



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE GUAYAQUIL

Unidad De Postgrados

Maestría En Administración De Empresas

Tesis previa a la obtención del título de:
Magister en Administración de Empresas

Tema:

Modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort; que posibilita a los Servidores del Sector de la Educación a adquirir bajo su realidad económica una propiedad vacacional en tiempo compartido.

Autor:

Ing. Augusto Reinaldo Ramírez Arboleda

Director:

MSc. Carlos Massuh Villavicencio

Guayaquil - 2015

DECLARATORIA

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente Trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Guayaquil, Marzo 2015

(f) _____

Augusto Reinaldo Ramírez Arboleda

DEDICATORIA

A mi padre Augusto Ramírez Andrade, (+) que con la inmensidad de su amor, me apoyó en todo momento, con el acierto de un sabio y reflexión de la experiencia, dando todo de sí, para que alcance el éxito.

A mi madre, Rina Irma Arboleda de Ramírez (+), que en su momento fue el pilar de mi existencia, por la incansable solicitud de sus cuidados siempre estuvo presente para brindarme con paciencia y sacrificio su apoyo, comprensión y amor, y cuya presencia la percibo de lo alto.

..... **GRACIAS PAPÁS.**

AUGUSTO RAMÍREZ ARBOLEDA

AGRADECIMIENTO

A Dios, supremo Creador, quien con mucho amor, me dio el don de la vida y la fortaleza espiritual para afrontar los momentos difíciles de mi existencia, y continuar con mi formación académica para alcanzar el éxito como persona, como hijo, como padre y como profesional.

A la Universidad Politécnica Salesiana, noble institución y templo de transferencia de conocimiento científico, por ser la plataforma sobre la cual se erige el presente éxito universitario, y mención especial al MSc. Carlos Massuh y Mba. Marlene Ramírez por su valioso aporte profesional en la dirección a lo largo del presente trabajo investigativo.

ÍNDICE GENERAL

	PÁG.
PORTADA.....	I
DECLARATORIA.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE GENERAL.....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
1 EL PROBLEMA.....	3
1,1 ANTECEDENTES.....	3
1.1.1 EL SECTOR TURÍSTICO ECUATORIANO.....	3
1.2 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN.....	4
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.4.1 PROBLEMA GENERAL.....	5
1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	5
1.4.3 OBJETIVOS.....	6
1.4.3.1 OBJETIVOS GENERALES.....	6
1.4.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.6 DELIMITACIÓN.....	8
CAPÍTULO II	
2 MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.1.1 ACTIVIDADES DE SOPORTE DEL MODELO DE GESTIÓN.....	9
2.1.1.1 LA ADMINISTRACIÓN DE VALOR.....	9
2.1.1.2 LIDERAZGO Y ADMINISTRACIÓN.....	11
2.1.2 EL SISTEMA DE RESERVACIONES DE TIEMPO COMPARTIDO.....	12
2.1.2.1 PARTICIPACIÓN DEL LIDERAZGO EN EL SISTEMA.....	12
2.1.3 LA GESTIÓN ESTRATÉGICA ORGANIZACIONAL DEL PROYECTO.....	14
2.1.4 IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS EN EL MODELO DE GESTIÓN PARA EL COMPLEJO TURÍSTICO - EJECUCIÓN.....	15
2.1.4.1 FIJAR ESTRATEGIAS.....	15
2.1.4.2 LA POLÍTICA EMPRESARIAL Y LOS OBJETIVOS.....	15
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	16
2.2.1 DEFINICIONES.....	16
2.3 HIPÓTESIS.....	21
2.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	21
2.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE.....	22
2.3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	23

	PÁG.
CAPÍTULO III	
3	METODOLOGÍA..... 24
3.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... 24
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN..... 24
3.3	UNIDADES DE OBSERVACIÓN POBLACIÓN Y MUESTRA..... 24
3.3.1	TAMAÑO Y PROCEDIMIENTO DE MUESTREO..... 24
3.4	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS..... 25
3.5	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS..... 26
3.6	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES DE CADA VARIABLE.... 27
CAPÍTULO IV	
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS..... 28
4.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES DEL SISTEMA EDUCATIVO ECUATORIANO..... 28
4.2	PERCEPCIÓN GENERAL DEL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS..... 42
CAPÍTULO V	
5	LA PROPUESTA..... 43
5.1	JUSTIFICACIÓN..... 43
5.2	OBJETIVOS DEL MODELO DE GESTIÓN PROPUESTO..... 44
5.2.1	OBJETIVOS GENERALES..... 44
5.2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... 44
5.3	FINANCIAMIENTO DE LA PROPIEDAD VACACIONAL..... 45
5.4	EL MODELO DE GESTIÓN..... 48
5.5	FORMULACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL COMPLEJO TURÍSTICO BAMBÚ ECO-RESORT..... 48
5.5.1	LA CARTA ESTRATÉGICA ORGANIZACIONAL..... 48
5.5.1.1	LA VISIÓN EMPRESARIAL DEL MODELO DE GESTIÓN..... 48
5.5.1.2	LA MISIÓN EMPRESARIAL DEL PROYECTO..... 49
5.5.1.3	VALORES CORPORATIVOS DEL MODELO DE GESTIÓN..... 50
5.6	IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO..... 50
5.6.1	FIJACIÓN DE ESTRATEGIAS EN EL MODELO DE GESTIÓN..... 51
5.7	DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL COMPLEJO TURÍSTICO..... 55
5.7.1	ORGANIGRAMA..... 55
5.8	DEFINICIÓN DE LOS PRINCIPALES DEPARTAMENTOS GENERADORES DE COSTOS Y CREADORES DE VALOR..... 57
5.9	DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO..... 62
5.1	POLÍTICAS DEL MODELO DE GESTIÓN..... 63
5.11	EL MANUAL DE FUNCIONES Y ATRIBUCIONES..... 69
5.12	EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS..... 72
5.13	PROCESOS GENERADORES DE COSTOS Y CREADORES DE VALOR EN EL MODELO DE GESTIÓN..... 75

5.13.1	EL PROCESO DE COMPRAS.....	76
5.13.2	EL PROCESO DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE.....	76
5.13.3	EL PROCESO DE VENTAS.....	76
5.13.3.1	PROSPECTAR.....	77
5.13.3.2	PRESENTAR.....	77
5.13.3.3	CERRAR.....	77
5.13.4	PROCESO DE RESERVACIONES.....	78
5.14	ACTIVIDADES DE SOPORTES AL MODELO DE GESTION.....	78
5.14.1	EL LIDERAZGO Y LA ADMINISTRACION.....	78
5.15	ASIGNACIÓN DE RECURSOS.....	
5.15.1	RECURSOS HUMANOS.....	79
5.15.2	RECURSOS TECNOLOGICOS.....	79
5.15.3	RECURSOS FISICOS Y MATERIALES.....	79
5.15.4	RECURSOS FINANCIEROS.....	80
5.16	FACTIBILIDAD FINANCIERA DEL MODELO DE GESTION.....	81
5.16.1	ASIGNACION DE COSTOS PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....	81
5.16.1.1	LA CUOTA ANUAL DE MANTENIMIENTO.....	81
5.16.1.2	ESTRUCTURA Y CALCULO DE LA CUOTA ANUAL DE MANTENIMIENTO.....	82
5.16.1.3	INGRESOS POR COBROS DE CUOTAS DE MANTENIMIENTO.....	82
5.16.1.4	DETERMINACION DEL PUNTO DE EQUILIBRIO DE LA ACTIVIDAD.....	83
5.17	ANALISIS DEL PUNTO DE EQUILIBRIO.....	85
5.18	EVALUACION DEL MODELO DE GESTION.....	85
5.19	INDICADORES DE GESTION Y DE GERENCIA.....	86

CAPITULO VI

6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
6.1	CONCLUSIONES.....	88
6.2	RECOMENDACIONES.....	89
	BIBLIOGRAFIA.....	90
	TERMINOLOGIA.....	94

ANEXOS		PÁG.
ANEXO Nb. 1	RESOLUCION MRL-2012-Nb 0021.....	95
ANEXO Nb. 2	INFORME TÉCNICO DEL PROYECTO COMPLEJO TURÍSTICO BAMBÚ ECO-RESORT - HECHO POR ANDINO Y ASOCIADOS	96
ANEXO Nb. 3	ENCUESTA PILOTO - PUERTO CAYO JULIO 2012.....	105
ANEXO Nb. 4	PROCEDIMIENTO DE CAPTACIÓN DE RECURSOS Y CRÉDITO INSTITUCIONAL DEL FCME A LOS SSEE PARA FINANCIAR COMPRA DE UNA PROPIEDAD VACACIONAL EN T.C.	107
ANEXO Nb. 5	FLUJO DE ACTIVIDADES.....	108
ANEXO Nb. 6	INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA FINAL DE TESIS	112
ANEXO Nb. 7	INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	115

ÍNDICE DE TABLAS

	PÁG.
TABLA No. 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	23
TABLA No. 2 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POBLACIONAL DE SSEE.....	25
TABLA No. 3 IDENTIDAD DE LAS VARIABLES Y SUS INDICADORES	27
TABLA No. 4 FRECUENCIA SALIDA DE VACACIONES.....	28
TABLA No. 5 PREFERENCIA DE LOS SSEE MES SALIDA DE VACACIONES.....	29
TABLA No. 6 PREFERENCIA TIEMPO DE VACACIONES A TOMAR POR SSEE.....	30
TABLA No. 7 COSTUMBRE A PLANIFICAR VACACIONES POR SSEE.....	31
TABLA No. 8 PORCENTAJE POBLACIONAL SSEE INFLUENCIADA POR FORMA DE VACACIONAR.....	32
TABLA No. 9 INDUCCIÓN DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN A PLANIFICAR VACACIONES POR SSEE.....	33
TABLA No. 10 REGIONES Y ZONAS PREFERIDAS POR LOS SSEE PARA VACACIONAR.....	34
TABLA No.11 ACTIVIDADES COMO OPCIÓN DE RELAX PARA VACACIONAR POR LOS SSEE.....	35
TABLA No. 12 OPCIONES DE COMPAÑÍA QUE ELIGEN LOS SSEE PARA VACACIONAR.....	36
TABLA No. 13 TIPOS DE ALOJAMIENTO PREFERIDO POR LOS SSEE AL TOMAR VACACIONES.....	37
TABLA No. 14 DISPOSICIÓN DE PAGO DIARIO POR ALOJAMIENTO EN HOTEL DE LUJO.....	38
TABLA No. 15 ACEPTACIÓN PLAN PARA FINANCIAMIENTO DE ADQUISICIÓN DE UNA PROPIEDAD VACACIONAL EN T.C.....	39
TABLA No. 16 ACEPTACIÓN PLAN PARA FINANCIAMIENTO DE ADQUISICIÓN DE UNA PROPIEDAD VACACIONAL EN T.C A PAGAR EN 5 AÑOS... ..	40
TABLA No. 17 SUELDO QUE PERCIBE MENSUALMENTE.....	41
TABLA No. 18 ESTRATEGIA DE CAPTACIÓN COMERCIALIZACIÓN Y FINANCIAMIENTO DE PROPIEDAD VACACIONAL EN T.C.....	52
TABLA No. 19 ESTRATEGIA PILOTO DE COMUNICACIÓN DIRECTA Y PERSONALIZADA.....	54
TABLA No. 20 PRESUPUESTO POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS.....	57

	PÁG.
TABLA No. 21 COSTO MENSUAL ACTIVIDAD DE MANTENIMIENTO.....	63
TABLA No. 24 COSTO MENSUAL ACTIVIDAD DE MANTENIMIENTO.....	80
TABLA No. 25 PRESUPUESTO DEPARTAMENTAL.....	87
TABLA No. 26 CÁLCULO CUOTA ANUAL DE MANTENIMIENTO.....	89
TABLA No. 27 DETALLE COSTOS FIJOS Y VARIABLES.....	90
TABLA No. 28 INDICADORES DE MEDICIÓN.....	94
TABLA No. 22 PRESUPUESTO DEPARTAMENTAL.....	80
TABLA No. 23 CÁLCULO DE LA CUOTA ANUAL DE MANTENIMIENTO.....	82
TABLA No. 24 DETALLE DE COSTOS FIJOS Y VARIABLES.....	83
TABLA No. 25 INDICADORES DE MEDICIÓN.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	PÁG.
GRÁFICO No. 1 FRECUENCIA SALIDA DE VACACIONES.....	28
GRÁFICO No. 2 PREFERENCIA DE LOS SSEE MES SALIDA DE VACACIONES.....	29
GRÁFICO No. 3 PREFERENCIA TIEMPO DE VACACIONES A TOMAR POR SSEE....	30
GRÁFICO No. 4 COSTUMBRE A PLANIFICAR VACACIONES POR SSEE.....	31
GRÁFICO No. 5 PORCENTAJE POBLACIONAL SSEE INFLUENCIADA POR FORMA DE VACACIONAR.....	32
GRÁFICO No. 6 INDUCCIÓN DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN A PLANIFICAR VACACIONES POR SSEE.....	33
GRÁFICO No. 7 REGIONES Y ZONAS PREFERIDAS POR LOS SSEE PARA VACACIONAR.....	34
GRÁFICO No. 8 ACTIVIDADES COMO OPCIÓN DE RELAX PARA VACACIONAR POR LOS SSEE.....	35
GRÁFICO No. 9 OPCIONES DE COMPAÑÍA QUE ELIGEN LOS SSEE PARA VACACIONAR.....	36
GRÁFICO No. 10 TIPOS DE ALOJAMIENTO PREFERIDO POR LOS SSEE AL TOMAR VACACIONES.....	37
GRÁFICO No. 11 DISPOSICIÓN DE PAGO DIARIO POR ALOJAMIENTO EN HOTEL DE LUJO.....	38
GRÁFICO No. 12 ACEPTACIÓN PLAN PARA FINANCIAMIENTO DE ADQUISICIÓN DE UNA PROPIEDAD VACACIONAL EN T.C.....	39
GRÁFICO No. 13 ACEPTACIÓN PLAN PARA FINANCIAMIENTO DE ADQUISICIÓN DE UNA PROPIEDAD VACACIONAL EN T.C A PAGAR EN 5 AÑOS....	40
GRÁFICO No. 14 SUELDO QUE PERCIBE MENSUALMENTE.....	41
GRÁFICO No. 15 PROCEDIMIENTO DE CAPTACIÓN DE RECURSOS Y CRÉDITO INSTITUCIONAL DEL FCME A LOS SSEE PARA FINANCIAR LA COMPRA DE UNA PROPIEDAD VACACIONAL EN T. C.	47
GRÁFICO No. 16 ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL COMPLEJO TURÍSTICO BAMBÚ ECO RESORT.....	56
GRÁFICO No. 17 SOLUCIÓN GRÁFICA DEL PUNTO DE EQUILIBRIO..... (DETALLE COSTOS FIJOS Y VARIABLES)	84



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA DE TESIS: Modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al complejo Bambú Eco-Resort; que posibilita a los Servidores del sector de La Educación a adquirir bajo su realidad económica una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido.

AUTOR: Augusto Ramírez Arboleda araconsulta@gmail.com

TUTOR: MSC. Carlos Massuh Villavicencio cmassuh@gmail.com

Palabras Claves: Complejo Bambú Eco-Resort - Fondo de Cesantía

RESUMEN

Ante la propuesta en firme por parte del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, de construir un Resort en Puerto Cayo Provincia de Manabí; que ponga su capacidad y servicio hotelero 6 estrellas a disposición del disfrute vacacional de sus afiliados por un lado; y los Recursos Económicos limitados con que cuenta el sector para acceder a ellas por el otro; conspiran para hacerlo posible, por lo tanto surge la problemática de crear un Modelo de Gestión Administrativa y turística que le permita al Proyecto hacerlo posible. La propuesta que se plantea, es el resultado de toda una investigación y análisis, respecto a la administración de valor y al liderazgo Misionario, Visionario y de Gestión, en el Modelo, que como variables y factores se asocian y contribuyen para su Formulación, lo cual da certeza de estar frente a una posibilidad real de ser implementado.

Así mismo no se deja pasar por desapercibido, a aquellos elementos y factores que; conspiran con su ejecución; tales como: El Riesgo Político, el marco Jurídico, etc.; por lo tanto, son las percepciones positivas y los resultados lógicos de la investigación, los que permiten diseñar un Modelo De Gestión Administrativa Turística Aplicable al Complejo Bambú Eco-Resort, basado en la aplicación de Estrategias de tipo intensivas como las de: "Captación, Comercialización y Financiamiento de la Propiedad Vacacional" y "Estrategia Piloto de Comunicación Directa y Personalizada" las que permitirán al Docente bajo su realidad Económica una Propiedad Vacacional En Tiempo Compartido; por lo tanto, se Formula, se Implementa, se Asigna Recursos y se Evalúa el Modelo con alta dosis de participación de estos elementos, como facilitadores y considerados básicos en el esquema planteado. De esta forma se da solución a la problemática y con ella el FCME, se apresta a dar un Plus Status al Docente Ecuatoriano.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA DE TESIS: Modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al complejo Bambú Eco-Resort; que posibilita a los Servidores del sector de La Educación a adquirir bajo su realidad económica una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido.

AUTOR: Augusto Ramírez Arboleda araconsulta@gmail.com

TUTOR: MSC. Carlos Massuh Villavicencio cmassuh@gmail.com

Keyboards: Bambu Eco-Resort Complex - Severance Fund

ABSTRACT

The firm proposal by the Ecuadorian Magisterium Severance Fund of constructing a resort in Puerto Cayo, Manabí Province; and that on the one hand it put its 6-star makes it a difficult one to realize. There is, therefore, the challenge of creating an administrative and tourist management model which would allow the project to become a possibility. The proposal which is being made, is the result of a thorough investigation and analysis regarding value management, visionary, mission-oriented leadership and management within the Model; which as variables and factors are associated with and contribute to its formulation. This in turn gives certainty of there being a real possibility of its implementation.

As well, not to be left unnoticed, are those elements and factors which go along with it; such as, political, risk, legal framework, etc. These, therefore, are the positive perceptions and the logical results of the investigation, which have permitted the design of an administrative and tourist management model applicable to the Bambu Eco-Resort Complex, based on the application of intensive strategies such as those of: "Attracting, Commercializing and Financing the Vacation Property", and, "Pilot Strategy for Direct and Personalized Communication". These will allow the teacher within his/her financial means to have a time-share vacation property. As a result, the Model was formulated, implemented, resources assigned to it and evaluated with a high dose of participation from these elements; as facilitators and considered as basic in the proposed scheme. In this way a solution to the challenge is given and with this the FCME is prepared to give a "Plus Status" to the Ecuadorian teaching establishment.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo está orientado a plantear una alternativa económicamente viable para los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano, de acceder en calidad de propietarios a un lugar digno de paz y de confort para vacacionar por 7 días al año bajo la modalidad de tiempo compartido, que se resume en los siguientes capítulos:

Capítulo No. 1 El problema: ¿Qué modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort permite a los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano acceder a una propiedad vacacional en tiempo compartido atendiendo a su capacidad económica?, surge como resultado del análisis de su situación y describe a los objetivos generales y específicos como facilitadores para su solución.

