mundo:

- En muchos casos la animación turística es repetitiva y limitada a ciertas actividades que son propuestas en otros hoteles del mundo.
- A menudo la animación es confundida solo con el espectáculo, los disfraces y las actividades lúdicas.
- En algunos países no existen equipos sólidos de formadores para animadores turísticos, ni mucho menos instituciones dedicadas a este campo profesional, tan necesario en el sector del turismo.
- La contratación, en ocasiones, de animadores con un bajo o casi nulo nivel de formación profesional o de extranjeros que desconocen la cultura del país donde trabajan.
- Los programas de animación en los hoteles reflejan claramente la pérdida de los valores culturales y autóctonos de cada región, a cambio de los modelos extranjeros sujetos a fenómenos de moda mundial (noche del casino, del terror, baile de toga, etc.)(11-12).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Es así que la animación turística requiere una preparación y planificación previa, un control continuo y evaluaciones frecuentes que permita medir el desempeño oportuno y posibilite corregir errores o mejorar el servicio.

1.4 Experiencias y casos de éxito

Como se ha mencionado antes, la animación turística es una herramienta que permite la diversificación de la oferta mejorando los servicios, por lo tanto enumerar ciertos casos y experiencias que han hecho posible el éxito de ésta en algunos establecimientos servirá para ampliar la noción de la importancia de la animación turística y por consiguiente elaborar propuestas más definidas y óptimas para el público interno y externo.

Para este estudio se ha escogido a la Hacienda Uzhupud y Decameron Mompiche como empresas que tienen un desarrollo en Ecuador y han desarrollado diferentes maneras de animación turística, además se ha incluido casos de éxito internacional como Paradisus Punta Cana una marca de la cadena Melia (cadena española), Hard Rock y LeBlanc, cabe destacar que la historia de la animación turística ha tenido sus inicios en el Mediterráneo (Buollon, 23) y se ha expandido a las costas del Caribe siendo las pioneras en el continente Americano.

1.4.1 Hacienda Uzhupud

Hacienda Uzhupud ha sido reconocida internacionalmente por la calidad de sus servicios e instalaciones y por el carisma de su gente. Las diferentes actividades que esta Hacienda ofrece, incuestionablemente, han corroborado a que la estancia de cada huésped sea satisfactoria,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

proporcionándole experiencias diferentes y únicas
(<http://www.uzhupud.com/>).



Ilustración # 11
Título: Hostería Uzhupud
Autor: Hostería Uzhupud
Fuente: <http://www.uzhupud.com/#home>
Fecha: 22 de julio de 2014

1.4.1.1 Ficha de información general

Hacienda Uzhupud se asienta en uno de los lugares sagrados de los antiguos Cañaris, el totémico Valle del río Paute, a una altitud de 2.200 metros sobre el nivel del mar. La vieja casona principal de la Hacienda, que data de inicios del siglo XX, nunca perdió su estilo tradicional, más bien a su atractiva arquitectura y acogedora decoración, se sumó una bella infraestructura adicional convirtiéndola en una Hacienda con carácter y sabor de las antiguas casas de campo de los abuelos, con finos muebles y accesorios de decoración tanto europeos como vernáculos, que hacen de sus aposentos, de sus salas, salones y restaurantes, una valiosa y especial colección, única en el Ecuador. (<http://www.uzhupud.com>)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Número de habitaciones:	62
Categoría:	3 estrellas
Servicios:	Alojamiento Restaurante Café Bar Eventos y recepciones Actividades de entretenimiento: <ul style="list-style-type: none">• Granja• Áreas deportivas• Huerto orgánico• Huerto medicinal• El Alambique

Tabla # 1
Título: Ficha Uzhupud
Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
Fuente: <http://www.uzhupud.com/#home>
Fecha: 22 de julio de 2014

1.4.1.2 Animación turística

La Hacienda Uzhupud se caracteriza por contar con actividades relacionadas principalmente con la naturaleza, vida en el campo y áreas deportivas. Cuenta con una granja en la cual los visitantes pueden extraer leche de las vacas, además de visitar el huerto orgánico y medicinal, lugares en donde se pueden apreciar como es la vida tradicional de los campesinos que viven en los espacios rurales de la ciudad de Cuenca, poniéndose en práctica la animación cultural.

En relación a los espacios deportivos este sitio de hospedaje posee cancha de tenis, de fútbol, mesas de pingpong, juego de badminton, cancha de voleibol, y extensos espacios verdes para compartir en familia, juegos para niños como el sube y baja, fogatas al anochecer, cometas en época de vacaciones, cuentos, historias, leyendas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En resumen Uzhupud oferta una amplia variedad de actividades basada en animación participativa, contemplativa y mixta, lo que le ha proporcionado diversos reconocimientos, “obtuvo el 5to lugar entre los 25 mejores hoteles del Ecuador, TRAVELLERS CHOICE 2013, y Certificado de Excelencia 2014, otorgados por TripAdvisor”.² (www.huzhupud.com), por consiguiente es necesario reconocer la importancia de la animación turística para el éxito de establecimientos de esta índole, debido a que garantizan satisfacción, recreación y sobre todo el disfrute pleno del tiempo libre.

1.4.2 Hotel Royal Decameron Mompiche



Ilustración # 12

Título: Hotel Royal Decamerón Mompiche

Autor: Hotel Royal Decameron Mompiche

Fuente: <http://www.decameron.co/promosite/index.php/es/hotel-ecuador-sv/hotel-royal-decameron-mompiche-ecuador-sv>

Fecha: 22 de julio de 2014

El proceso metodológico de los sistemas all inclusive de los hoteles Royal Decameron son reconocidos a nivel internacional, puesto que son una cadena importante que dentro de sus servicios oferta animación

²TripAdvisor® es la mayor web de viajes del mundo, que permite a los viajeros planificar y llevar a cabo el viaje perfecto. TripAdvisor proporciona consejos fiables de viajeros reales y una amplia variedad de funcionalidades de planificación y enlaces directos a las herramientas de reserva.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

turística, uno de los factores más importantes debido a que la gran mayoría de sus actividades se relacionan con la animación turística en sus distintas metodologías, lo que los ha convertido en una nueva tendencia en Ecuador que ha marcado la diferencia y esto se puede observar también a través de su expansión en el territorio ecuatoriano con dos hoteles all inclusive en Mompiche y Punta Centinela, para efectos de este estudio citaremos al Decameron Mompiche en Esmeraldas por ser el pionero del sistema antes mencionado.

1.4.2.1 Ficha de información general

El hotel está ubicado a 140 km por carretera del Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres, en Esmeraldas Ecuador, al extremo sur de una bahía grande.

Cuenta con una belleza natural indescriptible, rodeado de bosques tropicales húmedos y cientos de kilómetros de playas, hacen de éste destino una excelente opción para la práctica de múltiples deportes acuáticos, tiene un clima privilegiado con una temperatura de 28°C todo el año. (<http://www.decameron.co>)

Número de habitaciones:	282
Categoría:	4 estrellas
Servicios:	4 Restaurantes 6 Bares Discoteca Centro de convenciones Bussiness center Actividades de entretenimiento: <ul style="list-style-type: none">• Programación de actividades diarias.• Deportes náuticos no motorizados (kayaks y canoas).• Mini curso de buceo en la piscina• Gimnasio y Cancha de tenis• Fútbol y Voleibol de playa



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	<ul style="list-style-type: none">• Cine y Entretenimiento nocturno• Discoteca con consumos ilimitados• Teatro con shows y actividades diurnas y nocturnas• Juegos para niños y karaoke
--	--

Tabla # 2

Título: Ficha Decameron

Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja

Fuente: <http://www.decameron.co/promosite/index.php/es/hotel-ecuador-sv/hotel-royal-decameron-mompiche-ecuador-sv>

Fecha: 22 de julio de 2014

1.4.2.2 Actividades de animación turística

Los hoteles de la cadena internacional Royal Decameron son sin duda uno de los destinos predilectos para los ecuatorianos, pues su sistema de todo incluido permite tener todas las actividades que se pueden realizar en la playa en un solo lugar, haciendo que la estancia sea más placentera.

Para tener una idea más clara de la organización de las actividades de animación turística Jessica Astudillo en su tesis “Aplicación de la guía de buenas prácticas en turismo sostenible para el hotel Royal Decameron en Mompiche, provincia de Esmeraldas en Ecuador” presenta el organigrama correspondiente sobre el departamento de actividades de dicho establecimiento, el cual es sencillo pero muy útil. (85)



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 13
Título: Organigrama de Departamento de Actividades
Autor: Jessica Astudillo
Fuente: Departamento de Actividades
Fecha: 22 de julio de 2014

Este departamento está conformado por un grupo de personas que mantienen el trabajo en equipo, poseen un calendario de actividades de recreación tales como: concursos, bailes dinámicas en la mañana y en la tarde, además de los shows nocturnos en los cuales presentan bailes folclóricos de diversos países. El encargado del departamento Luis Corpas indica que

“Trabajar en animación es el mejor trabajo del mundo, y se los digo siempre a mis colaboradores, trato de que ellos siempre estén der buen ánimo, para mí todo es transmitido, la alegría es transmitida, si yo estoy triste y voy a animar voy a transmitir esa tristeza pero si estoy feliz voy a transmitir esto por más cansado que estés, tienes que vivir la alegría.”³(Astudillo, 86).

³ Entrevista realizada a Luis Corpas Jefe del Departamento de Actividades por Jessica Astudillo en Mompiche, junio, 2012.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 14
Título: Show nocturno
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 25 de julio de 2011

En este contexto, el hotel Royal Decamerón Mompiche posee un buen departamento de animación, con muy buenos shows comparados con otros hoteles nacionales e internacionales, los turistas se divierten mucho más en un hotel con las actividades de Decameron que en otros, el éxito de este hotel son sus actividades de animación turística, a más del personal que es una base fundamental para realizar el proceso de animación, es lo que establece la autora de la tesis en Decamerón.⁴

Por lo tanto, contar con un sistema de actividades de animación turística y por qué no con un departamento que se encargue de ello, despierta la mente de los turistas y les ofrece la oportunidad de salir de la rutina a través de la recreación.

El éxito del hotel Royal Decameron Mompiche es su amplio cronograma de actividades programadas que se convierten en un increíble espectáculo del cual los clientes forman parte y no dan cabida al aburrimiento, además de una adecuada coordinación entre los diferentes miembros del departamento de animación.

⁴ Entrevista realizada a Jessica Astudillo en Cuenca, jueves 24 de julio de 2014.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.4.3 LeBlanc Spa Resort



Ilustración # 15
Título: Leblanc
Autor: Leblanc
Fuente: <http://www.leblancsparesort.com/es/fotos-y-videos>
Fecha: 29 de julio de 2014

Dentro de los hoteles que prestan el servicio de animación turística se encuentra el LeBlanc en Cancún, uno de los destinos predilectos por sus aguas turquesas y su arena blanca, un claro ejemplo de éxito debido a su excelente servicio que lo ha posicionado como uno de los más importantes y preferidos en su país.

1.4.3.1 Ficha de información general

LeBlanc Spa Resort es un establecimiento ubicado en las playas de Cancún en México, un lugar exclusivo para adultos en el que prioriza la relajación y el descanso. Cuenta con el sistema todo incluido y se caracteriza por no tener una agenda estructurada.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Número de habitaciones:	260
Categoría:	5 diamantes
Servicios:	Alojamiento Tours Gimnasio Sauna/Baño/ Turco Yoga

Tabla # 3
Título: Ficha LeBlanc
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: <http://www.leblancsparesort.com/es>
Fecha: 22 de julio de 2014

1.4.3.2 Actividades de animación

LeBlanc Spa Resort cuenta con diversas actividades en tierra como son: equipo de fitness, voleibol, cursos/juegos, pilates, aquagym, yoga, alquiler de bicicletas, paracaidismo, excursiones ecológicas, clases de golf, aeróbic, clases de pilates, voleibol además de servicio de entretenimiento con actuaciones en vivo y fiestas temáticas. En lo que respecta a actividades de agua, en el establecimiento hay 3 piscinas al aire libre además de una playa privada en la que se puede realizar kayak, vela, submarinismo, esnórquel, windsurf, además de un sauna. Otros servicios de ocio y esparcimiento incluyen un baño turco y un gimnasio. (<http://www.expedia.mx/Cancun-Hoteles-Le-Blanc-Spa-Resort-All-Inclusive.h27301.Informacion-Hotel>)

Para un establecimiento que brinde servicios turísticos es muy recomendable contar con actividades que el cliente pueda disfrutar además del descanso y la relajación, varios clientes que han hecho uso de las instalaciones de LeBlanc lo ubican en TripAdvisor como un lugar *insuperable* o *Definitivamente el Número 1. Expectativas superadas*, debido a los impresionantes servicios que este oferta y a la diversidad de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

opciones que tienen para el deleite de sus ocupantes, por ejemplo Roberto S.⁵ sustenta que:

Impresionante. 10/10. En este hotel el NO no existe. Todo es posible. Hemos estado 10 días en una honeymoon suite y desde que llegamos hasta el día de partida han superado nuestras expectativas. El resort es de lujo, las piscinas, el spa, la playa, los restaurantes y sobre todo el impecable y siempre sonriente servicio del personal hacen de este resort el mejor adultsonly que uno pueda encontrar. No perder el tiempo buscando otro. (http://www.tripadvisor.co/Hotel_Review-g150807-d154868-Reviews-Le_Blanc_Spa_Resort-Cancun_Yucatan_Peninsula.html)

Además, es uno de los ganadores del premio Travellers' Choice 2014, un alto reconocimiento otorgado por TripAdvisor.

Como se ha mencionado antes el éxito de LeBlanc radica en su excelente servicio y también en la variedad de opciones que tiene para brindar a sus clientes lo cual diversifica la oferta, atrae a más huéspedes de diversos gustos y preferencias, e incrementa la demanda, por medio de los excelentes comentarios que surgen en páginas web que se relacionan directamente con el turismo. (Ver Programa de actividades Le blanc en Anexo 1, página 137)

1.4.4 Hard Rock Hotel & Casino

Hard rock Hotel Punta Cana, característico por brindar una animación diferente a cada evento, sin duda su éxito se define por la diferenciación y la calidad de cada actividad que ofrece. Al momento de ofrecer una actividad su éxito ya es inminente porque la gente ya conoce su trayectoria y excelencia desarrollando las diferentes actividades.

⁵ Roberto S. categorizado como crítico avanzado según la página web TripAdvisor, su lugar de procedencia es Madrid, España.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 16
Título: Hard Rock **Hotel & Casino**
Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 1 de diciembre de 2012

1.4.4.1 Ficha de información general

Hard Rock Hotel & Casino Punta Cana es un hotel todo incluido que esta República Dominicana. Este imponente hotel, rodeado de exuberantes jardines y palmeras, es ideal para familias y amigos en busca de diversión o descanso. El Aeropuerto Internacional de Punta Cana (PUJ) está 31 kilómetros de distancia. (<http://www.pricetravel.com.mx/hard-rock-hotel-resort-punta-cana>)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Número de habitaciones:	1784
Categoría:	Lujo
Servicios:	Alojamiento 9 Restaurantes Bares 15 piscinas Eventos y recepciones Actividades de entretenimiento <ul style="list-style-type: none">• Un campo de golf diseñado por Jack Nicklaus• Una discoteca• Un casino• Actividades motorizadas• Actividades deportivas• Shows

Tabla # 4

Título: Ficha Hard Rock

Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja

Fuente: <http://es.hardrockhotelpuntacana.com/>

Fecha: 22 de julio de 2014

1.4.4.2 Actividades de animación turística

Las diferentes actividades que brinda Hard Rock hacen un perfecto balance entre la belleza de su infraestructura con las diferentes actividades que este ofrece, cabe recalcar que todas las actividades presentes están divididas por segmentos para brindar un alto nivel de satisfacción y confianza , además de la gran variedad de sus deportes todo esto conjuga para que los clientes escojan este hotel, otro punto que sobre sale es la discoteca debido a que se caracteriza por presentar diferentes shows propios de la zona e internacionales los que la convierten en una de las más conocidas y preferidas de la zona, para concluir se puede decir que el conjunto de todo lo antes mencionado han hecho de Hard Rock uno de los destinos más representativos y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

exitosos del Caribe de Punta Cana.(Ver Programa de actividades Hard Rock en Anexo 2, página 139).



Ilustración # 17
Título: Show nocturno
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 1 de diciembre de 2012

1.4.5 Paradisus Punta Cana

Meliá una de las cadenas españolas más importantes en Europa, desde sus inicios ha sufrido muchos cambios, tratando de adaptarse a los diferentes segmentos de mercado, a través de, sus diferentes marcas. La marca Paradisus está orientada a un mercado familiar dispone de una variada gama de actividades y entretenimiento, en el cual preparan el escenario, organizan a los actores permitiendo que los clientes tomen rienda de sus deseos, el papel que cumple el departamento de actividades es fundamental debido a que son unos de los principales contribuyentes al éxito de esta marca, proporcionándole diferenciación y libertad a sus clientes (Eureka, 14).



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 18
Título: Piscina para niños en Paradisus Punta Cana
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: propia
Fecha: 30 de noviembre de 2012

1.4.5.1 Ficha de información general

Paradisus Punta Cana es un resortall inclusive que pertenece a la cadena Meliá, se ha definido por establecer el estándar de hospitalidad de Europa , mediante la marca Paradisus ofrece un nivel de calidad y servicio que no ofrece ningún otro de la misma categoría , el lema principal que maneja esta compañía es la experiencia de la Pura Libertad , “Los clientes de Paradisus Resorts se definen por su estilo de vida más que por datos demográficos”, además tratan de generar experiencias que enriquezcan su vida en un paraíso que está hecho a la medida de los deseos de cada cliente, por lo general están ubicados frente al mar, formados por una rica arquitectura, paisajes e imprescindiblemente detalles de lujo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Número de habitaciones:	694 habitaciones, incluyendo The Reserve, FamilyConcierge y Royal Service
Categoría:	4 diamantes
Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> • con 5 piscinas exteriores para adultos y dos infantiles • Completo programa de actividades, talleres, fiestas, musicales, shows nocturnos para niños y adultos y música en vivo • YHI Spa, YHI Moves, tratamientos de belleza, bienestar y salud • Centro de Convenciones de 1.870 m² con 13 salas de reunión y con capacidad máxima para acoger hasta 700 personas • Cocotal Golf & Country Club • 12 restaurantes • 10 bares • Redlounge

Tabla # 5

Título: Ficha Paradisus

Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja

Fuente: <http://www.melia.com/es/hoteles/republica-dominicana/punta-cana/paradisus-punta-cana-resort/habitaciones.html>

Fecha: 22 de julio de 2014

1.4.5.2 Actividades de animación turística

Libres para hacer cualquier cosa es otro lema que maneja Paradisus, a través de un conjunto de valores, estándares y actitudes que favorecen al cumplimiento de este, además de contar con un completo programa de actividades en las que se incluyen talleres, fiestas, musicales, shows nocturnos, es importante destacar que todas estas están segmentadas,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

por ejemplo si una familia desea realizar una actividad y tiene un bebé, esta tiene la posibilidad de dejarlo en un lugar especial para los niños del resort en cual estos realizan diferentes tareas de entretenimiento (kidzone), esto no solo facilita a los clientes realizar las actividades sino que también les da la seguridad y el tiempo que ellos necesitan para realizarlas, cabe destacar que además de existir un programa para huéspedes, existe un programa de animación para los empleados, el que fortalece las relaciones de estos con sus superiores, dándoles la oportunidad de relajarse y tener un momento de diversión. Al ser la animación un tema muy desarrollado en este resort cuenta con un departamento de actividades el mismo que está dentro del comité operativo.

En conclusión el éxito de Paradisus se debe a su preocupación por proporcionar diferentes actividades tanto a los huéspedes como a los empleados, las mismas que están segmentadas y tienen como objetivo hacer de la estancia del huésped una experiencia llena de placeres y para los empleados un trabajo lleno de satisfacción personal, (Ver Programa de actividades Paradisus Punta Cana en Anexo 3, página 143).



Ilustración # 19
Título: Show para los empleados
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 30 de noviembre de 2012



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las actividades de animación turística son un elemento complementario, a las brindadas por los establecimientos de alojamiento, pero si estas se desarrollan adecuadamente, son capaces de llevar al éxito a la empresa y darle una gran diferenciación mediante la cual se pueda catalogarla, es por esta razón que el éxito de las empresas antes mencionadas se deben a su buena organización y al énfasis que estas ponen en este departamento, ya que cuando un cliente paga por un servicio que materialice sus sueños. ⁶

Al finalizar este capítulo se ha cumplido el objetivo planteado, verificar que la animación turística es de suma importancia para los establecimientos extrahoteleros.

⁶Entrevista realizada a Narcisa Ullauri en Cuenca, jueves 24 de julio de 2014.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO 2

Diagnóstico de la Hostería Durán para el desarrollo de la animación turística

Introducción

Un establecimiento extrahotelero es una pieza importante en la industria del turismo, debido a que complementa y facilita el acceso a los atractivos, brindándole al visitante el descanso para alcanzar un óptimo disfrute de su tiempo de ocio.

Mediante este capítulo se pretende analizar la zona de estudio de tal manera que se pueda encontrar factores externos e internos que contribuirán al desarrollo de la presente monografía, como por ejemplo el clima y la temperatura que sin duda alguna son unos de los componentes fundamentales al momento de decidir las actividades que se podrían llevar a cabo, debido a que son marcadores que influirían en las diferentes actividades.

Para implementar nuevas actividades es necesario analizar las anteriores, puesto que si estas existieran y tuvieran el éxito esperado, se propondrían actividades complementarias que maximizarán el disfrute; caso contrario si se descubriera alguna deficiencia de igual forma se las analizará con el fin de encontrar las carencias y mediante el presente trabajo proponer nuevas y mejores actividades que puedan relanzar el producto y si en el caso que la hostería no realice y no le haya dado el valor y la importancia a las actividades, se debería realizar una propuesta completa que trate de cambiar el panorama hacia estas.

Ahora bien, la infraestructura de la empresa tiene un papel esencial, debido a que las actividades deben ser adecuadas a esta, este estudio permitirá aprovechar todos los espacios, sin embargo, un pilar primordial es el personal de trabajo que serán los encargados de controlar y ejecutar correctamente las



UNIVERSIDAD DE CUENCA

diferentes actividades, por lo cual una buena infraestructura y un personal capacitado aportarían al desarrollo y logro de las mismas.

Finalmente, todas las actividades deben estar orientadas a la demanda, razón por la cual un análisis permitirá seccionar e identificar los diferentes tipos de consumidores, el propósito de este es realizar actividades que estén acorde a las necesidades, deseos, gustos y requerimientos de la mayoría de los clientes.

2.1 Delimitación geográfica, clima, temperatura, población.

Hace más de 80 años, Ricardo Durán Brito adquirió el predio “Hervideros”, llamado así por las aguas que emergen de profundas capas geológicas a través de fisuras, donde hoy se encuentra Hostería Durán. (<http://hosteriaduran.wordpress.com>).

La falla geológica tiene 400 metros de longitud y 10 metros de altura. El agua emerge a una temperatura de 75 °C. Este es el más alto índice de temperatura que existe en comparación con otras aguas termales del Ecuador. Debido a estas condiciones, se les atribuyen propiedades curativas para el reumatismo, la anemia, el estrés, el acné, la gastritis, cálculos biliares y la ansiedad. Ricardo Durán Brito, propietario de la hostería Durán, descubrió que el agua que salía de la Loma de los Hervideros poseía minerales que calmaban ciertos dolores (MAN).

Susana Durán, comentó que todo inició con una pequeña piscina que servía para compartir tiempo con la familia y con los amigos. "La gente que se metía en la piscina del abuelo -dijo Durán- decía que se curaba de sus males". Por ello, con el pasar del tiempo, en este sitio se construyeron dos piscinas y se formó la empresa Durán (MAN).

Ricardo Durán fue un visionario, así lo describe su nieta Susana Durán. Añade que como las personas llegaban caminando o en burro desde Cuenca, Durán



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Brito destinó unos 2 500 sucres (USD 50 al cambio de la época) y compró un vehículo Chrysler con capacidad para ocho personas. Él recogía a los clientes en el parque Calderón (centro de Cuenca) y los transportaba a la piscina. En 1944, al fallecer Durán Brito, la piscina y esa actitud emprendedora fue heredada por sus 10 hijos y 80 nietos. Allí, en 1983 se construyó un primer bloque de la hostería con capacidad para 40 personas. Susana Durán no recuerda el monto exacto de la inversión, pero asegura que con esa edificación la firma se posicionó (Zauzich).

La empresa se dedicó al negocio de la recreación construyendo piscinas para aprovechar las aguas termales que brotaban en los terrenos de su propiedad, en el año 1928 – 1930, se construye las instalaciones y se ofrece al público el servicio de las aguas termales, sus herederos posteriormente han ido ampliando sus servicios y a finales de septiembre del año 1983 se inaugura Hostería Durán “La Hostería de las Aguas Termales” (<http://www.revistavance.com/>).

La Hostería Durán ha sido una de las pioneras en impulsar el turismo en Cuenca y la parroquia, por lo tanto la presente investigación examinará datos sobre ubicación, clima, población o temperatura para reconocer cuáles son los recursos que tiene la Hostería Durán a su alrededor, además de que permitirá delimitar mejor las actividades que se pueden realizar.

2.1.1 Delimitación geográfica

La Hostería Durán se encuentra ubicada en el centro de la parroquia Baños del cantón Cuenca en la provincia del Azuay a 8 km del centro de la ciudad de Cuenca en la Av. Ricardo Durán en el sector La Parada y a 5 minutos de la plaza central de Baños.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

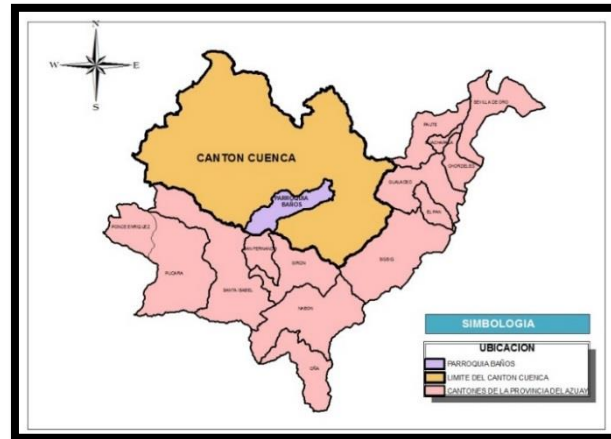


Ilustración # 20
Título: Baños
Autor: PDOTB
Fuente: PDOTB
Fecha: 25 agosto 2014

En el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Baños (PDOTB)⁷ se encuentran las coordenadas de la hostería que corresponde a los siguientes valores: Altura 2705, Latitud 9677414, Longitud 0715680.

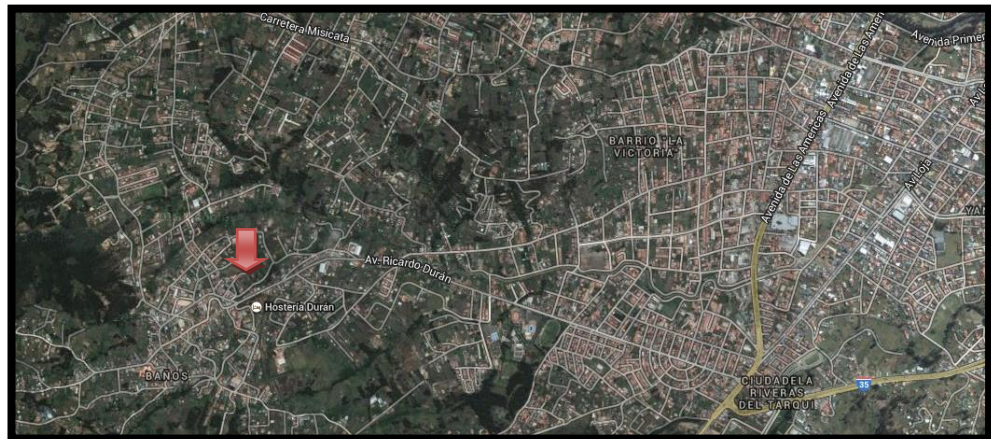


Ilustración # 21
Título: Hostería Durán ubicación 1
Autor: Google Maps
Fuente: <https://www.google.com/maps/@-2.9074861,-79.0388109,5786m/data=!3m1!1e3?hl=es-ES>
Fecha: 25 agosto 2014

⁷PDOTB: Se utilizará estas siglas para reconocer al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Baños.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El acceso a este sitio es posible en transporte propio que tarda aproximadamente 15 minutos, a través de las dos líneas de buses que transitan el sector, la línea 100 Baños y la línea 12 Baños (\$0.25), el recorrido dura entre 30 a 40 minutos, otra opción es mediante el servicio de taxi (\$4.00) desde el centro de la ciudad de Cuenca, la vía se encuentra en buen estado y es de primer orden, además si los turistas requieren moverse por la parroquia pueden utilizar taxis y carros de alquiler propios de la zona.

Para llegar a la Hostería Durán desde el Aeropuerto Mariscal Lamar tomamos la Av. de las Américas hasta la intersección de la vía a Baños, desde este punto se recorre 3km. por la Av. Ricardo Durán hasta llegar a la entrada principal de la hostería que se encuentra sobre esta avenida. Tiempo estimado de recorrido: 15 minutos

Para llegar a la Hostería Durán desde el Centro Histórico de la ciudad tomamos la Calle Simón Bolívar hasta la Av. de las Américas. Seguimos la Av. de las Américas hacia el sur hasta la intersección de la vía a Baños, desde este punto se recorre 3km. por la Av. Ricardo Durán hasta llegar a la entrada principal de la hostería que se encuentra sobre esta avenida. (<http://hosteriaduran.com/location/>).

La hostería se dedica principalmente a brindar servicios en base a las aguas termales que emergen del volcán de Baños, característica que prima en la ubicación de la misma, dado que su construcción fue hecha al pie de esta elevación geográfica.

Las aguas termales de Baños de Cuenca son afamadas en todo el mundo por sus propiedades terapéuticas, las cuales proceden del interior de una falla geológica que tiene el aspecto de un muro muy ancho de 400 metros de longitud y 10 metros de altura, este lugar es conocido como La loma de los Hervideros. (<http://www.novaqua.com.ec/termas>)



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 22
Título: Loma de los hervideros
Autor: PODTB
Fuente: PODTB
Fecha: 25 agosto 2014

En la zona de Baños existen una serie de empresas que se dedican a ofertar servicios similares a la Hostería Durán, las más importantes son el Complejo Turístico Agapantos que ofrece el servicio de piscinas, Piedra de Agua Fuente termal y Spa; que por su parte ofrece el servicio de piscinas y spa, Balnearios Rodas con el servicio de hospedaje y piscina, sin embargo no representarían una competencia puesto que se pretende implementar una serie de actividades que no corresponden a ninguna clase que presten las empresas antes mencionadas, por lo que contar con actividades de animación turística sería una fortaleza más para la hostería, haciéndola pionera en este ámbito.

La cercanía con el centro de la ciudad es otro factor que influye positivamente en el éxito de la propuesta, ya que las personas pueden contar con un centro de diversión y entretenimiento cercano a otros atractivos turísticos importantes como el Centro Histórico de Cuenca, lo cual complementaría la visita.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Finalmente, el fácil acceso y el buen estado de la vía son factores convenientes para llegar sin ningún problema, en efecto esto facilita que las persona interesadas puedan hacer uso del lugar.

Para este estudio se ha dividido a la hostería en cinco sectores diferentes: **Balneario, Hostería, Balneario Riñón y Spa Novaqua**, que permitirá el reconocimiento y la ubicación de los servicios en toda la hostería.

2.1.2 Clima y temperatura

Al encontrarse la ciudad de Cuenca en sector de la Cordillera delos Andes, el clima que caracteriza a la zona es el frío, el mismo que es el más predominante de la zona andina, se caracteriza por tener dos períodos lluviosos y uno seco en el año(http://www.transelectric.com.ec/transelectric_portal/files/clima.pdf).

En relación con la parroquia Baños se mantiene el clima frío, la temperatura media oscila entre los 12°, como máximo sobrepasa los 20 °C, teniendo una humedad relativa del 80%. (PDOTB). El clima y la temperatura de la parroquia Baños, sector en el que se ubica la hostería Durán invitan a los turistas a disfrutar de las aguas termales, del mismo modo posibilitando la implementación de nuevas actividades que encajen con el clima de la zona.

2.1.3 Población

La parroquia Baños es un sector con grandes dimensiones, cuenta con una población numerosa, según El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Baños 2011 el cual muestra que la población es de 12.271 habitantes con un porcentaje mayoritario de mujeres,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

comprendido entre edades de 18 a 49 años, que distribuye a 3.033 en la zona urbana y 9.238 en la rural y tiene una tasa de crecimiento demográfico del -0,51%, a continuación se muestra en el siguiente cuadro.

RANGOS DE EDAD	POBLACION					
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	NUMERO	%	NUMERO	%	NUMERO	%
Menores de 1 año	124	2,21	145	2,18	269	2,19
De 1-4 años	627	11,18	632	9,49	1.259	10,26
De 5-12 años	1300	23,17	1345	20,19	2.645	21,55
De 13-14 años	354	6,31	320	4,80	674	5,49
De 15-17 años	456	8,13	500	7,51	956	7,79
De 18-49 años	1987	35,42	2684	40,29	4.671	38,07
De 50-64 años	454	8,09	573	8,60	1.027	8,37
Más de 60 años	308	5,49	462	6,94	770	6,27
TOTALES	5610	100,00	6661	100,00	12.271	100,00

Tabla # 6
 Título: Tabla de población
 Autor: Municipio de Cuenca POT Rural
 Fuente: PODTB
 Fecha: 26 de agosto de 2014

En el siguiente mapa se muestra los sitios de mayor interacción en la parroquia.

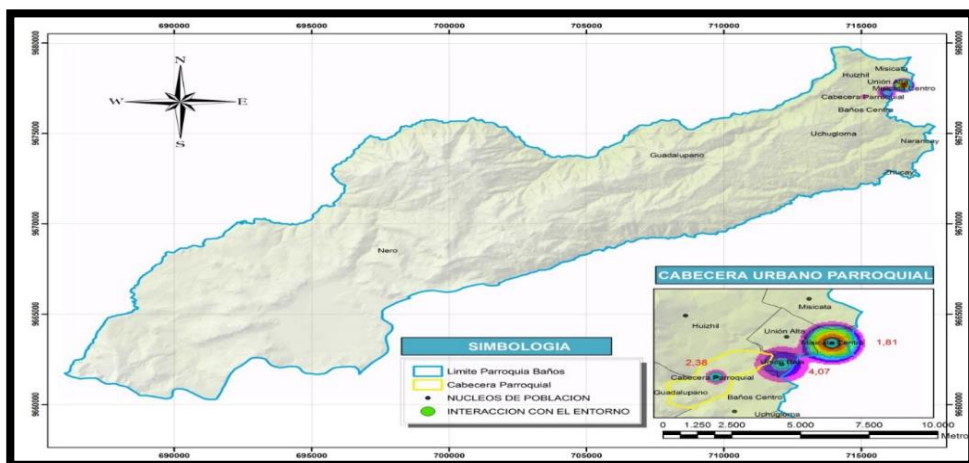


Ilustración # 23
 Título: Interacción Baños
 Autor: PODTB
 Fuente: PODTB
 Fecha: 25 agosto 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Según el PDOTB El núcleo identificado con mayor potencial de interacción es la comunidad de **Unión Alta** con un potencial de interacción de 4,07. Este análisis permite identificar posibles polos de desarrollo para lograr una mayor equidad de distribución de bienes y servicios, estos podrían ser la Comunidad de la Cabecera Urbano Parroquial con un potencial de interacción de 2,38, zona en la que se ubica la Hostería Durán por lo que fomenta el consumo y desarrollo de los nuevos servicios que se pretenden implementar, además de contar con todos los servicios básicos como son: energía eléctrica, agua potable, alcantarillado, internet, recolección de basura y teléfono.

2.2 Análisis de las actividades realizadas en la Hostería Durán.

La hostería brinda una gran gama de actividades que son operadas externa e internamente. En la página web de la hostería se ofertan las siguientes actividades.

2.2.1 Operadas externamente

Estas actividades son coordinadas desde la hostería a través de la operadora asociada SouthlandTouring que está a cargo del Lic. Diego Vidal y están disponibles para los huéspedes principalmente.

Opciones de Tours en Cuenca y sus Alrededores

- City tour.
- Tour al Parque Nacional Cajas.
- Tour a Gualaceo, Chordeleg y Sigüig.
- Tour al Complejo Arqueológico Ingapirca.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Cabalgatas campestres (<http://hosteriaduran.com/tours-and-activities/>)

Este es un servicio complementario que la hostería da como posibilidad a clientes que deseen realizar actividades adicionales, que son parte de las ofertadas tradicionalmente en agencias de viajes y tours operadoras.

2.2.2 Actividades dentro de la Hostería Durán

Las actividades que se pueden desarrollar dentro de la hostería son diversas, que se enfocan en un mercado familiar e incluyen:

2.2.2.1 Balnoterapia – Uso de Piscinas de Aguas Termales

Con la finalidad de proporcionar un servicio que incluya el poder curativo de las aguas termales la hostería cuenta con 5 piscinas termales, cada una tiene diferentes precios y están abiertas a diferentes segmentos de mercado.

A continuación se detalla la descripción de las piscinas que existen en la hostería.

2.2.2.1.1 Balneario Riñón

En lugar identificado como “Balneario Riñón”, se puede acceder a una piscina que está dirigida a personas con un nivel económico medio bajo, además en este balneario existen infracciones a las reglas generales (Ver Anexo 4, página 145) como por ejemplo: uso de traje de baño, no comer ni beber dentro de la piscina y el cabello con los implementos necesarios, a pesar de que existe un reglamento que prohíbe este tipo de conducta.

A pesar de que el precio es cinco dólares aproximadamente (más caro que en el Balneario) las personas acuden más a este lugar porque el costo incluye el uso de la piscina y turco, además en



UNIVERSIDAD DE CUENCA

diferentes diálogos con el personal de la hostería mencionan que los usuarios que respetan las normas presentan un alto nivel de inconformidad. Los horarios de atención empiezan en la mañana a las cinco y a las seis respectivamente, terminan en la noche a las ocho y este es uno de los lugares de visita masiva preferido por la temperatura del agua.

Piscina	Horario							Segmento de mercado	Precio
	L	M	M	J	V	S	D		
Balneario Riñón	5:00-20:00	6:00-20:00	6:00-20:00	6:00-20:00	5:00-20:00	5:00-20:00	5:00-18:00	Medio bajo	Niños: \$1.80 Adultos: \$4.70 Tercera edad: \$2.35 (incluye IVA)

Tabla # 7
 Título: Tabla de horario Balneario Riñón
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Operaciones Hostería Duran
 Fecha: 26 de agosto de 2014



Ilustración # 24
 Título: El Riñón
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Propia
 Fecha: 15 agosto 2014



2.2.2.1.2 Balneario

En el sector identificado como “Balneario”, existen tres piscinas, que están orientadas a un público de situación económica media. La exigencia de la calidad es moderada, los clientes de esa zona contemplan que el servicio es bueno y no presentan muchas quejas, al igual que en el Riñón no existe un control estricto sobre el uso adecuado del traje de baño, varios clientes ingresan a las piscinas con ropa inadecuada (shorts, camisetas), lo cual reduce la calidad del servicio para los clientes.

Los precios y horarios se indican en el siguiente cuadro.

Piscina	Horario							Segmento de mercado	Precio
	L	M	M	J	V	S	D		
Balneario	7:00-15:00	5:00-20:00	5:00-20:00	7:00-20:00	5:00-20:00	5:00-20:00	6:00-18:00	Medio	Niños: \$1.50 Adultos: \$ 3.00 Tercera edad: \$1.50 (incluye IVA)

Tabla # 8
 Título: Tabla de horario Balneario
 Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Operaciones Hostería Duran
 Fecha: 26 de agosto de 2014





UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ilustración # 25
 Título: Turista sin ropa adecuada
 Autor: Deysi Loja
 Fuente: Propia
 Fecha: 16 agosto 2014

2.2.2.1.3 Hostería

La zona identificada como “Hostería” cuenta con una piscina, y el segmento de mercado es de un nivel económico medio alto, por lo que el servicio es de mejor calidad y existe un mayor control al reglamento de ingreso a la piscina.

Piscina	Horario							Segmento de mercado	Precio
	L	M	M	J	V	S	D		
Hostería	6:30-21:00	7:00-21:00	7:00-13:00	6:30-21:00	7:00-21:00	7:00-21:00	7:00-17:00	Medio alto	Niños: \$2.80 Adultos: \$6.20 Tercera edad: \$3.10 (incluye IVA)

Tabla # 9
 Título: Tabla de horario Hostería
 Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Operaciones Hostería Duran
 Fecha: 26 de agosto de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 26
 Título: Piscina Hostería
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Propia
 Fecha: 16 agosto 2014

2.2.2.1.4 Spa

En el Spa se oferta solo una piscina y el segmento de mercado es mucho más alto que en las anteriores, por lo cual el precio es mayor el horario de atención es el siguiente:

Piscina	Horario							Segmento de mercado	Precio
	L	M	M	J	V	S	D		
Spa	10:00-21:00	16:00-21:00	7:00-21:00	10:00-21:00	7:00-21:00	7:00-18:00	7:00-17:00	Alto	Adultos: \$14 (incluye IVA)

Tabla # 10
 Título: Tabla de horario Spa
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Operaciones Hostería Duran
 Fecha: 26 de agosto de 2014



Ilustración # 27
 Título: Piscina Spa
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: <http://hosteriaduran.com/gallery/>
 Fecha: 16 agosto 2014

2.2.2.2 Terapias y Masajes en el Spa Novaqua

El Spa Novaqua es la zona de más reciente construcción, se abrió al público en el año 2012. Los paquetes están en base a las actividades que se ofertan, incluyen servicios de masajes, hidroterapia, cavas de barro, termas de contraste, etc, en la siguiente tabla se expone las promociones y sus precios.

Paquete	Incluye	Precio
Plan Termal Básico	Estación de bebidas aromáticas Piscina Turco Termas de Contraste	\$ 14.00 (incluye impuestos y propina)
Plan Termal Despertar	Estación de bebidas aromáticas Desayuno de la Casa Piscina Turco Termas de Contraste Cava de Barro	\$ 20.00 (incluye impuestos y propina)
Plan Termal Relax	Estación de bebidas aromáticas Piscina Turco	\$ 18.00 (incluye impuestos y propina)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

	Termas de Contraste Cava de Barro Café y Empanadita	
Plan Termal Anti estrés	Estación de bebidas aromáticas Piscina Turco Termas de Contraste Cava de Barro Masaje relajante	\$ 37.00 (incluye impuestos y propina)
Plan Termal Ensueño	Estación de bebidas aromáticas Piscina Turco Termas de Contraste Cava de Barro Baño de chorro Masaje relajante	80.00 (Incluye impuestos y propina)

Tabla # 11
 Título: Tabla de Spa
 Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
 Fuente: <http://www.novaqua.com.ec/promociones>
 Fecha: 3 de septiembre de 2014

Esta zona es considerada exclusiva para la relajación y descanso, por lo tanto la implementación de actividades de animación turística es innecesaria.

2.2.2.3 Karaoke en “Yaku Bar Karaoke”

Este bar forma parte de la variedad de actividades de la hostería, su horario de atención son los días jueves, viernes y sábado desde las 18:00 hasta las 2:00 de la madrugada. Se puede reservar este espacio para diferentes eventos como cumpleaños, grupos.

Actualmente, existe una promoción para cumpleaños con las siguientes características:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Paquete	Incluye	Precio
<p align="center">Celebraciones (mínimo 20 personas)</p>	Barra libre Bebidas soft Piqueos Karaoke Cotillones Torta de cumpleaños Parqueadero	\$ 25.00 (incluye impuestos y propina)

Tabla # 12

Título: Tabla del Bar

Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja

Fuente: <http://hosteriaduran.com/promociones-y-paquetes/>

Fecha: 4 de septiembre de 2014

Recientemente se lanzó una promoción por el mundial 2014, pero no se obtuvo los resultados esperados, el Gerente de Operaciones Ing. Diego Tobar piensa que “sería mejor si el bar funcionara como discoteca”⁸, debido a que lugares con esta denominación atraen más a jóvenes, lo que incrementa el consumo y la rentabilidad.

Es por esta razón, que el bar debe estar dentro de la propuesta de actividades de animación turística, lo que aportaría positivamente al uso de este espacio.

2.2.2.4 Juegos de Salón

Los juegos de salón de la hostería están conformados por una mesa de pingpong y un juego de billar, están ubicados en una pequeña habitación dentro de las instalaciones del sector Hostería y su uso es exclusivo para los huéspedes.

⁸ Entrevista realizada a Diego Tobar en Cuenca, viernes 12 de septiembre de 2014.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 28
Título: Juegos de salón
Autor: Hostería Duran
Fuente: <http://hosteriaduran.com/gallery/>
Fecha: 30 agosto 2014

2.2.2.5 Canchas de Tenis, Raquet y Mini fútbol.

Las canchas que se encuentran en los sectores “Balneario” y “Hostería”, no son usadas continuamente aún cuando fueron renovadas recientemente, la razón principal es la falta de conocimiento acerca de su existencia, además de la decadente oferta de estas áreas y porque el atractivo primordial para los turistas son las piscinas.

Al realizar trabajo de campo se logró observar que son pocas personas las que utilizan la cancha de tenis, especialmente jóvenes deportistas, en cuanto a las otras canchas su uso es casi nulo.

Por consiguiente, la propuesta de animación turística debe incrementar el aprovechamiento de estas instalaciones, mediante diversas actividades, deportivas, nocturnas, etc, lo que ampliaría la cantidad de servicios y opciones y al mismo tiempo proveería de más ingresos para la empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 29
Título: Cancha de tenis
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 30 agosto 2014

2.2.2.6 Sala de Ejercicios

La sala de ejercicios se localiza en el sector “Balneario”, está comprendida por una máquina caminera, una máquina de bicicleta y una máquina de pesas, actualmente su empleo es de exclusividad para los huéspedes, aunque a veces personas que solamente ingresan a las piscinas ocupan este servicio, sin embargo los visitantes y huéspedes desconocen su existencia, y sus implementos no se encuentran en buen estado por su discontinuo uso.

Es necesario valerse de este espacio para incluir actividades que ayuden al disfrute y entretenimiento de los clientes, porque al momento de realizar actividades de observación se pudo notar que las personas que no ingresan a la piscina, no realizan ningún tipo de actividad, razón por la cual brindarles nuevas opciones incrementaría su satisfacción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 30
Título: Sala de ejercicios
Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 30 agosto 2014

2.2.2.7 Juegos Infantiles

El área de juegos infantiles es un espacio verde pequeño ubicado en el sector “Hostería”, incluye una resbaladera, un sube-baja y columpios, al igual que la sala de ejercicios y los juegos de salón el uso está limitado puesto que solo los huéspedes pueden utilizarlos, es imperioso mejorarlos, ampliarlos o trasladarlos de lugar de manera que más clientes tengan acceso a estos y se pueda elevar la demanda.

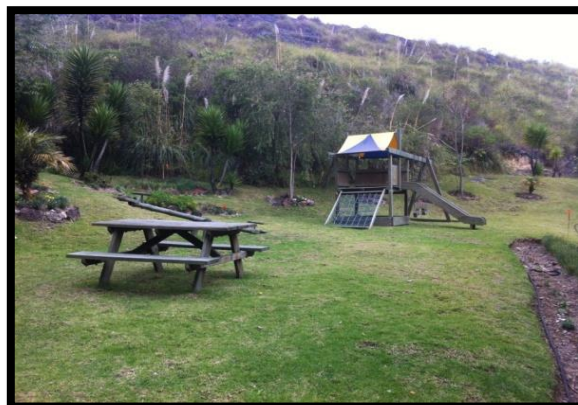


Ilustración # 31
Título: Juegos infantiles
Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 30 agosto 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.2.2.8 Realización de Eventos Sociales y Empresariales

La hostería pone a disposición tres salones de eventos: Geranios, Sigsales y Amancay, los cuales pueden ser utilizados para diferentes eventos como matrimonios, bautizos, bodas civiles, fiestas de gala, reuniones de negocios, etc. (Ver Anexo 5, página 147).

Cabe recalcar que la falta de promoción, impide que estos paquetes no se den a conocer, a pesar de ser económicos y tener buenos servicios.

En conclusión, la hostería cuenta con diferentes actividades para sus visitantes, sin embargo algunos servicios deben ser mejorados e incluso se deben proponer nuevas actividades que proporcionen entretenimiento, que cumplan las expectativas e incrementen el nivel de satisfacción.

2.3 Análisis de la infraestructura de la Hostería Durán.

La Hostería Durán posee una de las infraestructuras más grandes de la parroquia Baños y se encuentra estratégicamente construida al pie del volcán de Baños sitio de donde se obtienen las aguas termales, rasgo característico de las piscinas de este sector.

Tiene un total de 5 hectáreas divididas en diferentes sectores: **Balneario, Hostería, Balneario Riñón y Spa Novaqua**

A continuación se detalla cada uno de los sectores con su infraestructura más sobresaliente para este análisis.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 32
Título: Infraestructura Hostería
Autor: Pablo Serrano
Fuente: Operaciones hostería
Fecha: 30 agosto 2014

2.3.1 Balneario

El sector del “Balneario” se encuentra en la entrada principal de la hostería y está conformado por dos piscinas rectangulares, una piscina ovalada con dos toboganes un recto y otro curvo, además de un bar restaurant, bar karaoke, cancha de raquet y sala de ejercicios.

2.3.1.1 Piscina derecha



Ilustración # 33
Título: Piscina derecha
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 20 agosto 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nombre	Piscina a lado del tobogán
Dimensiones	Largo: 19 metros Ancho: 7 metros ancho y Profundidad: 1.20 metros profundidad promedio
Espacio óptimo	Frente: <ul style="list-style-type: none"> • 7.30 metros ancho • 15 metros de largo Costado izquierdo: <ul style="list-style-type: none"> • 6.30 metros ancho • 16 metros largo
Capacidad de agua	164 mililitros
Temperatura	34 a 37 grados
Limpieza	Martes y viernes (5 horas aprox.)
Encargado	1 empleado hostería

Tabla # 13
 Título: Piscina derecha
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Operaciones Hostería Durán
 Fecha: 6 de septiembre de 2014

La piscina ubicada a lado derecho del “Balneario” es reconocida también como **Piscina a lado del tobogán**, se cambia el agua de la piscina y se hace la limpieza respectiva cada martes y viernes, además de recubrirla con cal para evitar el color verde, este proceso tarda alrededor de cinco horas, puesto que solo vaciar la piscina tiene una duración aproximadamente de una hora; asimismo se realiza el aseo de baños, vestidores, piscina y los alrededores, un empleado de la hostería es quien se encarga de este trabajo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 34
Título: Limpieza de piscina 1
Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 18 agosto 2014

2.3.1.2 Piscina izquierda



Ilustración # 35
Título: Piscina izquierda
Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 18 agosto 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nombre:	Piscina de la cancha de raquet
Dimensiones	Largo: 21metros Ancho: 7 metros ancho y Profundidad: 1.20metros profundidad promedio
Espacio óptimo	Frente: <ul style="list-style-type: none"> • 9 metros ancho • 15 metros de largo Costado izquierdo: <ul style="list-style-type: none"> • 6.30 metros ancho • 16 metros largo
Capacidad de agua	176 mililitros
Temperatura	34 a 36 grados
Limpieza	Lunes y jueves (5 horas aprox.)
Encargado	1 empleado hostería

Tabla # 14
 Título: Piscina izquierda
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Operaciones Hostería Durán
 Fecha: 6 de septiembre de 2014

La piscina está ubicada al lado izquierdo del “Balneario” es reconocida con el nombre de **Piscina de la cancha de raquet**. El cambio de agua y la limpieza se realiza los días lunes y jueves con tiempo aproximado de cinco horas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 36
Título: Limpieza de piscina 2
Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 19 agosto 2014

2.3.1.3 Piscina del tobogán



Ilustración # 37
Título: Piscina del tobogán
Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 19 agosto 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nombre	Piscina del tobogán
Dimensiones	Diámetro: 7metros Profundidad: 1.20 metros profundidad
Temperatura	34 a 36 grados
Limpieza	Lunes
Encargado	1 empleado hostería

Tabla # 15
Título: Piscina tobogán
Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
Fuente: Operaciones Hostería Durán
Fecha: 6 de septiembre de 2014

La piscina del tobogán tiene un diámetro de 7metros, debido a que tiene forma ovalada, su temperatura va desde los 34 a 36 grados, ésta se abre desde el día miércoles hasta el día domingo, pueden ingresar a ésta y hacer uso de las dos clases de toboganes, niños desde los cinco años de edad con supervisión de adultos hasta los 15 años.

No existe una capacidad máxima de personas en las piscinas, es decir el número de personas que puede ingresar a la piscina es ilimitado, no se dispone de algún reglamento.

Dentro del sector “Balneario” existe un total de 9 duchas, 4 sanitarios, 1 urinario y 22 vestidores, distribuidos en los dos sectores de ambas piscinas, en el área de la *piscina de la cancha de raquet* hay 96 casilleros, para hacer uso de estos los visitantes tienen que dejar constancia con una firma y su nombre.

Por otro lado están las canchas de raquet, en el primer piso en una de las construcciones dentro del “Balneario”, en la cual pueden ingresar un máximo de dos personas; en el segundo piso está la sala de ejercicios, sector que puede ser utilizado sólo por los huéspedes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 38
Título: Cancha de raquet
Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 06 de septiembre de 2014

Nombre:	Canchas de raquet
Dimensiones	Ancho= 6 metros Largo= 12.20 metros

Tabla # 16
Título: Canchas de raquet
Autor: Deysi Loja
Fuente: Operaciones Hostería Durán
Fecha: 6 de septiembre de 2014

En el bar del “Balneario” se expende principalmente comida rápida y algunos platos a la carta.

2.3.2 Hostería

En el sector conocido como “Hostería”, se localiza la piscina para huéspedes, una cafetería, recepción, 36 habitaciones, el restaurante Tucumán, salón de eventos Geranios, salón de eventos Sigsales, juegos infantiles y juegos de salón.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.2.1 Piscina de la hostería



Ilustración # 39
 Título: Hostería
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Propia
 Fecha: 06 de septiembre de 2014

Nombre:	Piscina de la hostería
Dimensiones	Largo: 14 metros Ancho: 7 metros ancho y Profundidad: 1.36 metros profundidad promedio
Capacidad de agua	146 mililitros
Temperatura	38 a 40 grados
Limpieza	Miércoles y domingo (5 horas aprox.)
Encargado	1 empleado hostería (miércoles) 2 empleados hostería (domingo)

Tabla # 17
 Título: Piscina hostería
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Operaciones Hostería Durán
 Fecha: 6 de septiembre de 2014

En la piscina que se encuentra en el interior de la “Hostería”, la limpieza se realiza el día miércoles por un encargado de la hostería, mientras que el día domingo lo hacen dos empleados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Este sector cuenta con 8 duchas, 4 sanitarios, 10 vestidores y 56 casilleros, también existe una cafetería que tienen comida rápida y platos a la carta.

2.3.2.2 Habitaciones

En esta zona se localizan las 36 habitaciones, que a su vez se dividen en 5 tipos de habitación.

Habitación	Características	Precio
Single Room	Cama matrimonial FULL SIZE Televisión Satelital Internet WiFi Radio despertador Teléfono Baño privado Batas de baño, gorros y toallas para piscina.	\$69 (no incluye IVA)
Double or Queen Room	Una o dos camas FULL SIZE, Televisión Satelital Internet WiFi Radio despertador Teléfono Baño privado Batas de baño, gorros y toallas para piscina.	\$103 (no incluye IVA)
Triple or Family Room	Una cama FULL SIZE y dos camas TWIN SIZE Televisión Satelital Internet WiFi Radio despertador Teléfono Baño privado Batas de baño, gorros y toallas para piscina.	\$120 (no incluye IVA)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<p>Junior Suite</p>	<p>Una cama matrimonial QUEEN SIZE, Chimenea Televisión Satelital Internet WiFi Radio despertador Teléfono Baño privado Batas de baño, gorros y toallas para piscina.</p>	<p>\$132 (no incluye IVA)</p>
<p>Master Suite</p>	<p>Una cama matrimonial Sala Televisión Satelital Internet WiFi Radio despertador Teléfono Baño privado Batas de baño, gorros y toallas para piscina.</p>	<p>\$138 (no incluye IVA)</p>

Tabla # 18
 Título: Habitaciones
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: <http://hosteriaduran.com/rooms/>
 Fecha: 6 de septiembre de 2014

La infraestructura de las habitaciones se conserva en buen estado, son “construidas con la piedra volcánica originaria de la zona”, con el aseo y mantenimiento respectivo, dando seguridad a los clientes. Para efectos de este estudio los cuartos de hospedaje no formarán parte de la propuesta. (<http://hosteriaduran.com/>)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.2.3 Restaurante Tucumán



Ilustración # 40
Título: Tucumán
Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 05 agosto 2014

El restaurante tiene una capacidad máxima de 80 personas y se ubica en el segundo piso, en la construcción del sector “Hostería”, su infraestructura se mantiene en buenas condiciones, con la adecuada limpieza y calidad de sus recursos.

2.3.2.4 Salones de eventos

La capacidad de los salones depende del tipo de montaje que se realice para el evento. En el siguiente cuadro se muestra la capacidad máxima de personas en cada salón del sector “Hostería”.

Montaje	Geranios	Sigsaes
Auditorio	40	60
Escuela	21	50
Tipo “U”	20	30
Coctel	40	120
Social	30	100

Tabla # 19
Título: Geranio y Sigsaes
Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
Fuente: Operaciones Hostería Durán
Fecha: 6 de septiembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En el salón Geranios el número máximo de personas es 40, mientras que en los Sigsales es de 120 siendo este el de mayor amplitud, estos salones son utilizados usualmente para bodas civiles, bautizos, confirmaciones, reuniones de negocios, etc.

2.3.2.5 Los juegos infantiles y Juegos de Salón

Estos están en un área verde atrás de la hostería en el sector “Hostería”, son hechos en madera y están conformados por: sub-bajas, resbaladera y columpios. En lo referente a los juegos de salón se encuentran en el interior de la hostería en una habitación y son una mesa de billar y de pingpong.



Ilustración # 41
Título: Juegos infantiles
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 05 agosto 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.2.6 Cancha de mini fútbol, vóley y tenis



Ilustración # 42
Título: vóley
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 05 agosto 2014

Nombre:	Cancha de vóley
Dimensiones	Ancho= 9.10 metros Largo= 18.20 metros

Tabla # 20
Título: Cancha de vóley
Autor: Deysi Loja
Fuente: Operaciones Hostería Durán
Fecha: 6 de septiembre de 2014



Ilustración # 43
Título: Cancha de tenis
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 11 agosto 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nombre:	Cancha de tenis
Dimensiones	Ancho= 23.80 metros Largo= 11 metros

Tabla # 21
 Título: Cancha de tenis
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Operaciones Hostería Durán
 Fecha: 6 de septiembre de 2014



Ilustración # 44
 Título: Cancha de mini fútbol
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Propia
 Fecha: 30 agosto 2014

Nombre:	Cancha de mini fútbol
Dimensiones	Ancho= 22.50 metros Largo= 11 metros

Tabla # 22
 Título: Cancha de mini fútbol
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Operaciones Hostería Durán
 Fecha: 6 de septiembre de 2014

2.3.3 Balneario Riñón

El área del “Balneario Riñón” se ubica una piscina, turcos y un bar, a pesar de que es la infraestructura más pequeña, es el lugar que más cantidad de turistas genera, por lo tanto el ingreso que representa es altamente significativo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.3.3.1 Piscina



Ilustración # 45
 Título: Piscina del Riñón
 Autor: Deysi Loja
 Fuente: Propia
 Fecha: 12 agosto 2014

Nombre:	Piscina del Riñón
Dimensiones	Largo: 14.5 metros Ancho: 7.5 metros ancho y Profundidad: 1.34 metros profundidad promedio
Capacidad de agua	134 mililitros
Temperatura	40 a 42 grados
Limpieza	Jueves y domingo (5 horas aprox.)
Encargado	1 empleado hostería

Tabla # 23
 Título: Piscina Riñón
 Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Operaciones Hostería Durán
 Fecha: 6 de septiembre de 2014

La piscina del Riñón tiene la temperatura más alta de todas las piscinas debido a que se ubica al pie del volcán de Baños, que es el que provee las aguas termales a la hostería.