Capítulo No. 2 El Marco Teórico, se apoya en los conceptos y teorías de autores en el campo de la Administración de Valor, estrategias, liderazgo misional, visional, y participativo, que se toman para el análisis y solución del problema, y su contribución con el modelo de gestión que se propone.

Capítulo No. 3 La Metodología, Describe las características de la población de docentes, e identifica al mercado objetivo del Modelo de Gestión; se establece su tamaño y se elige la técnica apropiada para la recolección de la información, y el instrumento utilizado

Capítulo No. 4 El Análisis e Interpretación de resultados, hace referencia a la Recopilación y Análisis de la información, a partir de la base de datos obtenida de la encuesta realizada a los SSEE (Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano); al ordenamiento de los resultados cuantitativos de

las 14 preguntas planteadas en el cuestionario con su respectiva interpretación.

Capítulo No. 5 La Propuesta: “Modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort; que posibilita a los Servidores del Sector de la Educación a adquirir bajo su realidad económica una propiedad vacacional en tiempo compartido”, socialmente contribuirá con la solución del problema y aportará con beneficios para los 12.000 afiliados involucrados en el proyecto.

Capítulo 6 Conclusiones y Recomendaciones, sintetiza y especifica las herramientas convencionales utilizadas por la administración actual para la creación de valor en los modelos de gestión, y los cita junto al liderazgo como principales promotores de la operatividad y viabilidad del Modelo de Gestión; así como también recomienda el seguimiento que se deberá hacer, para evitar las desviaciones a lo planificado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

1.1.1 El Sector Turístico Ecuatoriano

El sector turístico Ecuatoriano se constituye en uno de los mayores captadores de divisas dentro de la economía ecuatoriana, actividad que da sus primeros pasos en búsqueda de la Integración del País con la participación de inversionistas de la época y con el desarrollo de actividades de promoción que se realizaron a través de la línea aérea PANAGRA, con prestación de servicios dentro y fuera de fronteras, bajo una modalidad de comercialización a la que se llamó Circuito Interamericano de Panagra, que consistía en un paquete Turístico de veintiún días y como valor agregado, se incluía paseos por las principales ciudades del país.

La promoción del Turismo comienza a desarrollarse a través de la “Oficina de Turismo,” adjunta a la Presidencia de la República, época en la cual surgen instituciones bajo el concepto de agencias de viaje tales como: EcuadorianTours, MetropolitanTouring, Turismundial, y la Corporación Ecuatoriana de Turismo (CETUR), en los años 1947,1950, 1956 respectivamente, siendo esta última institución la encargada de delinear y establecer las estrategias a desarrollarse e implementar para promocionar el turismo internacional. LANDAZURI, Freddy, MOGROVEJO, Carlos, (2006).

Por su importancia para la economía del País, se estableció el marco legal regulatorio para esta actividad, y se creó el Ministerio de Turismo en el Gobierno de Sixto Duran Ballén en el año 1992.

Se efectuó con buen criterio, una campaña agresiva por todos los medios de comunicación y se participó en ferias Nacionales e Internacionales, con la finalidad de hacer conocer las bondades del producto Ecuador en materia de turismo y aumentar la percepción como destino a nivel internacional.

Para el efecto, se constituyó El FPTM (Fondo de Promoción Turístico Mixto), en el año 2002 como organismo encargado de promocionar toda actividad sostenida del turismo en todas sus expresiones y modalidades de la época tales como: El ecoturismo, el turismo aventura, el turismo cultural, etc. Con acierto, el turismo es considerado como una actividad que aporta e incentiva el desarrollo local, Regional, Nacional e Internacional, así como el de sus habitantes.

1.2 Diagnóstico de la Situación

Los Servidores del Sector Educativo Ecuatoriano se constituyen en un elemento básico de análisis dentro del problema, en aspectos relacionados con su situación económica, social y ocupacional, que lo derivan a experimentar problemas de salud ocupacional por un lado, y por otro el análisis de la decisión de formar parte del proyecto Bambú eco Resort, como copropietarios de una propiedad vacacional en tiempo compartido en consideración a la estrecha capacidad adquisitiva del 80.06% de la población, resultante de ingresos correspondiente a una escala salarial entre los 500 y 1.030 (Ver Anexo No. 1 Resolución MRL- 2012 No. 0021 Pág. 95) y egresos para adquirir una canasta familiar que de acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC, al 15 de Enero del 2015, bordea los 653.21 dólares mensuales.

Este escenario, es en la práctica; la problemática central del presente trabajo, donde los SSEE, con restringida capacidad económica, ven limitada su posibilidad de adquirir una propiedad vacacional en tiempo compartido, cuyos costos oscilan entre \$ 15.000 y \$ 20.000 en el mercado convencional turístico bajo esta modalidad, por lo que el problema radica en señalar “Qué modelo de Gestión Administrativa Turística aplicable al Complejo Bambú Eco-Resort posibilita a los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano adquirir una propiedad vacacional en tiempo compartido en consideración a la situación económica y condiciones del sector aquí expuesto, con lo que se lograría:

- ✓ El acceso de los Servidores del Sector Educación en calidad de copropietarios a una propiedad vacacional bajo la modalidad de tiempo Compartido.

- ✓ Socializar el costo de la Unidad Vacacional, entre un grupo de compradores, para amortiguar el peso de su costo, respecto de sus limitados ingresos y hacer posible su adquisición.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿Qué modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort permite a los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano acceder a una propiedad vacacional en tiempo compartido atendiendo a su capacidad económica?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Qué actividades y procedimientos contribuyen a la formulación de un Modelo de Gestión Administrativa Turística, para el Complejo Turístico?

¿Qué estrategias permiten al Complejo Turístico, orientar su Modelo de Gestión, para que los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano puedan acceder a una propiedad vacacional en tiempo compartido?

1.4.3 Objetivos

1.4.3.1 Objetivos Generales

- ✓ Determinar qué modelo de Gestión Administrativo Turístico para el Complejo Bambú eco-Resort, hace posible que los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano puedan adquirir bajo su realidad económica una propiedad vacacional en tiempo compartido.

- ✓ Diseñar el modelo de Gestión Administrativa Turística para el complejo Bambú Eco-Resort, en base a la aplicación de: la Administración de valor, procedimiento de financiación y Liderazgo, que posibilite a los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano adquirir bajo su realidad económica una propiedad vacacional en tiempo compartido.

1.4.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Elaborar el sistema de reservaciones de espacios vacacionales (calendarizar) con el concurso de los líderes de gestión administrativa.

- ✓ Determinar la estructura de costos para el cálculo de la cuota anual de mantenimiento y análisis del punto de equilibrio.

1.5 Justificación

La presente investigación es conveniente realizarla, para demostrar que con un Modelo de Gestión adecuado a las condiciones actuales del Magisterio Ecuatoriano, y apoyado en prácticas modernas de administración de valor, Liderazgo participativo y tratamiento diferenciado en la financiación del servicio por parte del FCME (Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano), es posible que los SSEE (Servidores del sector Educativo ecuatoriano) adquieran una propiedad vacacional en tiempo compartido.

Los principales beneficiarios de los resultados de la presente Investigación son por un lado, los Miembros del sector educativo Ecuatoriano (docentes directivos y administrativos) afiliados al FCME, que con una política de financiación en función a su realidad económica, le permitan acceder a una Propiedad vacacional en tiempo compartido, para el goce de sus vacaciones; y por otro el FCME, que como grupo financiero, encuentra en este proyecto un destino viable para invertir recursos en la construcción del Complejo Turístico a beneficio de los SSEE afiliados al FCME(Ver anexo No. 2 Informe Técnico del Proyecto Complejo Turístico Bambú Eco Resort hecho por: Andino y Asociados Pág. 96)

Socialmente contribuye con el Sector Educativo Ecuatoriano, a tener un lugar donde acudir para disfrutar de un período de vacaciones programado, en un lugar digno y de confort, que le ayude a contrarrestar los efectos negativos del stress y del cansancio físico y mental.

1.6 Delimitación

Campo: Administración de Empresas

Área: Modelo de Empresa: como fuente de una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

Aspecto: Administración de valor y liderazgo aplicado a la actividad turística.

Tema: Modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort; que posibilita a los Servidores del sector de la Educación a adquirir bajo su realidad económica una propiedad vacacional en tiempo compartido.

Problema: ¿Qué modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort permite a los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano acceder a una propiedad vacacional en tiempo compartido atendiendo a su capacidad económica?

Delimitación Espacial

Bambú Eco-Resort es un Centro Turístico ubicado en Puerto Cayo Provincia de Manabí. El proyecto está destinado a 12.000 Docentes afiliados al Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano.

Delimitación Temporal

Inicio: Marzo 2012

Finalización: Abril 2015

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1 Actividades de soporte al Modelo de Gestión

2.1.1.1 La Administración de Valor

La Administración de valor es por hoy considerada una filosofía administrativa contemporánea muy utilizada como herramienta básica por los empresarios y líderes, en el intento de hacer más competitivas a sus empresas y prepararse para actuar frente a los cambios profundos y trascendentales que experimentan los mercados, los productos y los servicios.

Se recurrirá al análisis de la cadena de valor de las actividades y de los procesos claves que involucran al servicio, con la finalidad de determinar su aporte o no de valor al producto o servicio final. Al respecto RAMIREZ, D. (2008), sostiene que:

Para el acertado análisis de la cadena de valor, si se considera que ésta es la piedra angular en que se fundamenta su estudio para cuantificar si el proyecto cumple con su misión de crear valor para los clientes, los accionistas y la administración, se debe cumplir con los siguientes pasos:

- ✓ Definir la cadena de valor del proyecto y asignar los costos y los activos correspondientes a cada gran proceso de la cadena.

- ✓ Identificar los generadores del costo que impulsa el costo de cada gran proceso.

- ✓ Identificar los generadores de valor de cada gran proceso.
- ✓ Explorar las posibilidades de lograr una ventaja competitiva.

El autor entonces, en el párrafo que antecede, especifica los lineamientos que se deberán de cumplir a efecto de que las organizaciones sean eficientes y reconozcan en este procedimiento que el factor que contribuye con el éxito de todo negocio es la calidad de la administración que se logre con su aplicación.

En este mismo ámbito, SUMMERS, Donna, C.S. (2006), describe a los procesos claves como “a los procesos del negocio que tienen el mayor impacto en las percepciones de valor por parte del cliente acerca del producto o servicio y el mayor impacto en la retención del cliente” (p.203).

Por lo tanto, es de esperar, que se obtengan los beneficios y estos se reflejen en el costo final del producto “Propiedad Vacacional“, que permitan sustentar su formulación y acceso para los docentes Ecuatorianos a través de la definición de la cadena de valor del proyecto y de la asignación de los costos de los activos correspondientes a cada gran proceso de la cadena como actividad, por lo que se procederá a identificar a los factores generadores de valor inmersos en los procesos claves del Modelo de Gestión del Complejo Turístico Bambú Eco-Resort, como de aquellos procesos claves impulsores de su costo.

De esta forma; la cadena de valor del Modelo de Gestión tendrá en los procesos claves de compras, mantenimiento, atención a clientes, como a los principales responsables de percepción de valor e impulsores del costo, que finalmente se verá reflejado en el costo del servicio a ser ofrecido por el proyecto con su modelo de Gestión administrativo Turístico a los Servidores de Sistema Educativo Ecuatoriano.

2.1.1.2 Liderazgo y Administración

Es natural hacer una relación entre el liderazgo y la administración, si se parte de conceptos tales como la efectividad, el compromiso, los objetivos, recursos, entorno, estrategia etc., a menudo el liderazgo es asociado con palabras como; conocimiento, capacidad, estrategia, asumir, atención dinámica, creatividad, cambio, compromiso, lealtad, misión, visión, participación. Al respecto; GINGER LAPID, Bogda. (2009), expresa:

Un liderazgo participativo requiere que los dirigentes de todos los niveles comprendan el negocio real de sus organizaciones y sean capaces de actuar y pensar estratégicamente, sobre cómo atender a sus clientes, diseñar productos, ofrecer sistemas y asignar recursos para las actividades que producen valoren el presente y en el futuro. Esta visión panorámica y sistemática de la organización les permite a sus líderes alcanzar niveles más altos de desempeño, efectividad y eficiencia.

Por tanto, el autor sostiene, que las organizaciones como tal requieren que su administración sea efectiva a partir del análisis de su entorno y exista el compromiso de sus miembros en direccionar sus esfuerzos con los recursos que se le asignen hacia la consecución de los objetivos y que para el caso particular del Complejo Turístico Bambú Eco-Resort, éste se sustente e impulse en un liderazgo participativo, misional y visional, donde cada uno de estos términos aporten en la dirección, el conocimiento y la participación del individuo, en calidad de impulsor y conductor de las actividades del desarrollo turístico.

Se consideran que los líderes hacen lo correcto, en tanto que los gerentes hacen las cosas bien, Los gerentes administran, los líderes innovan; los gerentes mantienen, los líderes desarrollan; Los gerentes controlan, los líderes inspiran respeto. En relación a estas corrientes de afirmaciones y definiciones MEGGINSON Y MOSLEY, Jr., mencionan que:

“Trabajar con personas para determinar, interpretar y alcanzar los objetivos organizacionales, al ejecutar las funciones de: planear, organizar, contratar personal, dirigir y controlar la organización corresponden a la función de administrar. Donde el líder es su ejecutor”.

Es importante dejar en claro, que en todas y cada una de las fases del proceso administrativo se requiere de la dirección de un líder administrador, con conocimiento de los distintos roles del liderazgo a ser aplicado en los diferentes niveles organizacionales de la institución.

Con estas precisiones, se designarán a los mejores postulantes que se tiene en el banco de datos del personal de Recursos Humanos del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, para seleccionar a aquellos que más lo acerquen al perfil de líder con capacidad y postura ganadora para que actúen responsablemente y asuman la dirección del Modelo de Gestión; toda vez que éste tiene el carácter de propio.

2.1.2 El Sistema de Reservaciones de Tiempo Compartido

2.1.2.1 Participación del Liderazgo en el Sistema

El sistema de reservaciones se la desarrollará sobre el principio de "disponibilidad de espacio para reservar", para esto se contará con el desarrollo de un software propio provisto de un buen sistema informático integrado y adecuado para el trabajo de reservas y que cubrirá una agenda de varios años, sobre la base de solicitudes y requerimientos oportunos.

El Sistema de reservaciones se constituye en un elemento importante dentro del Modelo de Reservas y disponibilidad de espacio en todo desarrollo Turístico, al cual no es ajeno el Complejo Turístico Bambú Eco Resort; definido por SANCHEZ, Lilia, (2003) quien sostiene que:

[...] Para tener éxito al cumplir con las expectativas del cliente, el desarrollador de tiempo compartido debe crear, rentar o comprar un sistema de reservaciones adecuado. La entidad administrativa que opera el tiempo compartido debe conocer las unidades que estarán ocupadas en una semana dada y quién las ocupará, y transmitir esta información a todas las personas involucradas en la operación del destino vacacional. Para ayudar a los propietarios de una membresía de Tiempo Compartido, los desarrollos turísticos publican calendarios que cubren varios años y muestran las fechas de entrada y salida para cada semana[...] (p. 51/52).

De acuerdo a lo expresado por el autor; es prioritario que los desarrollos turísticos, deban organizar la ocupación y las actividades inmersas en ellas, a partir del conocimiento del flujo de ocupación de las instalaciones y de quienes y por que tiempo las ocuparán, con la ayuda de calendarios en los que se señalen fechas de entrada y salida, información que se deberá compartir con los copropietarios.

Con relación a estas precisiones, el Modelo de Gestión desarrollará su propio sistema de reservaciones y lo impulsará con la actuación de un líder participativo, quién deberá estar relacionado con todo el personal en la operación y deberá estar informado del perfil de ocupación semanal en cuanto al número de personas que llegarán en un momento dado y las unidades que se ocuparán. Además deberá estar muy comprometido con los objetivos y logros de aceptación de las fechas que se propongan para reservación de vacaciones en tiempo compartido por parte de los 12.000 Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano involucrados en este proyecto.

El Líder encargado programará, cumplirá y hará cumplir en forma organizada los calendarios de reservaciones de semanas vacacionales, y los difundirá entre los involucrados, en virtud de que el Modelo tiene capacidad de 250 cabañas para el alojamiento, durante 48 semanas que tiene el año y las fechas se cumplan a satisfacción de los interesados.

2.1.3 La Gestión Estratégica Organizacional del Proyecto

“Crear un modelo de gestión administrativa turística” que de formato a las actividades y principios administrativos que la sustente, es el siguiente paso a seguir. La **gestión estratégica**, se constituye en la principal herramienta aliada y de ayuda, con la cual se puede alinear al proyecto con el objetivo que se persigue; PRIETO HERRERA, J. (2011), sostiene que “la Gestión estratégica Organizacional incorpora la técnica gerencial a los procesos administrativos y permite a la organización ser proactiva en la formulación de su futuro” (p.81), esto es como queremos vernos en el futuro.

Las precisiones hechas por el autor, implica ubicar la realidad actual en que se encuentra el proyecto y con los recursos e insumos con que se cuenta hoy, proyectar su futuro, Se utiliza el término gestión para dar la idea de ser un proceso proactivo y participativo en donde se dirige, y se decide en beneficio común.

La pro actividad para el Modelo de Gestión Administrativo del complejo turístico Bambú Eco-Resort, hace referencia a estar siempre atentos a los sucesos del entorno, y poder obtener los mejores resultados con los recursos administrativos disponibles hoy, y que se constituyen en herramientas básicas de gestión, con la cual se podrá diseñar su futuro, y “Convertirse en los próximos 10 años en la Organización Pionera en su Género, y reconocida por su Liderazgo en la Formulación de Políticas y Programas Turísticos Vacacionales dentro del marco de la Administración de Valor, Servicio y Gestión de Calidad, que permita ser parte de las Cadenas Internacionales de Resort con sistema vacacional a Tiempo Compartido”, por lo que se tendrá que promover todas las acciones correspondiente a la formulación, implementación y evaluación de las estrategias para que se cumpla con el modelo de gestión propuesto.

2.1.4 Implementación de estrategias en el Modelo de Gestión para el Complejo turístico (ejecución).

2.1.4.1 Fijar Estrategia

La estrategia empresarial según GARRIDO, F, y otros. (2000), “consiste habitualmente en la combinación de decisiones de cooperación y de competencia” (p.130). De acuerdo al autor, estas decisiones que promueven y viabilizan la cooperación tendrán su origen en las competencias de quien las tome en función del análisis interno y externo, que se haga de la situación.

Así; el Modelo de Gestión Administrativo del Complejo Bambú Eco-Resort, desarrollará estrategias que cumplan con estas precisiones, de decidir en virtud de las competencias, experiencias, conocimiento y de cooperación de sus funcionarios, cuya combinación de decisiones promuevan el alcance de los objetivos del modelo de gestión amparados en sus principios y valores.

Será necesario vigilar la estrategia que se implantará para garantizar una eficacia permanente, puesto que nunca debe considerársela como a una actividad de carácter lineal, que se haga una sola vez, ya que en cualquier momento, nueva información permitirá al responsable tomar y garantizar las decisiones como las mas idóneas del momento, quitándole el efecto de aislamiento al mundo exterior.