El cambio de agua se realiza cada jueves y domingo por un empleado de la hostería.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Además de la piscina también existen 3 turcos: hombres, mujeres y mixto que conjuntamente con 13 duchas, 5 sanitarios, 14 vestidores, 70 casilleros y un bar en el que se vende comida rápida y típica forman la infraestructura del Riñón.

2.3.4 Spa Novaqua

El Spa Novaqua es una de las construcciones más recientes de la Hostería Durán, está ubicado a lado del derecho del sector “Balneario Riñón” y está conformado por una piscina, termas de contraste, cava de barro termal, baño de chorro, baño turco, masajes y terapias de relajación, tratamientos de belleza, hidromasaje y cafetería.

2.3.4.1 Piscina del Spa



Ilustración # 46
Título: Piscina del Spa
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 18 agosto 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nombre:	Piscina del Spa
Dimensiones	Largo: 15 metros Ancho: 7.5 metros ancho y Profundidad: 1.40 metros profundidad promedio
Capacidad de agua	157 mililitros
Temperatura	36 a 38 grados
Limpieza	Martes (5 horas aprox.)
Encargado	1 empleado hostería

Tabla # 24
 Título: Piscina spa
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Operaciones Hostería Durán
 Fecha: 6 de septiembre de 2014

2.3.5 Otras áreas

En la hostería existen otras áreas que no se especifican en las antes mencionadas como son: el salón de eventos Amancay y los parqueaderos.

El salón de eventos Amancay es el más grande de la hostería, su uso es para eventos como matrimonios, quinceaños o fiestas de gala, al igual que los dos anteriores su capacidad va a depender del tipo de montaje que se realice. El siguiente cuadro muestra la capacidad de personas según el montaje a utilizar.

Montaje	Amancay
Auditorio	400
Escuela	120
Tipo "U"	50
Coctel	300
Social	250

Tabla # 25
 Título: Amancay
 Autor: Rocio Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Operaciones Hostería Durán
 Fecha: 7 de septiembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Por último, el primer parqueadero está situado entre los sectores del “Balneario” y “Hostería”, se puede estacionar alrededor de 150 vehículos, y el segundo parqueadero está en frente del “Spa” su uso es exclusivo para clientes del mismo y tiene una capacidad para 70 a 80 vehículos.

En general la infraestructura de la hostería es buena, sin embargo es necesario tomar en cuenta ciertos aspectos como el mantenimiento constante puesto que existen zonas en las cuales se evidencian ciertas deficiencias y forman parte de las quejas constantes de los clientes.

Cuando se realizaron actividades de observación entre los días 9 y 20 de agosto de los diferentes espacios, se evidenció la falta de mantenimiento de ciertos sectores tales como: en el sector “Balneario Riñón” y “Balneario”, las puertas de baños no poseían una perilla adecuada o los focos de los mismos no encendían, fue notoria la presencia de oxidación en una diversidad de elementos que forman parte de dichas zonas, si bien es cierto existe una limpieza constante, ésta no es suficiente debido a lo gran afluencia de personas, uno de los problemas que más se pudo observar fueron los desperdicios de comida o papel higiénico que permanecían en los alrededores de las piscina y baños.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 47
Título: Mal estado 3
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 14 agosto 2014

En conclusión, los sectores más idóneos para realizar actividades de animación turística son: el “Balneario” y la “Hostería” por las canchas deportivas, debido a sus características de infraestructura. (amplitud, accesibilidad)

2.4 Análisis del personal que trabaja en la Hostería Durán.

Al ser la Hostería Durán un lugar que brinda servicios de hospitalidad y entretenimiento, la calidad del servicio es uno de los factores más importantes para conseguir la satisfacción del cliente.

Para ello se empieza por conocer la estructura de la organización puesto que el éxito o fracaso depende del tipo de liderazgo que se establezca.

En el caso de la Hostería Durán el Gerente General Ing. Wilmer Limas mencionó que “se mantiene una *gestión de procesos*, es decir cada departamento debe



UNIVERSIDAD DE CUENCA

cumplir con cierto proceso y un líder es quien maneja cada área, y está a la vez se denomina con un nombre”⁹.

- 2.4.1 Área de reservas y alojamiento:** La persona que se encuentra a cargo de esta se llama Jefe de Recepción, quien se encarga de la correcta dirección de la recepción y habitaciones.
- 2.4.2 Área de alimentos y bebidas:** La persona a cargo se denomina Gerente de alimentos y bebidas y se encarga del control del servicio del restaurante, la cocina principal, las cafeterías, los bares y los eventos y recepciones.
- 2.4.3 Área operacional:** Ésta área la maneja el Gerente de Operaciones quien tiene la función de controlar el funcionamiento de los balnearios, spa, mantenimiento y seguridad.
- 2.4.4 Área contable:** El Contador General tiene la responsabilidad de manejar los costos, cajas, adquisiciones y auditoría nocturna.
- 2.4.5 Área informática:** El encargado de ésta área es el Jefe de Sistemas, quien controla el software de la hostería y los sistemas integrados de comunicación. (Internet, Outlook, CPU's de cajas, etc.)
- 2.4.6 Comercialización y Marketing:** El mercadeo, ventas, marketing y estadísticas están a cargo del Director de mercadeo y ventas.
- 2.4.7 Talento Humano:** El Jefe de Recursos Humanos es quien controla la selección de personal, nómina, afiliaciones al IESS, contratos de trabajo, cumplimiento de normas legales, etc.

⁹ Entrevista realizada a Wilmer Limas en Cuenca, viernes 22 de agosto de 2014.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En resumen, la Hostería Durán tiene un área que se encarga de manejar o controlar diferentes sectores, que a la vez son responsables del adecuado funcionamiento que conlleva al éxito de la empresa.

Cabe mencionar que cuando se realizó el trabajo de observación, se pudo evidenciar que en mayoría el personal de la hostería es cordial, amable y respetuoso, lleva correctamente el uniforme y se comunica con cortesía, además fue notorio el compañerismo, trabajo en equipo y una buena relación entre todos los niveles de la organización.

Con respecto a las actividades que se realizan en la hostería, las cuales han sido mencionadas con anterioridad, no se ha evidenciado un área específica que se encargue solamente del control y manejo de las mismas, debido a que algunas de ellas son operadas externamente y las restantes están relacionadas solamente con el uso de la infraestructura e instalaciones de la hostería.

Por lo tanto, para el desarrollo de las actividades de animación turística es indispensable contratar el personal capacitado en esta área, primando las características mencionadas en el capítulo uno que éstos deben mantener.

2.5 Análisis de la demanda de la Hostería Durán.

La Hostería Durán es un establecimiento de relajación y entretenimiento, oferta diferentes tipos de actividades y servicios como se han mencionado antes, por esta razón la demanda es punto clave a analizar.

Se han valorado las características de la demanda, mediante una encuesta realizada en dicho establecimiento (los datos serán especificados en el capítulo 3).

Al concluir este capítulo a través del diagnóstico realizado, se pudo comprobar que la Hostería Durán cuenta con la ubicación, medio ambiente e infraestructura propicia para el desarrollo de las actividades de animación turística.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Capítulo 3

Desarrollo de actividades de animación turística para la Hostería Durán

Introducción

Dentro del presente capítulo se delimitarán las actividades de animación turística, para lo cual se ha llevado a cabo una encuesta de tipo cualitativa y cuantitativa para recolectar datos estadísticos e informativos con la finalidad de definir los gustos y las preferencias más importantes de los clientes, además con ésta se realizó un análisis de los servicios desde el punto de vista de los consumidores.

En base a las actividades de animación turística delimitadas se analizará la infraestructura de la hostería con el fin de establecer espacios óptimos y adaptaciones en el caso de ser necesario, de igual forma se determinarán los insumos adecuados para el correcto desarrollo de éstas.

Por último, con las actividades delimitadas y estableciendo los diferentes lugares e insumos necesarios se procederá a la elaboración de tres programas de animación turística de quince días cada uno, distribuidos en las diferentes áreas de la empresa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1 Delimitación y análisis de los insumos y necesidad de actividades de animación turística para la Hostería Durán.

Para el desarrollo de este punto se ha llevado a cabo una encuesta dentro de las instalaciones de la hostería con el objetivo de recopilar información acerca de la demanda. Se tomó una muestra del número de clientes que ingresaron a la hostería durante un semestre (enero – junio 2014), a través del cual se obtuvo un promedio de 25288 visitantes por mes, con este dato y la siguiente fórmula se consiguió la siguiente muestra.

$$n = \frac{N\sigma^2 z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 z^2}$$

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador. (Suárez, Tapia, 15)

Reemplazando la fórmula, con los datos de la hostería queda de la siguiente manera.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

$$n = \frac{25288(0.5)^2(95\%)^2}{(25288 - 1)(5\%) + (0.5)^2(95\%)^2}$$

$$n = 379$$

Las encuestas fueron realizadas por las autoras del presente trabajo de investigación a los visitantes de los sectores de: “Balneario”, “Balneario Riñón” y “Hostería”, por un período de 26 días continuos, 4 horas diarias, con un total de 104 horas, distribuidas en horarios matutinos y vespertinos, desde el día 09 hasta el 20 de agosto del presente año, cabe recalcar que la misma está conformada por tres partes, demanda, servicios ofertados e inclinación a las diferentes actividades de animación turística.

La encuesta está compuesta por preguntas cuantitativas y cualitativas, que permitieron obtener los puntos principales para éste estudio como son los gustos y preferencias de la demanda. A través de los datos cuantitativos se establecieron diferentes datos demográficos, nivel de satisfacción, motivaciones principales que generan la visita y además se propusieron diferentes categorías y tipos de actividades, a las cuales los clientes les dieron un porcentaje. Por otra parte, los datos cualitativos sirvieron para establecer opiniones sobre los servicios y la importancia de las actividades de animación turística. El formato de la encuesta se encuentra en el Anexo 6.

3.1.1 Demanda y servicios ofertados

Los datos a continuación muestran las características más relevantes de la demanda, sobre los cuales se elaborarán los diferentes programas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1.1.1 Género

El 55 % de los visitantes pertenece al género femenino y el 45% al masculino, estableciendo como resultado una mínima variante de 5% a favor de las mujeres, uno de los motivos principales es que este establecimiento está orientado al esparcimiento familiar por lo cual se puede observar que son generalmente las madres de familia quienes van junto a sus hijos a la hostería.

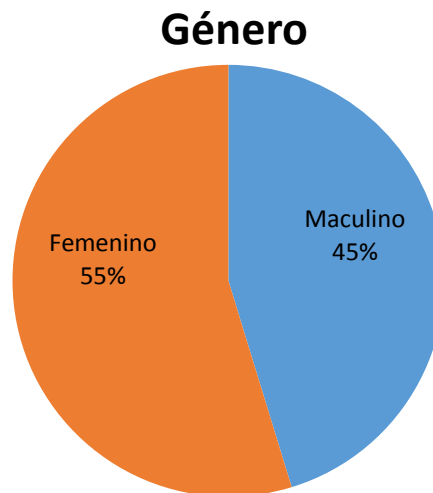


Ilustración # 48
Título: Género
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

3.1.1.2 Nacionalidad

La mayor cantidad de visitantes que recibe la hostería son ecuatorianos con un 98 %, debido a la cercanía, la facilidad de acceso y porque es una empresa que ha existido desde muchos años atrás lo que la convierte en un referente familiar. Después de los ecuatorianos están los argentinos y



UNIVERSIDAD DE CUENCA

peruanos con un 1% respectivamente, los factores determinantes de esto podrían ser la inadecuada publicidad hacia el mercado internacional. Con un número menor de visitantes están los colombianos e italianos, de quienes cabe recalcar son personas que residen en Ecuador. Finalmente se ha obtenido como resultado que la nacionalidad de la que provienen la mayoría de clientes es del propio país.

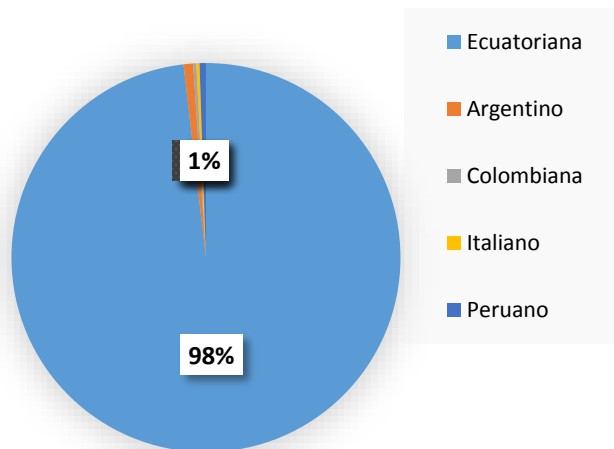


Ilustración # 49
Título: Nacionalidad
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

Como se menciona en el apartado anterior el mayor número de visitantes proviene del Ecuador, motivo por el cual las ciudades que más predominan en el siguiente gráfico pertenecen a este país, en especial a la Región Sierra. Las principales ciudades que se manifiestan son:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cuenca (75 %), Azogues (3%), Loja (3%), Quito (4%), Biblián (2%), Guayaquil (2%).

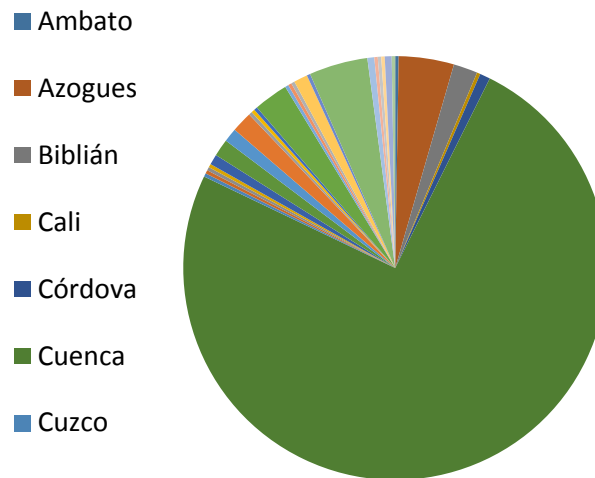


Ilustración # 50
Título: Ciudad de procedencia
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

3.1.1.3 Estado civil

Mediante la muestra de mercado tomada se percibió que la mayoría de personas involucradas en este análisis son solteras: 173 personas, en el cual el género masculino es mayoritario con 94 personas, al género femenino de 79 personas. Seguido están los casados con un total de 163 personas, en el cual las mujeres representan 99 personas y los hombres 64 personas, con un número de 22 personas están los divorciados de los cuales 15 personas pertenecen al género femenino y 7 personas son masculinos, después se encuentran quienes mantienen una relación en unión libre con 13 personas, las mismas que están divididas en 8 mujeres y 5 hombres, por último los clientes que



UNIVERSIDAD DE CUENCA

establecieron su relación como otro, son los con menor número siendo 9 personas (7 mujeres y 2 hombres).

Estado civil

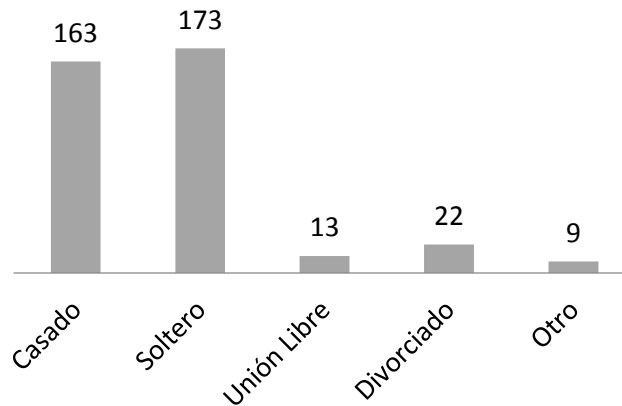


Ilustración # 51
Título: Estado civil 1
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

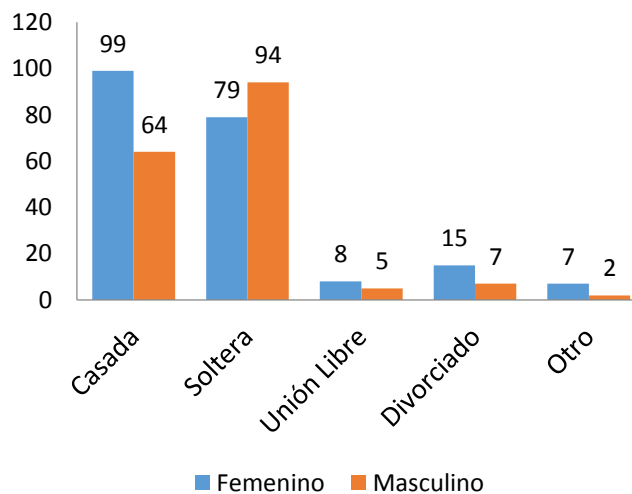


Ilustración # 52
Título: Estado civil 2
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1.1.4 Carga familiar

La Hostería Durán es un establecimiento familiar razón por la cual se analizó el número y promedio de hijos de cada individuo, 224 personas respondieron afirmativamente a las encuestas realizadas, por el contrario 156 personas respondieron negativamente. Todo esto contribuyó a que exista una gran cantidad de niños en el lugar que disfrutaban de la oferta y a la vez sienten la necesidad de que se expanda, mejore y presente nuevas alternativas.

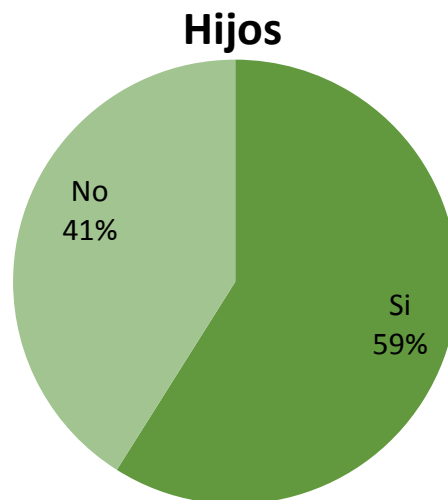


Ilustración # 53
Título: Carga familiar 1
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

Ahora bien las personas que forman un matrimonio son las que tienen un promedio de 2.65 hijos, por su parte los divorciados aportan con un número de hijos menor al de los casados 2.18 hijos, seguidamente están las parejas en unión libre con 1.62 hijos, con una variante grande están los solteros que contribuyen con un número menor de hijos con 0.33, finalmente las personas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

que no especificaron una relación, indicaron un promedio máximo con 3.89, en la siguiente tabla se muestran los valores.

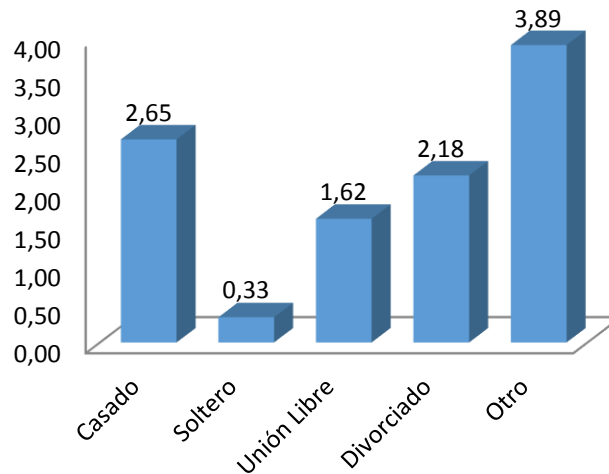


Ilustración # 54
Título: Carga familiar 2
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

3.1.1.5 Ingreso

Se han establecido diferentes rangos de ingresos en los cuales el 53 % de la población manifestó que sus ingresos están en un promedio de 500 dólares, siguiéndole en porcentaje están los individuos que no reciben ingresos mensuales con 30 %, esto debido a que viven con sus padres y su tiempo lo ocupan en los estudios, razón por la cual no trabajan. Con una notable diferencia al número anterior se encuentran las personas que reciben un ingreso promedio de 1000 dólares 12%, sin embargo las personas que tienen una entrada de 1500 y 2000 dólares ocupan el 2% y 3%.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

■ >500 ■ >100 ■ >1500 ■ >2000 ■ = 0

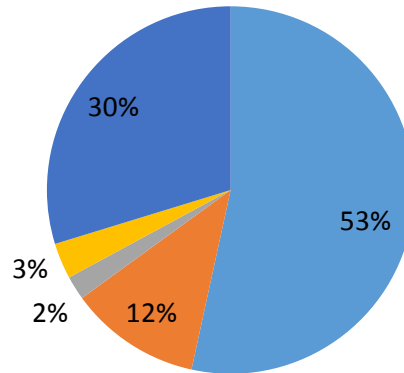


Ilustración # 55
Título: Ingresos
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

Cabe recalcar que las personas que mayores beneficios reciben pertenecen al sector público, aunque la diferencia es mínima, 683.43 dólares (público) y 687.50 dólares (privado).

Ingresos con el tipo de empresa

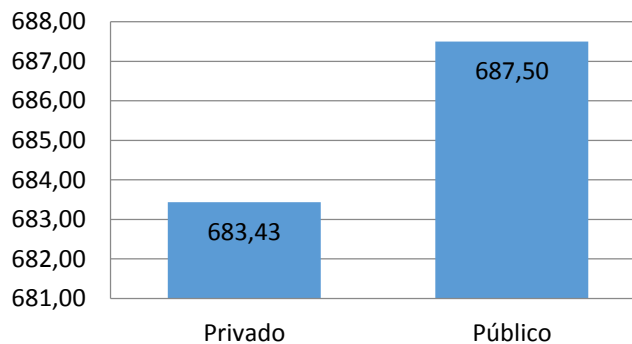


Ilustración #56
Título: Ingreso con el tipo de empresa
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014



3.1.1.6 Tiempo de trabajo

De la cuota de mercado de visitantes de la hostería 89 personas del sexo femenino y 93 personas del sexo masculino indicaron que trabajan tiempo completo, predominando con una mínima cantidad los hombres, lo que indica que ambos géneros tienen iguales posibilidades de tener sus propios ingresos, otro rasgo es que la mayoría de visitantes que pertenecen a este grupo son personas casadas.

La cantidad de personas que trabajan medio tiempo no es muy significativa, (45 personas) sin embargo son las mujeres quienes abarcan la mayoría (29 personas) debido a que la otra mitad de tiempo la utilizaban para el cuidado de sus hijos o tenían negocios propios.

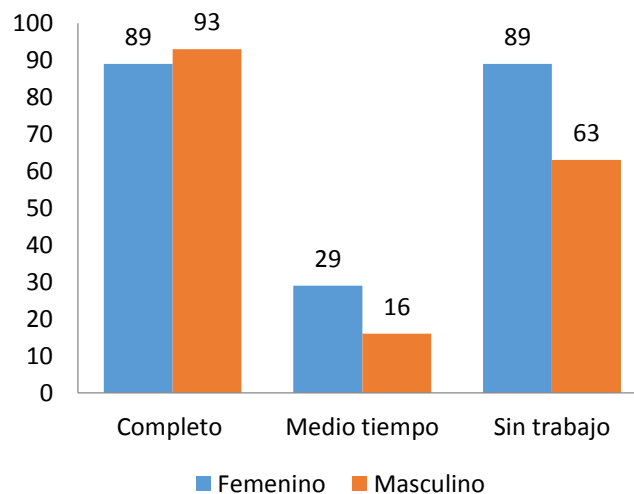


Ilustración # 57
Título: Tiempo de trabajo 1
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 06 de septiembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

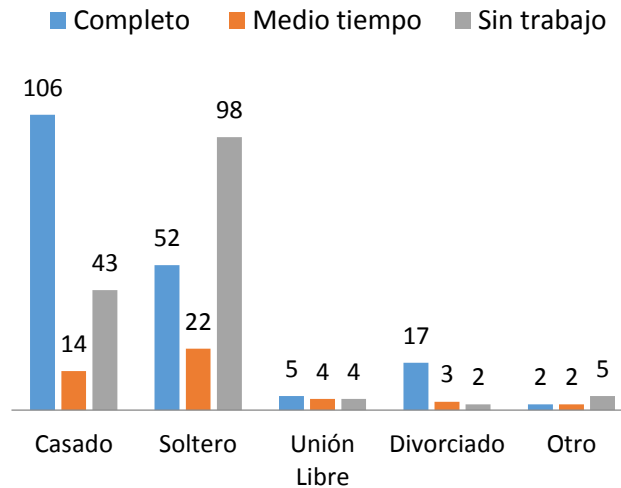


Ilustración # 58
 Título: Tiempo de trabajo 2
 Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Propia
 Fecha: 06 de septiembre de 2014

A pesar de que varias personas tienen un trabajo de tiempo completo (182), existe un gran número de desempleados (152), cabe indicar que el número de mujeres con trabajo de tiempo completo y sin trabajo es el mismo (89), esto es porque dependen de una cabeza de hogar o son mujeres jóvenes y solteras que continúan cursando sus estudios. Respecto a los 63 hombres desempleados en su mayoría son jóvenes y solteros que estudian, también las personas de la tercera edad que reciben un monto de dinero por jubilación, pero se autodenominaron desempleados.

Conforme a los resultados las personas que viven en unión libre se encuentran en igual escala (promedio 4) de tiempo completo, medio tiempo y desempleo, considerando que prevalecen las características de dependencia y trabajo de medio tiempo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1.1.7 Nivel de educación

El siguiente aspecto de los visitantes es su nivel de educación, el 45% está representado por personas que poseen instrucción secundaria, seguidos por universitarios que conforman el 38%, luego están los que tuvieron acceso al nivel básico y una pequeña parte, el 2% han realizado una maestría.

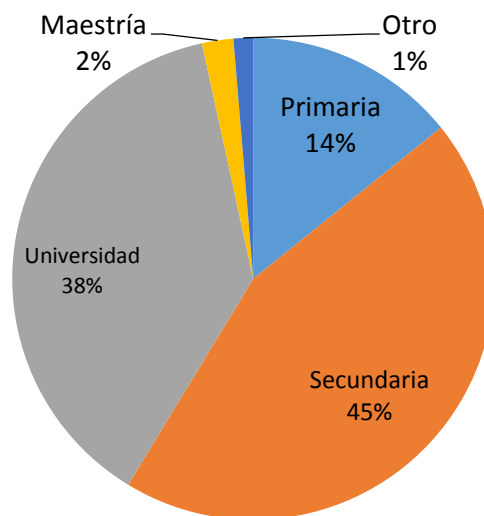


Ilustración # 59
Título: Nivel de educación 1
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 07 de septiembre de 2014

Dicho lo anterior, se puede indicar que las personas que tienen un nivel de educación secundario, revelan más conformidad con los servicios, pues no presentan muchas quejas y no exigen calidad constantemente, a diferencia de estos los universitarios demandan condiciones más consecuentes y adecuadas de la oferta.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

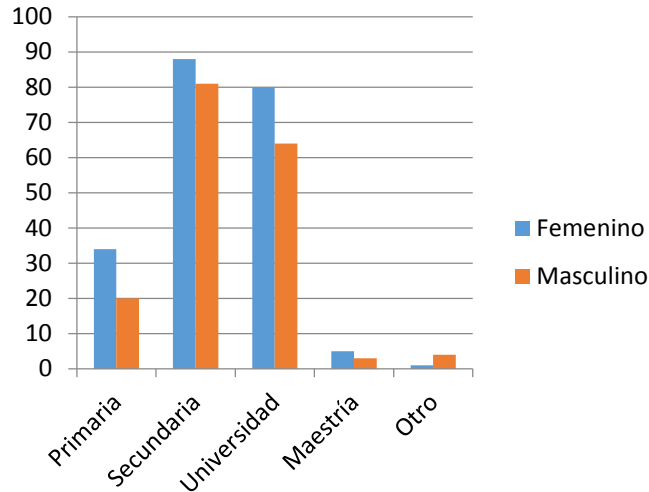


Ilustración # 60
Título: Nivel de educación 2
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 07 de septiembre de 2014

Considerando que los visitantes que tienen un nivel más alto de educación son los de maestría, su nivel de ingresos es el que más destaca con un monto aproximado de 875.00 dólares. Teniendo en cuenta que la instrucción influye en la economía de las personas es normal que los visitantes universitarios (520.83), secundarios (426.04) y primarios (481.48) obtengan ingresos en menores proporciones a los anteriores y esta razón hace que las personas de mayores ingresos asistan a los lugares que conservan en mejor estado las instalaciones como: el sector “Hostería” y “Spa Novaqua”.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

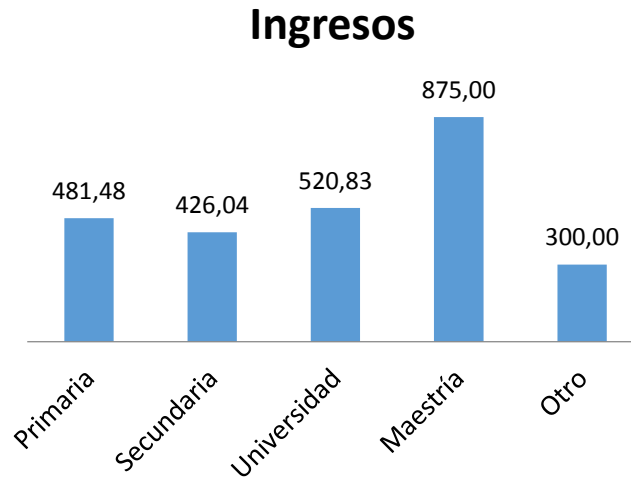


Ilustración # 61
Título: Nivel de ingreso
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 07 de septiembre de 2014

3.1.1.8 Preferencia de servicios

La gran mayoría de los visitantes entre masculinos (197) y femeninos (160) tienen mayor inclinación hacia el servicio de piscinas, a causa de la popularidad de las aguas termales por sus efectos en la salud y en la relajación. La siguiente actividad que los turistas prefieren es la gastronomía con 127 personas (63 hombres y 64 mujeres) esto se debe porque al estar en contacto con el agua se origina la necesidad de alimentarse.