2.1.4.2 La política Empresarial y los objetivos.

Tanto la política como los objetivos deberán ser estables, duraderos, precisos, realistas, y flexibles. Que a decir de PRIETO HERRERA, J. (2011), “política es una guía de acción para las decisiones administrativas, como el punto de vista de la dirección, como el modo de aprovechar mejor los recursos, o como una ley administrativa interna que rige las actividades de los individuos, bajo criterio generales que

orientan sus labores” (p.82) y por lo tanto se considerará como un plan que contendrá afirmaciones generales que guiarán la toma de decisiones.

A decir del Autor; la política se constituirá en la parte clave del engranaje de todo este proceso, y se entiende que se concebirá y responderá a la necesidad de saber de buena tinta hacia dónde vamos, cuáles son nuestras fortalezas, y debilidades y con ellas formularlas, para conocimiento y difusión por toda la organización, con el ánimo de que se ejecuten a fin de alcanzar el objetivo que inspiró su redacción.

Con relación al Modelo de Gestión del desarrollo turístico, se pondrá mucha atención en la redacción de aquellas políticas que vinculen y promuevan el camino a seguir para alcanzar los objetivos que plantea el modelo, y se impulsará la promoción de la misma hacia la proyección de un futuro exitoso. Los principales objetivos entonces, se ubicarán en el desarrollo y ejecución de las actividades físicas, técnicas, de procedimientos y conocimientos, que tienen el carácter de línea de conducta o de comportamiento para su cumplimiento eficaz, las cuales darán buenos resultados si se ejecutan con una dirección estratégica.

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 Definiciones

Administración de valor.- Es una disciplina que se apoya en el análisis de valor y uso sistemático de técnicas que identifican las funciones básicas de un producto y aseguran que estas sean realizadas al menor costo total, sin sacrificar el desempeño del producto o servicio t ofrezcan el máximo valor a los clientes, accionistas y/o; integrantes de la organización.

Administración.- Proceso mediante el cual se obtiene, despliegan y utilizan los recursos que se requieren para respaldar los objetivos de una organización.

Amenaza.- Situación del ambiente externo que puede poner en peligro el desarrollo de un destino turístico.

Cadena de valor.- Conjunto de actividades creativas que enlazan todo el camino de producción, desde la materia prima hasta la última actividad realizada para entregar el producto terminado en manos del consumidor final.

Calidad.- Medida en que un proceso, producto o se apegan a los requisitos que se le han fijado. Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos.

Comunicación.- Proceso de transmitir información y entendimiento de una persona a otra.

Cultura Organizacional.- Conjunto subyacente –con frecuencia implícito) de premisas, opiniones, actividades, valores y expectativas que comparten los miembros de una organización.

Cuota anual de mantenimiento.- Expresión que se utiliza para identificar al valor asignado como pago mensual para mantener en óptimas condiciones físicas y en operación todas las instalaciones de un desarrollo Turístico.

Destino Turístico.- Lugar, ciudad, región o país hacia donde se dirige el flujo de turistas.

Eficacia.- Grado en el que las actividades planeadas son llevadas a cabo y los resultados alcanzados.

Eficiencia.-relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Estrategias.- Métodos principales que se utilizan para lograr la visión y misión de una organización. Es una idea, un concepto integral que aglutina las líneas principales de acción.- Plan de acción para alcanzar los objetivos.

Estrés.- Experiencia de reacciones psicológicas, leves o graves, a presiones y frustraciones que se incrementan al paso del tiempo o aparecen de repente.

Estructura Organizacional.-La estructura organizacional, es el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos. Desde un punto de vista más amplio, comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo que está previsto en la organización), como la estructura informal (que surge de la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo a ella).

Fortaleza.- Características del ambiente interno que puede mejorar el desempeño de un destino turístico.

Gestión estratégica Organizacional.- Es una técnica gerencial, cuyo proceso permite a la organización ser proactiva en la formulación de su futuro.

Grado.- Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen la misma utilización funcional

Indicador.-Variable asociada a los objetivos utilizada para medirlos.

Investigación Cualitativa.-Es la recogida, análisis e interpretación de datos que son objetivamente mensurables que permite estudiar la estructura

de cualidades que mejor describe el consumo (motivaciones, actitudes) sin rigor estadístico.

Investigación Cuantitativa.-Es la recogida, análisis e interpretación de datos que son objetivamente mensurables, en la que se busca una representatividad sobre el conjunto de la población estudiada.

La Estrategia Empresarial.- Consiste habitualmente en la combinación de decisiones de cooperación y de competencia.

Marca.- Nombre, término, símbolo, diseño o combinación de estos elementos que sirve para identificar los bienes y servicios de una empresa y diferenciarlos de los competidores.

Mercado.- Grupo constituido por todos los consumidores potenciales que comparte una necesidad o un deseo específico, que están dispuestos y son aptos para realizar un intercambio con el objeto de satisfacer esa necesidad o ese deseo.

Misión.- Definición global y permanente del área de actividad de una organización.

Modelos de gestión.- Se trata de la unidad mínima, irreducible que contiene los elementos de la identidad de la organización que expresa una jerarquía y estilo de gerencia en la toma de decisiones en forma ordenada y racional.

Muestra.-Conjunto reducido de individuos o elementos de una población, escogidos para obtener información sobre los mismos y generalizarla al resto de la población.

Población.-Todos y cada uno de los individuos o elementos de los cuales se quiere tener una información.

Política.- Es una guía de acción para las decisiones administrativas, como el punto de vista de la dirección, como el modo de aprovechar mejor los recursos, o como una ley administrativa interna que rige las actividades de los individuos, bajo criterio generales que orientan sus labores

Proceso administrativo.- Principales funciones gerenciales (planeación, organización, dotación de personal, dirección y control) que realizan todos los gerentes en una secuencia a ciclo repetitivo.

Proceso clave.- Son los procesos de negocio que tienen el mayor impacto en las percepciones de valor por parte del cliente acerca del producto o servicio y el mayor impacto en la retención el cliente.

Propiedad vacacional.- Es una forma de propiedad de vacaciones que en estos tiempos ha tomado mucha vigencia. La tendencia en el mundo de los negocios turísticos lo adopta como una alternativa práctica y diferente, de ofrecer el servicio en calidad de “Propiedad Vacacional” en opción de compra, que tal vez no pueda ser utilizada durante todo el año.

Requisito.- Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

Resort.- Es un Centro de vacaciones, generalmente gestionados por una sola compañía, que intentan proporcionar lo que todos, o la mayoría de los visitantes desean mientras están allí.

Riesgo.- Objeto, material, condición o procedimiento que entraña un peligro potencial presente en el lugar de trabajo del cual los empleados deben estar alerta y del que se les tiene que proteger.

Satisfacción al cliente.- Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Tiempo Compartido.- Es la pre-compra de una vacación, cuya duración u hospedaje comprende un número particular de días cada año. Tal concepto implica la copropiedad con otros socios de la unidad, suite o condominio adquirido, así como el pago de los gastos de conservación y mantenimiento de dicha unidad de alojamiento.

Valor.- Es una energía o una fuerza que motiva la acción humana, es visto como algo que atrae a las personas hacia aquellos objetos o servicios que de alguna manera satisfacen a sus necesidades, a cambio de otro.

Visión.-Imagen u objetivo de una organización a ser alcanzado en un tiempo estipulado.

2.3 Hipótesis

El Modelo de Gestión Administrativa y Turística para el Complejo Bambú Eco-Resort que permita a los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano acceder a una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido, atendiendo a su capacidad económica; selogra con la Administración de Valor y en el Liderazgo Participativo.

2.3.1 Variable Independiente

Variable: Aplicación de un modelo de Gestión Administrativa y Turística basado en la Administración de Valor y en el Liderazgo Participativo.

Indicadores:

- ✓ Preferencia de fechas para vacacionar
- ✓ Accesibilidad (precio de venta) del servicio. Periodicidad
- ✓ Predisposición de acompañamiento en vacaciones

- ✓ Frecuencia de vacaciones.
- ✓ Planificación de las vacaciones.
- ✓ Preferencia de lugares a vacacionar
- ✓ Estrategia de Venta y percepción del valor a pagar (Financiación).
- ✓ Actividad y alternativas de alojamiento
- ✓ Capacidad Económica del postulante.

2.3.2 Variable Dependiente

Variable: Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido

Indicadores:

- ✓ Tiempo compartido – modalidad.
- ✓ Características de la propiedad (Zonas y lugares de preferencia para vacacionar)
- ✓ Capacidad de hospedaje
- ✓ Negociación de la propiedad - Financiación
- ✓ Atención a Copropietarios

2.3.3 Operacionalización de las Variables

Tabla No. 1
Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
INDEPENDIENTE Aplicación de un modelo de Gestión Administrativa y Turística basado en la Administración de Valor y en el Liderazgo Participativo.	1.- Vacaciones	<ul style="list-style-type: none"> •Preferencia de fechas para vacacionar •Predisposición de acompañamiento en vacaciones •Frecuencia de vacaciones. •Preferencia de lugares a vacacionar
	2.-Administración de Valor	<ul style="list-style-type: none"> •Estrategia de Venta y percepción del valor a pagar (Financiación). •Accesibilidad (precio de venta) del servicio. •Capacidad Económica del postulante.
	3.- Liderazgo Participativo	<ul style="list-style-type: none"> •Planificación de las vacaciones. •Actividad y alternativas de alojamiento
DEPENDIENTE Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido	1.- Propiedad	<ul style="list-style-type: none"> •Características de la propiedad Zonas y lugares de preferencia para vacacionar
	2.- Financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> •Negociación de la propiedad - Financiación
	3.- Presentación de Servicio – Atención	<ul style="list-style-type: none"> •Tiempo compartido – modalidad. •Atención a Copropietarios

Fuente: Autor

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación.

La Metodología que se aplicó fue de tipo No experimental Cuantitativa; porque se la realizó sin la manipulación deliberada de las variables, cuyos datos fueron tomados en el terreno, con la aplicación del cuestionario.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de Investigación que se desarrolló fue la Documental no Experimental; de aplicación transversal / transeccional descriptiva por que la recolección de datos se lo hizo en un solo lugar, esto es en la Convención Nacional de Maestros, organizada por el FCME y llevada a cabo en el Hotel Marriott de la Ciudad de Quito el 21 de Mayo del 2012.

3.3 Unidades de Observación, población y muestra

Las Unidades de análisis de la presente investigación la constituyen los Docentes Ecuatorianos, cuyo Universo de estudio o Población lo conforman 128.711 Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano afiliados al Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano.

3.3.1 Tamaño y procedimiento de muestreo

Se aplicó el Muestreo Aleatorio Simple, con el cual se garantizó que cada una de las personas del grupo de SSEE tenga la misma probabilidad de ser consultadas.

Para el análisis se tomó una muestra de 339 individuos resultante de la de la fórmula aplicada a la población para su cálculo y que se indica a continuación:

$$N = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * (1 - p)}{e^2 * (N - 1) + p * (1 - p)}$$

N = Tamaño del Universo 128.711

(e) = Error máximo aceptable +- 5%

(p) = Porcentaje Estimado de la muestra 0.263%

Nivel deseado de Confianza.

95%; $Z_{\alpha/2}=3,31$

99%; $Z_{\alpha/2}=2,58$

Tabla No. 2

Distribución de la Muestra Poblacional de SSEE

SERVIDORES DEL SECTOR EDUCATIVO ECUATORIANO	NÚMERO SS.EE	%	MUESTRA 339
Administrativos	21.315	17%	56
Autoridades	41.316	32%	109
Docentes	66.080	51%	174
TOTAL	128.711	100%	339

Fuente: FCME.- Base de Datos 2013 Dpto. Mercadeo

3.4 Instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó en la presente investigación fue la encuesta, y; el Instrumento que se utilizó para la toma y recolección de los datos fue el cuestionario, (Ver Anexo No. 3 Encuesta Piloto “Resort Puerto Cayo” Pag.106) con 14 preguntas de tipo dicotómicas que se realizaron en la

Convención Nacional de Maestros promovido por el Directorio Nacional del FCME. El procesamiento se lo hizo con relación al orden en que se recolectaron los datos. El instrumento fue validado por (3) Tres Magíster en Administración de Empresas.

3.5 Procesamiento y análisis de los datos

El procesamiento y análisis de la información se la realizó con la ayuda de una PC Pentium III, con ambiente de Windows XP. Los Textos se procesaron con Word XP, y las tablas y gráficos se efectuaron con Excel XP.

3.6 Identificación de variables e indicadores de cada variable.

Tabla No. 3

Identificación de las variables y sus indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN Instrumentos (Cuestionario)
INDEPENDIENTE Aplicación de un modelo de Gestión Administrativa y Turística basado en la Administración de Valor y en el Liderazgo Participativo.	1.- Vacaciones	•Preferencia de fechas para vacacionar •Predisposición de acompañamiento en vacaciones	2. Usualmente, ¿En qué mes toma sus vacaciones? 9. Cuando vacaciona, lo hace: Solo - Pareja - Familia - Amigos.
		•Frecuencia de vacaciones.	1. ¿Cuántas veces al año suele ir de vacaciones? 3. ¿Por cuántos días le gusta vacacionar?
		•Preferencia de lugares a vacacionar	8. Al elegir lugares vacacionales, busca: Zonas Turísticas alrededor para: Visitar - Anuncios, Indirectos
	2.-Administración de Valor	•Estrategia de Venta y percepción del valor a pagar (Financiación).	13. De ser positiva su respuesta, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente, durante 5 años?
		•Accesibilidad (precio de venta) del servicio.	11. De acuerdo a su presupuesto, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por persona diariamente al hospedarse en un resort de lujo en una cabaña amoblada para 8 personas durante 7 días? \$ 10- 15 / \$ 16 - 25 / \$ 26 - 35
		•Capacidad Económica del postulante.	14. ¿Cuál es el rango del sueldo líquido percibido mensualmente?
	3.- Liderazgo Participativo	•Planificación de las vacaciones.	4. ¿Le gusta planificar sus viajes?
		•Actividad y alternativas de alojamiento	5. Cuando decide vacacionar, lo hace: Organizado con el Grupo Familiar, Agencias de Viajes u Operadoras, Planes de Financiamiento para viajes, Tours
			6. Para planificar sus viajes, se informa por medio de: Familiares, Amigos, Agencias, Internet, Revistas, Anuncios TV.
	DEPENDIENTE Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido	1.- Propiedad	•Características de la propiedad
• Zonas y lugares de preferencia para vacacionar			7. Para vacacionar, prefiere zonas como: Lugares Turísticos de la Sierra, Costa, Oriente, Playas de la Región Costa: Manabí- Esmeraldas - Guayas - El Oro - Sta. Elena.
2.- Financiamiento		•Negociación de la propiedad - Financiación	12. ¿Estaría usted dispuesto a acceder a un plan de financiamiento con el FCME, para adquirir en un RESORT de lujo un dpto/cabaña con tiempo compartido (podrá usarlo 1 semana al año y podrá arrendar, negociar o heredarlo)?

Fuente: Autor

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano.

Pregunta No. 1 ¿Cuántas veces al año suele ir de vacaciones?

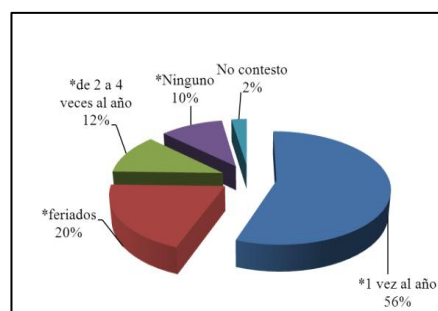
Tabla No. 4

Frecuencia Salida de Vacaciones de los SSEE

FRECUENCIA	No. PERSONAS	PORCENTAJE
*1 vez al año	197	56%
*feriados	70	20%
*de 2 a 4 veces al año	41	12%
*Ninguno	37	10%
No contesto	9	3%
TOTAL	354	100%

Gráfico No.1

Frecuencia Salida de Vacaciones de los SSEE



Fuente: Dpto. Mercadeo FCME, Encuesta piloto Resort-Puerto Cayo Mayo 2012

Análisis

La gráfica muestra como resultado que el 56% sale de vacaciones una vez al año, el 20% en días feriados, mientras que el 12% suele salir de vacaciones de 2 a 4 veces al año, el 10% respondió no hacerlo.

Interpretación

Del 100% de la población encuestada, el 56% lo hace 1 vez al año, y el 12% lo hace con frecuencia de 2 a 4 veces por año, tendencia que coincide con el concepto de temporalidad que maneja el Modelo de Gestión.

Pregunta No. 2 Usualmente, ¿En qué mes toma sus vacaciones?

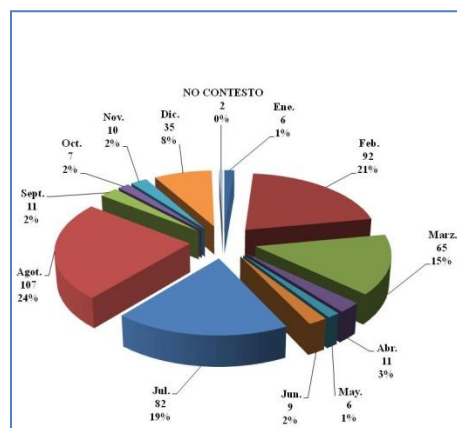
Tabla No.5

Preferencia de los SSEE Mes salida de Vacaciones

FRECUENCIA - vacaciones	No. PERSONAS	PORCENTAJE
Ene.	6	1%
Feb.	92	21%
Marz.	65	15%
Abr.	11	2%
May.	6	1%
Jun.	9	2%
Jul.	82	19%
Agot.	107	24%
Sept.	11	2%
Oct.	7	2%
Nov.	10	2%
Dic.	35	8%
NO CONTESTO	2	0%
TOTAL	443	100%

Gráfico No. 2

Preferencia de los SSEE Mes salida de Vacaciones



Análisis

El 24% de la Población suele tomar vacaciones en el mes de Agosto, el 21% lo hace en Febrero, mientras que el 19% respondió salir en julio, el 15% tiende a salir en el mes de marzo, el 8% prefiere salir en diciembre, y el mes de Abril es preferido para salir de vacaciones en un 3%. El 2% de la población expresó su preferencia en los meses de. Junio, Septiembre, Octubre, y Noviembre, mientras que el 1% lo hace en los meses de Enero y Mayo.

Interpretación

La información obtenida permite establecer un cronograma de temporalidad del servicio a ofrecer. Se identifica como temporadas altas los meses de febrero, marzo, julio y Agosto, en los meses de (enero, abril, mayo, junio, septiembre, octubre, noviembre y Diciembre) existe poca predisposición de salida de vacaciones (temporada baja).

Pregunta No. 3 ¿Por cuántos días le gusta vacacionar?