Los otros servicios no simbolizan una gran preferencia por parte de los visitantes, muchos de ellos agregan que es porque no tienen conocimiento de su existencia.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

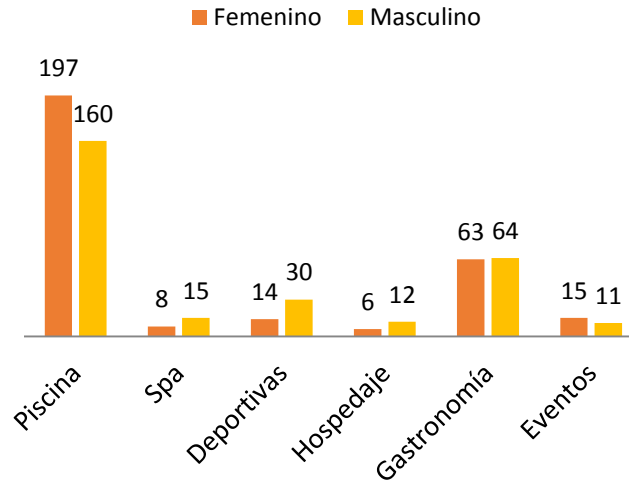


Ilustración # 62
Título: Preferencia de servicios
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 08 de septiembre de 2014

3.1.1.9 Satisfacción

Analizar la satisfacción de los clientes es un punto fundamental para poder realizar una adecuada retroalimentación, para este proceso se propuso calificar a los servicios de la hostería con un rango del 1-5, donde uno es nada satisfactorio y 5 es muy satisfactorio. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el área que mayor satisfacción proporciona es el área de la piscina con un porcentaje de 3.54/5, siguiéndola a esta se tiene el área de gastronomía con un promedio de 2.38/5, con una proporción similar están las áreas de canchas y actividades de recreación con 1.67 y 1.70 respectivamente.

Así mismo mediante las encuestas y actividades de observación, se pudo deducir que un factor fundamental es el económico, la variedad y la calidad de los diferentes servicios, sin embargo se debe resaltar que ninguno de los servicios alcanza una alta satisfacción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

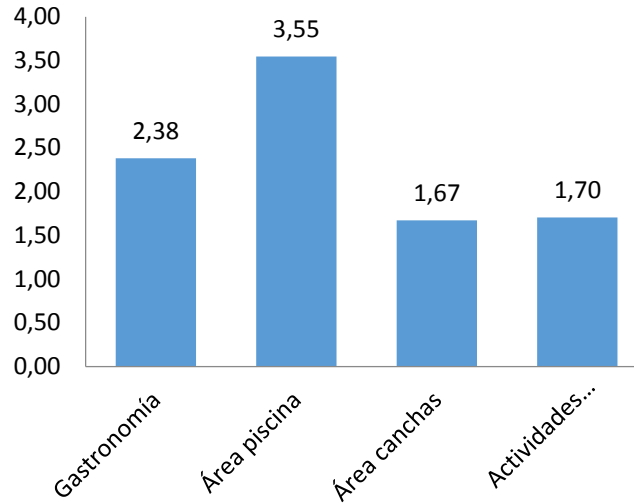


Ilustración # 63
Título: Satisfacción
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 08 de septiembre de 2014

Porcentaje visitas

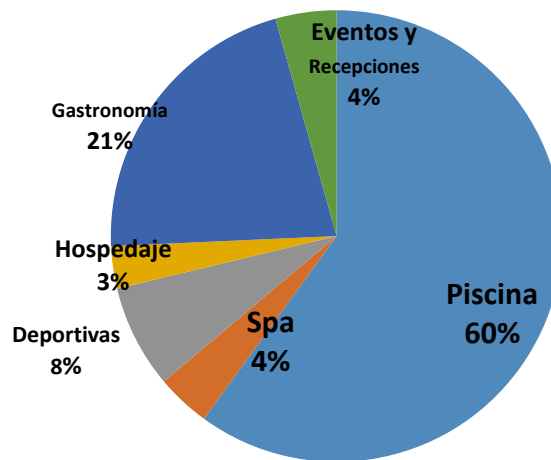


Ilustración # 64
Título: Porcentaje de visitas
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 08 de septiembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1.1.10 Calificación de los servicios

Los servicios fueron divididos en 5 áreas diferentes y evaluados en una escala del 1 al 5, en la cual 1= Muy mala, 2=Mala, 3=Regular, 4=Buena y 5=Excelente, el promedio del servicio de la hostería se considera regular, siendo el área de alojamiento la que recibió la mejor calificación cerca del número 4, es decir es reconocida por un servicio bueno por parte de los visitantes, seguida por el área de recepción, con la cual los clientes se referían también a las diferentes boletarías de los sectores de la hostería.

Descendiendo está el área de piscina y él área de restaurante, las principales razones se lograron adquirir mediante la pregunta abierta sobre opinión general de los servicios, que se realizó en las encuestas y éstas obedecían a factores como: la calidad del agua puesto que en muchos de los casos los clientes mencionaron que el agua estaba fría o templada, en la misma línea está la limpieza de la piscina y sus alrededores, porque esta no es continua y no existe un estricto control de las reglas de la piscina, otro factor es el precio, ya que las personas que no ingresaban a la piscina no creían que les correspondía pagar el precio completo y en el restaurante la comida tiene costos elevados y no es saludable y otros mencionaron la mala atención de los empleados, su falta de carisma, ayuda y la poca información sobre todos los servicios que posee la hostería.

Por estas razones los clientes no están totalmente conformes con los servicios, dejando a relucir varios aspectos que ellos consideran se debe mejorar.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

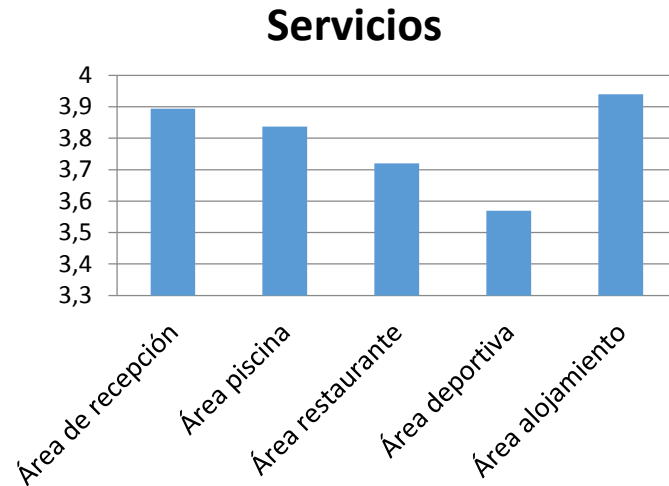


Ilustración # 65
Título: Servicios
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 08 de septiembre de 2014

3.1.1.11 Expectativas

En general, alrededor del 75%, es decir la mayoría de los clientes si cumplieron con sus expectativas al momento de visitar la hostería y un porcentaje del 19% establecieron que no, y un 6% no respondió mención alguna sobre este tema.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Ilustración # 66
Título: Expectativas
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 08 de septiembre de 2014

Como se ha mencionado anteriormente las razones principales se pueden obtener de la pregunta abierta de opinión general, respuestas como: “es buena”, “es bonita”, “me agrada el ambiente”, “está bien”, “es buena pero podría ser mejor”, son las que se inclinan a una respuesta positiva para conseguir la satisfacción de las expectativas.

Por otro lado respuestas como: “no todos los servicios están disponibles”, “sólo se puede utilizar una piscina”, “esperaba utilizar el tobogán”, “debe mejorar el agua, la limpieza y la amplitud”, “baños sucios, no está muy caliente el agua”, orientaron a los clientes a dar una respuesta negativa sobre el cumplimiento de sus expectativas.

En vista de que los clientes no están 100% satisfechos, es necesario tomar en cuenta opiniones como: “Los servicios en la hostería son bastante reducidos, deben implementar canchas deportivas, un



UNIVERSIDAD DE CUENCA

restaurant, recreación, sauna, turco, hidromasaje”, “Realmente son buenos, pero pienso que podrían ofertar actividades por el área geográfica del lugar”, “Algunos servicios son buenos otros hay que mejorarlos” , debido a que forman parte de las necesidades del cliente y contribuyen en la retroalimentación y principalmente la mejora de la calidad.

3.1.1.12 Publicidad

Como se ha mencionado antes la hostería tiene alrededor de 50 años brindado a sus clientes la calidad en sus termas, por tal motivo el 77% exponen que la principal forma de publicidad es a través de sus familiares y amigos o por la publicidad indirecta que ciertos choferes del transporte privado recomiendan, ya que el establecimiento se encuentra muy presente en la mente de los cuencanos especialmente y sigue pasando la tradición de visitarla de generación en generación.

El 7% hace referencia a la publicidad de la hostería, en los cuales destacan los letreros y flyers, hay que mencionar además que la página web (3%), no es un medio tradicional al que los visitantes acuden para enterarse de nuevas ofertas o promociones, con una mínima diferencia destacan las redes sociales con un 5%, debido a un alto porcentaje de demanda joven.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

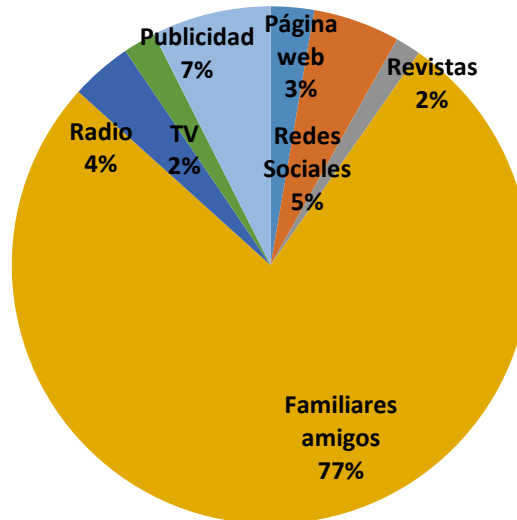


Ilustración # 67
Título: Publicidad
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 08 de septiembre de 2014

En resumidas cuentas la opción familia y los amigos superan a las otras opciones de publicidad.

3.1.1.13 Motivos de la visita

Los motivos más relevantes para visitar la hostería son: el 31% diversión, debido a que las familias buscan entretenimiento, después está la preferencia por la relajación y el descanso con el 29% y esto a su vez tiene que ver con los padres que traen a sus niños para recreación, mientras ellos también consiguen descansar de sus actividades habituales, en un tercer lugar está la motivación por vacaciones con un 20% donde la mayoría de personas provienen de otras ciudades.

La salud es una motivación con un índice menor (11%), generalmente son las personas de la tercera edad quienes la prefieren y hacen que se



UNIVERSIDAD DE CUENCA

convierta en la causa principal para reincidir en la visita, después está el ejercicio físico (7%) con una mínima diferencia a la salud.

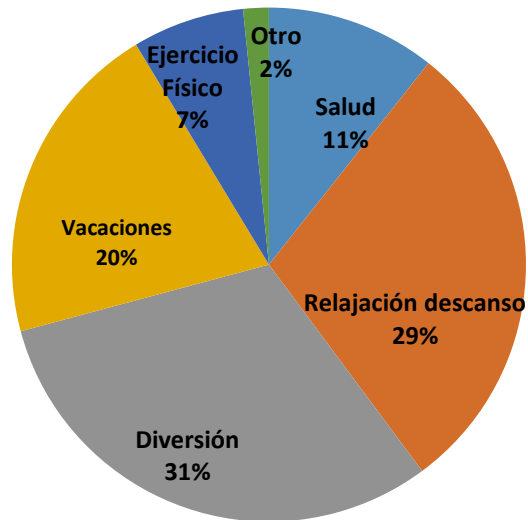


Ilustración # 68
Título: Motivación
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

Como resultado de este análisis se ha podido percibir que las personas que más ingresan a la hostería tienen un nivel de educación medio, por lo que insisten en una calidad alta del servicio.

Es necesario tener en cuenta que la atención o prestación de servicios debe ser de excelencia, sin importar la situación económica, social o demográfica de cada persona.

Otro aspecto importante es que la demanda día a día incrementa sus necesidades y requerimientos, por ello es imprescindible mejorar y crear nuevos canales de publicidad, renovar la oferta e implementar actividades que den mayor satisfacción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1.2 Inclinación a las actividades

Las diferentes actividades que se delimitarán a continuación han sido establecidas en base a la tercera parte de la encuesta (inclinación a las actividades de animación), la actividad de observación que se realizó y a través de la investigación realizada en fuentes bibliográficas y virtuales, que han sido citadas debidamente.

3.1.2.1 Tipos de actividades

Dentro de las actividades que se pueden realizar en animación turística los visitantes indicaron que la más importante a implementar son juegos recreativos con el 36%, debido a que además de las piscinas un servicio complementario que involucre los juegos con la diversión sería interesante; después se ubican las actividades deportivas con el 29%, dato que señala el interés de los clientes en participar en actividades que incluyan deportes, para lo cual es necesario aprovechar los espacios de la hostería dedicados a las mismas; con menor porcentaje le siguen las actividades culturales con el 18% y las actividades nocturnas con el 16%, siendo éstas las que denotan un interés significativo lo que ocasiona adecuarlas dentro del programa de actividades de animación turística.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

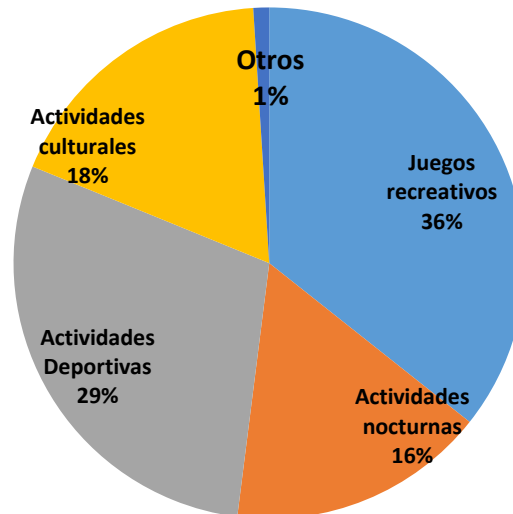


Ilustración # 69
Título: Tipos de actividades
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

De acuerdo con los rangos de edad presentados a continuación, el número mayoritario de inclinación hacia los juegos recreativos lo representan 71 personas con edad desde los 21 a 30 años, seguidos por 46 personas de 31 a 40 años, 29 personas de 10 a 20 años, etc. De igual forma, los siguientes valores sobre las actividades deportivas lo encabezan el grupo de 21 a 30 años con 56 personas, después están los de 31 a 40 años con 31 personas, de 10 a 20 años con 28 personas, etc. Nuevamente el número más alto acerca de las actividades culturales y nocturnas recae en el rango de edad de 21 a 30 años con 33 y 40 personas respectivamente, continuando con las edades de 31 a 40 años con 20 y 13 personas y los de 10 a 20 años con 14 y 22.

Es decir, los valores más altos que representan la inclinación de las personas por realizar este tipo de actividades se encuentran en los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

rangos de 21 a 30 años, 31 a 40 años y 10 a 20 años, sin dejar de lado el rango de 41 a 50 años que si bien no tiene cantidades similares a los anteriores son importantes al momento de programar las actividades.

Por lo que se refiere a las edades de 51 a 80 años, no simbolizan una proporción relevante de deseo de incluir nuevas actividades, sin embargo resulta ineludible incluirlos en la programación y brindar así más oportunidades para que todos se beneficien.

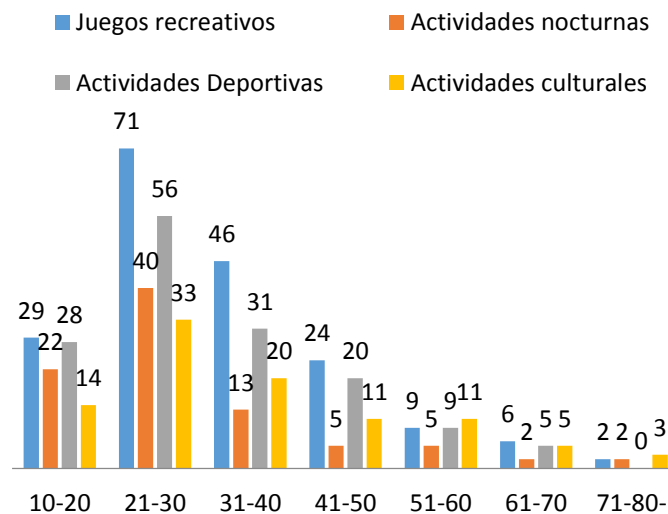


Ilustración # 70
 Título: Tipos de actividades-Edad
 Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
 Fuente: Propia
 Fecha: 09 de septiembre de 2014

3.1.2.2 Medios de comunicación sobre las nuevas actividades

En cuanto a los medios por los cuales los clientes desean enterarse de los nuevos servicios de la hostería, el mayor porcentaje recae sobre las redes sociales con el 32%, en un segundo lugar está la página web con el 19%, puesto que en la actualidad éstos son medios de comunicación



UNIVERSIDAD DE CUENCA

masivos y de rápida difusión, después de estos dos se ubica la televisión con el 15%, debido a que es de uso común y fácil acceso, en cuarto lugar está la publicidad por medio de flyers, afiches o trípticos con el 12%, seguidos por la radio con el 10% y en el mismo porcentaje las revistas y los familiares y amigos, convirtiéndose estos últimos cuatro en medios no convencionales que los visitantes usan para enterarse de nuevos acontecimientos, promociones a anuncios.

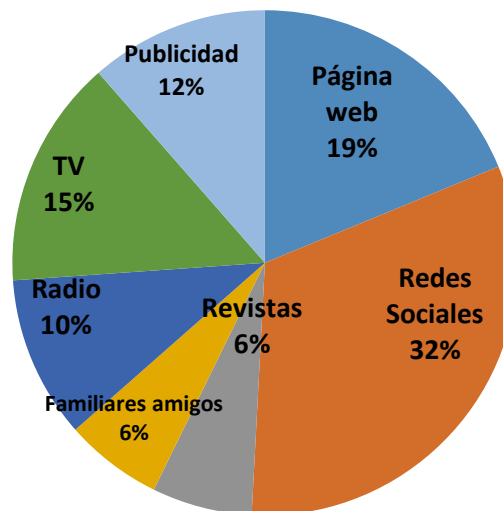


Ilustración # 71
Título: Medios de comunicación
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

3.1.2.3 Preferencia de horarios

En mención a los horarios que los visitantes prefieren para realizar las nuevas actividades, estos precisan con el 39% que se mantengan durante todo el día, ya que sus labores cotidianas influyen en el tiempo libre que dispongan, y programas que estén hábiles para todas las horas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

del día sería ideal, no obstante un 23% para horario vespertino y 20% para horario matutino señalan que un son también adecuados, dependiendo en gran medida de las actividades que se ejecuten en los mismos. Además de estos el porcentaje del 18% de personas que mencionaron inclinarse por un horario nocturno es porque escogieron que las nuevas actividades fuesen nocturnas, por lo tanto es necesario este horario.

En otras palabras, es indispensable organizar un programa que contemple estas alternativas para el goce y disfrute de todos los visitantes.

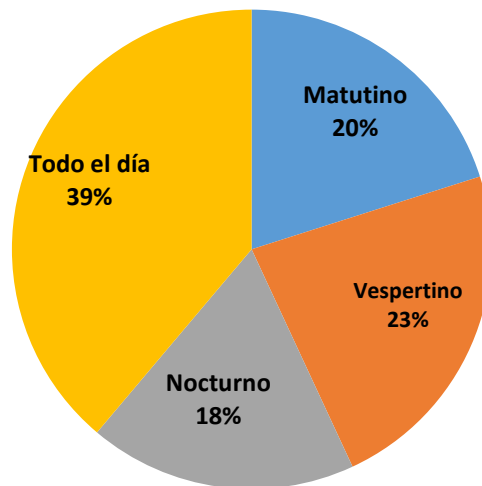


Ilustración # 72
Título: Preferencia de horarios
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

Como ya se mencionó antes la mayor demanda que tiene la hostería pertenece al segmento familiar, esta es una razón por la cual el 42 % de las personas prefieren los fines de semana, debido a que es el tiempo en el cual los padres de familia no trabajan, después está el 39 % que es la de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

todos los días (en la tarde), en tercer lugar es para el periodo de vacaciones con el 13%, dentro de este segmento generalmente están los turistas provenientes de otras ciudades o lugares más con una distancia promedio, de lunes a viernes es la época con menor inclinación con el 6 %.

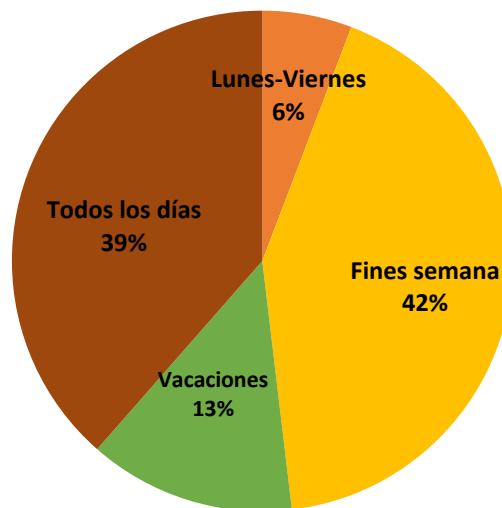


Ilustración # 73
Título: Inclinación
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

La Hostería Durán es una empresa que se ha mantenido por varios años, la demanda es fiel ya que la mayoría ha frecuentado el lugar, esto con lleva a la necesidad de que el producto sea cambiante, y esto se pudo constatar con la encuesta realizada ya que el 53% considera que es muy importante que la hostería implemente un programa de actividades recreativas considerando los gustos y preferencias, el 35% considera que es importante, lo que da como resultado que el 83% de la demanda vea esta alternativa entre muy importante e importante, ahora bien el 12% tiene una postura neutral (9%), poco importante (2) y nada importante (1%).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

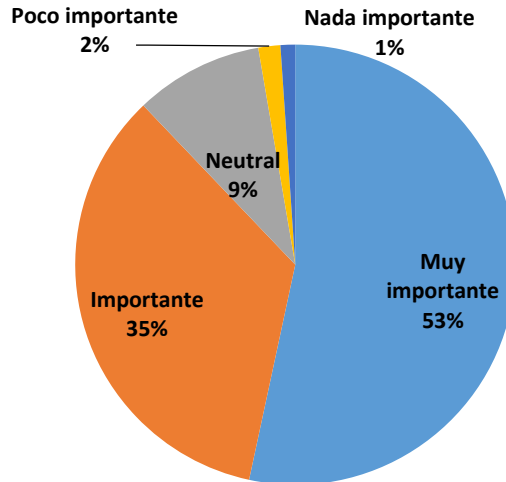


Ilustración # 74
Título: Importancia de actividades
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

El crear un nuevo programa para la Hostería Durán tiene una importancia del 96% para la demanda, con una gran diferencia las personas que manifestaron que no es importante ocuparon el 4%, con este resultado se corrobora la descripción anterior, indicando la necesidad de los clientes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Importancia de crear un programa con nuevas actividades

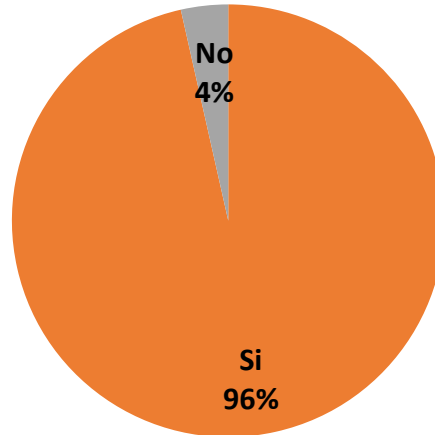


Ilustración # 75
Título: Importancia del programa
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

En la encuesta realizada se plantearon un grupo de actividades que permitieran saber cuáles serían las más óptimas para la hostería, de estas actividades la demanda se inclinó por las siguientes: juegos infantiles (12%), natación (12%), clases de baile (10%), shows nocturnos (11%) y aeróbicos acuáticos (10%).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

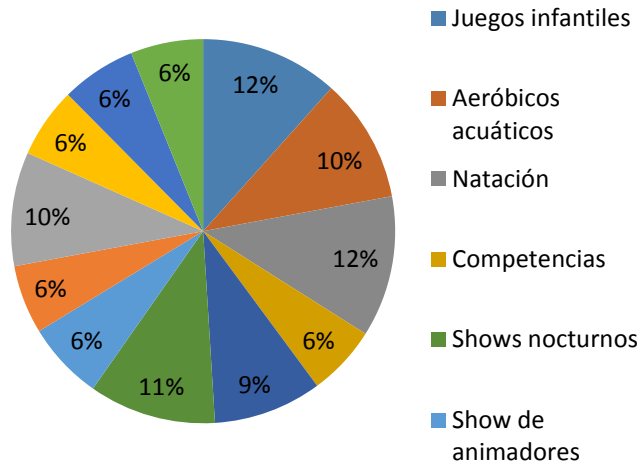


Ilustración # 76
Título: Porcentaje de aceptación
Autor: Rocío Chapa, Deysi Loja
Fuente: Propia
Fecha: 09 de septiembre de 2014

Con el análisis de los resultados de la encuesta, se ha permitido reconocer el mercado familiar que tiene la Hostería Durán, los canales de distribución más precisos para difundir la oferta, los horarios más idóneos para establecer el programa, los gustos y preferencias de las actividades de animación turística, además del valor que los clientes dan a innovar y mejorar los servicios con una nueva actividad que complemente su estadía, los cuales han contribuido al **desarrollo de la presente propuesta.**

A continuación se presenta en primera instancia la división de las actividades por zonas y posteriormente el programa de actividades.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1.3 Zonas deportivas

Las actividades deportivas están inmersas en la cultura de los individuos a través de los tiempos, debido a que involucran cierto esfuerzo físico, proporcionan diversión, entretenimiento, motivan a estar sano y mantenerse en forma.

Al contar la hostería con la infraestructura y las dimensiones necesarias que poseen las canchas de: voleibol, mini fútbol y tenis, son ideales para el manejo de actividades que requieren espacios amplios y al aire libre, se ha delimitado las siguientes actividades en pro del uso de estos espacios que se pueden observar en el Anexo 7, página 162.

3.1.4 Zona de piscinas

Las piscinas del sector “Balneario” son las más adecuadas para implementar las actividades de animación turística, debido a las dimensiones que poseen y los espacios disponibles a los alrededores, lo que facilita la realización de las actividades delimitadas las mismas que se pueden observar en el Anexo 8, página 182.

3.2 Aspecto económico

Con referencia al **aspecto económico** para el desarrollo de la presente propuesta se realizó un flujo de fondos, en el cual se estableció una inversión de 16417.65 dólares, además se fijaron los costos para el primer año, son los siguientes: de producción 540 dólares, administrativos 52680 dólares, de ventas 23853 dólares, obteniendo un total de 77072.88 dólares, sin embargo los ingresos del primer año suma 360111.205 dólares, a esta cantidad se le restaron los costos, la depreciación, los impuestos y la participación de los trabajadores y se obtuvo 186286.913 dólares como flujo neto por el primero año, con esta cifra se puede



UNIVERSIDAD DE CUENCA

evidenciar claramente la rentabilidad de la propuesta. Cabe destacar que las proyecciones para los años siguientes se los distribuyo de la siguiente manera, costos de producción 5% más, costos administrativos 9% más y costos de venta 5%, el flujo de fondos se los puede encontrar en el Anexo 9, página 202.

Es importante mencionar que para poder fijar el ingreso anual, primeramente se estableció el precio de cada actividad, para lo cual se establecieron los costos de éstas, se planteó una hora como tiempo aproximado para cada actividad, razón por la cual el cálculo se lo realizo por horas.

Para obtener el costo final, se han tomado en cuenta los costos de producción, costos de ventas y costos administrativos, todos estos costos han sido divididos para cada actividad tomando en cuenta las veces que están se realizan en el período de un mes. Cabe recalcar que solamente los costos administrativos han sido distribuidos de manera diferente debido a que el salario de la terapeuta solamente se lo ha cargado a las actividades que lo requieren (taichí, hidroterapia, yoga, actividades acuáticas pos y pre parto), los costos del Disc Jokey, guardias de seguridad y organización de eventos, han sido cargados exclusivamente a los shows nocturnos, en el Anexo 11, página 213 se puede apreciar el organigrama del personal necesario para las diferentes actividades.

El costo obtenido se lo ha dividido para diez personas, que sería el número mínimo para realizar cada actividad, este número de personas se lo obtuvo de las estadísticas mensuales, que fueron proporcionados por la Hostería Durán, en la que se muestra que en un promedio de 6 meses ingresan 25000 personas por mes, por esta razón este número no sería un problema, debido a la cifra de ingresos mencionada antes.