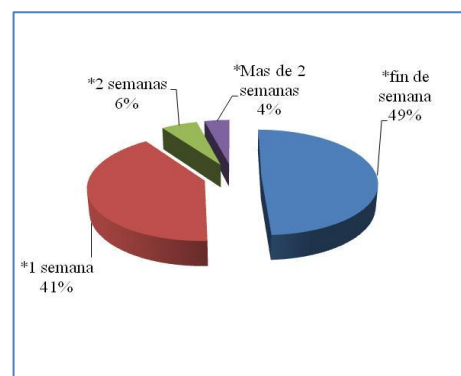
Tabla No.6

Preferencia de los SSEE por el No. de días a tomar como

PERIODO DE TIEMPO.	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
*fin de semana	161	49%
*1 semana	134	41%
*2 semanas	19	6%
*Mas de 2 semanas	13	4%
TOTAL	327	100%

Gráfico No.3

Preferencia de los SSEE por el No. de días a tomar como



Fuente: Dpto. Mercadeo FCME, Encuesta piloto Resort-Puerto Cayo Mayo 2012

Análisis

Se puede observar que del 100% de la población encuestada, el 41% tiene por costumbre tomar vacaciones por una semana, el 6% toma en períodos correspondiente a 2 semanas, mientras que el 4% lo hace por períodos superiores a las 2 semanas. El 49% lo hace los días feriados.

Interpretación

De lo observado el 51% de la población muestra predisposición de tomar vacaciones por periodos de 1, 2, y más de 2 semanas en porcentajes de los 41%, 6% y 4% respectivamente.

El 49% de la población que responde salir de vacaciones solo los fines de semana y de descansos obligatorios, no planifica, lo cual deberá ser explotado por el Modelo, para incentivar a través del líder el hábito de planificar vacaciones y; colocar entre esta población el producto servicio Propiedad vacacional en tiempo compartido.

Pregunta No. 4 ¿Le gusta planificar sus viajes?

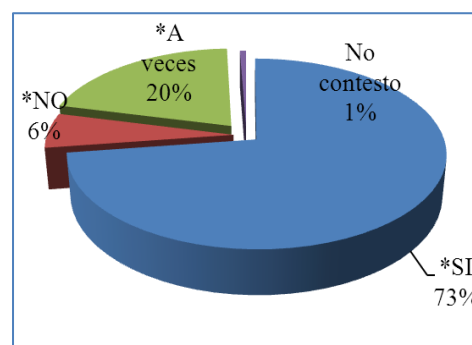
Tabla No.7

Costumbre a Planificar Vacaciones por los SSEE

ESTADO - PLANIFICACION	No. PERSONAS	PORCENTAJE
*SI	230	73%
*NO	19	6%
*A veces	65	21%
No contesto	2	1%
TOTAL	316	100%

Gráfico No. 4

Costumbre a Planificar Vacaciones por los SSEE



Fuente: Dpto. Mercadeo FCME, Encuesta piloto Resort-Puerto Cayo Mayo 2012

Análisis

Se observa que del 100% de la población consultada el 73% planifica sus vacaciones, el 20% respondió hacerlo de vez en cuando, mientras que el 6% no participa de ella.

Interpretación

Para el Modelo de Gestión a Implementarse, un 73% se sintoniza como punto a favor con el programa de reservaciones de las 250 unidades vacacionales al mostrar intenciones de planificar vacaciones

Por tanto se recomienda alinear este indicador con el proyecto y con el objetivo que se persigue. En cuanto al 20% es un resultado que merece ser tomado en consideración y que deba ser trabajado en el intento de hacer disminuir este porcentaje que tiene como cultura planificar de vez en cuando, e incentivarlo a la práctica de planificar.

Pregunta No. 5. Cuándo decide vacacionar, lo hace?

Organizado con el grupo familiar – agencias de viajes planes de financiamiento - tours

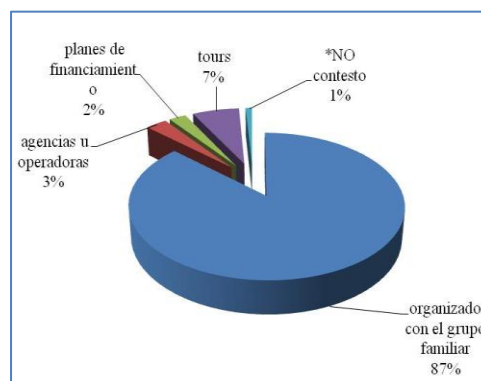
Tabla No.8

Porcentaje Población SSEE
Influenciada por forma de
Vacacionar

FORMAS DE VACACIONAR	No. PERSONAS	PORCENTAJE
organizado con el grupo familiar	287	87%
agencias u operadoras	10	3%
planes de financiamiento	8	2%
tours	22	7%
*NO contesto	3	1%
TOTAL	330	100%

Gráfico No. 5

Porcentaje Población SSEE
Influenciada por forma de
Vacacionar



Fuente: Dpto. Mercadeo FCME, Encuesta piloto Resort-Puerto Cayo Mayo 2012

Análisis

Un 87% suele vacacionar con grupos organizados por familiares, el 7% lo hace por medio de tours, el 3% utiliza a las agencias de turismo y operadoras, un 2% accede planes de financiamiento.

Interpretación

Existe una tendencia marcada de la población (87%), que se inclina por organizar y planificar vacaciones, en grupos familiares.

Es de anotar que los resultados advierten un indicador importante, la” planificación de las vacaciones por parte de los potenciales clientes del resort lo cual apuntala al objetivo planteado..

**Pregunta No. 6 Para Planificar sus viajes, se informa por medio de:
Familiares – Amigos – Agencias u Operadoras – Internet – Revistas -
Anuncios**

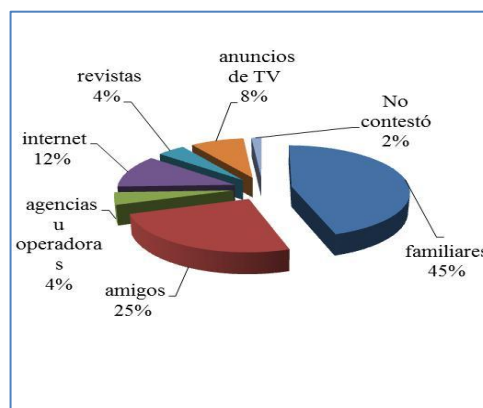
Tabla No.9

Inducción de los Medios de Comunicación a Planificar Vacaciones por SSEE

MEDIOS DE INFORMACION	No. PERSONAS	PORCENTAJE
familiares	207	45%
amigos	116	25%
agencias u operadoras	20	4%
internet	53	11%
revistas	20	4%
anuncios de TV	38	8%
No contestó	7	2%
	461	100%

Gráfico No. 6

Influencia Medios de Comunicación a Planificar Vacaciones por SSEE



Análisis

La gráfica indica que un 45% es ejercido por familiares, el 25% por amigos, el internet tiene como medio de comunicación su participación en un 12%; así como la TV, en un 8%, la revista, Agencias u operadoras tiene su influencia en un 4%,

Interpretación

Se aprecia una influencia de amigos y familiares en un 70% y que representa una forma no convencional de comunicación, frente a medios tecnológicos que representan un 24% entre el uso de internet, la Tv, y medio impreso como revistas. Esto abre el abanico de posibilidades de introducir formas efectivas de comunicación acorde a la época, para inducir a planificar vacaciones.

Pregunta No. 7 ¿Para vacacionar prefiere zonas cómo?

Lugares turísticos – de la Sierra – del Oriente – Galápagos – Playas de la Región Costa: Manabí – Esmeraldas – Guayas – El Oro Sta. Elena.

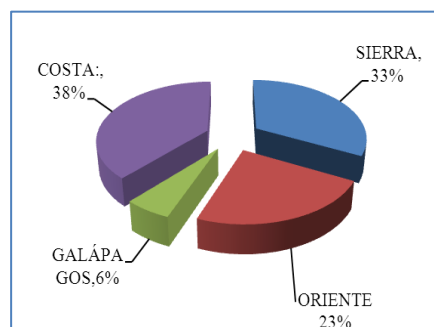
Tabla No.10

Regiones y Zonas preferida por los SEE para Vacacionar

REGIONES VISITADAS	No. PERSONAS	PORCENTAJE
SIERRA	107	33%
ORIENTE	76	23%
GALÁPAGOS	19	6%
COSTA:	126	38%
TOTAL	328	100%

Gráfico No.7

Regiones y Zonas preferida por los SEE para Vacacionar



Fuente: Dpto. Mercadeo FCME, Encuesta piloto Resort-Puerto Cayo Mayo 2012

Análisis

La región Costa con el 38% se presenta como la de mayor afluencia a la hora de elegir el lugar donde vacacionar, seguido por un 33% de la Sierra. Del mismo modo la región Oriental tiene preferencia en el orden del 23%; mientras que la región insular presenta un porcentaje de preferencia del 6%.

Interpretación

La preferencia del lugar donde vacacionar, es uno de los indicadores que aportan con la solución al problema planteado, con un 38% en la Costa, esta situación se presenta como favorable para el proyecto, si se considera que el 62% restante se encuentra repartido entre las regiones de Sierra, Oriente y Galápagos como zonas de preferencia a ser visitadas por los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano. Esto es razonable precisar toda vez que al proyecto se le exige una capacidad de utilización en un 80% como escenario conservador para que se mantenga su apropiado funcionamiento.

Pregunta No.8 ¿Al elegir lugares vacacionales, busca?

Zonas Turísticas alrededor para: visitar, Aventura, intimidad y descanso - otros.

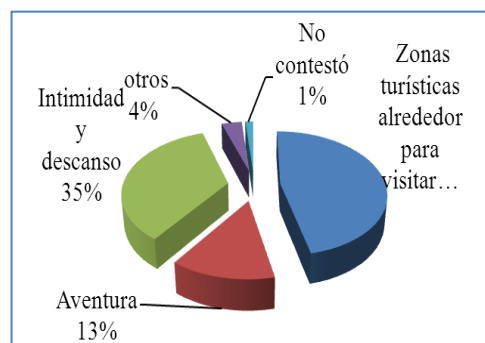
Tabla No.11

Actividades como opción de relax para vacacionar por los SSEE en vacaciones

OPCIONES DE RELAX	No. PERSONAS	PORCENTAJE
Zonas turísticas alrededor para visitar	165	47%
Aventura	47	13%
Intimidad y descanso	124	35%
otros	13	4%
No contestó	5	1%
TOTAL	354	100%

Gráfico No.8

Actividades como opción de relax para vacacionar por los SSEE en vacaciones



Fuente: Dpto. Mercadeo FCME, Encuesta piloto Resort-Puerto Cayo Mayo 2012

Análisis

Se observa que el 47% de la población elige zonas turísticas alrededor para visitar, el 35% busca intimidad y descanso, el 13% se inclina por la aventura, mientras que, el 4% aplica para otras actividades.

Interpretación

El 47% de la población que elige “zonas turísticas alrededor para visitar”, se constituye en una oportunidad a ser aprovechada por el proyecto, toda vez que esté en su concepción plantea dotarlo e implementarlo de muchas opciones de relax a disposición y elección de sus potenciales propietarios, que al encontrar todas esas opciones en un solo lugar, se logre desviar la actual tendencia del prospecto hacia el centro turístico Bambú Eco-Resort. , esta condición del proyecto, debe ser explotada a efecto de motivar y enganchar al 35% de la población, cuya preferencia por vacacionar sea solamente la intimidad y descanso.

Pregunta No. 9¿Cuándo vacaciona, lo hace solo, acompañado, familiares, amigos?

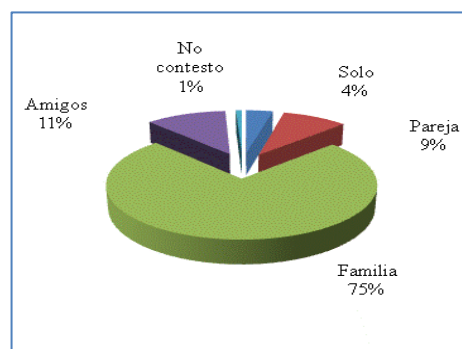
Tabla No.12

Opciones de Compañía que eligen los SSEE para vacacionar

OPCIONES DE COMPAÑÍA	No. PERSONAS	PORCENTAJE
Solo	14	4%
Pareja	34	9%
Familia	278	75%
Amigos	42	11%
No contesto	3	1%
TOTAL	371	100%

Gráfico No.9

Opciones de Compañía que eligen los SSEE para vacacionar



Fuente: Dpto. Mercadeo FCME, Encuesta piloto Resort-Puerto Cayo Mayo 2012

Análisis

Del 100% de los individuos consultados, el 75% viajan en compañía de sus familiares cuando salen de vacaciones, el 11% lo hacen con amigos, el 9% en pareja, y el 4% lo hace solo.

Interpretación

Este se constituye en uno de los indicadores básicos que dan luces de idoneidad y sustento a la propuesta planteada. El 75% de la población tiene por costumbre salir en familia, lo cual es importante para el proyecto. La tendencia de salir en familia en el porcentaje arriba indicado, y la de salir con amigos en un 11 % fortalece el formato del prospecto sobre el cual girará el negocio, como lo es, ofrecer una propiedad vacacional en tiempo compartido a ser utilizado por 7 días en compañía de 8 personas, para disfrutarlo en tiempo de vacaciones, alrededor del cual fluirá toda la gestión que propone el modelo.

Pregunta No. 10 ¿En sus vacaciones, su alojamiento es alquiler de un apartamento, hotel/hostales, en casa de amigos o pariente – moteles?

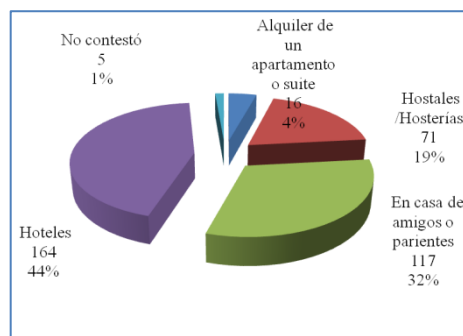
Tabla No. 13

Tipos de Alojamiento preferido por los SSEE al tomar vacaciones

TIPOS DE ALOJAMIENTOS	No. PERSONAS	PORCENTAJE
Alquiler de un apartamento o suite	16	4%
Hostales /Hosterías	71	19%
En casa de amigos o parientes	117	31%
Hoteles	164	44%
No contestó	5	1%
TOTAL	373	100%

Gráfico No.10

Tipos de Alojamiento preferido por los SSEE al tomar vacaciones



Fuente: Dpto. Mercadeo FCME, Encuesta piloto Resort-Puerto Cayo Mayo 2012

Análisis

Se resalta como dato de interés, que el 44% de la población encuestada utiliza el alquiler de habitaciones en hoteles, el 32% lo hace en casa de amigos o parientes, el 19% lo hace en hostales y hosterías, mientras que el 4% de la población tiende a alojarse en apartamentos/suite.

Interpretación

En ese sentido, el 63% de la población que muestra su inclinación por alojarse en alquiler de hoteles, hostales y hostería será aquella con la cual se deba efectuar un trabajo de difusión respecto de la existencia de este producto, explicar sus bondades y ventajas vía campaña de información para que esa tendencia se oriente hacia este tipo de servicio que básicamente satisface la necesidad de alojamiento, pero bajo una modalidad diferente, (propiedad vacacional en tiempo compartido) que involucra otras bondades y beneficios así como servicio de calidad y valor.

Pregunta No. 11 De acuerdo a su presupuesto; ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por persona diariamente al hospedarse en un resort de lujo en una cabaña amoblada para 8 personas durante 7 días?

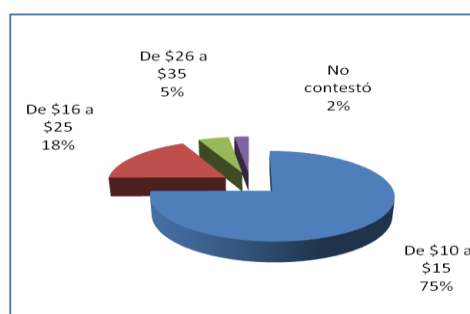
Tabla No.14

Disposición de pago diario por alojamiento en hotel lujo

RANGO DE VALOR A PAGAR POR PERSONA	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
De \$10 a \$15	236	75%
De \$16 a \$25	57	18%
De \$26 a \$35	15	5%
No contestó	7	2%
TOTAL	315	100%

Gráfico No.11

Disposición de pago diario por alojamiento en hotel lujo



Fuente: Dpto. Mercadeo FCME, Encuesta piloto Resort-Puerto Cayo Mayo 2012

Análisis

Del 100%; el 75% de individuos estará dispuesto a pagar entre \$10 a \$ 15, el 18% se inclina por pagar entre \$ 16 a \$ 25, mientras que el 5% está dispuesto a pagar valores comprendido en el rango de \$26 a \$ 35.

Interpretación

La disposición de pago del 100% de individuos están en todos los casos por arriba de la propuesta, esto es \$ 3.90 por persona, con lo cual tendrá un ahorro impresionante, 150% partiendo del hecho de que por el arriendo de un departamento para 8 personas por 7 noches en lugares como Casablanca está por sobre los \$ 120 la noche, es decir \$ 840 a la semana. El Costo Mantenimiento del producto \$ 3.90;frente a una población que en un 75% está dispuesta a pagar valores entre \$10 a \$ 15, el 18% se inclina por pagar valores entre \$ 16 a \$ 25, mientras que el 5% está dispuesto a pagar valores entre \$26 a \$ 35;lo cual permite asegurar que estamos frente a un mercado que responderá favorablemente por su disposición de pago en ocupar al menos el 80% de las instalaciones del centro turístico vacacional Bambú eco resort.

Pregunta No. 12 ¿Estaría usted dispuesto a acceder a un plan de financiamiento con el FCME, para adquirir en un RESORT de lujo un dpto. /Cabaña con tiempo compartido; podrá usarlo 1 semana al año y podrá arrendar, negociar o heredarlo?

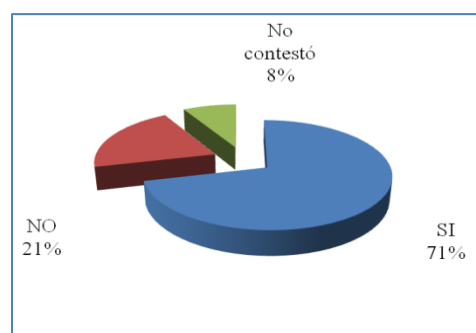
Tabla No.15

**Aceptación Plan para
Financiamiento de adquisición de
una Propiedad Vacacional en T.C**

DISPOSICION AL FINANCIAMIENTO	No. PERSONAS	PORCENTAJE
SI	241	71%
NO	70	21%
No contestó	28	8%
TOTAL	339	100%

Gráfico No.12

**Aceptación Plan para
Financiamiento de adquisición de
una Propiedad Vacaciona en T.C**



Fuente: Dpto. Mercadeo FCME, Encuesta piloto Resort-Puerto Cayo Mayo 2012

Análisis

Esta pregunta plantea a los SSEE el consentimiento o no, de acceder al plan de financiamiento propuesto por el FCME, para facilitar la adquisición de una propiedad vacacional en tiempo compartido, a cancelarse mensualmente durante 5 años. Los resultados que se obtuvieron indican que el 71% de los encuestados se pronuncian favorablemente a la propuesta de financiamiento, el 21% dijo no estarlo.

Interpretación

La propuesta de financiamiento a desplegarse, por parte del FCME, deberán ser consideradas dentro del modelo de gestión como prioritarias, toda vez que; el 71% de la población consultada lo aprueba; decisión que converge con la propuesta del organismo, frente a un 21% que se pronuncia negativamente, pues estamos entonces ante unos de los indicadores de mayor relevancia y de aporte a la solución del problema.

Pregunta No. 13 De ser positiva su respuesta, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente, durante 5 años?

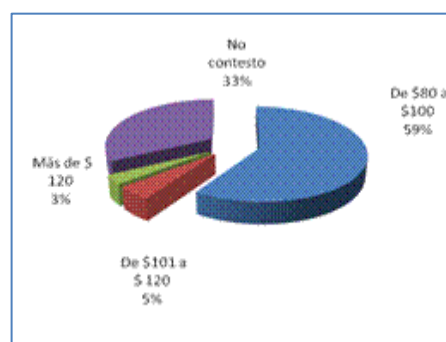
Tabla No.16

Aceptación Plan Financiamiento de adquisición de una Propiedad Vacacional en T.C

RANGO DE PAGO	No. PERSONAS	PORCENTAJE
De \$80 a \$100	201	59%
De \$101 a \$ 120	16	5%
Más de \$ 120	11	3%
No contesto	111	33%
TOTAL	339	100%

Gráfico No.13

Aceptación Plan Financiamiento de adquisición de una Propiedad Vacacional en T.C



Fuente: Dpto. Mercadeo FCME, Encuesta piloto Resort-Puerto Cayo Mayo 2012

Análisis:

Los resultados indican que un 59% de la población está dispuesta a pagar entre \$ 80 y \$ 100 mensuales durante 5 años, mientras que el 5% indica estar de acuerdo a sufragar valores mensuales comprendidos entre \$101 y \$ 120, el 3% se pronuncia estar de acuerdo con realizar pagos mensuales superiores a \$ 120. Es decir, que el 67% de la población da su respaldo al proyecto, frente a un 33% que no contestó.

Interpretación:

Un porcentaje importante de la población consultada da su respaldo de financiamiento al proyecto, en el orden del 67. Este porcentaje da seguridad a la aplicación de este mecanismo de financiación.

Pregunta No. 14 ¿Cuál es el rango del sueldo líquido percibido mensualmente?

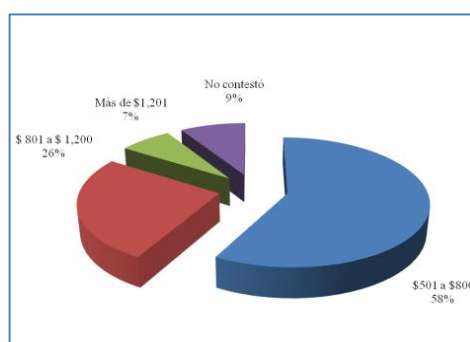
Tabla No. 17

Sueldo percibido mensualmente por rango

INGRESO ENCUESTADO	No. PERSONAS	PORCENTAJE
\$501 a \$800	197	58
\$ 801 a \$ 1,200	89	26
Más de \$1,201	24	7
No contestó	30	9
TOTAL	340	100

Gráfico No.14

Sueldo percibido mensualmente por rango.



Fuente: Dpto. Mercadeo FCME, Encuesta piloto Resort-Puerto Cayo Mayo 2012

Análisis

Del 100% de los SSEE encuestados respecto al ingreso mensual, el 58%, es decir la mayoría se ubica en el Rango de \$ 501 a \$ 800 mensuales, el 26% se ubica en el rango de percepción salarial de \$ 801 a 1.200, mientras que el 7% de la población estudiada se ubica con niveles de sueldo superiores a \$ 1.201.

Interpretación

Con los niveles de ingresos bajos del sector, que muestra la investigación se concluye, que efectivamente, el proyecto apunta sobre una realidad concreta, atender a este colectivo, y gestionar una administración que haga posible poner al alcance de este colectivo, la adquisición de una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido, en atención a su realidad Económica.

4.2 Percepción General del Análisis e Interpretación de los Resultados

Se percibe por las respuestas dadas a la encuesta, la predisposición de los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano para ser parte de este proyecto, con el patrocinio del Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano como ente financiero, que ponga los créditos suficientes y necesarios a un número de 12.000 socios afiliados con intención de compra de una propiedad vacacional en tiempo compartido, que requiere el proyecto para su construcción y diseño del Modelo de Gestión, toda vez que el 71% está dispuesto a recibirlos y el 59% muestra su predisposición de cerrar negociación de crédito con pagos entre \$ 80 y \$ 100 mensuales.

Esta apreciación se fundamenta tras el análisis e interpretación de los resultados, que entre los más importantes revela; que el 56% de la población SSEE, tiene una cultura de salir de vacaciones, de las cuales, el 49% lo hace los fines de semana y el 41% lo hace por semana completa, apoyadas sobre una costumbre de planificar vacaciones en el orden del 73%, y con una tradición de salida en familia en el orden del 87%, califica a la población de docentes afiliados al FCME, como grupo idóneo para el proyecto, toda vez, que el Modelo de Negocio requiere justamente de este tipo de señales y/o; conducta , para su concreción.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort; que posibilita a los Servidores del Sector de la Educación a adquirir bajo su realidad económica una propiedad vacacional en tiempo compartido.

5.1 Justificación

El presente trabajo investigativo, es importante para los docentes afiliados al Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano, ya que representa una oportunidad para invertir recursos en la construcción de un Resort, que tiene como principales beneficiarios a los docente Ecuatorianos, con la aplicación de una Administración eficiente, y sustentada en los principios modernos de Administración de valor y el concurso de un liderazgo comprometido con los objetivos del proyecto.

Socialmente contribuye con la solución al problema de un número importante de Servidores del Sector Educativo Ecuatoriano, que con problemas familiares derivados de su entorno social y económico, padecen de stress sistemático, científicamente llamado como Burnout; y cuyos efectos negativos, pueden ser disminuidos a través de los beneficios que reporta en el plano psicológico la toma de un periodo de vacaciones, en un resort, que económicamente sea alcanzable para el sector.

5.2 Objetivos del Modelo de Gestión propuesto

5.2.1 Objetivos Generales

1.- Diseñar el modelo de Gestión Administrativa Turística para el complejo Bambú Eco-Resort, en base a la aplicación de: la Administración de valor, procedimiento de financiación y Liderazgo que posibilite a los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano adquirir bajo su realidad económica una propiedad vacacional en tiempo compartido.

2.- Identificar las actividades que se deben cumplir con eficiencia efectividad y eficacia que agregue valor a los procesos claves, al servicio y al producto “Propiedad vacacional en Tiempo Compartido” dentro del Modelo De Gestión que motive a los Servidores de la Educación afiliados al Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano.

5.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer las políticas de financiamiento del préstamo a ser otorgado por el FCME a sus afiliados, para la adquisición de una propiedad vacacional en tiempo compartido.
- ✓ Formular la Carta Estratégica Organizacional, que defina la Misión, Visión y valores corporativos del Modelo de Gestión.
- ✓ Definir la Estructura orgánica del Complejo Turístico, e implementar la asignación presupuestaria anual para su normal operación.
- ✓ Fijar estrategias de captación, comercialización y financiamiento de la propiedad vacacional, así como de comunicación directa con los docentes.

- ✓ Definir políticas, funciones y manual de procedimiento del modelo de gestión.
- ✓ Elaborar el sistema de reservaciones de espacios vacacionales (calendarizar) con el concurso de los líderes de gestión administrativa.
- ✓ Identificar las actividades de los principales departamentos operativos de la estructura organizativa del Resort, que generen costos y creen valor al producto y/o, servicio “Propiedad vacacional en tiempo compartido”.
- ✓ Soportar al Modelo de Gestión con la actividad de Liderazgo y los conceptos modernos de Administración de valor, que contribuyen para la formulación del modelo de Gestión administrativa turística del Complejo.
- ✓ Evaluar los resultados del Modelo de Gestión.

5.3 Financiamiento de la Propiedad Vacacional.

El financiamiento del recurso para la adquisición de la propiedad vacacional, contempla el siguiente procedimiento:

El FCME, Institución promotora de la construcción del Complejo turístico, con su aval como institución solvente, y con 23 años en el mercado financiero, aplicará la respectiva solicitud de préstamo por \$ 26.000.000, y un interés por el valor total de \$1.560.000 amortizables en 5 años. (Ver Anexo No. 4 Procedimiento de Captación de Recursos y Crédito Institucional del FCME a los SSEE Pág. 107).

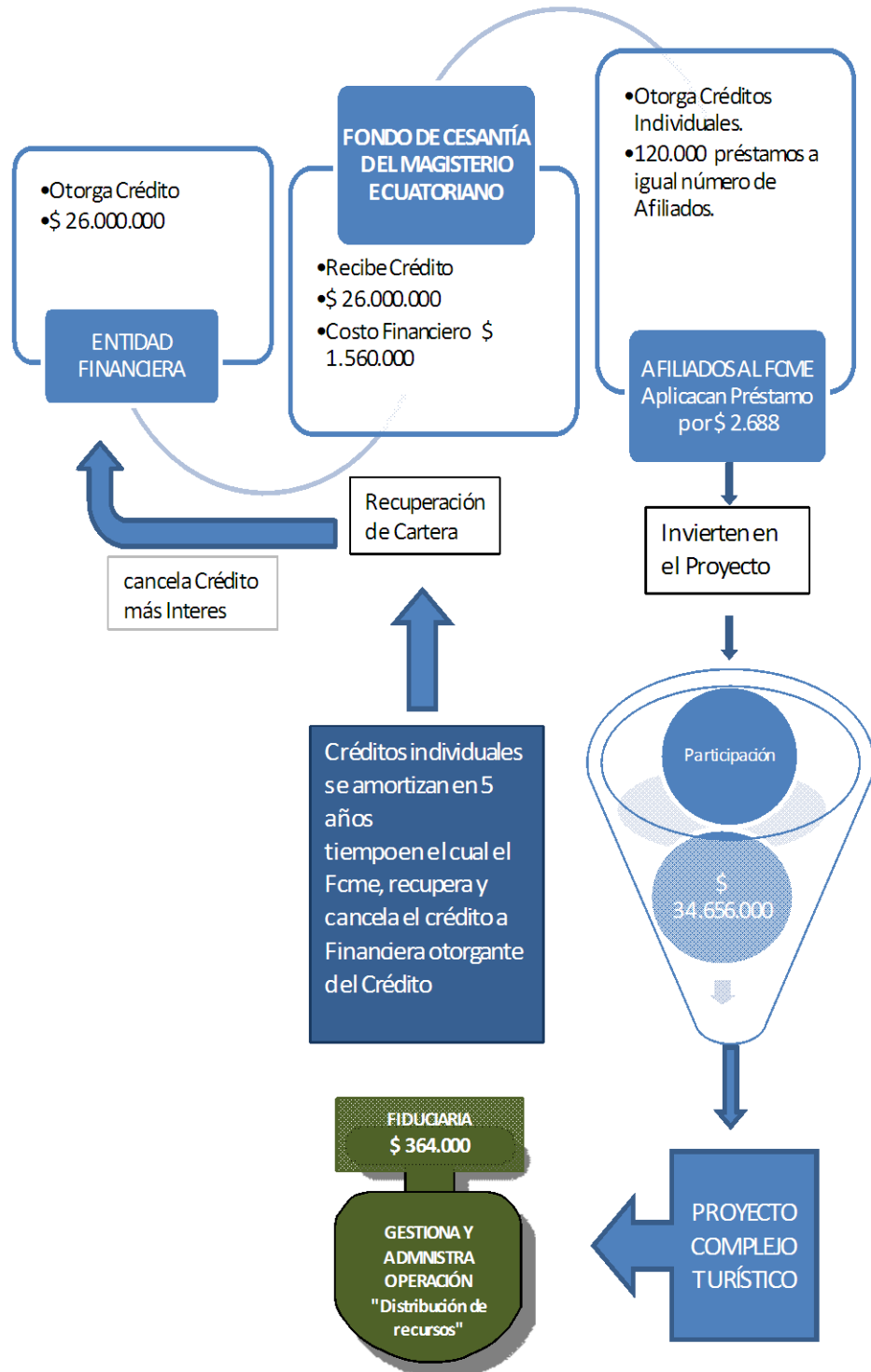
El FCME, otorgará préstamo a sus afiliados cuya voluntad de participar en el proyecto como copropietarios lo hayan expresado y conste en la base de datos. El monto que se entregará individualmente asciende al

valor establecido como costo total de cada cabaña esto es \$ 138.624 dividido entre 48 personas por lo que el crédito asciende a \$ 2.888 individualmente.

El préstamo es con seguro de desgravamen, y tendrá el mismo tratamiento de amortización pactado con la financiera, mas un valor de \$ 364.000 para la fiducia (Fideicomiso distribución del recurso).

GRÁFICO No- 15

Procedimiento de captación de recursos y crédito institucional del FCME a los SSEE, para financiar la compra de una propiedad vacacional en tiempo compartido.



Fuente: Autor

5.4 El Modelo De Gestión

El Modelo de Gestión Administrativa y Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort que permite a los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano acceder a una propiedad vacacional en tiempo compartido atendiendo a su capacidad económica, se fundamenta en la administración de valor, procedimiento de financiación y la participación del liderazgo Visionario, Liderazgo Misionario y el Liderazgo Participativo, estructurado en tres etapas: Formulación, Implementación y Evaluación.

5.5 Formulación del Modelo de Gestión para El Complejo Turístico Bambú Eco-Resort.

El referido Modelo de Gestión se lo formula a partir de:

5.5.1 La Carta Estratégica Organizacional

Aquí se precisa en forma clara la visión, misión, valores, estrategias y objetivos que orientan al proyecto, que son construidos sobre la base del conocimiento y experiencia del personal. Esta carta estratégica será difundida entre todos sus integrantes.

5.5.1.1 La Visión Empresarial del Modelo de Gestión

El presente Modelo de Gestión proyectará la imagen del Complejo Turístico hacia un estado futuro ambicioso y realizable, en esta parte, la construcción de la Visión del Proyecto, se apoyará con la ayuda de la definición y delimitación de las siguientes variables:

Horizonte.-El medio en el que se desenvolverá el Proyecto Bambú Eco-Resort con su Modelo de Gestión, es el turístico.

Tiempo de realización.- El tiempo definido que se considera desde su estudio hasta su implementación y puesta en marcha es 6 años 6 meses.

Compromiso.-Involucra la responsabilidad y obligación de apoyar la visión como compromiso del equipo gerencial para ser compartida con sus colaboradores.

Significado.- Se inspirará en el sentido de pertenencia hacia la entidad.

Sinergia.- La visión guarda concordancia con la filosofía del FCME.

En respuesta a esta dinámica se construye la siguiente Visión:

Visión.- “Convertirse en los próximos 10 años en la Organización Pionera en su Género, y reconocida por su Liderazgo en la Formulación de Políticas y Programas Turísticos Vacacionales dentro del marco de la Administración de Valor, Servicio y Gestión de Calidad orientados al máximo confort y satisfacción del Turista que permita ser parte de las Cadenas Internacionales de Resort. Con sistema vacacional a Tiempo Compartido”.

5.5.1.2 La Misión Empresarial del Proyecto:

Misión.- “Ofrecer a los Turistas docentes, un servicio de hospedaje diferente con sentido de propiedad; (todo incluido en un solo lugar), para el pleno disfrute de las playas, naturaleza y actividades recreacionales en los distintos lugares y ambientes acogedores del Resort, dirigidos a la máxima satisfacción del turista, y convertir sus vacaciones en un permanente estado de relax, que priorice la hospitalidad y el respeto entre todos los miembros de esta gran empresa”.

5.5.1.3 Valores Corporativos del Modelo De Gestión

Ética Profesional.- A ser puesta en práctica en cada actividad asociada al servicio que se brinda, en respuesta a la confianza que los miembros del magisterio depositan en la organización.

La Honestidad.- En las relaciones personales de los ejecutores del Modelo con la sociedad, con el trabajo y con nuestros Clientes, principios que se deberán practicar con transparencia, honradez y responsabilidad.

La Responsabilidad.- Que asegura al modelo de gestión el logro de los objetivos planteados, con un equipo de colaboradores idóneos, para el trabajo del día a día, convencidos de que la responsabilidad es un valor indispensable en la realización de las tareas que se asignarán, todas ellas dirigidas para satisfacción de los clientes.

Respeto.- Y aprecio a sus clientes, su personal y sus asociados, para escuchar sus opiniones y recomendaciones. Honrar y valorar a la sociedad y propiciar oportunidades de interacción.

5.6 Implementación del Modelo

Las actividades que se implementan para la ejecución de la propuesta del Modelo de Gestión están alineadas a un orden y cumplimiento de etapas en las que:

- ✓ Se Fijan Estrategias.
- ✓ Se define la Estructura y;
- ✓ Se Asignan Recursos.

5.6.1 Fijación de Estrategias en el Modelo De Gestión

Las estrategias que se proponen son:

- a) **“Estrategia de Captación, Comercialización y Financiamiento de Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido”**, de carácter diferenciado con el Sector Educativo Ecuatoriano en su intención de compra, por parte de los Servidores del Sector Educación afiliados al FCME, a la que se la identificará como “Propiedad Vacacional al Alcance de todos los Afiliados” en base a:
- ✓ Su aceptación según encuesta.
 - ✓ Confianza en el FCME como grupo Empresarial e Institucional serio y de prestigio Nacional, a través de los años por parte de sus socios aportantes.
 - ✓ Seguridad en el procedimiento de recuperación de cartera sustentada en:
 - ✓ Firma de carta de autorización de Débito Bancario.
 - ✓ Sentimiento de pertenencia hacia la institución. Aquí el Líder participativo hace un trabajo de mantenimiento al criterio positivo que los docentes tienen del FCME, y por ende a todo emprendimiento, como el que se propone, con la promoción de actividades, reuniones y convenciones, para motivarlos e inspirarlos como socios aportantes; y diluir el efecto negativo que podrían tener comentarios direccionados por agentes externos.
 - ✓ Capacidad de la institución para financiar proyectos.