Finalmente, ya con el costo por persona, se propuso una ganancia del 100% sobre este, con el cual se obtuvo el precio por persona.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3 Programa de animación turística

En base a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a los visitantes de la hostería y la delimitación de las actividades de animación turística; se han desarrollado tres programas de animación turística: el primero está orientado para la piscina a lado del tobogán y el siguiente para la piscina de la cancha de raquet, ubicadas en el sector “Balneario”, debido al espacio disponible e infraestructura en estas zonas, factores que contribuyen a la factibilidad de la realización de las actividades inherentes a las animación turística. Al mismo tiempo se ha programado que las actividades vayan acorde a los días de limpieza y los horarios de apertura de las piscinas.

El último programa de animación se ha establecido para la zona deportiva comprendida por las canchas de: mini fútbol, voleibol y tenis, la cual conserva las mismas características de disponibilidad de espacio e infraestructura que la zona de piscina. Es importante mencionar que se ha dispuesto al día lunes como día de mantenimiento para la zona deportiva.

Los programas de animación turística se han propuesto para estos sectores con el objetivo del aprovechamiento máximo de los recursos que tiene la hostería.

Además se han planteado para un período de 15 días, puesto que es el tiempo recomendable para este tipo de actividades que una de las autoras, Rocío Chapa, pudo evidenciar en su tiempo de estadía en República Dominicana en el hotel Paradisus, que ya se mencionó antes, cuenta con una amplia oferta de actividades de animación turística. Una vez terminado este período los programas se vuelven a repetir, es decir en un mes, estos se repiten dos veces.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Por último, dentro del programa existen códigos como: CHD y ADT, que se hacen referencia a niños y adultos respectivamente, lo que indica cuales son los juegos que se deben realizar en la hora programada para los mismos.



3.3.1 Programa 1

HORARIO	PROGRAMA DE ACTIVIDADES LUDICAS PARA LA PISCINA DE LADO DEL TOBOGÁN														
	DIAS DE LA SEMANA														
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	
5:00		LIMPIEZA	Hidroterapia		LIMPIEZA	Aeróbicos acuáticos		LIMPIEZA		Aeróbicos acuáticos		LIMPIEZA	Hidroterapia		
6:00			Hidroterapia			Clases de merengue	Actividades tercera edad			Aqugym			Hidroterapia	Aprendiendo chachacha (fuera de la piscina)	
7:00	Aqugym		Aguarelas	Actividades tercera edad		Pilates	Clases de merengue		Aqugym	Aguarelas	Aqugym		Aeróbicos acuáticos	Clases de merengue	
8:00	Bailoterapia		Natación	Aprendiendo chachacha		Actividades Pre parto	Aqugym		Bailoterapia	Actividades Pre parto	Clases de salsa		Aguarelas	Aqugym	
9:00	Juegos ADT		Actividades Pre parto	Juegos ADT		Actividades Pos parto	Aprendiendo chachacha		Juegos ADT	Hidroterapia	Actividades Pos parto		Actividades Pos parto	Clases de bachata	
10:00	Hidroterapia		Aqugym	Actividades Pos parto		Bailoterapia	Pilates		Hidroterapia	Hidroterapia	Actividades tercera edad		Actividades tercera edad	Pilates	
11:00	Hidroterapia		Juegos ADT	Aguarelas		Juegos ADT	Aguarelas		Hidroterapia	Bingo	Juegos ADT		Aprendiendo chachacha (fuera de la piscina)	Aguarelas	
12:00	Aguarelas						Tiempo libre en la piscina							Tiempo libre en la piscina	
13:00	Bingo														
14:00			Clases de salsa	Bailoterapia		Clases de bachata					Natación		Bailoterapia		Natación
15:00			Natación	Challenge		Natación				Juegos ADT	Challenge		Juegos ADT	Aqugym	
16:00			Aguarelas			Aguarelas				Juegos ADT			Aguarelas		

Tabla # 26
 Título: Programa 1
 Autor: Deysi Loja, Rocío Chapa
 Fuente: Propia
 Fecha: 15 de octubre de 2014



3.3.2 Programa 2

HORARIO	PROGRAMA DE ACTIVIDADES LUDICAS PARA LA PISCINA DE LA CANCHA DE RAQUET													
	DIAS DE LA SEMANA													
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
5:00	LIMPIEZA	Actividades tercera edad	Aqugym	LIMPIEZA	Hidroterapia	Actividades tercera edad		LIMPIEZA	Aeróbicos acuáticos	Actividades tercera edad	LIMPIEZA	Aqugym	Aeróbicos acuáticos	
6:00		Aguarelas	Pilates		Hidroterapia	Aquafit	Aeróbicos acuáticos		Actividades tercera edad	Aqugym		Actividades Pre parto	Aguarelas	Aeróbicos acuáticos
7:00		Aeróbicos acuáticos			Aqugym	Bailoterapia	Aqugym		Hidroterapia	Bailoterapia		Actividades Pos parto	Aquafit	Bailoterapia
8:00		Bailoterapia	Aquafit		Clases de salsa	Aguarelas	Aquafit		Hidroterapia	Pilates		Aguarelas	Bailoterapia	Juegos ADT
9:00		Actividades Pre parto	Aguarelas		Pilates	Juegos CHD	Aguarelas		Natación	Aguarelas		Clases de cumbia	Aqugym	
10:00		Actividades Pos parto	Juegos CHD		Juegos ADT		Juegos CHD		Juegos ADT	Natación		Aquafit	Juegos ADT	Juegos CHD
11:00		Clases de bachata								Juegos CHD		Aeróbicos acuáticos		
12:00							Tiempo libre en la piscina							Tiempo libre en la piscina
13:00														
14:00		Aprendiendo chachacha	Clases de cumbia		Challenge	Clases de cumbia			Bailoterapia	Challenge		Bingo	Natación	
15:00		Juegos CHD	Bingo			Juegos ADT			Clases de salsa			Juegos CHD	Aprendiendo chachacha	
16:00			Natación		Natación				Aqugym	Aquafit			Clases de cumbia	
17:00					Show nocturno							Show nocturno		
18:00														
19:00														

Tabla # 27
 Título: Programa 2
 Autor: Deysi Loja, Rocío Chapa
 Fuente: Propia
 Fecha: 15 de octubre de 2014



3.3.3 Programa 3

HORARIO	PROGRAMA DE ACTIVIDADES LUDICAS PARA LA ZONA DEPORTIVA															
	DIAS DE LA SEMANA															
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo		
8:00	Juegos ADT	Bailoterapia	Juegos CHD	Juegos ADT	Clases de salsa	Juegos ADT		Juegos CHD	Bailoterapia	Challenge	Challenge	Clases de cumbia	Yoga			
9:00					Bailoterapia							Clases de merengue		Aprendiendo chachacha		
10:00		Juegos CHD			Yoga							Clases de danza folclórica		Yoga	Clases de bachata	Juegos CHD
11:00												Taichi			Taichi	
12:00																
13:00																
14:00	Vóley	Minifútbol	Vóley	Minifútbol				Minifútbol	Tenis	Vóley	Tenis	Tenis				
15:00																
16:00					Show nocturno											
17:00																
18:00																
19:00																
20:00																
21:00																
22:00																

Tabla # 28
 Título: Programa 3
 Autor: Deysi Loja, Rocío Chapa
 Fuente: Propia
 Fecha: 15 de octubre de 2014



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Finalmente se estableció el programa de animación turística idóneo para la Hostería Durán, tomando en cuenta las características de la demanda y la hostería, además se utilizó diferentes bibliografías que contribuyeron al correcto desarrollo del mismo.

Conclusiones

1. La animación turística es un factor determinante para la oferta de los establecimientos extrahoteleros, puesto que se consiguen beneficios positivos tanto para la demanda como para la empresa que presta los servicios.
2. La animación turística garantiza la vida social, ya que permite y promueve la interacción entre individuos, debe estar orientada a los gustos, preferencias y segmentos de los clientes. Además puede llegar a ser un factor clave al momento de incrementar el tiempo de estadía de los clientes.
3. A pesar que la animación turística es una actividad que busca la liberación de cada persona, esta debe seguir ciertos lineamientos y métodos para su correcto desarrollo.
4. Los canales de distribución para promocionar las actividades deben mejorarse, puesto que la hostería cuenta con varias alternativas, pero los clientes no tienen conocimiento de las mismas.
5. La infraestructura es un pilar fundamental al momento de delimitar las diferentes actividades de animación turística.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

6. Aunque la infraestructura de la hostería es amplia, no todos los sectores son idóneos para realizar animación turística.
7. La mayor parte de la demanda de la Hostería Duran está comprendida por familias cuencanas.
8. Las actividades de animación turística que se pueden realizar en la Hostería Durán, han sido establecidas en base a los resultados de la encuesta y la observación que se realizó previamente.
9. En los resultados de la encuesta realizada a la empresa, se constató, que la demanda tiene mayor inclinación hacia las actividades deportivas y recreativas, además que existe una gran necesidad de que la oferta varié y mejore.
10. El medio de promoción de la oferta con más aceptación son las redes sociales.
11. Los programas de animación turística combinan los componentes lúdicos y deportivos que son posibles de ejecutar en la hostería. Las actividades se direccionan para proporcionar entretenimiento, diversión y salud a los clientes.
12. Las actividades de animación turística no limitan la creatividad, puesto que están abiertas a aceptar nuevas posibilidades o variantes.
13. Los programas de animación turística diversifican la oferta de la Hostería Durán, brindando a los clientes nuevas oportunidades para el disfrute y goce del tiempo libre.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Recomendaciones

1. Toda la pirámide organizacional debe entender que las actividades de animación turística son un factor clave e importante para brindar más satisfacción a los clientes, por lo tanto, el resultado dependerá del trabajo en equipo.
2. Todas las actividades deben estar orientadas al bien común tanto de la demanda como de la empresa.
3. El clima es un factor determinante al momento de realizar una actividad, por lo que es importante que antes de cada actividad se lo evalúe y se sepa dar una información oportuna a la demanda.
4. El personal encargado de realizar y controlar las diferentes actividades, debe ser activo, amigable, entusiasta y líder, características esenciales para que la actividad tenga éxito.
5. Es preciso contratar a profesionales que tengan: alto compromiso, responsabilidad, cumplimiento y seriedad.
6. Es importante mantener el adecuado mantenimiento de las áreas antes y después de cada actividad.
7. La infraestructura debe estar en óptimas condiciones para cada actividad, de esta manera se podrán evitar posibles accidentes.
8. Es necesario buscar las mejores estrategias de marketing para que la Hostería Durán sea la primera opción en la mente de los consumidores, cuando se trate de entretenimiento.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

9. Las actividades de animación turística deben estar en constante innovación, teniendo en cuenta las nuevas tendencias turísticas.
10. Las sugerencias, quejas o comentarios de los clientes son muy importantes y deben ser tomadas en cuenta para permitir mejorar las actividades de animación turística.
11. Llevar una adecuada base de datos que contenga todas las actividades de animación turística, la misma que debe estar en constante actualización.
12. La Hostería Durán debe invertir en los programas de animación turística, debido a que son novedosos y rentables, además de convertirse en una parte valiosa de la oferta, valor adicional que la hostería tendrá para conseguir más clientes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Bibliografía

Fuentes Libros

Acuña, Mildred. Técnicas de animación turística. sld. Universidad Estatal a distancia de Costa Rica, 2011.

_____. El departamento de animación turística. sld. Universidad Estatal a distancia de Costa Rica, 2011.

Astudillo, Jessica. *Aplicación de la guía de buenas prácticas en turismo sostenible para el hotel Royal Decameron en Mompiche, provincia de Esmeraldas en Ecuador*. Tesis. Director: Alexandra Galarza, Cuenca, 2013.

Benalcazar, Christian, Mariana Vargas. ““*LAS ACTIVIDADES FISICAS DE LOS ADULTOS MAYORES DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS, IBARRA INCIDE EN EL MANTENIMIENTO DE SU FORMA FÍSICA EN EL AÑO 2011. Y PROPUESTA ALTERNATIVA*””. Tesis. Director: Vicente Yandún, Ibarra, 2011.

Brito Alemán, Enma. *Baños Ensueños del Alma*. Cuenca, Tenigrab, 2005.

Bruggmann, Bernhard. *1000 ejercicios y juegos de fútbol*. 11ª ed. Barcelona, Hispano Europea S.A., 2010.

Bucher, Walter. *1000 ejercicios y juegos de natación y actividades acuáticas*. 8ª ed. Barcelona, Hispano Europea S.A., 2010.

Buollón, Roberto. *Las actividades turísticas y recreacionales. El hombre como protagonista*. 3ª ed. México, Trillas, 1990.

Cevallos, Denisse. ““*PROPUESTA DE PLAN DE ANIMACIÓN Y RECREACIÓN TURÍSTICO EXPERIENCIAL PARA EL HOSTAL FRANCISCO III DEL CANTÓN SALINAS COMO ESTRATEGIA DE DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA Y DESESTACIONALIZACIÓN DE LA DEMANDA*””. Tesis. Director: José Fortaleza, La Libertad, 2013.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Cueva, Lorena. *“ESTUDIO DE LAS ACTIVIDADES ACUÁTICAS LÚDICAS EN EL APRENDIZAJE DEL ESTILO CRAWL DE LOS ESTUDIANTES DE 6º Y 7º AÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA ESCUELA: “TEODORO GÓMEZ DE LA TORRE”, EN LA CIUDAD DE IBARRA AÑO LECTIVO 2012 – 2013 “PROPUESTA ALTERNATIVA”*”. Tesis. Director: Alfonso Chamorro, Ibarra, 2014.
- Fernández, Noelia. *“La diversificación de los servicios hoteleros. Caso Mar del Plata”*. Tesis. Director: Marcela Bertoni, Mar del Plata, 2007.
- Galarza, Miguel. *Animación turística*. Cuenca, s. ed. 2008.
- Hessing, Walter. *Voleibol para principiantes*. 4ª ed. Barcelona, Paidotribo, 2003.
- ISO. *Norma Internacional ISO 9001*. Ginebra, Secretaría Central de ISO, 2008.
- Löscher, Arndt. *Juegos predeportivos*. 4ª ed. Barcelona, Paidotribo, 2001.
- Márquez, Irma. *“La práctica de los juegos tradicionales ecuatorianos en el desarrollo psicomotriz básico de niños y niñas del primer año de educación básica del jardín de infantes “une” de la ciudad de Ibarra, durante el año lectivo 2010-2011”*. Tesis. Director: Gonzalo Chorlango C, Ibarra, 2011.
- Méndez, Antonio. *Nuevas propuestas lúdicas para el desarrollo curricular de educación física*. Barcelona, Paidotribo, 2003.
- Mogrovejo, Andrea. *La animación turística y su incidencia en la prestación de servicios turísticos*. Tesis. Director: Alexandra Galarza. Cuenca, Universidad de Cuenca, 2010.
- Navas, Miguel. *Fichero Juegos para la piscina*. Barcelona, INDE, 2007.
- Municipio de Cuenca. *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Baños*. Cuenca, 2011.
- Organización Mundial del Turismo. *Introducción al Turismo*. Madrid, España, 1998.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Parra, José. *El rescate de los juegos populares ecuatorianos y su aplicación en la animación turística*. Tesis. Director: Miguel Ángel Galarza, Cuenca, 2010.

Pedroso, Idanis. *El servicio de Animación Turística, facilitador de experiencias inolvidables (Primera parte)*. Monografía. Camagüey, CEDITUR, 2011.

Puertas, Xavier. *Animación en el ámbito turístico*. Madrid, Editorial Síntesis, 2004.

Suárez, Mario, Fausto Tapia. *Interaprendizaje de estadística básica*. 1ª ed. Ibarra, s. ed., 2012.

Vallejo, Raúl. *Manual de escritura académica*. Corporación Editora Nacional, Quito, 2003.

Fuentes Electrónicas

Abreu, Pedro. "La animación turística y el mal llamado turismo de paso". *Región*. Internet. <http://www.region.com.ar/animacion/12.htm>. Acceso: 12 julio 2014.

"Actividades". Internet. <http://hosteriaduran.com/tours-and-activities/>. Acceso: 03 agosto 2014.

"Actividades acuáticas". Internet. <http://www.dir.cat/es/actividades-acuaticas>. Acceso: 13 octubre 2014.

"Actividades y amenidades". <http://www.leblancsparesort.com/es/actividades-y-amenidades>. Acceso: 29 de julio de 2014.

Álvarez, Teresa. "Bailes y danzas en Asturias". Internet. http://www.unioviedo.es/patrimonio_musical/investigacion/bailesydanzas.pdf. Acceso: 12 octubre 2014.

"Animación". Internet. <http://lema.rae.es/drae/?val=animacion>. Acceso: 14 julio 2014.

AVANCE. "Historia de la Hostería Durán". Internet. <http://www.revistavance.com/component/content/article/159-lugares-turisticos/699-historia-de-hosteria-duran.html>. Acceso: 29 octubre 2014.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- “Beneficios del yoga sobre tu salud”. Internet. <http://yoga.guiafitness.com/beneficios-yoga-salud.html>. Acceso: 13 octubre 2014.
- Criz, Braisa. “Propuesta de juegos acuáticos para el adulto mayor”. Internet. <http://www.monografias.com/trabajos82/propuesta-juegos-acuaticos-adulto-mayor/propuesta-juegos-acuaticos-adulto-mayor2.shtml>. Acceso: 08 octubre 2014.
- “DecameronMompiche”. Internet. <http://www.decameron.co/promosite/index.php/es/hotel-ecuador-sv/hotel-royal-decameron-mompiche-ecuador-sv>. Acceso: 22 julio 2014.
- “Definición de natación”. Internet. <http://www.definicionabc.com/deporte/natacion.php#ixzz3G055ovvZ>. Acceso: 12 octubre 2014.
- “El mini fútbol de Torrelodones ¿quiénes somos?”. Internet. http://www.minifutbol.com/quienes_somos.htm. Acceso: 12 octubre 2012.
- “Estudio de Impacto Ambiental Definitivo de la Línea de Transmisión Eléctrica Quito – Pasto a 230 kV. Segundo Circuito (Sector Ecuatoriano)”. Internet. http://www.transelectric.com.ec/transelectric_portal/files/clima.pdf. Acceso: 02 agosto 2014.
- “Fútbol tenis”. Internet. <http://futbol-tenis1.blogspot.com>. Acceso: 12 octubre 2014.
- Guitarra, Luis. “Algunas pistas para organizar conciertos”. Internet. http://www.luisguitarra.com/03_Conciertos/consejos.html. Acceso: 13 octubre 2014.
- “Habitaciones”. Internet. <http://hosteriaduran.com>. Acceso: 25 septiembre 2014.
- “Hacienda Uzhupud”. Internet. <http://www.uzhupud.com>. Acceso: 22 julio 2014.
- “Hard Rock Hotel & Casino Punta Cana”. Internet. <http://www.pricetravel.com.mx/hard-rock-hotel-resort-punta-cana>. Acceso: 23 julio 2014.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Huertas, Patricia. “FACTORES DETERMINANTES DE LA ESTRATEGIA DE DIVERSIFICACIÓN RELACIONADA: UNA APLICACIÓN A LAS EMPRESAS INDUSTRIALES ESPAÑOLAS”. Internet. <http://biblioteca.ucm.es/tesis/cee/ucm-t28093.pdf>. Acceso: 29 octubre 2014.

“Juegos recreativos”. Internet. www.marianistas.org. Acceso: 12 octubre 2014.

Lantigua, Jesús. “Recreación en hoteles. (Tercera Parte) Locales destinados a la animación en los hoteles”. Internet. <http://www.portaldeportivo.cl/articulos/GM.0023.pdf>. Acceso: 10 octubre 2014.

Lantigua, Jesús, Amado Bermúdez. “Actividades físicas recreativas acuáticas en piscinas para clientes de instalaciones hoteleras”. Internet. <http://www.efdeportes.com/efd126/actividades-fisicas-recreativas-acuaticas-en-piscinas-de-instalaciones-hoteleras.htm>. Acceso: 10 octubre 2014.

“Le Blanc Spa Resort”. http://www.tripadvisor.co/Hotel_Review-g150807-d154868-Reviews-Le_Blanc_Spa_Resort-Cancun_Yucatan_Peninsula.html. Acceso: 29 de julio de 2013

“Le Blanc Spa Resort All Inclusive”. Internet. <http://www.expedia.mx/Cancun-Hoteles-Le-Blanc-Spa-Resort-All-Inclusive.h27301.Informacion-Hotel>. Acceso: 29 de julio de 2014.

“Los juegos de siempre y la actividad física”. Internet. http://www.perseo.aesan.msssi.gob.es/docs/docs/programa_perseo/material_divulgativo/Juegos.pdf. Acceso: 11 octubre 2014.

Martin Laura, Rafael Pérez. Recopilación de Danzas Scouts. Internet. <http://www.marianistas.org/juegos/Danzas.PDF>. Acceso: 13 octubre 2014.

“Mejoramos para tu satisfacción”. Internet. <http://hosteriaduran.wordpress.com/2014/04/11/mejoramos-para-tu-satisfaccion/>. Acceso: 30 julio 2014.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

MINISTERIO DE TURISMO. “Reglamento general de actividades turísticas”. Internet.
<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-Actividades-Turi%CC%81sticas.pdf>. Acceso: 24 julio 2014.

Miranda, Miguel. “Juegos de Pre - Tenis y Mini – Tenis”. Internet.
<http://2tafadmontevives.files.wordpress.com/2012/03/tenis.pdf>. Acceso: 12 octubre 2014.

Porter, Michael. “Ventaja Competitiva”. Internet.
<http://www.itson.mx/micrositios/pimpiie/Documents/ventaja%20competitiva.pdf>. Acceso: 29 octubre 2014.

PROMOVE CONSULTORIA E FORMACIÓN SLNE. “Atraer y fidelizar clientes”. Internet.
http://www.bicgalicia.org/files/CuadernosGestion/CPX_AtraerFidelizarClientes_cas.pdf. Acceso: 29 octubre 2014.

“Qué es el tenis?” . Internet. <http://www.misrespuestas.com/que-es-el-tenis.html>. Acceso: 13 octubre 2014.

“Qué es el taichi y cuáles son los beneficios de su práctica”. Internet.
<http://www.escuelawuwei.com/que-es-el-tai-chi-y-cuales-son-los-beneficios-de-su-practica/>. Acceso: 13 octubre 2014.

Quiñones, Fabricio, Sergio Ramelo. “Juegos y recreación en el agua”. Internet.
http://www.capitannemo.com.ar/juegos_y_recreacion_en_el_agua.htm. Acceso: 09 octubre 2014.

Roldán, Víctor. “Actividades Acuáticas Para Post-Parto”. Internet.
<http://actividadesacuaticaspost-parto.blogspot.com/>. Acceso: 14 octubre 2014.

Sánchez, Marcelino, Miguel Fajardo. “LA COMPETITIVIDAD DE LOS DESTINOSTURÍSTICOS: UN ANÁLISIS CUANTITATIVO MEDIANTE MODELOS LOGÍSTICOS. APLICACIÓN A LOS MUNICIPIOS EXTREMEÑOS”. Internet.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<http://fama2.us.es:8080/turismo/turismonet1/economia%20del%20turismo/mercados%20turisticos/competitividad%20de%20los%20destinos%20turisticos.pdf>.

Acceso: 29 octubre 2014.

Segura, Andrés. “Animación y dinámica de grupos. Tema 9.2 Las actividades de la animación turística”. Internet. <http://soladg.blogspot.com/2011/01/tema-92-las-actividades-de-la-animacion.html>. Acceso: 15 julio 2013.

“Termas”. Internet. <http://www.novaqua.com.ec/termas>. Acceso: 01 agosto 2014.

“Ubicación”. Internet. <http://hosteriaduran.com/location>. Acceso: 01 agosto 2014.

Zuniga, Marcelo. “10 Ingeniosas dinámicas al aire libre para grupos pequeños”. Internet. <http://www.elmejorcompartir.com/2012/07/10-ingeniosas-dinamicas-al-aire-libre.html>. Acceso: 12 octubre 2014.

Entrevistas personales

Entrevista a Jessica Astudillo autora de la tesis: Aplicación de la guía de buenas prácticas en turismo sostenible para el hotel Royal Decameron en Mompiche, provincia de Esmeraldas en Ecuador. Realizada por Rocío Chapa y Deysi Loja. Cuenca: 24 julio 2014.

Entrevista a Narcisa Ullauri. Docente de la Universidad del Azuay. Realizada por Rocío Chapa y Deysi Loja. Cuenca: 24 julio 2014.

Entrevista a Wilmer Limas. Gerente General de la Hostería Durán. Realizada por Rocío Chapa y Deysi Loja. Cuenca: 22 de agosto de 2014.

Entrevista a Diego Tobar. Gerente de Operaciones de la Hostería Durán. Realizada por Rocío Chapa y Deysi Loja. Cuenca: 12 de septiembre de 2014.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 1

PROGRAMA DE ACTIVIDADES LE BLANC



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 2

PROGRAMA DE ACTIVIDADES HARD ROCK



WEEKLY ACTIVITIES PROGRAM MAY 26 TO JUNE 1ST

TIME	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY	SUNDAY
CENTRAL POOL							
10:00 A.M.	HARD ROCK GUESSING GAME	HARD ROCK MEMORABILIA QUIZ	ROCKIN STAFF VS GUEST STARS @ BEACH	HARD ROCK GUESSING GAME	HARD ROCK MEMORABILIA QUIZ	OLIMPIC GAMES @ BEACH	HARD ROCK GUESSING GAME
10:30 A.M.	SPANISH TIME	DARTS		SPANISH TIME	DARTS GAME		SPANISH TIME
11:00 A.M.	H2O GAMES	H2O GAMES		H2O GAMES	H2O GAMES		H2O GAMES
12:00 P.M.	WATER AEROBICS	WATER AEROBICS	WATER AEROBICS	WATER AEROBICS	WATER AEROBICS	WATER AEROBICS	WATER AEROBICS
12:30 P.M.	ROCKER STAFF "LET'S ROCK THE POOL !!!!!!!" ROCKIN' CRAZY TIME						
3:00 P.M.	ROCKER STAFF CLUB DANCE TIME "GET READY EVERYONE BECAUSE WE ARE BACK TO ROCK THE AFTERNOON "						
3:05 P.M.	FRISBBE SKILLS	PING PONG TOURNAMENT	ROCKIN STAFF VS GUEST STARS	TREASURE HUNT	FRISBBE SKILLS	OLIMPIC GAMES	DARTS GAME
4:00 P.M.	H2O GAMES	H2O GAMES		H2O GAMES	H2O GAMES		H2O GAMES
4:30 P.M.	DANCE LESSONS	DANCE LESSONS		DANCE LESSONS	DANCE LESSONS		DANCE LESSONS
5:00 P.M.	ROCKERS STAFF "LET ROCK THE POOL !!!!!!!" ROCKIN' CRAZY TIME						
6:00 P.M.	ROCKER STAFF CLUB DANCE TIME "SEE YOU ON THE AFTER DARK PROGRAM"						
BEACH							
10:00 A.M.	STRETCHING	BEACH WALK	ROCKIN STAFF VS GUEST STARS	BEACH JOGGING	STRETCHING	OLIMPIC GAMES	BEACH WALK
11:00 A.M.	BEACH VOLLEYBALL	BEACH VOLLEYBALL		BEACH VOLLEYBALL TOURNAMENT	BEACH VOLLEYBALL		BEACH VOLLEYBALL
4:00 P.M.	BEACH SOCCER	TOUCHITO		BEACH SOCCER	TOUCHITO		BEACH SOCCER
TEENS							
10:00 A.M.	BIKE TOUR @ EXTREME CENTER	DARTS @ EXTREME CENTER	ROCKIN STAFF VS GUEST STARS BEACH & POOL	ROCK N' ROLL TOUR @ EXTREME CENTER	BIKE TOUR @ EXTREME CENTER	OLIMPIC GAMES BEACH & POOL	DARTS @ EXTREME CENTER
11:30 A.M.	PING PONG TOURNAMENT @ EXTREME CENTER	BEACH VOLLEYBALL @ TORO BEACH		BEACH VOLLEYBALL @ TORO BEACH	PING PONG TOURNAMENT @ EXTREME CENTER		BEACH SOCCER @ TORO BEACH
12:00 P.M.	H2O GAMES @ CENTRAL POOL	H2O GAMES @ CENTRAL POOL		H2O GAMES @ CENTRAL POOL	H2O GAMES @ CENTRAL POOL		H2O GAMES @ CENTRAL POOL
3:30 P.M.	ARCHERY @ EXTREME CENTER	ARCHERY @ EXTREME CENTER		ARCHERY @ EXTREME CENTER	ARCHERY @ EXTREME CENTER		ARCHERY @ EXTREME CENTER
5:00 P.M.	BASKETBALL @ EXTREME CENTER	BEACH SOCCER @ TORO BEACH		BASKETBALL @ EXTREME CENTER	BEACH SOCCER @ TORO BEACH		BASKETBALL @ EXTREME CENTER
SEE THE SHOW THEATER							
MONDAY		TUESDAY		WEDNESDAY		THURSDAY	
8:30 P.M. DAILY KID'S SURPRISES!							
9:30 P.M. LATIN SHOW	9:30 P.M. CIRCUS SHOW	9:30 P.M. MICHAEL JACKSON		9:30 P.M. MUSIC HALL			
FRIDAY		SATURDAY		SUNDAY			
8:30 P.M. DAILY KID'S SURPRISES!							
9:30 P.M. MAGIC SHOW		8:30 P.M. BEACH PARTY @ TORO BEACH		9:30 P.M. INTERACTIVE SHOW			
MOON LOUNGE							
MONDAY		TUESDAY		WEDNESDAY		THURSDAY	
9:30 P.M. WHITE PARTY WITH LIVE DJ		9:30 P.M. LIVE DJ		9:30 P.M. "REVOLVER" LIVE BAND		9:30 P.M. CHILL OUT NIGHT	
FRIDAY		SATURDAY		SUNDAY			
9:30 P.M. "REVOLVER" LIVE BAND		9:30 P.M. TROPICAL LIVE BAND		9:30 P.M. LIVE DJ			
TEEN ACTIVITIES							
TUESDAY		WEDNESDAY		FRIDAY		SATURDAY	
9:00 P.M. TEEN PARTY AT ECLIPSE TERRACE		9:00 P.M. TEEN KARAOKE AT ARCADE		9:00 P.M. TEEN PARTY AT ARCADE		8:30 P.M. BEACH PARTY @ TORO BEACH	
SUN BAR							
DAILY KARAOKE FROM 10:30 P.M. TO 11:30 P.M.							
ISLA RESTAURANT							
FEEL THE VIBE OF OUR DOMINICAN NIGHT! EVERY FRIDAY AT 6:30 P.M.							
TORO BEACH							
ROCKAWAY PARTY WITH "CANA BEAT" LIVE BAND SATURDAY 8:30 P.M.							
FAMILY POOL							
MOVIE TIME ON SUNDAY AT 6:30 P.M. "THE AMAZING SPIDERMAN"							



PROGRAMA DE ACTIVIDADES DEL 26 DE MAYO AL 1ERO DE JUNIO

HORA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
PISCINA CENTRAL							
10:00 A.M.	ADIVINANZAS HARD ROCK	QUIZ DE MEMORABILIA HARD ROCK	ROCKIN STAFF VS HUESPEDES @ LA PLAYA	ADIVINANZAS HARD ROCK	QUIZ DE MEMORABILIA HARD ROCK	JUEGOS OLIMPICOS @ LA PLAYA	ADIVINANZAS HARD ROCK
10:30 A.M.	TIEMPO DE ESPAÑOL	TIRO DE DARDOS		TIEMPO DE ESPAÑOL	TIRO DE DARDOS		TIEMPO DE ESPAÑOL
11:00 A.M.	JUEGOS H2O	JUEGOS H2O		JUEGOS H2O	JUEGOS H2O		JUEGOS H2O
12:00 P.M.	AEROBICS ACUATICOS	AEROBICS ACUATICOS	AEROBICS ACUATICOS	AEROBICS ACUATICOS	AEROBICS ACUATICOS	AEROBICS ACUATICOS	AEROBICS ACUATICOS
12:30 P.M.	ROCKER STAFF "VAMOS A ENCENDER LA PISCINA CON RITMO!!"						
3:00 P.M.	ROCKER STAFF BAILE DE LA CASA "TODOS LISTOS PARA EMPEZAR LA TARDE!!"						
3:05 P.M.	FRISBBE	TORNEO DE PING PONG	ROCKIN STAFF VS GUEST STARS	CAZADORES DE TESORO	FRISBBE	JUEGOS OLIMPICOS	TIRO DE DARDOS
4:00 P.M.	JUEGOS H2O	JUEGOS H2O		JUEGOS H2O	JUEGOS H2O		JUEGOS H2O
4:30 P.M.	LECCIONES DE BAILE	LECCIONES DE BAILE		LECCIONES DE BAILE	LECCIONES DE BAILE		LECCIONES DE BAILE
5:00 P.M.	ROCKER STAFF "VAMOS A ENCENDER LA PISCINA CON RITMO!!"						
6:00 P.M.	ROCKER STAFF BAILE DE LA CASA "NOS VEMOS EN LA NOCHE!!"						