TABLA No. 18

“Estrategia De Captación, Comercialización financiamiento de Propiedad Vacacional En Tiempo Compartido”

MODELO DE GESTION "COMPLEJO TURÍSTICO -BAMBÚ ECO-RESORT" ESTRATEGIA DE CAPTACIÓN - COMERCIALIZACIÓN Y FINANCIAMIENTO DE PROPIEDAD VACACIONAL EN TIEMPO COMPARTIDO " Propiedad Vacacional al Alcance de Todos"																									
ÁREA: ADMINISTRACIÓN - VENTAS - Atención a Clientes		PAGINA No.: E - 1																							
FECHA 1: Inicio de Operaciones		COSTO TOTAL US\$ \$ 291.000,00																							
FECHA 2: Vigente																									
PROPÓSITO: Diseñar un Modelo De Gestión Administrativa Turística Aplicable al "Complejo Bambú Eco-Resort"																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">ACTIVIDAD</th> <th style="width: 15%;">RECURSOS</th> <th style="width: 20%;">RESPONSABLE</th> <th style="width: 15%;">C O S T O</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p><i>Prospectar.</i> Valorar al prospecto (Docente Afiliado al FCME) y determinar; si sus condiciones actuales le permiten bajo las condiciones que propone el Desarrollador Turístico, para adquirir una propiedad vacacional.</p> </td> <td rowspan="3"> Humano: 48 Ejecutivos Financieros enrolados en el FCME - COMISIONAN - 1/2 Jornada de Trabajo </td> <td rowspan="3"> Ing. Nadia Montes </td> <td rowspan="3"> \$ 205,000 </td> </tr> <tr> <td> <p>Ejecutar plan de recolección de información con cumplimiento de las formalidades de Documentación, que sustenten compromiso que se adquiere entre las partes, exponer los Deberes y Derechos que le asisten y anteponer la figura Institucional del FCME, como ente responsable del Proyecto.</p> </td> </tr> <tr> <td> <p><i>Presentar</i> Promocionar y dar a conocer "in situ" el Proyecto y su Modelo de Gestión, con volantes, trípticos, y CD explicativo de las Particularidades del Complejo Turístico, de su mecanismo de adquisición y simuladores de Financiación para acceder a una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido, para captar al prospecto</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Dar a conocer la inclinación y proyecciones de aceptación respecto al <i>producto - Servicio</i> que se Comercializa, apuntalar la idea preconcebida y exponer los logros obtenidos hasta el momento, en Reuniones tipo Convención Nacional con todos los Docentes afiliados al FCME.</p> </td> <td> 1 Salón con capacidad de 600 personas en un Hotel de la Localidad 20 Personas Coordinadoras del Evento. </td> <td> Gerencia Administrativa Ing. Yalile Quimi - Coordinador Estratégico Ing. Juan José Castelló. </td> <td> \$ 43,000 </td> </tr> <tr> <td> <p><i>Cerrar.</i> Incentivar la actitud e interés de compra, y en esa línea solicitar al cliente; información y acuerdo de la modalidad de pago para finalmente proceder con el llenado de la documentación requerida para formalizar y ejecutar cierre del proceso con venta exitosa.</p> </td> <td> Humano: 48 Ejecutivos Financieros enrolados en el FCME - COMISIONAN - 1/2 Jornada de Trabajo </td> <td> Ing. Nadia Montes </td> <td> \$ 35,000 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA ----- </td> <td style="text-align: center;"> GERENTE ----- </td> <td style="text-align: center;"> RESPONSABLE ----- </td> </tr> </tbody> </table>				ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	C O S T O	<p><i>Prospectar.</i> Valorar al prospecto (Docente Afiliado al FCME) y determinar; si sus condiciones actuales le permiten bajo las condiciones que propone el Desarrollador Turístico, para adquirir una propiedad vacacional.</p>	Humano: 48 Ejecutivos Financieros enrolados en el FCME - COMISIONAN - 1/2 Jornada de Trabajo	Ing. Nadia Montes	\$ 205,000	<p>Ejecutar plan de recolección de información con cumplimiento de las formalidades de Documentación, que sustenten compromiso que se adquiere entre las partes, exponer los Deberes y Derechos que le asisten y anteponer la figura Institucional del FCME, como ente responsable del Proyecto.</p>	<p><i>Presentar</i> Promocionar y dar a conocer "in situ" el Proyecto y su Modelo de Gestión, con volantes, trípticos, y CD explicativo de las Particularidades del Complejo Turístico, de su mecanismo de adquisición y simuladores de Financiación para acceder a una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido, para captar al prospecto</p>	<p>Dar a conocer la inclinación y proyecciones de aceptación respecto al <i>producto - Servicio</i> que se Comercializa, apuntalar la idea preconcebida y exponer los logros obtenidos hasta el momento, en Reuniones tipo Convención Nacional con todos los Docentes afiliados al FCME.</p>	1 Salón con capacidad de 600 personas en un Hotel de la Localidad 20 Personas Coordinadoras del Evento.	Gerencia Administrativa Ing. Yalile Quimi - Coordinador Estratégico Ing. Juan José Castelló.	\$ 43,000	<p><i>Cerrar.</i> Incentivar la actitud e interés de compra, y en esa línea solicitar al cliente; información y acuerdo de la modalidad de pago para finalmente proceder con el llenado de la documentación requerida para formalizar y ejecutar cierre del proceso con venta exitosa.</p>	Humano: 48 Ejecutivos Financieros enrolados en el FCME - COMISIONAN - 1/2 Jornada de Trabajo	Ing. Nadia Montes	\$ 35,000	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA -----		GERENTE -----	RESPONSABLE -----
ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	C O S T O																						
<p><i>Prospectar.</i> Valorar al prospecto (Docente Afiliado al FCME) y determinar; si sus condiciones actuales le permiten bajo las condiciones que propone el Desarrollador Turístico, para adquirir una propiedad vacacional.</p>	Humano: 48 Ejecutivos Financieros enrolados en el FCME - COMISIONAN - 1/2 Jornada de Trabajo	Ing. Nadia Montes	\$ 205,000																						
<p>Ejecutar plan de recolección de información con cumplimiento de las formalidades de Documentación, que sustenten compromiso que se adquiere entre las partes, exponer los Deberes y Derechos que le asisten y anteponer la figura Institucional del FCME, como ente responsable del Proyecto.</p>																									
<p><i>Presentar</i> Promocionar y dar a conocer "in situ" el Proyecto y su Modelo de Gestión, con volantes, trípticos, y CD explicativo de las Particularidades del Complejo Turístico, de su mecanismo de adquisición y simuladores de Financiación para acceder a una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido, para captar al prospecto</p>																									
<p>Dar a conocer la inclinación y proyecciones de aceptación respecto al <i>producto - Servicio</i> que se Comercializa, apuntalar la idea preconcebida y exponer los logros obtenidos hasta el momento, en Reuniones tipo Convención Nacional con todos los Docentes afiliados al FCME.</p>	1 Salón con capacidad de 600 personas en un Hotel de la Localidad 20 Personas Coordinadoras del Evento.	Gerencia Administrativa Ing. Yalile Quimi - Coordinador Estratégico Ing. Juan José Castelló.	\$ 43,000																						
<p><i>Cerrar.</i> Incentivar la actitud e interés de compra, y en esa línea solicitar al cliente; información y acuerdo de la modalidad de pago para finalmente proceder con el llenado de la documentación requerida para formalizar y ejecutar cierre del proceso con venta exitosa.</p>	Humano: 48 Ejecutivos Financieros enrolados en el FCME - COMISIONAN - 1/2 Jornada de Trabajo	Ing. Nadia Montes	\$ 35,000																						
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA -----		GERENTE -----	RESPONSABLE -----																						

Fuente: Autor

- b) **“Estrategia Piloto de Comunicación Directa y Personalizada”**, con los miembros del Sector Educativo Ecuatoriano a través de las Unidades Provinciales y Call Center, en coordinación con el Grupo RENEF, y Líderes de opinión integrantes de las Comunidades Interactivas, a partir de la base de datos; que como información Institucional posee el FCME de todos sus afiliados, y las herramientas convencionales y electrónicas de comunicación existentes tales como: llamadas telefónicas, Email, formularios de contacto, redes sociales, voz de IP, chat, y foros.

La estrategia que se propone es de tipo intensiva, de conquista y captación del nicho de mercado conformado por los servidores del sector educativo del País, por lo cual el proyecto “Bambú eco Resort” proyecta el lanzamiento de una campaña masiva de publicidad bajo el lema específico **“Mis vacaciones programadas una realidad”** y de difusión a través de la página web del FCME, www.fcme.com.ec, Redes Sociales y Correos institucionales a todos los afiliados de la institución, pues con ella se pretende atraerlos e inyectarle interés con una propuesta innovadora, imagen fresca, amigable, de confianza y moderna del tipo de servicio que se ofrecerá.

Es necesario vigilar estas dos estrategias, para garantizar una eficacia permanente, y se aconseja no considerar con el carácter de lineal a esta actividad, es decir que se haga una sola vez, ya que en cualquier momento, nueva información permitirá al responsable hacer innovaciones para quitarle el efecto de aislamiento al mundo exterior, y el de las actividades internas consideradas indispensable para el éxito del Complejo Turístico.

TABLA No. 19

Estrategia Piloto De Comunicación Directa Y Personalizada

MODELO DE GESTION "COMPLEJO TURÍSTICO -BAMBÚ ECO-RESORT" ESTRATEGIA PILOTO DE COMUNICACIÓN DIRECTA Y PERSONALIZADA "Mis Vacaciones Programadas Una Realidad"			
ÁREA: ADMINISTRACIÓN - VENTAS - Atención a Clientes	PAGINA No.: E-2		
FECHA 1: Inicio de Operaciones	COSTO TOTAL US\$ \$ 436.500,00		
FECHA 2: Vigente			
PROPÓSITO: Diseñar un Modelo De Gestión Administrativa Turística Aplicable al "Complejo Bambú Eco-Resort"			
ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	COSTO
"Campana Masiva de Comunicación Integrada" para dar a conocer y promocionar en Coordinación de Acción con Call Center - Departamento de Vivienda - Dpto. Operativo- El Plan Desarrollado que contiene las bondades del servicio que el FCME pone a disposición de sus Afiliados Docentes en condiciones favorables de Financiamiento en función a sus Economías.	10 Personas: *6- Call Center *2 de Vivienda - *2 Operaciones COMISIONAN	Coordinador Departamentos Integrados de Comunicación Estrategica: Ing. Francisco Endara	\$ 24,000
Se contará con: La asistencia Operativa y Tecnológica de los Canales Clásicos, Presenciales y Telefónicos y de los Canales Online que Internet pone a disposición de las Empresas a través de email, formularios de contacto, redes sociales, voz de IP, chat, videos conferencias y foros.	a)Aplicaciones Informáticas- b) Redes Sociales - c) Área de Conferencias y Foros - d) 5 Equipos de		\$ 60,000
Se Ejecutará el Manejo Promocional y Publicitario en dos Radios de la localidad de mejor raiting de cada una de las 24 Provincias del País. Y en 2 Diarios; Uno de la Región Costa y el Otro de la Región Sierra, pero ambos con cobertura Nacional, durante los 3 primeros meses de ejecución.	Dpto. de Comunicaciones: 6 personas enrolados al Fondo - COMNISIONAN	Ing. Javier Pazmiño	\$ 340,500
Se Gestionará la administración de los contenidos y apoyará con el desarrollo y mantenimiento de Sitio Web del Complejo Turístico en los aspectos relacionados con la difusión electrónica así como también se brindará un soporte técnico personalizado para el servicio de correo electrónico institucional y uso de servicios on-line que deban ser alojados en el sitio web, con las cual se desarrolle exitosamente la labor de informacion actualizada.	Dpto. de Comunicaciones: 5 personas enrolados al Fondo - COMNISIONAN	Ing. Javier Pazmiño	\$ 12,000
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA -----	GERENTE -----	RESPONSABLE -----	

Fuente: Autor

5.7 Definición de la Estructura Organizativa del Complejo Turístico.

5.7.1 El Organigrama

El Organigrama se lo formula con doble finalidad:

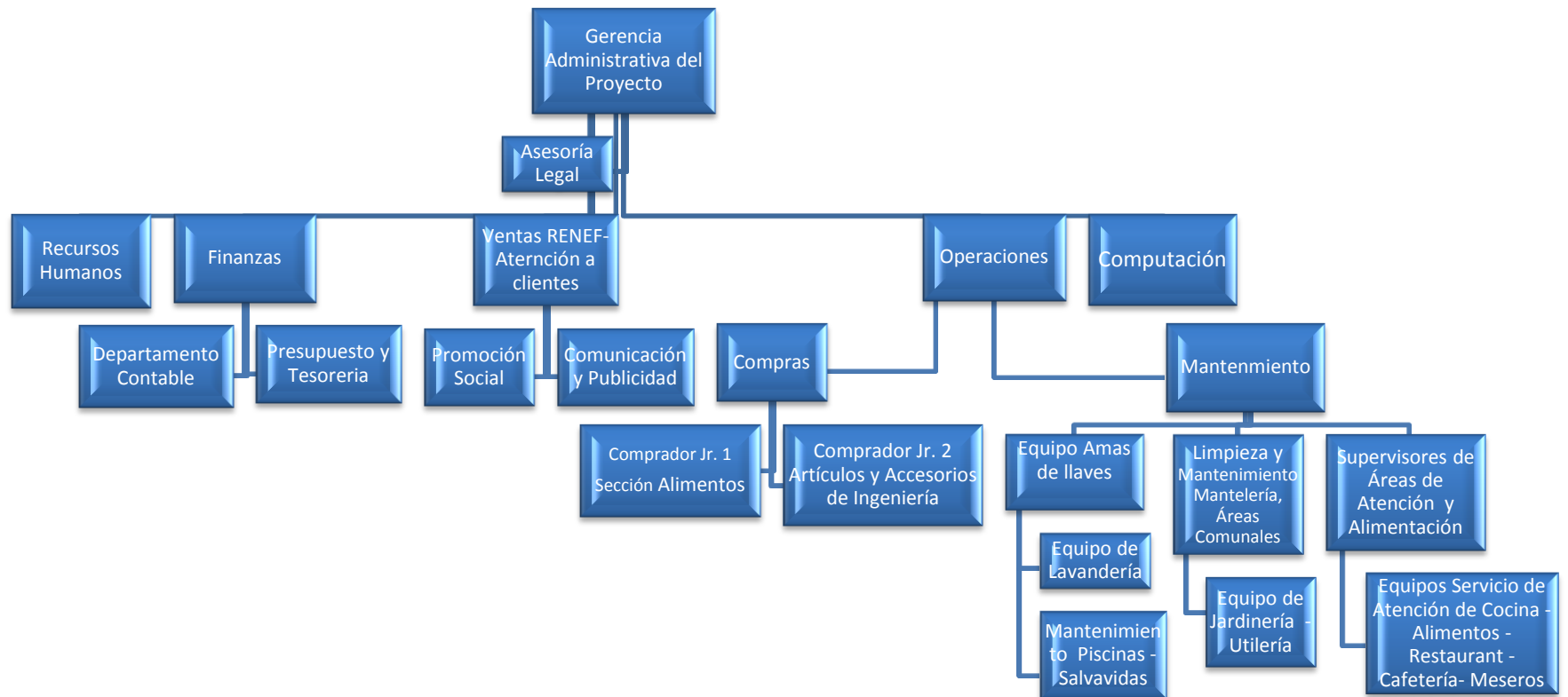
- ✓ Para que desempeñe un papel informativo, al permitir que los integrantes de la organización y de las personas vinculadas a ella conozcan, la estructura a nivel global, y las características generales de la organización.

- ✓ Se aprecie con claridad la línea de mando.

Toda la estructura Departamental que a continuación se indica, con sus respectivos valores presupuestados, se constituye en el Gasto Administrativo cuyo valor asciende a \$ 490.800,00 anuales, (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57); y que forman parte del costo de la alícuota o peso Administrativo sobre la cuota de Mantenimiento.

GRÁFICO NO. 16

Estructura Orgánica del Complejo Turístico “Bambu Eco Resort”



Fuente: Autor

TABLA No. 20
Presupuesto por Unidades Administrativas.

PRESUPUESTO ANUAL US \$			
UNIDADES ADMINISTRATIVAS		No. Personas	Costo Anual
Gerencia Administrativa del Proyecto		1	30.000,00
Asesoría Legal - Estudio Jurídico Staff		1	36.000,00
Asistencia Sistemas		3	25.200,00
Talento Humano		1	18.000,00
Departamento de Finanzas		1	8.400,00
Departamento Contable		1	6.000,00
Departamento de Presupuesto y Tesorería		1	6.000,00
Departamento de Ventas		24	162.000,00
Departamento de Promoción Social		1	18.000,00
Departamento de Comunicación y Publicidad		1	144.000,00
Departamento Operaciones		1	18.000,00
Departamento de Compras		1	9.600,00
Asistente Comprador Jr. 1 (Alimentos y Bebidas)		4	4.800,00
Asistente Comprador Jr. 2 (Artículos y Accesorios de Ingeniería)		4	4.800,00
Subtotal Estructura Administrativa	(Mensual)		(Anual)
	40.900	45	490.800,00

Fuente: El autor

El Número de personas que se enrolarán para el normal desenvolvimiento de la unidades administrativas es de 45.

5.8 Descripción de los Principales Departamentos Generadores de Costo y Creadores de Valor.

Gerencia Administrativa del Proyecto

Tendrá a su cargo todo el control del negocio, estableciendo las estrategias y metas que las jefaturas de Finanzas, Operaciones, Ventas y Desarrollo Humano deberán alcanzar para el éxito planificado. El valor asignado es de

\$ 30.000 al año. (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57)

Staff.- Asesoría Legal

Tiene como objeto el asesoramiento en materia legal y oportuna de la relación entre el mercado turístico y sus partícipes, esto es el Complejo turístico y su producto con los afiliados al FCME, como potenciales compradores de una propiedad vacacional en tiempo compartido, para ayudar a dilucidar y resolver asuntos derivados de la relación. El valor asignado es de \$ 36000. (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

Departamento de Computación.

Tendrá a su cargo el desarrollo de Aplicaciones y el mantenimiento del sistema de Reservas a ser adquirido en el Mercado Nacional o Internacional para la operatividad y planificación de los tiempos compartidos, los mismos que corresponderán a una planificación y manejo de los tiempos ayudados con la tecnología actual. El valor asignado es de \$ 25.200, al año (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

Departamento de Talento Humano

Los retos y tendencia del recurso humano en el turismo hacen que la gestión administrativa incorpore a este elemento como a un recurso estratégico y clave que interprete los cambios que sufren nuestra sociedad y las empresas. Al respecto PARDO, M. y LUNA, R. (2007), señala que “los recursos humanos son claves para el éxito o el fracaso de una organización” (p.56). En esa línea el departamento de desarrollo y talento humano tendrá por misión el proceso de selección, evaluación y posterior capacitación del personal idóneo que cada una de las áreas del modelo de gestión requiera y se desempeñará como un departamento de asesoría de la Gerencia

Administrativa. El valor asignado es de \$ 18.000 al año. (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

Departamento Financiero.