PLAYA							
10:00 A.M.	ESTIRAMIENTO	CAMINATA	ROCKIN STAFF VS HUESPEDES	A TROTAR!!	ESTIRAMIENTO	JUEGOS OLIMPICOS	CAMINATA
11:00 A.M.	VOLLEYBALL DE PLAYA	VOLLEYBALL DE PLAYA		TORNEO DE VOLLEYBALL DE PLAYA	VOLLEYBALL DE PLAYA		VOLLEYBALL DE PLAYA
4:00 P.M.	FUTBOL DE PLAYA	TOUCHITO		FUTBOL DE PLAYA	TOUCHITO		FUTBOL DE PLAYA

ADOLESCENTES							
10:00 A.M.	TOUR DE BICICLETA @ EXTREME CENTER	DARDOS @ EXTREME CENTER	ROCKIN STAFF VS HUESPEDES EN PLAYA Y PISCINA	ROCK N' ROLL TOUR @ EXTREME CENTER	TOUR DE BICICLETA @ EXTREME CENTER	JUEGOS OLIMPICOS EN PLAYA Y PISCINA	DARDOS @ EXTREME CENTER
11:30 A.M.	TORNEO DE PING PONG @ EXTREME CENTER	VOLLEYBALL DE PLAYA @ PLAYA TORO		VOLLEYBALL DE PLAYA @ PLAYA TORO	TORNEO DE PING PONG @ EXTREME CENTER		FUTBOL DE PLAYA @ PLAYA TORO
12:00 P.M.	JUEGOS H2O @ PISCINA CENTRAL	JUEGOS H2O @ PISCINA CENTRAL		JUEGOS H2O @ PISCINA CENTRAL	JUEGOS H2O @ PISCINA CENTRAL		JUEGOS H2O @ PISCINA CENTRAL
3:30 P.M.	TIRO AL ARCO @ EXTREME CENTER	TIRO AL ARCO @ EXTREME CENTER		TIRO AL ARCO @ EXTREME CENTER	TIRO AL ARCO @ EXTREME CENTER		TIRO AL ARCO @ EXTREME CENTER
5:00 P.M.	BASKETBALL @ EXTREME CENTER	FUTBOL DE PLAYA @ PLAYA TORO		BASKETBALL @ EXTREME CENTER	FUTBOL DE PLAYA @ PLAYA TORO		BASKETBALL @ EXTREME CENTER

SEE THE SHOW THEATER			
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES
8:30 P.M. TIEMPO DE LOS PEQUEÑOS!			
9:30 P.M. SHOW LATINO	9:30 P.M. SHOW DE CIRCO	9:30 P.M. MICHAEL JACKSON	9:30 P.M. PASEO POR LOS MUSICALES

VIERNES	SABADO	DOMINGO
8:30 P.M. TIEMPO DE LOS PEQUEÑOS!		
9:30 P.M. SHOW DE MAGIA	8:30 P.M. FIESTA PLAYERA @ PLAYA TORO	9:30 P.M. SHOW INTERACTIVO

MOON LOUNGE			
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES
9:30 P.M. FIESTA BLANCA CON DJ EN VIVO	9:30 P.M. DJ EN VIVO	9:30 P.M. "REVOLVER" BANDA EN VIVO	9:30 P.M. NOCHE CHILL OUT

VIERNES	SABADO	DOMINGO
9:30 p.m. "REVOLVER" BANDA EN VIVO	9:30 p.m. BANDA TROPICAL EN VIVO	9:30 P.M. DJ EN VIVO

ACTIVIDADES PARA ADOLESCENTES			
MARTES	MIERCOLES	VIERNES	SABADO
9:00 P.M. TEEN PARTY EN LA TERRAZA ECLIPSE	9:00 P.M. TEEN KARAOKE EN EL ARCADE	9:00 P.M. TEEN PARTY EN EL ARCADE	8:30 P.M. FIESTA PLAYERA @ PLAYA TORO

SUN BAR
KARAOKE DIARIAMENTE DE 10:30 P.M. A 11:30 P.M.

RESTAURANTE ISLA
SIENTE LA BUENA VIBRA CON LA FIESTA DOMINICANA CON MUSICA EN VIVO. VIERNES 6:30 P.M.

PLAYA TORO
ADISFRUTAR DE LA FIESTA PLAYERA!! BANDA CANA BEAT EN VIVO. SABADO, 8:30 P.M.


PISCINA FAMILIAR
DISFRUTA DE UNA BUENA PELICULA MIENTRAS ESTAS EN LA PISCINA EL DOMINGO A LAS 6:30 P.M. "THE AMAZING SPIDERMAN"



UNIVERSIDAD DE CUENCA

"I wonder who'll stop the rain." - Creedence Clearwater Revival

KIDS CLUB PROGRAM PROGRAMA DEL CLUB DE NIÑOS			ENTERTAINMENT PROGRAM PROGRAMA DE ENTRETENIMIENTO		
TIME HORA	ACTIVITY	ACTIVIDAD	TIME / HORA	ACTIVITY / ACTIVIDAD	MEETING POINT / LUGAR DE ENCUENTRO
10:30 a.m.	Barney Spanish Time	Tiempo de Español de Barney	10:00 a.m.	Spanish Lesson / Lecciones de Español	Sun Bar / Bar Sun
11:00 a.m.	Sing Along with Barney	Cantemos todos con Barney	11:00 a.m.	Ping Pong Tournament / Torneo de Ping Pong	Moon Lounge / Bar Moon
11:30 a.m.	Making Pirates Costumes	Haciendo Disfraces de Piratas	12:00 p.m.	Dance lesson / Lecciones de Baile	Sun Bar / Bar Sun
12:30 p.m.	Pirates Face Make Up	Caritas Pintadas de Pirata	01:00 p.m.	Bingo with Special Prices /Bingo con Premios Especiales	Moon Lounge / Bar Moon
2:30 p.m.	The Little Big Club Crafts	Manualidades de El Little Big Club	03:00 p.m.	Rock Star Club Dance / Baile de la Casa al estilo Rockers	Sun Bar / Bar Sun
4:00 p.m.	Drawing	Dibujemos	03:30 p.m.	Karaoke Time / Tiempo de Karaoke	Sun Bar / Bar Sun
7:00 p.m.	Icecream Party	Fiesta de Helado	03:30 p.m.	Table Football Tournament / Torneo de Futbolín de Mesa	Arcade Center / Centro de Juegos
9:00 p.m.	Movie Time	Hora de Pelicula	04:00 p.m.	Rock Musical Quiz / Quiz Musical del Rock	Moon Lounge / Bar Moon
BODY ROCK GIMNASIO			04:30 p.m.	Mimic Contest / Dilo con Mimica	Moon Lounge / Bar Moon
TIME / HORA	ACTIVITY	ACTIVIDAD	05:00 p.m.	Dance Contest / Concurso de Baile	Sun Bar / Bar Sun
10:00 a.m.	Stretching	Estiramiento	05:00p.m.	Basketball Contest / Concurso de Basketball	Arcade Center / Centro de Juegos
12:00 p.m.	Step Aerobics	Step Aerobics	10:00 p.m.	Revolver Live Band / Banda de Rock Revolver	Moon Lounge / Bar Moon Lounge
05:00 p.m.	Spinning	Spinning			
07:00 p.m.	GAP	GAP			

MOVIE TIME @ AVALON BALLROOM	
	03:00 p.m. 1st Movie
	06:00 p.m. 2nd Movie
	09:00 p.m. 3rd Movie

afterdark

SHOW DINNER
8:00 pm

KARAOKE
Sun Bar 9:00 pm

LIVE BAND
Moon Lounge 9:30 pm



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 3

PROGRAMA DE ACTIVIDADES PARADISUS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEPORTES BAILE ZUMBA ACUÁTICA AERÓBICO AVENTURA AVENTURA VIDA PLENA JUEGO DE MESA



UNIVERSIDAD DE CUENCA UNIVERSIDAD DE CUENCA

Monday

- 10.00 Footing
- 10.30 Volleyball
- 11.00 Visit of YHI Spa
- 11.30 Merengue Class
- 3.00 Darts Contest
- 3.30 Magic Workshop
- 4.00 Aquagym
- 4.30 Bingo
- 5.00 Steps

Tuesday

- 10.00 Stretching
- 10.30 Climbing Wall*
- 11.00 Aquagym
- 11.30 Salsa Class
- 3.00 Water Volleyball
- 3.30 Making Cocktails
- 4.00 – 5.30 Olympic Beach games

Wednesday

- 10.00 Pilates
- 10.30 Football
- 11.00 Combo of Adventures*
- 11.30 Bachata Class
- 3.00 Dominos' Contest
- 3.30 Rum & Cigars Workshop
- 4.00 Aquagym
- 4.30 – 5.30 Paddle Tournament
- 5.00 Learning cha cha cha

Thursday

- 10.00 GAP
- 10.30 Archery*
- 11.00 Making Sushi
- 11.30 Merengue Class
- 3.00 Tantric Massage Workshop
(only for adults)
- 3.30 Aquagym
- 4.00 – 5.30 Pool Party

Friday

- 10.00 Relaxation & Meditation
- 10.30 Beach Bowls
- 11.00 Darts Contest
- 11.30 Salsa Class
- 3.00 Challenges
- 3.30 Casino Workshop
- 4.00 Aquagym
- 4.30 Bsketball
- 5.00 Chess Tournament

Saturday

- 10.00 Aerobic
- 10.30 Batting cage*
- 11.00 Volleyball
- 11.30 Bachata Class
- 3.00 Combo of Adventures*
- 3.30 Sustainable Workshop
- 4.00 Aquagym
- 4.30 – 5.30 Tennis
- 5.00 Scrabble

Paradiseus
PUNTA CANA RESORT
DOMINICAN REPUBLIC

Sunday

- 10.00 Walk
- 10.30 Football
- 11.00 Martin Berasategui Workshop
- 11.30 Merengue Class
- 3.00 Crazy Games
- 3.30 Aquagym
- 4.00 - 5.00 Discover our gardens

Meeting point Club House (Beach Towel House)

Please come 15 minutes early so we will guide you to the area which the activity takes place.

All our activities have a duration of 30 to 45 minutes

Club House is open from 8.00am to 6.00pm

* For these activities, please go directly to our Adventure Park 10 minutes before the scheduled time.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 4

REGLAS DE INGRESO A LA PISCINA DE LA HOSTERÍA DURÁN



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Reglamento para ingresar a la piscina

- Si requiere factura con datos personales solicítela con anticipación.
- Una vez emitida la factura no se aceptan devoluciones.
- No se aceptan billetes de \$100.
- Toda persona que ingrese a las instalaciones pagará su entrada.
- Por favor exija en boletería su factura, esta le servirá de entrada a este balneario.
- Prohibido el ingreso de alimentos o bebidas de todo tipo.
- Menores de 2 a 10 años cancelan boleto de niño.
- Niños y adultos ducharse antes de ingresar a la piscina o turco.
- Obligatorio usar sólo traje de baño y sujetarse el cabello.
- En las piscina prohibido el uso de camisetas, shorts u otras prendas.
- Entrada de tercera edad para mayores de 65 años con presentación de cedula.
- Entrada para personas con discapacidad con presentación del carnet del "Conadis".
- Todo niño debe ingresar con un adulto.
- No se permite el ingreso de animales.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 5

**PAQUETES DE EVENTOS SOCIALES Y EMPRESARIALES DE LA
HOSTERÍA DURÁN**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Paquete	Tipo	Incluye	Precio
Seminario	Full Day (mínimo 20 personas)	<i>Salón de acuerdo a logística Áreas para actividades grupales Amplificación y video proyector Wifi ilimitado Pizarra de tinta líquida y marcadores Libretines y esferos Botellas de agua Estación permanente de bebidas calientes Coffe break am Almuerzo Coffe break pm</i>	\$ 23.00 (no incluye impuestos y propina)
	Half Day (mínimo 20 personas)	<i>Salón de acuerdo a logística Áreas para actividades grupales Amplificación y video proyector Wifi ilimitado Pizarra de tinta líquida y marcadores Libretines y esferos Botellas de agua Estación permanente de bebidas calientes Coffe break am Almuerzo</i>	\$ 20.00 (no incluye impuestos y propina)
Matrimonial	Deluxe (mínimo 100 personas)	Degustación del menú para 4 personas Mesa de cafés Menú de gala adultos Menú especial para niños Torta de novios Mesas de dulces Bocaditos de bienvenida Bebidas soft ilimitadas	Adulto :\$ 44.50 (no incluye impuestos y propina) Niño :\$ 15.00 (no incluye impuestos y propina)



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		<p>Descorche de licores ilimitado Castillo de fuegos pirotécnicos Mimos para la bienvenida Orquesta Hora loca Fotografía y filmación Disco móvil Mantelería de gala Arreglo de carro Azar de padres Azar de novio Bouquet de novia y Bouquet decorativos Centros de mesa Noche de bodas Junior suite con chimenea Lencería de cama especial Arreglo de flores y frutas Botella de champagne o vino Frutillas con chocolate Desayuno buffet Circuito termal en Spa Novaqua</p>	
	<p>Cupido (mínimo 100 personas)</p>	<p>Degustación del menú para 4 personas Mesa de cafés Menú de gala adultos Menú especial para niños Torta de novios Bebidas soft ilimitadas Descorche de licores ilimitado Mantelería de gala Bouquet de novia y Bouquet decorativos Centros de mesa Disco móvil</p>	<p><i>Adulto :\$ 25.00 (no incluye impuestos y propina)</i></p> <p><i>Niño :\$ 15.00 (no incluye impuestos y propina)</i>)</p>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		<p>Noche de bodas Junior suite con chimenea Lencería de cama especial Arreglo de flores y frutas Botella de champagne o vino Frutillas con chocolate</p>	
	<p>Ensueño (mínimo 100 personas)</p>	<p>Menú de gala adultos Menú especial para niños Bebidas soft ilimitadas Descorche de licores ilimitado Disco movil Bouquet decorativos Noche de bodas Suite matrimonial Lencería de cama especial Desayuno buffet Circuito termal en Spa Novaqua</p>	<p><i>Adulto :\$ 17.80 (no incluye impuestos y propina)</i> <i>Niño :\$ 15.00 (no incluye impuestos y propina)</i>)</p>
<p>Quinceañera</p>		<p>Mesa de cafés Menú de gala adultos Menú especial para niños Torta o postre Estación de ponche Bebidas soft ilimitadas Descorche de licores ilimitado Hora loca Centros de mesa Disco móvil Pedestales decorativos Mantelería de gala Circuito en Spa termal Novaqua para la quinceañera</p>	
<p>Celebraciones especiales</p>	<p>Fiesta infantil (mínimo 20 niños)</p>	<p>Ponche de frutas Uso de la piscina termal Refrigerio</p>	<p><i>Niño :\$ 9.00 (no incluye impuestos y propina)</i></p>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		Bebidas Soft ilimitadas Torta de cumpleaños más helado Mesa de bebidas calientes)
	Fiestas especiales (mínimo 50 personas)	Coctel de bienvenida Mesa de cafés Menú especial Disco móvil Centros de mesa Bebidas soft ilimitadas Descorche de licores ilimitados Premio de cortesía en Spa Novaqua	Por persona: \$25.00 (no incluye impuestos y propina))
Bautizos y primeras comuniones	desayuno	Gastronomía de acuerdo al plan Mimosa y bizcotelas de bienvenida Estación de cafés Bebidas soft ilimitadas Descorche de licores ilimitado Centros de mesa con espigas Bouquets decorativos Varios Manejo de protocolo Mantelería de gala Pianista Parqueadero Gratuito	Adulto :\$ 18.00 (no incluye impuestos y propina) Niño :\$ 12.00 (no incluye impuestos y propina))
	Almuerzo	Gastronomía de acuerdo al plan Mimosa y bizcotelas de bienvenida Estación de cafés Bebidas soft ilimitadas Descorche de licores ilimitado Centros de mesa con espigas Bouquets decorativos Varios Manejo de protocolo Mantelería de gala	Adulto :\$ 20.50 (no incluye impuestos y propina) Niño :\$ 12.00 (no incluye impuestos y propina))



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		Pianista Parqueadero Gratuito	
	Brunch	Gastronomía de acuerdo al plan Mimosa y bizcotelas de bienvenida Estación de cafés Bebidas soft ilimitadas Descorche de licores ilimitado Centros de mesa con espigas Bouquets decorativos Varios Manejo de protocolo Mantelería de gala Pianista Parqueadero Gratuito	Adulto :\$ 22.50 (no incluye impuestos y propina) Niño :\$ 12.00 (no incluye impuestos y propina))
BabyShower	Especial	Aperitivo Plato especial o bocaditos para picar Postre Bebidas aromáticas y café	Por persona: \$6.50 (no incluye impuestos y propina))
	Básico	Aperitivo Plato especial o bocaditos para picar Bebidas aromáticas y café	Por persona: \$5.00 (no incluye impuestos y propina))
Integraciones	Paseo Los hervideros	Exclusividad en área de piscina Canelazo de bienvenida Parrillada o chanco a la Barbosa Copa de sangría o cerveza Postre de la casa Recreación dirigida Bebidas soft ilimitadas Descorche ilimitado 6 horas de D.J.	Por persona: \$25.00 (no incluye impuestos y propina))
	Paseo Deportivo	Exclusividad en las canchas deportivas Canelazo de bienvenida Parrillada o chanco a la Barbosa	Por persona: \$21.00 (no incluye impuestos y propina))



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		Copa de sangría o cerveza Postre de la casa Recreación dirigida Bebidas soft ilimitadas Descorche ilimitado 6 horas de D.J.	
--	--	--	--



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 6

FORMATO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
ESCUELA DE TURISMO

Como parte al requerimiento previo a la obtención del título “Ingeniería en Turismo”, necesitamos que complete esta encuesta, misma que incorpora sus opiniones sobre los servicios brindados por parte de la Hostería Duran y sobre posibles servicios a ofertar. Tenga la seguridad que mantendremos absoluta confidencialidad acerca de sus comentarios.

1. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA Y ANTECEDENTES

(1) Marque con una **X** su genero

Masculino

Femenino

Otro

(2) Nacionalidad

(3) Ciudad de procedencia

(4) Edad

(5) ¿Cuál es su estado civil?

Soltero

Casado

Unión libre

Divorciado

Otro

(6) ¿Tiene hijos?

si

no

(7) Si su respuesta es positiva. ¿Cuántos hijos tiene?

_____ hijos

(8) Usted vive:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Solo (a) en un(a) departamento/habitación
- Con su familia
- Departamento compartido

(9) ¿Cuál es su ingreso mensual? Elija el aproximado

- 500
- 1000
- 1500
- 2000

(10) ¿En qué tipo de empresa trabaja?

(11) ¿Tiempo de trabajo?

Tiempo completo

Medio tiempo

(12) ¿Cuál es su cargo?

2. NIVEL DE EDUCACION

(1) Estudios cursados

- Primaria
- Secundaria
- Universidad
- Maestría
- Otro _____

3. SERVICIOS OFERTADOS POR PARTE DE LA HOSTERIA

(1) En una escala de importancia del 1-5, donde **1 = nada satisfactorio** y **5=muy satisfactorio**, por favor marque con una X el nivel de satisfacción que usted considere.



	1 Nada satisfactorio	2 Poco satisfactorio	3 Neutral	4 Satisfactorio	5 Muy satisfactorio
Gastronomía					
Área de piscina					
Área de canchas					
Actividades de recreación					

(2) Durante su estadía ¿Cuáles fueron las actividades que realizó?

ÁREA	ACTIVIDAD
Piscina	
Spa	
Deportivas	
Hospedaje	
Gastronomía	
Eventos y Recepciones	

(3) En una escala del 1-5, donde 1 = **Muy mala** y 5=**Muy buena**, por favor marque con una X la opción que considere más adecuada.

¿Cómo calificaría la atención al cliente por parte de los miembros de la hostería?

	1 Muy mala	2 Mala	3 Regular	4 Buena	5 Excelente
Área de recepción					
Área de piscina					
Área de restaurante					
Área deportiva					
Área de alojamiento					



UNIVERSIDAD DE CUENCA

(4) Las expectativas que tenía sobre los servicios de la hostería antes de visitarla ¿Se cumplieron?

 Si

(5) ¿Cuál es su opinión en general sobre los servicios ofertados por la hostería?

4. MOTIVACION DE LA VISITA

(1) ¿Cuáles fueron los medios por los cuáles usted se enteró de los servicios de la hostería? Marque con una X

- Pagina web
- Redes sociales
- Revistas
- Familiares y Amigos
- Radio
- Televisión
- Publicidad (afiches, trípticos, flyers)

(2) ¿Cuáles fueron los motivos por los cuales usted visitó la hostería?

- Relajación y descanso
- Diversión
-



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Vacaciones

- Salud
- Ejercicio físico
- Otros ¿Cuáles? _____

5. ACTIVIDADES ADICIONALES EN LA HOSTERÍA

(1) ¿Cuáles cree usted que son las actividades que se deberían incluir en la hostería? Marque con una X

- Juegos recreativos
- Actividades nocturnas
- Actividades deportivas
- Actividades culturales
- Otros ¿Cuáles? _____

(2) ¿Cómo le gustaría enterarse de los nuevos servicios de la hostería?

- Página web
- Redes sociales
- Revistas
- Familiares y Amigos
- Radio
- Televisión
- Publicidad (afiches, trípticos, flyers)

(3) ¿Cuál cree usted que sería el horario ideal para implementar nuevas actividades dentro de la hostería?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Matutino
- Vespertino
- Nocturno
- Todo el día

(4) Piensa usted que las nuevas actividades deberían realizarse:

- De lunes a viernes
- Fines de semana
- Período de vacaciones
- Todos los días

(5) En una escala del 1 al 5, donde **1= Nada importante** y **5=Muy importante** con una X marque la opción que considere más adecuada

¿Cree usted que la hostería debe implementar un programa de actividades recreativas que considere los gustos y preferencias de los visitantes?

1	2	3	4	5
Nada importante	Poco importante	Neutral	Importante	Muy importante

(6) En general ¿Es necesario que la hostería tome en cuenta crear un programa con nuevas actividades para los visitantes?

Si	No

Si su respuesta fue positiva indique ¿Por qué?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Si su respuesta fue negativa indique ¿Por qué?:

(7) Marque las actividades que le gustaría realizar

Área de piscinas

Juegos infantiles

Aeróbicos acuáticos

Natación

Competencias

Voleibol acuático

Otras áreas

Shows nocturnos

Show de animadores

Fiestas de disfraces

Clases de baile

Juegos de baile

Días temáticos

Espectáculos danzarios

MUCHAS GRACIAS!!!



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 7

ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA

ZONA DEPORTIVA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos infantiles: Madre	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un Instructor o líder de la actividad. 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>Descripción: Se elige una persona para hacer de madre y el resto de participantes se colocan en fila india detrás de ella. La madre empieza a caminar y el grupo tiene que imitar los gestos que haga y seguir el recorrido que marque. A lo largo del camino la madre va saltando, corriendo agachándose y pasando por diferentes sitios intentando despistar al resto de los participantes, al cabo de un rato cede el sitio, se pone al final de la cola y se vuelve a jugar con una nueva madre. (Programa Perseo, 3)</p> <p>Participantes: un grupo (mínimo 5 personas)</p>	
<p>Objetivo: Desarrollarse, aprender a resolver conflictos, mejora la coordinación y cooperación.</p>	

Juegos infantiles: Las cuatro esquinas	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un Instructor o líder de la actividad. 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>Descripción: Para este juego es preciso contar con un mínimo de cuatro esquinas (casas), en las que se distribuirán los jugadores y jugadoras, excepto la persona que la liga, que se sitúa en el centro. Mientras están en una de las esquinas se encuentran a salvo. Cuando la persona que la liga cuente hasta cuatro deberá cambiar de casa, y la persona del centro debe tratar de “robar” una esquina. La persona que se quede sin casa se sitúa en el centro, comenzando de nuevo el juego. (Programa Perseo, 3)</p>	
<p>Objetivo: Permite expresarse mejor, realizar actividades placenteras, mejora la coordinación.</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos infantiles: Sonríe si me quieres	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un Instructor o líder de la actividad. 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>Todos forman un círculo, sentados o parados, el instructor dice vamos a jugar, pero eso sí con seriedad. Yo voy a acercarme a uno de ustedes y voy a decir “sonríe si me quieres”. La persona debe contestar “si te quiero pero no puedo sonreír”. Si la persona sonríe, pasa también al centro a ayudar a buscar gente que sonría. Se deben buscar formas creativas y cómicas de hacer reír a la gente, el juego termina cuando los del centro terminan de hacer reír a todos. (Aguilar y Incarbone, 278, 279)</p>	
<p>Objetivo: Aprender a resolver conflictos, cooperación, facilita y mejora la socialización con diferentes personas.</p>	

Juegos infantiles: El escondite inglés	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un Instructor o líder de la actividad. 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>Se elige a un jugador o jugadora que “para” y que se coloca de cara a la pared. El resto se coloca tras una raya a unos diez metros de distancia. Empieza el juego cuando quien “para” recita: “El escondite inglés, sin mover las manos ni los pies”. El resto de jugadores aprovecha ese tiempo para avanzar lo más rápidamente posible. Al terminar la frase, quien “para” se gira deprisa y el resto debe quedarse totalmente quieto. Quien “para” señala a los jugadores y jugadoras que se muevan cuando se gire o mientras les mira. Participantes: un grupo (mínimo 5 personas). (Programa Perseo, 3)</p>	
<p>Objetivo: Aprender a resolver conflictos, mejora la coordinación, cooperación, facilita y mejora la socialización con diferentes personas.</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos infantiles: El florón

Materiales:

- Un Instructor o líder de la actividad.
- Pelota plástica pequeña

Tiempo: 20 – 30 minutos

Descripción: Los niños y niñas se sientan formando una circunferencia con las manos juntas, al azar se escoge un jugador el cual debe pasar por delante de cada niño o niña simulando que deja el florón en cada participante, al mismo tiempo que pregunta:

El florón está en mis manos de mis manos ya pasó. Las monjitas Carmelitas se fueron a Popayán a buscar lo que han perdido debajo del arrayán. Arrayán de la quebrada yo te mandaré a cortar para qué las monjitas hallen lo qué fueron a buscar, el jugador que es preguntado ¿Dónde está el florón? Debe identificar quien lo tiene, si no adivina deberá entregar una prenda, la cual para poder rescatarla deberá cumplir una penitencia. En caso de que el jugador es descubierto con el objeto en la mano pasa al frente. Este continúa en forma sucesiva. Participantes: Indeterminado (mínimo 6)(Márquez, 63,64)

Objetivo: Fomentar en los niños la capacidad de percepción.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos infantiles: Pollito adentro, pollito afuera

Materiales:

- Un instructor o líder de la actividad
- Una cuerda de 6 metros, una bolsa o saco relleno con ropa.