El objeto es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte del Resort y su Modelo de Gestión a través de las áreas de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, Operaciones y Recursos Humanos. El valor asignado es de \$ 8.400 al año. (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

Departamento Contable

Tendrá a su cargo el registro contable y la elaboración de todos los estados financieros del negocio, los cuales permitirán tomar decisiones correctas a la gerencia administrativa y los accionistas. El valor asignado es de \$ 6.000 al año. (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

Departamento de Presupuesto y Tesorería

Tendrá a su cargo el control y manejo del efectivo, control bancario, de pagos, y brindar información oportuna derivadas de las operaciones comerciales y financieras del Resort respecto así como de su liquidez. . El valor asignado es de \$ 6.000 al año. (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

Departamento de Ventas Renef –Atención al Cliente

Esta jefatura establecerá y evaluará todas las estrategias de mercado que el equipo en conjunto con el de relaciones públicas deberá llevar adelante para promocionar al resort y cumplir con los Objetivos de penetración de mercado y ventas del servicio. El valor asignado es de \$ 162.000 al año para un total de 24 Ejecutivos Financieros de la RENEf. (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

Departamento de Comunicación y Publicidad

Debido a que el resort ofrece un producto innovador a un mercado específico, la estrategia a seguir en la etapa inicial (es decir en los primeros años), su labor consistirá en una publicidad netamente informativa de carácter agresiva. En los años posteriores luego de haber posicionado la marca del resort en la mente de la clase docente, la publicidad pasará a ser persuasiva y de recordatorio. El valor asignado de inicio es de \$ 144.000.000 al primer año correspondiente a la modalidad de comisión. (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

Departamento de Promoción Social

Cumpliendo con el programa de comunicación del resort, se utilizarán los instrumentos más eficaces de la mezcla de promoción como son la publicidad, la fuerza de ventas, la promoción de ventas y las relaciones públicas, con el objetivo de alcanzar el incremento de adquisición de propiedades vacacionales en tiempo compartido en calidad de ventas. El valor asignado es de \$ 3.000.000 al año. 250 socios a 12.000 c/u. (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

Departamento de Operaciones

Esta área tendrá por misión controlar que todas las actividades operativas del negocio referente a alimentos y bebidas, mantenimiento y seguridad se lleven a cabo con absoluta normalidad y cumplan con los estándares requeridos. El valor asignado es de \$ 18.000 al año. (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

Departamento de Compras

El Departamento de Compras es el pilar fundamental del Resort por ser éste el responsable de controlar todos los materiales, insumos, mercancía y servicios que necesita para su buen funcionamiento, manteniendo siempre en alto la calidad y buen servicio para los clientes. Es por esta razón que su visión es ser un departamento que negocie, adquiera, supervise y organice todas las actividades relacionadas a la compra de insumos, equipos y suministros en función de la disponibilidad financiera y tiempo, así como la calidad, precio y oportunidad de servicio, a fin de garantizar una atención a todos nuestros clientes de una manera profesional atendiendo la ética en las compras, estará a cargo del Jefe de compras cuya responsabilidad es la de coordinar el plan comercial y efectuar todas las compras de materiales y servicios que el Resort requiera para su funcionamiento. Igualmente, planifica y pone en ejecución su adquisición, almacenamiento y emisión. El valor asignado es de \$ 9.600 al año. (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

Área de Alimentos y Bebidas

Esta área se encargará de mantener abastecido al resort de los diferentes insumos alimenticios necesarios para brindar una alta calidad gastronómica nacional para el total agrado del turista. Esto se realizará mediante el contacto y la negociación con diferentes proveedores de la zona. El valor asignado es de \$ 28.800 al año 4 personas. (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

Asistente - Compradores Junior

Bajo la supervisión del Jefe de Compras, los Compradores Junior tienen la responsabilidad de llevar a cabo la planificación, control, estadística y supervisión de las requisiciones de compras de alimentos y bebidas, ingeniería, mercancía importada y licores necesarios para el Resort, así

como la evaluación de las cotizaciones ofertadas por los proveedores y el trabajo interdisciplinario con el personal de la organización en las tareas encomendadas por el Jefe de Compras.

Asistente - Comprador Junior 1 de Alimentos y Bebidas

Se encarga de la planificación, control, estadísticas y supervisión de las requisiciones de compra de alimentos y bebidas necesarios para el resort. El valor asignado es de \$ 4.800 al año. (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

Asistente Comprador Junior 2 de Artículos y Accesorios de Ingeniería.

Tiene la responsabilidad de planificar, controlar y supervisar las requisiciones de compras relacionadas con los insumos, materiales y equipos requeridos para la buena operación del resort así como la evaluación de las cotizaciones ofertadas por los proveedores. El valor asignado es de \$ 4.800 al año (Ver Tabla No.20Presupuesto por Unidades Administrativas.Pág.57).

5.9 Departamento de Mantenimiento

El servicio de mantenimiento en el Resort contará con un personal propio capacitado para brindar facilidad de comunicación, orientación y servicios a los turistas que visitan las instalaciones del resort.

TABLA No. 21
Costo Mensual Actividad de Mantenimiento

VALORES PRESUPUESTADO POR UNIDADES OPERATIVAS- Mantenimiento						LESS	SUBTOTAL COSTO PERSONAL
RESORT	CABAÑAS	EQUIPO POR ACTIVIDAD	PERSONAL REQUERIDO	SUELDO	SUBTOTAL MENSUAL		
*	*	LIMPIEZA	42	364	15.288,00	1.758,12	17.046,12
*	*	JARDINEROS	15	364	5.460,00	627,90	6.087,90
*	*	MANTENIMIENTO	20	364	7.280,00	837,20	8.117,20
*	*	COCINA	18	364	6.552,00	753,48	7.305,48
*	*	PISCINAS	15	600	9.000,00	1.035,00	10.035,00
*	*	RESTAURANT	20	364	7.280,00	837,20	8.117,20
*	*	LAVANDERÍA	20	364	7.280,00	837,20	8.117,20
*	*	CAFETERÍA	8	364	2.912,00	334,88	3.246,88
*	*	MANTELERÍA	20	364	7.280,00	837,20	8.117,20
*	*	UTILERÍA	14	364	5.096,00	586,04	5.682,04
*	*	SALVAVIDAS	6	364	2.184,00	251,16	2.435,16
*	*	SUPERVISIÓN	10	420	4.200,00	483,00	4.683,00
*	*	AMAS DE LLAVES	64	364	23.296,00	2.679,04	25.975,04
*	*	MESEROS	20	364	7.280,00	837,20	8.117,20
		MATERIAL DE LIMPIEZA					20.000,00
		SUB-TOTAL MANTENIMIENTO SERVICIO	292	5.388,00	110.388,00	12.694,62	143.082,62

Fuente: Autor

El área de mantenimiento se encargará de conservar de manera pulcra y ordenada todas las instalaciones existentes en el resort, estará a cargo de una Empresa a contratar. El valor asignado a todo este conjunto de actividades básicas para el normal y eficiente servicio al afiliado cliente es de \$ 143.082,62.

El número de participantes que ejecutarán estas labores es de 292 personas.

5.10 Políticas del Modelo de Gestión

El diseño de las políticas del presente proyecto obedece a todo un ordenamiento lógico de actividades y capacidades que soportan las estrategias que se implementarán, sobre la base de la programación de

operaciones, con obediencia a instrucciones y ordenamiento de carácter institucional que:

- ✓ Fijen los límites y alcance de las toma de decisiones.
- ✓ Que anticipen situaciones y condiciones para superar épocas de crisis.
- ✓ Que mantengan un clima laboral favorable y estimulen el mejoramiento continuo.

Políticas del Departamento de Venta – Renef – Mercadeo

Propósito:

Comunicar, al responsable del área en forma oportuna el cumplimiento de las metas programadas de ventas y las características de la negociación, los recursos utilizados en ellas y la orientación que tiene el plan de marketing para su logro y aplicación en función a objetivos del Complejo Turístico.

Gestionar justificadamente que el manejo promocional y publicitario se lo haga a través de Agencias de Publicidad debidamente acreditadas y de reconocido prestigio para persuadir y recordar al cliente las características y bondades del producto y servicio a ofrecer.

Exposición de la Política

Colocar el servicio como esfuerzo de la organización a los clientes en forma idónea y veraz.

Informar a los clientes de las ventajas del servicio, la idoneidad, y el respaldo que tienen por parte de la organización.

Todos los integrantes del resort, deben estar comprometidos con el éxito del mismo para lograr un posicionamiento de la marca en el mercado.

Cumplir con las metas de ocupaciones mensuales y anuales del resort, impuestas por la dirección de Bambú Eco-resort.

Cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.

Cumplir y respetar las negociaciones realizadas a nivel interno y externo.

Promocionar informes periódicos (Mensuales, Anuales) sobre las metas alcanzadas y posibles penetraciones en el mercado.

Gestionar el manejo promocional y publicitario a través de Agencias de Publicidad para persuadir y recordar al cliente las características y bondades del producto y servicio a ofrecer.

Políticas del Departamento de Compras

Propósito:

Establecer la logística adecuada para que El Complejo Turístico con su modelo de Gestión pueda disponer oportunamente de Alimentos y bebidas, propias para la atención a clientes y además de bienes tecnológicos, repuestos, equipos, mobiliario, materiales e insumos necesarios, para la operación y mantenimiento de las instalaciones del Resort, a precios justos y con los mayores niveles de calidad.

Exposición de la Política

El departamento será el responsable de las negociaciones con los proveedores y del seguimiento de todos los procesos de compra, esto

es, requisiciones de mercancías, órdenes de compras, condiciones comerciales y trámites de pago.

Contratos y acuerdos de compra de cualquier naturaleza que comprometan al resort, solo deberá ser firmado por el personal autorizado del departamento y, el que éste determine en los procesos establecidos.

Toda requisición de compra de realizada por los diferentes colaboradores y funcionarios del Resort, deberán ser tramitadas a través del departamento de compras.

Las actividades de compra y negociación de todo el personal involucrado en el departamento se regirá por los más estrictos principios éticos y morales a fin de evitar cualquier situación de conflictos de intereses tales como vínculos personales o comerciales con los proveedores o con el ofrecimiento de prebendas o regalos, todos los cuales deberán ser dirigidos en beneficio de la organización y puesto en conocimiento de la Gerencia General.

Se contará con un listado de precios actualizados de los alimentos, bebidas, bienes, servicios, equipos, obras y trabajos de mantenimiento necesarios para el normal funcionamiento de hospedaje y atención a clientes del Complejo turístico, comparados con otros hoteles, Resort. Moteles del sector.

Políticas para La Adquisición de Alimentos, Bebidas y Suministros de Artículos y Accesorios de Ingeniería Comprador Jr.1 Y Jr.2.

Propósito:

Seguir Los Lineamientos y procedimientos referenciados en las políticas del Departamento de compras. Permitir que el personal involucrado en el departamento de adquisiciones del Complejo Turístico se rija por los

más estrictos principios éticos y morales a fin de evitar cualquier situación de conflictos de intereses tales como vínculos personales o comerciales con los proveedores o con el ofrecimiento de prebendas o regalos, todos los cuales deberán ser dirigidos en beneficio de la organización y puesto en conocimiento de la Gerencia Administrativa.

Exposición de la Política

Establecer procesos de insumos y convertirlos en productos de calidad para la satisfacción del cliente

Efectuar las compras necesarias y de calidad para una atención digna y de calidad a los clientes.

Mantener siempre abastecida las bodegas de almacenamiento de productos requeridos para la operación y atención a los clientes.

Mantener los costos en un nivel óptimo de los diferentes productos que se ofrecen en el resort.

Mantener una actuación enfocada a la obtención del máximo valor por unidad monetaria gastada.

Informar en forma oportuna las necesidades de suministros para que la entrega de los mismos sea de calidad y a tiempo de acuerdo a la planificación.

Evitar la mala manipulación de alimentos, que ocasionen daños en las mismas y cuantiosas pérdidas a la organización

Políticas del Departamento de Mantenimiento.-

Propósito:

Implementar las acciones para conseguir el mantenimiento preventivo, proactivo y correctivo de las instalaciones del Resort, de forma eficiente y oportuna para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del Complejo mediante la optimización de los procesos claves.

Exposición de la Política

Proveer eficientemente los servicios logísticos requeridos por los distintos sectores del Resort.

Conservar las, instalaciones, en buenas condiciones.

Controlar que los servicios requeridos por los clientes se encuadren dentro de las normas que al respecto tiene el desarrollo turístico.

Programar y administrar las necesidades de conservación, reparación y mejoramiento de las cabañas, las instalaciones, maquinarias y vehículos del Resort.

Administrar y controlar los servicios que se decidan contratar externamente para el mantenimiento permanentemente de las instalaciones.

Satisfacer los requerimientos de reparación de instalaciones solicitados por los distintos sectores del Resort, en áreas verdes, y de otros servicios tales como: electricidad, cerrajería, pintura, albañilería, plomería, comunicaciones telefónicas o por radio, carpintería etc.

5.11 El Manual de Funciones y Atribuciones

Los Objetivos, que se declaran como prioritarios en el presente Modelo de Gestión Administrativa, se encuentran plenamente soportados con el desarrollo de los siguientes Manuales de Procedimientos en sintonía con las políticas para su concreción en el tiempo y de acuerdo a lo planificado.

Manual de Funciones y Atribuciones

Área Administrativa de Ventas – Ejecutivos Financieros

COMPLEJO TURÍSTICO "BAMBÚ ECO-RESORT"					
MANUAL DE FUNCIONES Y ATRIBUCIONES					
ÁREA: ADMINISTRACIÓN - VENTAS - Atención a Clientes RESPONSABLE: EJECUTIVOS FINANCIEROS LEVANTAMIENTO INICIO FECHA: 25/Enero/2015 VIGENCIA FECHA: Actual			PAGINA No.: 7		CÓDIGO: 1-G
PASO No.	RESPONSABLE	RESPONDE A:	FUNCIONES Y ATRIBUCIONES	FORMATO	TIEMPO
1	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA ADMINISTRATIVA(GENERAL)	Evalúa el cumplimiento de las Ventas mensuales y Anuales del complejo Turístico.		
2	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA ADMINISTRATIVA(GENERAL)	Realiza reporte a nivel interno y externo del cumplimiento de las negociaciones pactadas con los clientes		
3	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA ADMINISTRATIVA(GENERAL)	Prepara informe de las metas alcanzadas		
4	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA ADMINISTRATIVA(GENERAL)	Cumple con las metas de ocupaciones mensuales y anuales del resort, impuestas por la dirección de Bambú Eco-resort.		
5	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA ADMINISTRATIVA(GENERAL)	Recepta y resuelve respecto de necesidades y expectativas de los clientes.		
6	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA ADMINISTRATIVA(GENERAL)	Lograr acceder y obtener información del prospecto		
7	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA ADMINISTRATIVA(GENERAL)	Identificar y resolver la necesidad del afiliado prospecto o usuario de las instalaciones del Complejo Turístico.		
8	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA ADMINISTRATIVA(GENERAL)	Resolver y Finalizar las peticiones de informaciones, de reclamaciones, incidencias y/o; cerrar negociacion de adquisiciones.		
9	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA ADMINISTRATIVA(GENERAL)	Da seguimiento a las negociaciones realizadas y su cumplimiento a nivel interno y externo.		
10	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA ADMINISTRATIVA(GENERAL)	Promueve reuniones con todos los integrantes del resort, para alinear esfuerzos hacia resultados positivos producto del servicio que se oferta.		
11	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA ADMINISTRATIVA(GENERAL)	Reporta a Contabilidad y Gerencia Financiera los resultados económicos producto de su gestion de venta y atención al cliente.		
ORGANIZACIÓN Y METODOS			GERENTE	RESPONSABLE	

Fuente: El autor

Manual de Funciones y Atribuciones

Área Operativa – Jefe Departamento de Compras

COMPLEJO TURÍSTICO "BAMBÚ ECO-RESORT"					
MANUAL DE FUNCIONES Y ATRIBUCIONES					
ÁREA: OPERATIVA			PAGINA No.: 12		CÓDIGO: 1- L
RESPONSABLE: JEFE DPTO. DE COMPRAS					
LEVANTAMIENTO					
INICIO FECHA: 25/Enero/2015					
VIGENCIA FECHA: Actual					
PASO No.	RESPONSABLE	RESPONDE A:	FUNCIONES Y ATRIBUCIONES	FORMATO	TIEMPO
1	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Establece la logística para adquirir oportunamente insumos, alimentos, bebidas, bienes tecnológicos y respuestos para la operación y mantenimiento del Complejo Turístico.		
2	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Recepta y da trámite a las solicitudes y órdenes de requisición derivadas de la operación por los distintos departamentos del Complejo Deportivo.		
3	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Elabora la orden de compra en original y tres copia, con ayuda de los compradores Jrs. Las órdenes serán remitidas para su respectivo trámite y aprobación.		
4	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	LLama a concurso de ofertas a proveedores para la adquisiciones.		
5	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Negocia condiciones de pago y términos comerciales.		
6	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Selecciona la proveedor ganador del concurso en términos de precios, calidad, cantidad, seguridad, homogeneidad y cumplimiento.		
7	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Celebra contratos y acuerdo de prestación de servicios y/o; adquisición de productos materiales, etc, con la firma autorizada del Dpto. de compras en conjunto con el Gerente Administrativo		
8	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Exige y elabora un listado de precios actualizados de los alimentos, bebidas, bienes, servicios, equipos, obras y trabajos de mantenimiento.		
9	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Remite a la Gerencia Administrativa para su aprobación final.		
10	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Envía una primera copia al Dpto. de Contabilidad para su respectivo registro,		
11	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Envía una segunda copia será remitida al Almacén que comparará los productos comprados		
12	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Una tercera copia quedará en el Departamento de Compras para su archivo.		
13	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Envía documentación de conformidad para la ejecución de la respectiva provisión al pago por el responsable de registro y emisión de la obligacion por pagar al proveedor		
14	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Finalmente, el Receptor de productos reporta la factura al sistema dando entrada del producto al almacén, en caso de que no pueda ser reportarla por problemas de sistema, se lo notificará al Jefe inmediato (Jefe de Almacén) y este procederá hacerlo. En caso de que la factura tenga un error se comunica al Departamento de Compras para notificar al proveedor y este envíe la nota de crédito o cambie la factura.		
ORGANIZACIÓN Y METODOS			GERENTE	RESPONSABLE	
-----			-----	-----	

Fuente: El autor

Manual de Funciones y Atribuciones

Área Operativa – Jefe de Mantenimiento

COMPLEJO TURÍSTICO "BAMBÚ ECO-RESORT"					
MANUAL DE FUNCIONES Y ATRIBUCIONES					
AREA: OPERATIVA		PAGINA No.: 13		CÓDIGO: 1-M	
RESPONSABLE: JEFE DE MANTENIMIENTO					
LEVANTAMIENTO					
INICIO FECHA: 25/Enero/2015					
VIGENCIA FECHA: Actual					
PASO No.	RESPONSABLE	RESPONDE A:	FUNCIONES Y ATRIBUCIONES	FORMATO	TIEMPO
1	JEFE DPTO. DE MANTENIMIENTO	GERENCIA OPERACIONES	Dá Mantenimiento preventivo, proactivo y correctivo de las Instalaciones del Resort.		
2	JEFE DPTO. DE MANTENIMIENTO	GERENCIA OPERACIONES	Recepta la solicitudes de mantenimiento en las áreas críticas informadas por el jefe respectivo.		
3	JEFE DPTO. DE MANTENIMIENTO	GERENCIA OPERACIONES	Provee los servicios logísticos requeridos por los distintos sectores del Resort.		
4	JEFE DPTO. DE MANTENIMIENTO	GERENCIA OPERACIONES	Programa y administra las necesidades de conservación, reparación y mejoramiento de las cabañas, las instalaciones, maquinarias y vehículos del Resort.		
5	JEFE DPTO. DE MANTENIMIENTO	GERENCIA OPERACIONES	Ejecuta labor de Conservación de las instalaciones para su buen funcionamiento.		
6	JEFE DPTO. DE MANTENIMIENTO	GERENCIA OPERACIONES	Implementa requerimiento de asignación presupuestaria de acuerdo a urgencias, necesidades de reparación y mantenimiento de las distintas áreas del Complejo Turístico.		
7	JEFE DPTO. DE MANTENIMIENTO	GERENCIA OPERACIONES	Solicita estudio y aprobacion de partida presupuestaria a Dpto. Financiero para el correcto funcionamiento y atención oportuna de imprevistos.		
ORGANIZACIÓN Y METODOS			GERENTE	RESPONSABLE	
_____			_____	_____	

Fuente: El autor

5.12 Manual de Procedimientos

El presente Modelo de Gestión contempla el Manual de Procedimientos Básico, que describe las diferentes actividades que realizará cada unidad administrativa, este instrumento aporta y facilita el Control Interno del Complejo turístico. Se deja expresado, que los Manuales de procedimientos que se presentan a continuación corresponden a los procesos que se encuentran plenamente identificados como aportantes de valor al servicio que se prestará a los Docentes afiliados al FCME, esto es: Al Proceso de Atención al cliente, Ventas-Renef, Reservas y Departamento de Compras. Quedando, quedando pendiente el desarrollo de los procedimientos de las otras actividades departamentales propias del Complejo Turístico.