Tiempo: 20 – 30 minutos

Se amarra una de las puntas de la cuerda al saco con ropa. El encargado del juego será el granjero y los participantes serán los pollitos.

El granjero debe hacer girar el saco sobre su cabeza con un radio de 5 metros aproximadamente. Para luego gritar "pollito adentro". A este llamado los pollitos corren a refugiarse junto al granjero, cuidando de no ser golpeados por el saco y la cuerda. Al grito de "pollito afuera" los pollitos que están agachados junto al granjero, se alejan corriendo de su lado sin que el saco los alcance. Los pollitos golpeados salen del juego y gana el último pollito que queda vivo. La persona que hace de granjero debe tener especial cuidado de soltar la cuerda cuando ve que va a golpear a un pollito, además de tratar de no poner mucho peso en el saco.

Participantes: Más de 10 personas

(www.marianistas.org)

Objetivo: Fomentar la velocidad de desplazamiento y la socialización.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos infantiles: Patos, pollos y gallinas (canción)

Materiales:

- Un instructor o líder de la actividad

Tiempo: 20 – 30 minutos

Se hacen varias veces todos los movimientos, pero cada vez se le quita un trozo a la canción, por bloques (los bloques van indicados por los distintos números, del 1 al 6). Los movimientos para cada bloque son los siguientes:

- (1) Se dan palmas estilo “foca”, es decir, de arriba a abajo
- (2) Se abren y cierran las manos, teniendo los codos flexionados (a la altura de la cadera) y las manos hacia arriba (a la altura de los hombros)
- (3) En la misma posición, se separan y juntan los codos del cuerpo (como en “Los Pajaritos”)
- (4) Se corre, en el sitio, sin avanzar, al ritmo de la música
- (5) Se señala de izquierda a derecha levantando y bajando la mano
- (6) Con los pulgares en las axilas, se levanta primero un pie (pegando el otro al suelo) y después el otro, al ritmo de la música.

Canción : LETRA

- (1) Patos, (2) pollos (3) y gallinas van
- (4) Corriendo por el gallinero están (5) perseguidos bárbaramente
- (6) por el patró-on- pomporompom por el patró-on- pomporompom
(Martin, Pérez)

Objetivo: Fomentar la velocidad de desplazamiento y la socialización.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos infantiles: Guerra de tomates

Materiales:

- Un instructor o líder de la actividad
- 20 pelotas de tenis

Tiempo:
30-45
minutos

Se ubica un grupo del lado derecho de la cancha y el grupo restante del lado izquierdo de la misma, el objetivo consistirá en tratar de dejar la mayor cantidad de pelotas del otro lado de la cancha.

Alternativa 1.- Lo mismo; pero con todos al fondo de la cancha y un grupo de pelotas en la línea de servicio

Alternativa 2.- línea de servicio, a diferencia del anterior al correr y tomar la pelota del grupo de pelotas y lanzarla, se auto-surtirán entre sí.

El profesor debe, repentinamente, decir “alto”, si en ese momento un jugador de cualquier equipo lanza una pelota, pierde

Participantes: grupos de 5 personas (Miranda,20)

Objetivo: Fomentar la cooperación entre los niños

Juegos infantiles: Pelea de patos

Materiales:

- Un instructor o líder de la actividad

Tiempo: 10-
25 minutos

Los contendientes acuclillados y sujetándose los tobillos con las manos.

A una señal, tratan de tocar con otro compañero y hacer que éste pierda el equilibrio y deje de sostenerse los tobillos con las manos. Si un jugador cae, o deja de agarrarse los tobillos, esto significará un punto para su adversario.

Participantes: A partir de 11- 12 años. (mínimo 6)
(www.marianistas.org)

Objetivo: Aprender a resolver conflictos, fomenta la resistencia



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos para adultos: Objetivos contrapuestos	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • Pelotas plásticas (30) una cesta plástica 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>El juego comienza con la mitad de las pelotas en la cesta y la mitad desperdigada por el suelo. Una vez constituidos los dos equipos, uno de ellos trata de mantener la cesta llena, mientras que el otro intenta vaciarla con la condición de que sólo se puede sacar o vaciar una pelota a la vez, y a continuación ir a tocar una línea o pared determinada antes de volver a intervenir.</p> <p>Participantes: Dos grupos (mínimo 4 cada uno)</p> <p>(Méndez, 56)</p>	
<p>Objetivo: Fomenta la velocidad y mejora la socialización con diferentes personas, se permite la relajación mediante juegos lúdicos.</p>	

Juegos para adultos: La carrera del huevo y la cuchara	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • 20 cucharas y 20 huevos (en estado natural o cocinados) 	Tiempo: 20-35 minutos
<p>Los jugadores se ubican en la línea de partida sosteniendo con la boca una cuchara con un huevo. A la señal dada por algún colaborador o juez, todos deben salir corriendo, en cuclillas o de la forma que se haya fijado anteriormente hasta un punto de llegada, una o las veces que se halla programado. Gana el jugador que conserve la cuchara con el huevo en la boca, hasta el final de la carrera.</p> <p>Participantes: Mínimo 4</p> <p>(Parra, 35)</p>	
<p>Objetivo: Fomenta la velocidad.</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos para adultos: El juego del elefante

Materiales:

- Un instructor o líder de la actividad

Tiempo: 20 – 30 minutos

Se colocan todos los participantes en círculo, tomándose uno al otro por los hombros. Previamente a cada joven se le dice el nombre de dos animales, pero con la condición de que ningún otro sepa qué animales le tocaron. Uno de los nombres será "elefante", y el segundo será cualquier otro.

Por ejemplo: Un joven será "gato" y "elefante". Otro, será "canario" y "elefante", y así sucesivamente. Cuando todos estén en círculo, el líder les explica que dirá un nombre de animal en voz alta y que el que tiene ese nombre, debe dejarse caer. También les explicará que los que están a su derecha e izquierda deben tomarlo por los hombros y no dejarlo caer. Si el jugador cae, pierde. Si los que están a su derecha e izquierda lo dejan caer, también pierden. No necesariamente tienen que salir del juego, pueden decir un texto, cantar una canción, etc. Una vez que el líder ha dicho el nombre de varios animales y que los jugadores han tomado confianza, el líder grita "elefante". ¡Es muy chistoso ver como caen todos los jugadores al mismo tiempo! Participantes: Indeterminado (mínimo 5)

(<http://www.elmejorcompartir.com/2012/07/10-ingeniosas-dinamicas-al-aire-libre.html>)

Objetivo: Fomenta la velocidad y mejora la socialización con diferentes personas, se permite la relajación mediante juegos lúdicos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos para adultos: Tres y afuera!

Materiales:

- Un instructor o líder de la actividad
- Pelotas de diferentes tamaños (5 de fútbol, 5 de vóley, 5 de tenis)

Tiempo: 30 – 45 minutos

Este es un juego de todos contra todos. Debes marcar una zona de juego según la cantidad de jugadores que tengas, que no sea demasiado amplio. Pídeles a todos los jugadores que permanezcan pegados a las líneas del cuadro hasta que se dé la señal para comenzar el juego. En el centro del área de juego coloca varias pelotas de diferentes tamaños, a la señal los jugadores deben correr lo más rápido posible tomar una de las pelotas y tratar de “quemar” al resto de los jugadores por debajo de la cintura. Aquellos jugadores que son quemados más de tres veces deben salir del campo de juegos eliminados. No se puede usar la misma pelota más de una vez, y un jugador no puede quemar dos veces seguidas a la misma persona. Una vez quemado el jugador puede salir del área de juego por 5 segundos para recuperarse y volver a entrar. Si el jugador logra atrapar la pelota que le han lanzado sin que toque el piso, entonces no se lo considera quemado, y puede quedarse con la posesión del balón. El jugador que dure más tiempo dentro del campo de juego es el ganador. Participantes: Indeterminado (mínimo 6)

(<http://www.elmejorcompartir.com/2012/07/10-ingeniosas-dinamicas-al-aire-libre.html>)

Objetivo: Fomenta la velocidad y mejora la socialización con diferentes personas, se permite la relajación mediante juegos lúdicos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos para adultos: El baile de la silla

Materiales:

- Un instructor o líder de la actividad
- 15 sillas, un equipo de sonido

Tiempo: 20 – 35 minutos

Se recomienda antes de jugar seleccionar a los jugadores por edades o tamaños para que así sea una participación más justa.

Para el desarrollo del juego se debe tener siempre un número de sillas menor al número total de participantes, las sillas deben estar unidas por el espaldar, cuando la música da inicio los participantes deben comenzar a bailar en fila alrededor de las sillas sin detenerse; en el momento menos pensado la persona encargada de la música pondrá pausa y la música dejara de sonar, entonces los jugadores deben sentarse lo más rápido posible en la silla que esté más cerca de él, perderá el jugador que se haya quedado sin sentarse en una silla. El jugador perdedor deberá salir y retirar una silla para que el juego prosiga, el juego continuará de la misma manera hasta que solamente queden 2 participantes y una silla para definir al ganador. Participantes: mínimo 4, máximo recomendado 15. (Parra, 28)

Objetivo: Fomenta la velocidad y mejora la socialización con diferentes personas, se permite la relajación mediante juegos lúdicos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos infantiles: Duelo	
Materiales: <ul style="list-style-type: none">• Un instructor o líder de la actividad• 20 pelotas plásticas	Tiempo: 30-45 minutos
<p>Los jugadores se colocan de pie y espalda contra espalda. A la señal cuentan lentamente los pasos prefijados (de tres a cinco) y se la vuelta para disparar, el objetivo es dar con la pelota al contrincante antes de que este nos toque, una vez girados no se pueden dar más pasos.</p> <p>Participantes: Parejas (mínimo 6)</p> <p>(Méndez, 51)</p>	
Objetivo: Fomenta la velocidad	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades deportivas: Yoga	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad 	Tiempo: 1 hora
<p>El yoga mejora la salud de quienes lo practican, gracias a sus múltiples beneficios. Las posturas no dejan de sorprender por los beneficios físicos, mentales y espirituales que se consiguen en las clases de yoga. Siéntete en el aire por dentro y por fuera. El yoga aporta una expansión en todos los campos de la existencia humana. Su práctica garantiza un cuerpo firme, una mente estable y un espíritu benevolente. Consulta los distintos tipos de beneficios del yoga.</p> <p>(http://yoga.guiafitness.com/beneficios-yoga-salud.html)</p>	
Objetivo: Fomentar la salud del cuerpo, relajación, meditación.	

Actividades deportivas: Taichi	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad 	Tiempo: 1 hora
<p>El Tai Chi es meditación en movimiento, usa movimientos continuos y circulares, suaves y relajados, en un proceso que genera aumento de la sensación de bienestar corporal. Con esto se logra un alto estado de claridad mental y de relajación. Existen cuatro metas fundamentales en la práctica del Tai Chi: a) mantener una vida saludable, b) auto curación de ciertas enfermedades, c) controlar y manejar una alta técnica de autodefensa, d) aliviar y ayudar a curar algunas enfermedades en otras personas</p> <p>(http://www.escuelawuwei.com/que-es-el-tai-chi-y-cuales-son-los-beneficios-de-su-practica/)</p>	
Objetivo: Fomentar la salud del cuerpo, relajación, meditación.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades deportivas: Voleibol	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • 2 Pelotas de voleibol, red, cancha de vóley 	Tiempo: 1 – 2 horas
<p>El voleibol es un juego deportivo que tiene espacio propio para su desarrollo dentro de la hostería, a continuación se presenta un concepto para ilustrar cómo se desarrolla: “En el voleibol se enfrentan dos equipos de 6 seis jugadores cada uno en una pista de 18 por 9 m, en la mitad de la pista hay una red tensa. Ambos equipos intentan jugar la pelota de tal manera que toque el suelo en la pista del contrario”. (Hessing, 21)</p>	
<p>Objetivo: Fomenta la resistencia, velocidad, capacidad de respuesta.</p>	

Actividades deportivas: Recepcivolei	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • 20 recipientes (ver Anexo 12, página 219) y dos pelotas. 	Tiempo: 1 hora
<p>Se divide el grupo en dos equipos de, uno a cada lado. El juego consiste en enviar la pelota al campo contrario por encima de la red de forma que caiga entre los límites laterales y de fondo establecidos. Si algún jugador del campo adversario es capaz de atrapar la bola antes de que caiga al suelo, el que la lanzó cambia de bando.</p> <p>Participantes: Dos equipos de 3 a 8 jugadores(Méndez, 91)</p>	
<p>Objetivo: Fomenta la resistencia, velocidad, capacidad de respuesta.</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades deportivas: Ecuavoley	
Materiales: <ul style="list-style-type: none">• Un instructor o líder de la actividad• Una cancha de vóley, red, pelota (#5).	Tiempo: 1 – 2 horas
<p>Descripción: El ecuavoley es el juego más popular y representativo del Ecuador, este es una variación del voleibol internacional, es una actividad muy practicada por los ecuatorianos en el día a día y sobre todo los fines de semana en donde cachas públicas o privadas se repletan de jugadores de vóley, los mismo que juegan por el ánimo de diversión, de deporte, y nunca falta una pequeña o gran apuesta por el partido. El partido de ecuavoley comprende de 2 tiempos de 12 puntos cada uno, aparte de los puntos están los “cambios“(dos cambios hacen un punto) que se dan cuando el equipo ha cometido una falla y pasan el turno del bate (reinicio del juego) al equipo contrario. En ocasiones cuando el partido está muy disputado es necesario acordar llegar hasta los 15 puntos; o llegado el caso de que en los 2 sets disputados se haya llegado a un empate, es necesario jugar un tercer set definitorio.</p> <p>Participantes: 3 jugadores por cada equipo, 1 juez. (Parra, 50)</p>	
Objetivo: Fomenta la resistencia, velocidad, capacidad de respuesta.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades deportivas: Mini fútbol	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • 5 pelotas de fútbol 	Tiempo: 1 hora
<p>“El mini fútbol es un campeonato de fútbol que se disputa en campos de medidas reducidas, abierto a jugadores de todas las edades y sexos (...) El objetivo del Mini es "divertirse y pasar un buen rato entre amigos"”. (http://www.minifutbol.com/).</p>	
<p>Objetivo: Fomenta la resistencia, velocidad, capacidad de respuesta, cooperación.</p>	

Actividades deportivas: Fútbol con obstáculos	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • 10 pelotas de fútbol y 10 neumáticos. 	Tiempo: 1 hora
<p>Dividir a los participantes en dos equipos pequeños. Por todo el campo se encuentran repartidos neumáticos, los jugadores no pueden saltar sobre ellos y tocarlos significa dar la pelota al equipo contrario. Gana el equipo que haya hecho más goles en el tiempo determinado.</p> <p>Participantes: Indeterminado (mínimo 6)</p> <p>(Bruggmann,34)</p>	
<p>Objetivo: Fomentar la resistencia, velocidad, capacidad de respuesta, cooperación.</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades deportivas: Tenis	
Materiales: <ul style="list-style-type: none">• Un instructor o líder de la actividad• 3 Pelotas de tenis, cancha de tenis	Tiempo: 1 – 2 horas
<p>El juego de tenis consiste principalmente en golpear la pelota con la raqueta por encima de la red, para que revote en el lado adversario de alguna manera que impida responder al contrincante o que lo haga mal. Se juega en 5 sets para hombres y 3 para mujeres. Cada set consta de juegos. Cada juego tiene puntos que se representan con 15, 30 y 40 cada uno; el jugador que logre 40 (es decir, 3 puntos) con diferencia de dos puntos, gana el juego; si están empatados, se espera hasta que tengan una diferencia de dos puntos. El set se gana cuando un jugador logra 6 juegos con diferencia de 2. El partido lo gana quien tenga 3 de 5 sets. (http://www.misrespuestas.com/que-es-el-tenis.html) (http://futbol-tenis1.blogspot.com/2010/10/futbol-tenis.html)</p>	
Objetivo: Fomentar la resistencia, velocidad, capacidad de respuesta.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades deportivas: Fútbol-tenis

Materiales:

- Un instructor o líder de la actividad
- 2 Pelotas de fútbol, cancha de tenis.

Tiempo: 30 – 40 minutos

El fútbol-tenis (de la unión de fútbol y tenis) es un juego o ejercicio deportivo que combina aspectos de los dos deportes que forman su nombre. Se juega con una pelota de fútbol, utilizando cualquier parte del cuerpo a excepción de las manos y brazos, al igual que en el fútbol. El juego se practica en una cancha de dimensiones reducidas, con una red que divide en dos el campo de juego. Existen dos variantes principales; la individual, en la que participa un jugador por cada lado, o la colectiva, en la que generalmente participan dos o tres jugadores por equipo. Se pueden realizar pases entre los compañeros del equipo. El objetivo es pasar el balón al área contraria hasta que el rival no pueda devolverlo correctamente, obteniendo un punto favorable. El balón puede dar un bote en el campo contrario antes de tocarlo un jugador.

Participantes: 4 a 8

(<http://futbol-tenis1.blogspot.com/2010/10/futbol-tenis.html>)

Objetivo: Fomentar la resistencia, velocidad, capacidad de respuesta.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Show nocturnos: Conciertos	
Materiales: Escenario, equipo de sonido, amplificación, luces, seguridad. Empresa de eventos	Tiempo: 30 – 40 minutos
<p>Para desarrollar un concierto es necesario contar con la información detallada de:</p> <p>El Lugar: Es importante buscar un sitio adecuado y con capacidad para acoger a los músicos y al público que va a acudir.</p> <p>El equipo de música: La características y la potencia de este equipo (y su precio) dependerá de los músicos que vayan a tocar.</p> <p>La convocatoria /difusión: Puede ocurrir que este punto esté resuelto si el público potencial es un grupo de personas que se sabe que van a asistir al concierto pues este se va a celebrar dentro de unas jornadas, de un encuentro, etc. donde la gente ya está allí realizando otras actividades previas.</p> <p>La fecha del concierto: Normalmente los conciertos son durante el fin de semana y es conveniente intentar que no coincida con otro concierto importante en esa ciudad.</p> <p>(http://www.luisguitarra.com/03_Conciertos/consejos.html)</p>	
Objetivo: Fomentar la entretenimiento de los visitantes.	



Show nocturnos: Demostraciones de bailes latinos	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Disc Jockey • Grupo de baile 	Tiempo: 1 – 2 horas
<p>El baile tiene “carácter festivo, extrovertido, espontáneo” (Álvarez, 04). Dentro de esta categoría se pueden presentar diversos tipos de bailes que han llegado a ser tradicionales como: la salsa, el merengue, la cumbia, además de una diversidad de danzas folclóricas que representan las costumbres del pueblo ecuatoriano y promueven la cultura, al observar los mismos.</p>	
Objetivo: Fomentar la entretenimiento de los visitantes	

Show nocturnos: Animadores cómicos	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Animador • Disc Jockey 	Tiempo: 1 hora
<p>Dentro de los shows se pueden presentar animadores cómicos como payasos, haciendo globoflexas, magos, imitadores, personajes cómicos de la televisión o internet, personas que fomenten la diversión de los participantes, esto se puede realizar en el intermedio de un concierto o una noche completa con varios números.</p>	
Objetivo: Fomentar la entretenimiento de los visitantes	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 8

ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA

ZONA DE PISCINA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos infantiles: Simón dice	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • 20 pelotas plásticas 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>En la piscina se echan distintos materiales. Los jugadores mantienen un continuo desplazamiento en círculo andando, corriendo, nadando. De pronto el animador grita: “Simón dice que hay que tomar un objeto del fondo, los participantes deben ejecutarlos tan rápido como pueden. (Quiñones y Ramello)</p> <p>Participantes: un grupo (mínimo 5 personas)</p>	
<p>Objetivo: Aprender a resolver conflictos, mejora la coordinación, cooperación, facilita, mejora la socialización con diferentes personas, los músculos respiratorios adquieran elasticidad y movilidad y ayuda a obtener mayor relajación.</p>	

Juegos infantiles: El náufrago	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • tablas de windsurf • 20 pelotas plásticas 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>Uno debe colocarse de pie en una tabla de windsurf mientras el resto lanza pelotas para impedirlo. (Quiñones y Ramello)</p> <p>Participantes: un grupo (mínimo 5 personas)</p>	
<p>Objetivo: Mejora la coordinación, cooperación, facilita, mejora la socialización con diferentes personas, los músculos respiratorios adquieran elasticidad y movilidad y ayuda a obtener mayor relajación.</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos infantiles: La conquista del castillo	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • 30 Pelotas plásticas • tablas de windsurf • 4 Colchonetas flotantes 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>En zona poco profunda, varios jugadores detrás de una tabla de windsurf o similar avanzan intentando conquistar el castillo que defienden los otros airándoles pelotas, establecer como ganador al equipo que más blancos haya hecho antes de consumarse la conquista. Participantes: dos grupos (mínimo 5 personas cada uno). (Quiñones y Ramello)</p>	
<p>Objetivo: Aprender a resolver conflictos, mejora la coordinación, cooperación, facilita, mejora la socialización con personas.</p>	

Juegos infantiles: Que parte de mi cuerpo conoces?	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>El animador da diferentes instrucciones al grupo como tocar, diez cabezas con la mano derecha, quince hombros con el brazo, catorce ombligos con la barbilla, etcétera, procurando ir incrementando la dificultad. (Aguilar y Incarbone, 239)</p>	
<p>Objetivo: Aprender a resolver conflictos, mejora la coordinación, cooperación, facilita, mejora la socialización con diferentes personas.</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos infantiles: Duelo de artillería naval	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • 30 Pelotas plásticas 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>Los jugadores deben estar con el agua a nivel de la cadera aproximadamente, se reparten en dos campos A y B separados por una zona neutral. Al principio cada equipo posee un mismo número de proyectiles con esto se ha de lanzar un adversario y evitar los golpes por esquivas o inmersión. Se puede recuperar los proyectiles en la zona neutral, pero no se puede ni lanzar ni ser tocado. El equipo ganador es el que conserve más jugadores.</p> <p>Participantes: Indeterminado pero en número par (mínimo 8) (Navas, AC. 001)</p>	
Objetivo: Fomentar la velocidad, el equilibrio, la natación, resistencia cardio-respiratoria.	

Juegos infantiles: Foca o morsa	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>Los jugadores debe estar con el agua al nivel del pecho aproximadamente, se reparten en dos campos filas separados con una distancia de un metro, Fila A: las focas, Fila B: las morsas. El animador cita una serie de animales marinos, al decir foca o morsa el grupo citado debe escapar, los otros les persiguen e intentan tocarlos hasta el momento en que suene el silbato, en ese caso los jugadores vuelven a su sitio. Los tocados salen del juego y el equipo que se quede con algún jugador activo gana. Participantes: Indeterminado (mínimo 6) (Navas, AC. 014)</p>	
Objetivo: Fomentar la velocidad, el equilibrio, la natación, la natación, resistencia cardio-respiratoria.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos infantiles: Aro y pelota	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • Aro y 3 pelotas de pingpong 	Tiempo: 20-35 minutos
<p>Los participantes deben estar con el agua al nivel del pecho se agrupan alrededor de un aro o flotador y deben intentar soplar bastante fuerte para que la pelota de ping-pong se separe de cada uno el máximo posible. Cuando la pelota toca el borde de un aro o flotador, el participante que está en ese lugar paga una prenda.</p> <p>Participantes: 4 a 7</p> <p>(Bucher, 15)</p>	
Objetivo: Fomentar la velocidad, el equilibrio, la velocidad, la natación, resistencia cardio-respiratoria.	

Juegos infantiles: Todos contra todos	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • 5 Pelotas plásticas 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>Los participantes deben estar con el agua al nivel del pecho, cualquier jugador puedo coger el balón una vez para tocar a otro y luego soltarlo. El jugador que ha sido tocado debe nada tres anchos de piscina.</p> <p>Todos los jugadores tienen 5 vidas pero pierden una cuando se les toca y ganan otra cuando tocan. Participantes: Indeterminado(Bucher, 22)</p>	
Objetivo: Fomentar la velocidad, el equilibrio, la velocidad, la natación, resistencia cardio-respiratoria.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos adultos: Atrapa si puedes	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>El juego consiste, todos se ubican en el agua la mitad de los participantes se ubican en una sola fila y la otra mitad se ubican de tras de sus compañeros a un distancia de dos metros a la señal del profesor o instructor, salen con estilo crawl tratan de atraparlos a sus compañeros de los pies (Cueva, 142)</p>	
<p>Objetivo: Aprender a resolver conflictos, mejora la coordinación, cooperación, facilita y mejora la socialización con diferentes personas.</p>	

Juegos adultos: Brazada	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • Objetos varios para la piscina 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>El juego consiste todos se colocan en el agua a la señal del profesor salen con brazada y deben pescar todos los materiales que se encuentran por todas partes de la piscina. (Cueva, 141)</p>	
<p>Objetivo: Conocer y comprender la importancia de las actividades acuáticas recreativas para mejorar su calidad de vida y le permita un óptimo bienestar personal y social</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos adultos: Competencia de jinetes	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • Tablas de natación 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>El juego consiste uno frente al otro cogiendo la misma tabla entre los dos, hacer patada de crawl intentando ganar la tabla. (Cueva, 136)</p>	
<p>Objetivo: Alcanzar el desarrollo del sentido creativo para mejorar la práctica de las actividades recreativas.</p>	

Juegos adultos: Conduciendo pelotas	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • 15 pelotas plásticas 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>Consiste en una competencia entre dos participantes o equipos en que los competidores, van nadando y conduciendo una pelota u objeto flotador, hasta una distancia determinada. (Lantigua y Bermúdez, 1)</p> <p>Participantes: un grupo (mínimo 4 personas)</p>	
<p>Objetivo: Aprender a resolver conflictos, mejora la coordinación, cooperación.</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos adultos: Tocar primero	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • 2 boyas • Un instructor o líder de la actividad 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>Se colocan dos boyas a igual distancia del borde de la piscina. Se compite individual y por equipos. Los primeros en cruzar nadando y tocar la boya serán los ganadores. (Lantigua y Bermúdez, 1)</p> <p>Participantes: un grupo (mínimo 4 personas)</p>	
Objetivo: Fomentar la velocidad, el equilibrio, la velocidad, la natación, resistencia cardio-respiratoria.	

Juegos adultos: Lanzando pelotas	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • 2 boyas • 2 aros. • Un instructor o líder de la actividad 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>Se colocarán dos equipos en hileras. A seis metros delante de cada uno de ellos se colocarán dos aros flotantes (se montarán sobre boyas). Cada miembro de los equipos tratará de enviar dentro de su respectivo aro, una pelota. El equipo que más pelotas introduzca en el aro, será el ganador. (Lantigua y Bermúdez, 1) Participantes: un grupo (mínimo 4 personas)</p>	
Objetivo: Aprender a resolver conflictos, mejora la coordinación, cooperación, facilita y mejora la socialización con diferentes personas.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Juegos adultos: Recogiendo objetos del fondo de la piscina	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor o líder de la actividad • 20 Objetos varios que puedan sumergirse en el agua. 	Tiempo: 30-45 minutos
<p>Consiste en una actividad individual o por equipos, donde los integrantes deben recoger del fondo de la piscina objetos diversos (cubiertos, chapas, etc.) y ganarán aquellos que en mayor cuantía logren rescatar los elementos sumergidos (http://www.efdeportes.com).</p> <p>Participantes: un grupo (mínimo 4 personas)</p>	
<p>Objetivo: Fomentar la velocidad, el equilibrio, la velocidad, la natación, resistencia cardio-respiratoria.</p>	

Aeróbicos acuáticos	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor, 20 barras flotadoras y 20 pelotas plásticas 	Tiempo: 40-60 minutos
<p>En una piscina, con un instructor, el lleva a cabo la rutina la que debe ser seguida por las personas dentro de la piscina, estas rutinas o ejercicios se realizan con música rítmica, además se puede incluir pesas en la sesión de entrenamiento. Se inicia con una sesión de calentamiento, cardio lento y ejercicios de estiramiento para conseguir que los músculos listos para el aumento de la actividad y seguir, termina con el enfriamiento. (http://lasaludi.info/aerobic-aqua-ejercicios-aerobicos-acuaticos.html)</p>	
<p>Objetivo: Se queman alrededor de 500-700 calorías en una sesión entera, resistencia cardio-respiratoria, fomenta la socialización y relajación.</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Clases de baile (fuera de la piscina)	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor y 1 equipo de sonido 	Tiempo: 34-60 minutos
<p>“La bailoterapia es una mezcla de pasos, danzas ibéricas y latino-americanas, que se puede realizar diariamente, es una opción de actividad física divertida, básicamente se convierte en una cuidadosa técnica de entrenamiento físico que se puede ejercitar a través del baile” (Belkys, 1994)</p> <p>Participantes: un grupo (mínimo 5 personas)</p>	
<p>Objetivo: Esta actividad usa la música como un instrumento para mejorar el bienestar mental y físico de la persona que lo realiza.</p>	

Hidroterapia	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor, 15 barras flotadoras, 15 pelotas plásticas y 15 boyas 	Tiempo: 34-60 minutos
<p>La curación por el agua, cómo revitalizar el organismo y tratar enfermedades mediante el empleo correcto de las diferentes aplicaciones de agua Para llevar a cabo esta actividad un factor primordial es el agua, que es la proveedora de cambios de temperatura ya sea con agua fría o caliente. (Melchor, 1998).</p>	
<p>Objetivo: “La hidroterapia es la parte de la terapéutica física que tiene como objetivo el empleo del agua como agente terapéutico en cualquier estado físico o temperatura, utilizando sus características químicas, mecánicas y térmicas, contribuyendo al alivio y curación de diversas enfermedades”.</p>	



Actividades acuáticas Pre y Pos parto: Parto	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> 15 barras flotadoras, 15 pelotas plásticas y un instructor 	Tiempo: 40-60 minutos
<p>Los programas para el parto en el agua se convierten en el procedimiento ideal para dicha disposición, adaptabilidad continua a las modificaciones que experimenta la fisiología de la gestante. Este programa consiste en la realización de varios ejercicios (gimnasia suave, natación), (Guerrero, 1991).</p>	
<p>Objetivo: Favorece las capacidades del organismo al momento de llegar al parto (Armengo, 1990; Sanchez, 1993), ayuda para mejorar la respiración, proporcionen relajación, control tónico los mismos que pueden estar fuera o dentro de la piscina, añadiendo los beneficios a que están los dentro de la piscina Guerrero, 1991).</p>	

Actividades acuáticas Pre y Pos parto: Post-parto	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> Un instructor, 15 barras flotadoras y 15 pelotas plásticas 	Tiempo: 40-60 minutos
<p>Estos están orientados para después del parto, después del embarazo el cuerpo ha sufrido diferentes cambios que han afectado a su estructura corporal. En este programa se practican ejercicios sencillos que permiten obtener disfrute y beneficios del agua, lo positivo de esta actividad es que la persona puede moverse libremente en agua a través de diferentes maneras adaptadas a sus condiciones. (Cirigliano, 1994),</p>	
<p>Objetivo: El objetivo de este programa es ayudar en la recuperación (física, psicológica), provee de una comunicación con un grupo de personas del mismo rango.</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades acuáticas para personas de la tercera edad: Busca tu pareja	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor • 20 pelotas de plásticas de colores. 	Tiempo: 40-60 minutos
<p>Dispersos en el área (piscina natural) deben buscar la pareja que tenga la pelota de igual <u>color</u>, el que no la encuentre la pareja antes que el <u>profesor</u> diga "lo encontré" queda fuera por 30 segundos. Participantes: un grupo (mínimo 6 personas) (Cruz, 1)</p>	
<p>Objetivo: Juego sensorial, contribuye al mejoramiento de la <u>percepción</u>.</p>	

Actividades acuáticas para personas de la tercera edad: El bastón que gira	
Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Un instructor • 6 bastones. 	Tiempo: 40-60 minutos
<p>En un círculo uno de ellos tendrá el bastón en sus manos, a la orden del "profesor" comenzara a pasarse el bastón, este debe recorrer todo el circulo y cuando el profesor de la voz de "detener el bastón" quien lo tenga pierde. Participantes: un grupo (mínimo 5 personas). (Cruz, 1)</p>	
<p>Objetivo: Juego de coordinación, mejora la <u>atención</u> y <u>coordinación</u> motora.</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades acuáticas para personas de la tercera edad: Quien acumula más puntos	
Materiales:	Tiempo: 40-60 minutos
<ul style="list-style-type: none"> • 30 pelotas plásticas plásticas • 6 aros (ulaula) • Un instructor 	
En dos hileras cada cual debe lanzar la pelota con el fin de que caiga dentro del aro, en caso que no exista este material un compañero se colocará con los brazos abiertos en forma de círculo, a la distancia de 7m. Gana. (Cruz, 1)	
Objetivo: Juego de coordinación, mejora la precisión y <u>dirección</u> hacia un objeto	

Actividades acuáticas para personas de la tercera edad: Driblando el balón	
Materiales:	Tiempo: 40-60 minutos
<ul style="list-style-type: none"> • Un instructor • 15 pelotas plásticas pequeñas 	
Se colocan en dos hileras y deben conducir la pelota sin tocarla con las manos, manteniendo el movimiento de piernas constante, la <u>respiración</u> se realiza en posición frontal. La actividad se realiza de forma competitiva para alcanzar mayor motivación. (Benalcazar y Vargas, 127)	
Participantes: un grupo (mínimo 5 personas)	
Objetivo: Juego de coordinación, coordinar el <u>movimiento</u> de piernas y la respiración	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades acuáticas para personas de la tercera edad: El túnel	
Materiales:	Tiempo:
<ul style="list-style-type: none"> • Un instructor 	40-60 minutos
<p>Se colocan inicialmente 4 compañeros con las manos entrelazadas arriba, imitando un túnel, cada participante debe trasladarse a través de él y a medida que vayan avanzando el túnel irá creciendo, ganara quien sobrepase más número de personas en el túnel ((Benalcazar y Vargas, 104))</p> <p>Participantes: un grupo (mínimo 10 personas)</p>	
<p>Objetivo: Juego de coordinación, coordina el movimiento completo de piernas, brazos y respiración,</p>	

Actividades acuáticas para personas de la tercera edad: Acuabaile	
Materiales:	Tiempo: 40-60 minutos
<ul style="list-style-type: none"> • Un instructor • 20 pelotas plásticas 	
<p>Desarrollo en un círculo un de los participantes cantan un canción bailable, mientras que el resto hace el coro y deben bailar. Si en el área existe una cabina de audio, grabadora, etc., se utilizará la <u>música</u> de su preferencia y época. (http://www.elperuwelness.es)</p>	
<p>Objetivo: Mejora el acondicionamiento cardiovascular, aumenta el HDL (colesterol bueno), mejora la circulación sanguínea.</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Actividades acuáticas para personas de la tercera edad: Aguarela	
Materiales:	Tiempo: 40-60 minutos
<ul style="list-style-type: none"> • Un instructor y 20 pelotas plásticas grandes y pequeñas 	
<p>Actividad en la que se realizan ejercicios controlados, respiración, estiramiento, además se puede incluir masajes con la colaboración del grupo de personas, todo esto forma parte de un complemento al agua caliente de la piscina dando como resultado una profunda relajación mental y muscular. "Relaja tu cuerpo y mente".(Benalcazar y Vargas, 106)</p> <p>Participantes: un grupo (mínimo 5 personas)</p>	
Objetivo: "Relaja tu cuerpo y mente".	

Actividades acuáticas: Aquagym	
Materiales:	Tiempo: 40-60 minutos
<ul style="list-style-type: none"> • Un instructor 	
<p>Esta modalidad es una variante del aeróbic que se realiza en un medio acuático, por lo general una piscina, con numerosos ejercicios centrados en la <u>tonificación muscular</u>. El aquagym adapta al medio acuático el trabajo físico que se realiza en tierra, con la ventaja de la ingravidez que aporta. (Benalcazar y Vargas, 107)</p>	
Objetivo: Mejorar la condición física general y permitir una mejor recuperación de las lesiones, el organismo se activa o se relaja.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Clases de merengue	
Materiales: <ul style="list-style-type: none">• Un instructor	Tiempo: 40-60 minutos
<p>El merengue es el ritmo latino que más se fusiona y se adapta a las nuevas tendencias rítmicas juveniles. El ritmo del merengue es 4/4, una métrica similar a la salsa. Sin embargo, en el merengue el ritmo es más fácil de seguir porque el compás 4/4 se baila en 2/4. Al bailar merengue no se realiza ninguna pausa en el compás. Das un paso en cada uno de los tiempos del compás 4/4. (https://www.camundanet.com)</p>	
Objetivo: Mejorar las destrezas de baile, facilitar la socialización entre las personas.	

Clases de salsa	
Materiales: <ul style="list-style-type: none">• Un instructor	Tiempo: 40-60 minutos
<p>La salsa es el baile creado por gente de habla hispana del Caribe para la música salsa el cual se baila en parejas o en grupo. La salsa mezcla influencias de bailes africanos y europeos (Quintero, 1).</p>	
Objetivo: Mejorar las destrezas de baile, facilitar la socialización entre las personas.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pilates	
Materiales:	Tiempo: 40-60 minutos
<ul style="list-style-type: none"> • Un instructor 	
<p>Es un sistema de entrenamiento físico y mental, que recalca el uso de la mente para controlar el cuerpo, busca el equilibrio y la unidad entre ambos. El método se centra en el desarrollo de los músculos internos para mantener el equilibrio corporal y dar estabilidad y firmeza a la columna vertebral, por lo que es muy usado como terapia en rehabilitación. (http://www.munideporte.com)</p>	
<p>Objetivo: Mejorar e impulsar el estado físico de las personas, fomentar el cuidado de la salud.</p>	

Bingo	
Materiales:	Tiempo: 40-60 minutos
<ul style="list-style-type: none"> • Un instructor 	
<p>Es un juego de azar que consiste en un bombo con un número determinado de bolas numeradas en su interior. Los jugadores juegan con cartones con números aleatorios escritos en ellos, dentro del rango correspondiente. El líder va sacando bolas del bombo, cantando los números en voz alta. Si un jugador tiene dicho número en su cartón lo tacha, y el juego continúa así hasta que alguien consigue marcar todos los números de su cartón (http://www.juntadeandalucia.es)</p>	
<p>Objetivo: Fomentar la interacción entre personas.</p>	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Natación	
Materiales: <ul style="list-style-type: none">• Un instructor o líder de la actividad• 25 Tablas, 25 pullbuoys, 25 barras de flotación, 25 colchonetas flotantes	Tiempo: 20-35 minutos
<p>La natación es una de las disciplinas deportivas acuáticas más importantes, (...) es un deporte que se realiza en agua, sin ningún tipo de asistencia artificial y puede llevarse a cabo en espacios cerrados como piletas así como también a cielo abierto, en grandes lagos y ríos. Es considerada uno de los deportes más completos, eficaces y útiles a la hora de desarrollar un buen estado físico y de contar con un <u>sistema respiratorio</u> y muscular sólido.http://www.definicionabc.com/deporte/natacion.php#ixzz3G055ovvZ)</p> <p>Los participantes podrán aprender las técnicas básicas para nadar como: Ejercicios de familiarización con el medio, Ejercicios de flotación, Ejercicios de respiración, Ejercicios de deslizamiento Ejercicios de coordinación, Ejercicios de propulsión, Ejercicios de salidas, Ejercicios de virajes</p>	
Objetivo: Fomentar la velocidad, el equilibrio, la velocidad, la natación, resistencia cardio-respiratoria.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Aquafit	
Materiales: <ul style="list-style-type: none">• Un instructor o líder de la actividad	Tiempo: 1 hora
Descripción: Disciplina acuática que combina tonificación y cardio trabajando todo el cuerpo por bloques, garantizando resultados rápidos y efectivos. (http://www.dir.cat/es/actividades-acuaticas)anchos de piscina.	
Objetivo: Fomentar la resistencia cardio-respiratoria.	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 9

FLUJO DE FONDOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FLUJO DE FONDOS						
	0	1	2	3	4	5
INGRESOS		360111.205	378116.765	397022.604	416873.734	437717.421
COSTOS DE PRODUCCION		540	567	595.35	625.1175	656.373375
COSTOS DE ADMINISTRACION		52680	57253.2	62229.588	67645.0309	73538.6027
GASTOS DE VENTAS		23,853	25,046	26,298	27,613	28,993
GASTOS FINANCIEROS		0	0	0	0	0
TOTAL COSTOS		77072.88	82865.724	89122.7382	95882.8386	103188.301
DEPRECIACIÓN		3005.295	901.5885	270.47655	0	0
AMORTIZACIÓN		0	0	0	0	0
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		280033.03	294349.453	307629.389	320990.895	334529.12
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES		42004.9545	44152.4179	46144.4083	48148.6343	50179.368
IMPUESTOS A LA RENTA		54746.4574	57545.318	60141.5455	62753.72	65400.4429
UTILIDAD NETA		183281.618	192651.717	201343.435	210088.541	218949.309
INVERSION FIJA	10017.65					
INVERSION DIFERIDA	0					
CAPITAL DE TRABAJO	6400					
VALOR DE SALVAMIENTO						1001.765
RECUPERACION DEL CAPITAL DE T						6400
DEPRECIACIÓN		3005.295	3005.295	3005.295	0	0
AMORTIZACIÓN		0	0	0	0	0
FLUJO NETO	- 16417.65	186286.913	195657.012	204348.73	210088.541	226351.074



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 10

COSTO DE LAS ACTIVIDADES



UNIVERSIDAD DE CUENCA

COSTO DE CADA ACTIVIDAD

	COSTOS Y GASTOS POR ACTIVIDAD	MINIMO DE PERSONAS POR ACTIVIDAD	COSTO POR PERSONA	PORCENTAJE DE GANANACIA	PRECIO DE LA ACTIVIDAD	REPEICION DE LA ACTIVIDAD CADA 15 DIAS		REPEICION DE LAS ACTIVIDAD POR MES	Ingreso por actividad solo costo	INGRESO POR ACTIVIDAD + UTILIDAD POR MES	INGRESO POR ACTIVIDAD + UTILIDAD POR AÑOS
Juegos infantiles	7.13	10	0.71	100%	1.43	12		24	171.11	342.21	4106.54
Juegos para adultos	7.13	10	0.71	100%	1.43	6		12	85.55	171.11	2053.27
Yoga	15.07	10	1.51	100%	3.01	10		20	301.36	602.72	7232.65
Taichi	15.07	10	1.51	100%	3.01	2		4	60.27	120.54	1446.53
Voleibol	7.13	10	0.71	100%	1.43	5	9	10	71.29	142.59	1711.06
Recepcivolei	7.13	10	0.71	100%	1.43	2		4	28.52	57.04	684.42
Ecuavoley	7.13	10	0.71	100%	1.43	2		4	28.52	57.04	684.42
Mini fútbol	7.13	10	0.71	100%	1.43	5	9	10	71.29	142.59	1711.06
Fútbol con obstáculos	7.13	10	0.71	100%	1.43	4		8	57.04	114.07	1368.85
Tenis	7.13	10	0.71	100%	1.43	6	9	12	85.55	171.11	2053.27
Fútbol-tenis	7.13	10	0.71	100%	1.43	3		6	42.78	85.55	1026.63
Show nocturno	1682.29	200	8.41	19%	10.01	2		11	18505.20	22021.19	264254.26
Juegos infantiles piscina	8.97	10	0.90	100%	1.79	14		28	251.20	502.40	6028.85
Juegos adultos piscina	8.97	10	0.90	100%	1.79	18		36	322.97	645.95	7751.38
Aeróbicos acuáticos	8.97	10	0.90	100%	1.79	9		18	161.49	322.97	3875.69
Clases de baile (fuera de la piscina)	7.13	10	0.71	100%	1.43	11		22	156.85	313.69	3764.33
Hidroterapia	15.07	10	1.51	100%	3.01	14		28	421.90	843.81	10125.71
Actividades acuáticas	15.07	10	1.51	100%	3.01	5		10	150.68	301.36	3616.32



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Preparto											
Actividades acuáticas Posparto	15.07	10	1.51	100%	3.01	8		16	241.09	482.18	5786.12
Actividades acuáticas para tercera edad	8.97	10	0.90	100%	1.79	8		16	143.54	287.09	3445.06
Aquagym	8.97	10	0.90	100%	1.79	15		30	269.15	538.29	6459.49
Clases de merengue(BACHA.CUMBI)	8.45	10	0.84	100%	1.69	12		24	202.68	405.37	4864.43
Clases de salsa(CHA CHA)	8.45	10	0.84	100%	1.69	12		24	202.68	405.37	4864.43
Pilates	8.97	10	0.90	100%	1.79	6		12	107.66	215.32	2583.79
Bingo	8.97	10	0.90	100%	1.79	4		8	71.77	143.54	1722.53
Natación	8.97	10	0.90	100%	1.79	10		20	179.43	358.86	4306.32
Aquafit	8.97	10	0.90	100%	1.79	6		12	107.66	215.32	2583.79
TOTAL									22499.24	30009.27	360111.21
									INGRESO PRIMER AÑO	360111.21	



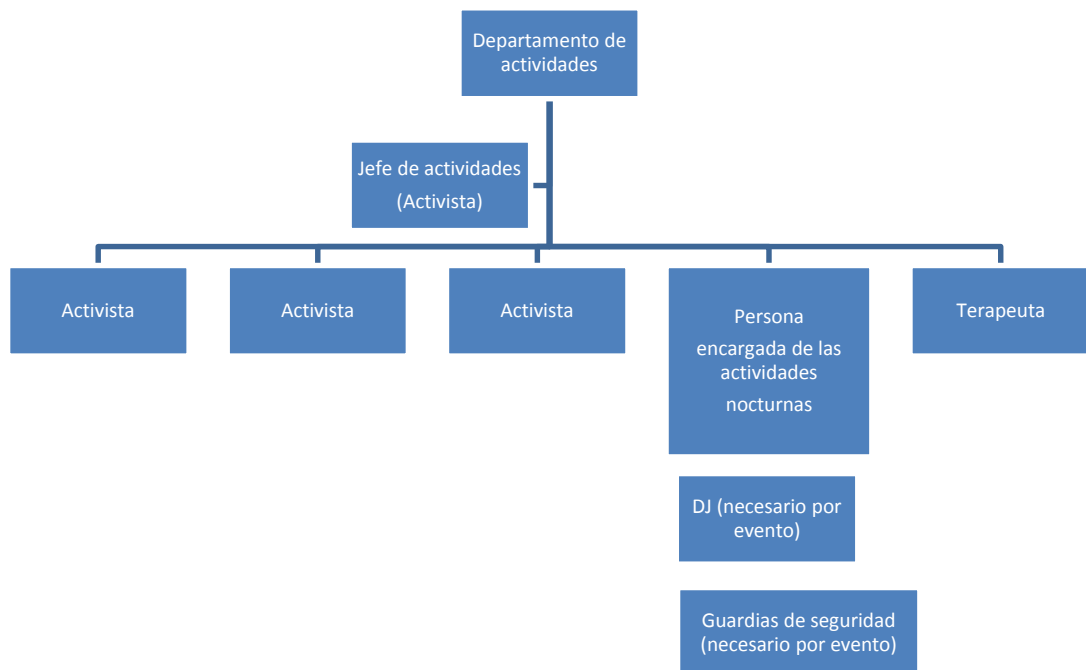
UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 11

Organigrama



UNIVERSIDAD DE CUENCA





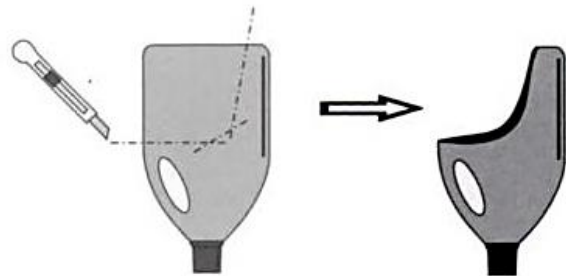
UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 12

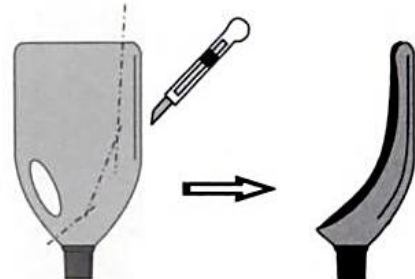
RECIPIENTES

SUGERENCIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE DIFERENTES TIPOS DE IMPLEMENTOS

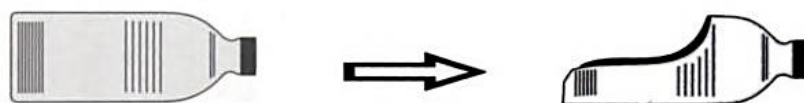
1. *Cesta punta* (proceso de fabricación seguido por García Busto, 1999). En un envase de suavizante se marca con rotulador una línea de corte que elimine la base y otra para la prolongación del asa en un ángulo de 90°. Se realizarán ambos cortes con un cúter, redondeando los ángulos de forma que no queden puntas o aristas punzantes que puedan ocasionar cortes a los jugadores. Igualmente, se deben lijar los bordes peligrosos eliminando aquellas imperfecciones que dificulten el agarre o lo hagan incómodo. Además, se puede pegar un esparadrapo en el mango para evitar que resbale con el sudor. Finalmente, las cestas quedan listas para decorar y pintar.



2. *Remonte* (proceso de fabricación seguido por García Busto, 1999). En otro envase de suavizante se marcan las líneas de corte. En esta ocasión, se deja el tapón para agarrarlo y un lateral, eliminando la base y todo el lado que tiene el asa. La idea es conseguir una especie de canaleta curva por donde pueda rodar la pelota. Se debe prestar especial atención a no rebajar excesivamente las paredes del remonte, dejándolas simétricas y con unos 6-8 cm de altura. Algunos tapones tienen una parte interior que dificulta la recepción de la pelota, ya que sobresale unos centímetros. En tal caso, es conveniente desenroscar el tapón y cortar dicha parte con una sierra. Finalmente, se pueden decorar los remontes.

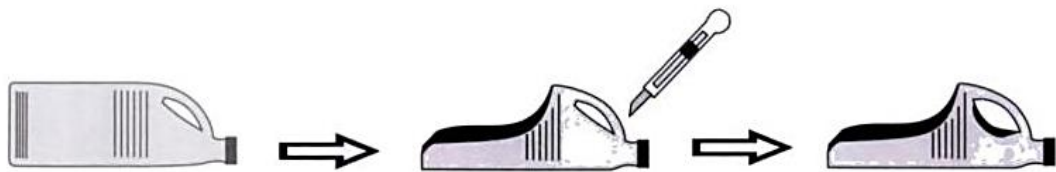


3. *Cesta-guante*. Se fabrican con botellas de leche. En primer lugar, se elimina la base de una botella con el cúter. Después, se traza una línea en ángulo recto que pase aproximadamente por la mitad de la botella en sentido longitudinal y que llegue hasta unos 10-12 cm del tapón; desde ahí se forma el ángulo hasta

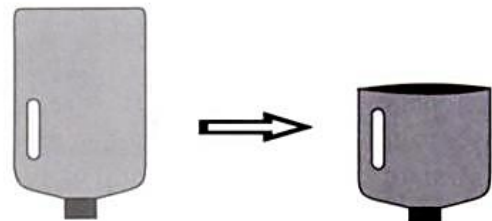


4. *Cesta con asa*. Se siguen los pasos descritos anteriormente con las botellas de leche, pero en esta ocasión con una botella de lejía. La diferencia es que ésta tiene un asa y que sus paredes de PVC son más gruesas, lo que aumenta su consistencia. El hueco de la cesta debe realizarse a continuación del asa.

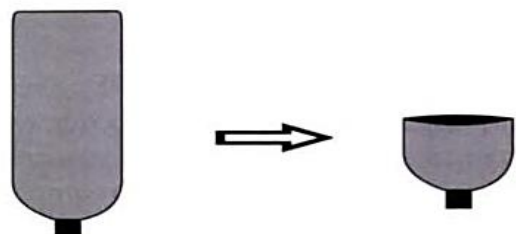
En algunos tipos de envases las pelotas pueden quedar trabadas y no salen con facilidad, por lo que conviene efectuar un corte para ampliar la abertura (véase el apartado de *intercrossse*) o introducir un papel de periódico y fijarlo con cinta adhesiva para poder despedir la bola con mayor facilidad.



5. *Garrafrones de agua mineral*. Es recomendable seleccionar las garrafas que tengan el asa en sentido longitudinal, puesto que con ello se va a favorecer el agarre del implemento. La ventaja con respecto al resto de los envases es que su abertura es más grande, con lo que se facilitan las recepciones y, en consecuencia, su uso es adecuado con alumnos de menor nivel de habilidad. Como en los casos precedentes, se procede a cortar la base del bidón para obtener un recipiente que cogeremos por el asa. La otra mitad puede aprovecharse como recipiente para guardar objetos pequeños, en infinidad de juegos (por ejemplo, *los mochileros*) o como cono para delimitar espacios.



6. *Botellas de refrescos (1,5 – 2 l)*. Estos envases suelen ser transparentes. En esta ocasión sólo se van a utilizar el extremo más cercano a la boca de la botella y el tapón; es decir el cono superior. El resultado es una cesta parecida a la anterior, más pequeña y sin asa a la que se puede insertar un tubo de PVC con las dimensiones de la boca de la botella.





UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÍNDICE

INDICE DE ILUSTRACIONES

CAPÍTULO 1

Ilustración # 1: Participantes de la animación.....	17
Ilustración # 2: Juego de la conga.....	17
Ilustración # 3: Participantes de la animación.....	24
Ilustración # 4: Baile típico de la zona.....	25
Ilustración # 5: Partido de futbol	26
Ilustración # 6: Juegos infantiles	28
Ilustración # 7: Show de la noche.....	28
Ilustración # 8: Observación y recorrido por la selva.....	29
Ilustración # 9: Beneficios a corto plazo.....	34
Ilustración #10: Beneficios a largo plazo.....	35
Ilustración # 11: Hostería Uzhupud.....	38
Ilustración # 12: Hotel Royal Decamerón Mompiche.....	40
Ilustración # 13: Organigrama de Departamento de Actividades.....	43
Ilustración # 14: Show nocturno.....	44
Ilustración # 15: Leblanc.....	45
Ilustración # 16: Hard Rock Hotel & Casino.....	48
Ilustración # 17: Show nocturno.....	50
Ilustración # 18: Piscina para niños en Paradisus Punta Cana.....	51
Ilustración # 19: Show para los empleados.....	55

CAPÍTULO 2

Ilustración # 20: Baños.....	58
Ilustración # 21: Hostería Durán ubicación 1.....	58
Ilustración # 22: Loma de los hervideros.....	60
Ilustración # 23: Interacción Baños.....	62
Ilustración # 24: El Riñón.....	65
Ilustración # 25: Turista sin ropa adecuada.....	66



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ilustración # 26: Piscina Hostería.....	68
Ilustración # 27: Piscina Spa.....	69
Ilustración # 28: Juegos de salón.....	72
Ilustración # 29: Cancha de tenis.....	73
Ilustración # 30: Sala de ejercicios.....	74
Ilustración # 31: Juegos infantiles.....	74
Ilustración # 32: Infraestructura Hostería	76
Ilustración # 33: Piscina derecha.....	76
Ilustración # 34: Limpieza de piscina 1.....	78
Ilustración # 35: Piscina izquierda.....	78
Ilustración # 36: Limpieza de piscina 2.....	80
Ilustración # 37: Piscina del tobogán.....	80
Ilustración # 38: Cancha de raquet.....	82
Ilustración # 39: Hostería.....	83
Ilustración # 40: Tucumán.....	86
Ilustración # 41: Juegos infantiles.....	87
Ilustración # 42: vóley.....	88
Ilustración # 43: Cancha de tenis.....	88
Ilustración # 44: Cancha de mini fútbol.....	89
Ilustración # 45: Piscina del Riñón.....	90
Ilustración # 46: Piscina del Spa.....	91
Ilustración # 47: Mal estado 3.....	94
CAPÍTULO 3	
Ilustración # 48: Género.....	100
Ilustración # 49: Nacionalidad.....	101
Ilustración # 50: Ciudad de procedencia.....	102
Ilustración # 51: Estado civil 1.....	103
Ilustración # 52: Estado civil 2.....	103
Ilustración # 53: Carga familiar 1	104
Ilustración # 54: Carga familiar 2.....	105
Ilustración # 55: ingresos.....	106



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ilustración # 56: Ingreso con el tipo de empresa.....	106
Ilustración # 57: Tiempo de trabajo 1.....	107
Ilustración # 58: Tiempo de trabajo 2.....	108
Ilustración # 59: Nivel de educación 1.....	109
Ilustración # 60: Nivel de educación 2.....	110
Ilustración # 61: Nivel de ingresos.....	111
Ilustración # 62: Preferencia de servicios.....	112
Ilustración # 63: Satisfacción.....	113
Ilustración # 64: Porcentaje de visitas.....	113
Ilustración # 65: Servicios.....	115
Ilustración # 66: Expectativas.....	116
Ilustración # 67: Publicidad.....	118
Ilustración # 68: Motivación.....	119
Ilustración # 69: Tipos de actividades.....	121
Ilustración # 70: Tipos de actividades-Edad.....	122
Ilustración # 71: Medios de comunicación.....	123
Ilustración # 72: Preferencia de horarios.....	124
Ilustración # 73: Inclinación.....	125
Ilustración # 7: Importancia de actividades.....	126
Ilustración # 75: Importancia del programa.....	127
Ilustración # 76: Porcentaje de aceptación.....	128



INDICE DE TABLAS

CAPÍTULO 1

Tabla # 1: Ficha Uzhupud.....	39
Tabla # 2: Ficha Decameron.....	41
Tabla # 3: Ficha LeBlanc.....	46
Tabla # 4: Ficha Hard Rock.....	49
Tabla # 5: Ficha Paradisus.....	52

CAPÍTULO 2

Tabla # 6: Tabla de población.....	62
Tabla # 7: Tabla de horario Bañeario Riñón.....	65
Tabla # 8: Tabla de horario Bañeario.....	66
Tabla # 9: Tabla de horario Hostería	67
Tabla # 10: Tabla de horario Spa	68
Tabla # 11: Tabla de Spa.....	69
Tabla # 12: Tabla del Bar.....	70
Tabla # 13: Piscina derecha.....	71
Tabla # 14: Piscina izquierda.....	77
Tabla # 15: Piscina tobogán.....	79
Tabla # 16: Canchas de raquet.....	81
Tabla # 17: Piscina hostería.....	82
Tabla # 18: Habitaciones.....	83
Tabla # 19: Geranio y Sigsales.....	84
Tabla # 20: Cancha de vóley.....	86
Tabla # 21: Cancha de tenis.....	88
Tabla # 22: Cancha de mini fútbol.....	89
Tabla # 23: Piscina Riñón.....	89
Tabla # 24: Piscina spa.....	90
Tabla # 25: Amancay.....	92

CAPÍTULO 3

Tabla # 26: Programa 1.....	133
-----------------------------	-----



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla # 27: Programa 2.....134
Tabla # 28: Programa 3.....135



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Programa de actividades Leblanc.....	148
Anexo 2: Programa de actividades Hard Rock.....	150
Anexo 3: Programa de actividades Paradisus.....	154
Anexo 4: Reglas de ingreso a la piscina de la Hostería Durán.....	156
Anexo 5: Paquetes de eventos sociales y empresariales de la Hostería Durán.....	158
Anexo 6: Formato de encuesta.....	165
Anexo 7: Actividades de animación turística: zona deportiva	173
Anexo 8: Actividades de animación turística: zona de piscina.....	193
Anexo 9: Flujo de fondo.....	212
Anexo 10: Costo de las actividades	214
Anexo 11: Organigrama.....	217
Anexo 12: Recipientes.....	219



UNIVERSIDAD DE CUENCA