Manual de Procedimientos.- Atención a Clientes

COMPLEJO TURÍSTICO "BAMBÚ ECO-RESORT"						
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES			PAGINA No.: 14	CÓDIGO: 1-N		
RESPONSABLE: GERENTE DE VENTAS: RENEF						
LEVANTAMIENTO						
INICIO	FECHA: 25/Enero/2015					
VIGENCIA	FECHA: Actual					
PASO No.	RESPONSABLE	RESPONDE A:	ACTIVIDAD	FORMATO	TIEMPO	
1	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA DE VENTAS-RENEF	Iniciar contacto con la aplicación del protocolo "Presentacion" en la cual se debe cumplir con: a) Advetir presencia del prospecto, b) Saludos de rigor, c) personalizar al contacto, d) Cristalizar acercamiento con motivación y confianza.			
2	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA DE VENTAS-RENEF	Acceder y obtener información en cumplimiento de los siguientes pasos: a) Observar y escuchar al prospecto, b) Hacer preguntas no rutinarias, c) Asegurar petición			
3	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA DE VENTAS-RENEF	Receptar y resolver necesidades y expectativas en el siguiente orden: a) Identificar la necesidad, b) enfoca y propone solución, c) Asegura la potencial satisfacción del prospecto.			
4	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA DE VENTAS-RENEF	Finalizar la sesión de atención al prospecto en cumplimiento de las siguientes acciones.- a) Dar seguridad a lo acordado, b) Percepción positiva de que la necesidad es atendida y solventada, c) Cierra atención exitosa.			
ORGANIZACIÓN Y METODOS			GERENTE	RESPONSABLE		
-----			-----	-----		

Fuente: El autor

Manual de Procedimientos.- Ventas Renef

COMPLEJO TURÍSTICO "BAMBÚ ECO-RESORT"					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
PROCESO DE VENTAS					
RESPONSABLE: GERENTE DE VENTAS: RENEF				CÓDIGO: 1-N	
LEVANTAMIENTO	PAGINA No.: 14				
INICIO FECHA: 25/Enero/2015					
VIGENCIA FECHA: Actual					
PASO No.	RESPONSABLE	RESPONDE A:	ACTIVIDAD	FORMATO	TIEMPO
1	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA DE VENTAS-RENEF	Cumplir protocolo del primer contacto en el orden de: a) Advertir presencia b) Personalizar al prospecto.		
2	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA DE VENTAS-RENEF	Prospectar.- Para lo cual requiere advertir el cumplimiento de: a) La percepción: Observar, Escuchar y Estudiar intención de compra del prospecto; b) Valoración del prospecto y c) Cerciorarse de petición y/o; intención de compra.		
3	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA DE VENTAS-RENEF	Presentar.- Hacer labor de Inducción y Convencimiento con información que contiene: a) Descripción de la Organización; b) Cualidades y atributos del Producto - Servicio, c) Ventajas del sistema de propiedad vacacional en Tiempo Compartido y d) Modalidad de Compra y Financiamiento.		
4	EJECUTIVOS FINANCIEROS	GERENCIA DE VENTAS-RENEF	Cerrar.- Valorar y ejecutar decisión de compra en función a: a) Interés del prospecto, b) Peticiones, c) Respuesta positiva, d) Descripción del financiamiento y e) Firma del contrato.		
ORGANIZACIÓN Y METODOS		GERENTE		RESPONSABLE	
_____		_____		_____	

Fuente: El autor

Manual de Procedimientos.- Ejecutivo de Reservas

COMPLEJO TURÍSTICO "BAMBÚ ECO-RESORT"					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
RESERVACIONES DE SEMANA - TIEMPO COMPARTIDO		PAGINA No.: 14		CÓDIGO: 1-N	
RESPONSABLE: EJECUTIVO DE RESERVACIONES					
LEVANTAMIENTO					
INICIO	FECHA: 25/Enero/2015				
VIGENCIA	FECHA: Actual				
PASO No.	RESPONSABLE	RESPONDE A:	ACTIVIDAD	FORMATO	TIEMPO
1	EJECUTIVO DE RESERVACIONES	GERENCIA DE VENTAS-RENEF	Atender Reservas de acuerdo a Disponibilidad de Espacio		
2	EJECUTIVO DE RESERVACIONES	GERENCIA DE VENTAS-RENEF	Reservar espacio semanales o fracciones de semana por las siguientes vías: a) Orden de llegada " Primero que llega, primero que reserva" - b) Por vía telefónica c) Solicitud anticipada por el propietario.		
3	EJECUTIVO DE RESERVACIONES	GERENCIA DE VENTAS-RENEF	Programar las solicitudes de reservas; asistido por: Un Sistema de reservas que se comprará en el mercado en el cual se especificará: a) Identidad de quién hará uso de su semana vacacional, b) No. de personas acompañantes, c) Fecha de la reservación, destino vacacional y otros datos relacionados con el propietario, información que se transmitirá a todas las personas involucradas en la operación destino vacacional.		
4	EJECUTIVO DE RESERVACIONES	GERENCIA DE VENTAS-RENEF	El desarrollo turístico publicará calendarios que cubra varios años y mostrará las fechas de entrada y salida de cada semana para programar las reservas futuras y/o; actuales y mantendrá un grupo de semanas que podrán ser solicitadas por los propietarios.		
5	EJECUTIVO DE RESERVACIONES	GERENCIA DE VENTAS-RENEF	Desarrollar un perfil de propietarios con reservas a tiempo, para lo cual requerirá de la siguiente información: a) Intención de salida ratificada por el propietario, b) Requerimiento de salida los primeros días de cada año, de las semanas a ser utilizadas para el siguiente año.		
ORGANIZACIÓN Y METODOS			GERENTE	RESPONSABLE	
_____			_____	_____	

Fuente: El autor

Manual de Procedimientos.- Jefe Del Dpto. de Compras

COMPLEJO TURÍSTICO "BAMBÚ ECO-RESORT"					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
PROCESO DE ADQUISICIONES DE MATERIALES Y PRODUCTOS			PAGINA No.: 12	CÓDIGO: 1- L	
RESPONSABLE: JEFE DPTO. DE COMPRAS					
LEVANTAMIENTO					
INICIO FECHA: 25/Enero/2015					
VIGENCIA FECHA: Actual					
PASO No.	RESPONSABLE	RESPONDE A:	ACTIVIDAD	FORMATO	TIEMPO
1	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Solicitar y efectuar compras de Materiales, productos e insumos propios de la actividad originados por los siguientes puntos de pedido: a) Eventos, b) Ofertas, c) Oportunidad de mercado, d) Abastecimiento, e) Emergentes e Imprevistas.		
2	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Iniciar proceso de compra con la autorización del Jefe de Compras y/o; Jefe departamental, quienes recibirán la solicitud y cotizarán con los siguientes parámetros: a) 60% se lo hará por llamadas telefónicas para averiguar precios y b) se acudirá al banco de proveedores calificados que tenga el Complejo turístico		
3	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Determinar si se cumple con los requisitos de: a) Calidad, b) Cantidad, c) Precio, d) homogeneidad, e) Seguridad, f) Disponibilidad.		
4	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	Emitir Orden de Compra previo al cumplimiento del proceso de selección: a) Presentar Oferta, b)		
5	JEFE DPTO. DE COMPRAS	GERENCIA OPERACIONES	receptar y Aprobar el pedido para lo cual se debe: a) Comparar la factura con la orden de compra, b) Aceptar y firmar Original y copia de factura, c) Ingresar al sistema de registro del almacén, d) Generar pago en Departamento de contabilidad.		
ORGANIZACIÓN Y METODOS			GERENTE	RESPONSABLE	
_____			_____	_____	

Fuente: El autor

5.13 Procesos Generadores de Costos y Creadores de Valor en el Modelo De Gestión.

Los procesos generadores de valor que se logran identificar como los de mayor impacto dentro de la operatividad del negocio, fundamentalmente son tres:

- ✓ El Proceso De Compras

- ✓ El Proceso del Servicio y Atención Al Cliente.

- ✓ El proceso de Ventas

5.13.1 El Proceso de Compras

El proceso comprende las siguientes actividades generadoras de costos, las cuales se diseñaron operativa y logísticamente con asignación de valores de mínimos impactos para la actividad y para la determinación de la cuota Anual de mantenimiento y en contra partida crea valor en los servicios que se prestan, ya que se aplican criterios de calidad y eficiencia a la hora de adquirir y procesar los insumos para los Copropietarios del Resort.

5.13.2 El Proceso del Servicio De Atención al Cliente

A Continuación se Describe El Proceso:

Actividad 1 Inicio de Contacto.



Actividad 2 Lograr acceder y obtener información



Actividad 3 Identificar y Resolver la Necesidad.



Actividad 4 Resolver y Finalizar

5.13.3 El Proceso de Ventas

La RENEF es una fuerza de ventas con presencia en las 24 provincias del país en un número arriba de los 200 ejecutivos, formados a través del centro de capacitación para actuar a nivel nacional como agencias móviles en las instituciones educativas, para realizar la labor

de acompañamiento y de asesoría en el proceso se prospectar, presentar, y cerrar la adquisición del servicio.

El Proceso Aplica 3 técnicas: Prospectar, Presentar, Cerrar.

5.13.3.1 Prospectar.

Consiste en valorar al prospecto y determinar; si sus condiciones actuales le permiten adquirir una propiedad vacacional.

5.13.3.2 Presentar.

En esta técnica todo el contingente humano y particularmente la RENEF, hace labor de venta y en ella enfoca su explicación en todas las cualidades, y atributos del producto describe brevemente a la Organización, da a conocer las ventajas de tener una Propiedad Vacacional, asegura que todos los detalles del producto se hayan presentado, explica la modalidad de compra y Financiamiento.

5.13.3.3 Cerrar.

Consiste en efectuar la venta de la propiedad vacacional, para ello el grupo RENEF. Y el contingente humano relacionado con el proceso Identifica la actitud e interés de compra, en esa línea solicita al cliente; información y acuerdo de la modalidad de pago para finalmente proceder con el llenado de la documentación requerida.

En caso de no tener éxito en la primera presentación para vender el producto, se buscará una segunda cita para la toma de la decisión final.

5.13.4 Proceso de Reservaciones

Para el caso concreto de Bambú Eco-Resort el procedimiento de Reservaciones se basará en el principio de "Disponibilidad de Espacio", donde se prestará las facilidades y opción privilegiada en función de que el "primero que llega es el primero que reserva", el docente turístico podrá razonablemente obtener hospedaje u otros beneficios con una "fácil llamada telefónica".

Para esto se contará con el desarrollo de un software propio provisto de un buen sistema informático integrado y adecuado.

Con este sistema se tendrá conocimiento de las unidades que estarán ocupadas en una semana dada y quién las ocupará, todos los propietarios tendrán información en calendarios que serán publicados oportunamente. (Ver Anexo No. 5 Flujo de Actividades principales procesos Operativos Pág. 108)

5.14 Actividades de soportes al Modelo De Gestión

5.14.1 El Liderazgo y la Administración.

El presente modelo de gestión descansa y se impulsa básicamente con la promoción de la relación entre el liderazgo y la Administración.

Bambú Eco resort, apunta contar con los mejores Líderes ejecutivos a quienes confiar la dirección de la institución, pues una de sus principales funciones que se le encargan por afinidad y naturaleza es la administración de este proyecto con eficiencia.

El liderazgo misional corresponde a la dirección de las unidades estratégicas del Modelo, en la figura de un Gerente General.

El Liderazgo de Gestión y Los Mandos Medios del Modelo De Gestión estará a cargo del personal con jerarquía de “mandos medios”, o sea todo aquel con funciones de supervisión de otros.

5.15 Asignación de Recursos

5.15.1 Recursos Humanos:

Personal de Apoyo:

Presidentes Provinciales	24
Líderes de Opinión	72
Grupo RENEF	48
Asesores y Expertos	4

NOTA: Personal enrolado en el FCME.- No cobra sueldo - Comisiona

5.15.2 Recursos Tecnológicos:

Intangibles: Software: Programas Los existentes en la Organización como Grupo Empresarial y 1 Programa Actualizado a ser Adquirido en el Mercado Nacional o Internacional de Manejo de Reservaciones de Tiempo Compartido.

5.15.3 Recursos Físicos y Materiales

Tangibles: Utilización de Estructura, Equipos y Oficinas existentes en el Grupo Empresarial.

5.15.4 Recursos Financieros:

Asignación Presupuestaria por Unidades Administrativas componente del Modelo de Gestión. Ver tabla 25 pág. 87 Presupuesto por Unidades Administrativas.

A continuación un cuadro esquema de asignación de estos recursos por Actividad dentro de cada unidad Administrativa:

TABLA No. 22
Presupuesto Departamental

ASIGNACIÓN DE COSTOS POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS		No. Personas	Costo Anual
Gerencia Administrativa del Proyecto		1	30.000,00
Asesoría Legal - Estudio Jurídico Staff		1	36.000,00
Asistencia Sistemas		3	25.200,00
Talento Humano		1	18.000,00
Departamento de Finanzas		1	8.400,00
Departamento Contable		1	6.000,00
Departamento de Presupuesto y Tesorería		1	6.000,00
Departamento de Ventas		24	162.000,00
Departamento de Promoción Social		1	18.000,00
Departamento de Comunicación y Publicidad		1	144.000,00
Departamento Operaciones		1	18.000,00
Departamento de Compras		1	9.600,00
Asistente Comprador Jr. 1 (Alimentos y Bebidas)		4	4.800,00
Asistente Comprador Jr. 2 (Artículos y Accesorios de Ingeniería)		4	4.800,00
Subtotal Estructura Administrativa	(Mensual) 40.900,00	45	(Anual) 490800
Subtotal Mantenimiento (Ver Hoja Costo Mantenimiento)	(Mensual) 143.082,62		1.716.991,44
Total Personas Administrativo	45		
Total Personas Mantenimiento	292	5% Imprevistos	85.849,57
Total Personal	337		1.802.841,01
TOTAL ASIGNACIÓN DE RECURSOS			2.293.641,01

Fuente: El autor

5.16 Factibilidad Financiera del Modelo de Gestión

5.16.1 Asignación de Costos para el Servicio de Mantenimiento

Con la finalidad de ejercer actividad preventiva, proactiva y correctiva en las instalaciones del Resort, de forma eficiente y oportuna a satisfacción de los usuarios se apunta a privilegiar con la asignación de recursos aquellas que aporten con el cuidado y optimización de los procesos claves de mantenimiento, tales como:

La de conservar las instalaciones en buenas condiciones.

Las de Programar y administrar las necesidades de conservación, reparación y mejoramiento de las cabañas, las instalaciones, y maquinarias.

Las de satisfacer los requerimientos de reparación de instalaciones solicitados por los distintos sectores del Resort, en áreas verdes, y de otros servicios tales como: electricidad, cerrajería, pintura, albañilería, plomería, comunicaciones telefónicas o por radio, carpintería etc.

Las de Administrar y controlar los servicios que se decidan contratar externamente para el mantenimiento permanentemente de las instalaciones.

5.16.1.1 La Cuota Anual de Mantenimiento.-

El propósito de las cuotas de mantenimiento es mantener en óptimas condiciones físicas y operativas todas las instalaciones del desarrollo turístico, así como cumplir con los salarios y gastos requeridos para el personal de administración y operación, entre otras.

5.16.1.2 Estructura y Cálculo de la Cuota Anual de Mantenimiento:

TABLA No. 23
Cálculo de la Cuota Anual de Mantenimiento

ESTRUCTURA DEL COSTO DE MANTENIMIENTO							
AREA INTERVENIDA				12 MESES			
HOJA DE COSTOS							SUBTOTAL COSTO PERSONAL
RESORT	CABAÑAS	EQUIPO POR ACTIVIDAD	PERSONAL REQUERIDO	SUELDO	SUBTOTAL MENSUAL	I.E.S.S	
*	*	LIMPIEZA	42	364	15,288,00	1.758,12	17,046,12
*	*	JARDINEROS	15	364	5,460,00	627,90	6,087,90
*	*	MANTENIMIENTO	20	364	7,280,00	837,20	8,117,20
*	*	COCINA	18	364	6,552,00	753,48	7,305,48
*	*	PISCINAS	15	600	9,000,00	1.035,00	10,035,00
*	*	RESTAURANT	20	364	7,280,00	837,20	8,117,20
*	*	LAVANDERÍA	20	364	7,280,00	837,20	8,117,20
*	*	CAFETERÍA	8	364	2,912,00	334,88	3,246,88
*	*	MANTELERÍA	20	364	7,280,00	837,20	8,117,20
*	*	UTILERÍA	14	364	5,096,00	586,04	5,682,04
*	*	SALVAVIDAS	6	364	2,184,00	251,16	2,435,16
*	*	SUPERVISIÓN	10	420	4,200,00	483,00	4,683,00
*	*	AMAS DE LLAVES	64	364	23,296,00	2.679,04	25,975,04
*	*	MESEROS	20	364	7,280,00	837,20	8,117,20
		MATERIAL DE LIMPIEZA					20,000,00
		SUB-TOTAL MANTENIMIENTO SERVICIO	292				143,082,62
		PERSONAL ADMINISTRATIVO	45		Cuadro adjunto (tabla 20 Mensual)		40,900,00
		Total Número de Personas	337		Personas	48	
					No. De Cabañas	250	
					SUBTOTAL	US\$	183,982,62
					IMPREVISTOS	5%	7,154,13
					SUBTOTAL MENSUAL		191,136,75
					SUBTOTAL ANUAL	US\$	2,293,641,01
		COSTO DE VACACIONES POR UNIDAD					
			Mensual	Anualizado			
		COSTO DE MEMBRESÍA	\$ 15,32	\$ 183,86			
		COSTO DE MANTENIMIENTO	\$ 15,93	\$ 191,14			
		COSTO ANUAL DE VACACIONES		\$ 375,00			
					ALICUOTA COSTO DE MANTENIMIENTO DÓLARE		
					ALÍCUOTA	MENSUAL	ANUAL
					POR CABAÑAS	764,55	\$ 9,174,56
					POR PERSONA	15,93	\$ 191,14

Fuente: Autor

Los pagos puntuales de las cuotas de mantenimiento corrientes serán importantes para cumplir con los compromisos intrínsecos con la operación.

5.16.1.3 Ingresos por Cobros de Cuotas de Mantenimiento

La función de Ingresos está dado por el valor de la cuota mensual establecida de \$ 31.25 por 12.000 Copropietarios, lo que significa un ingreso de \$ 375.000 dólares en el mejor punto de cobro, esto es que los 12.000 paguen.

5.16.1.4 Determinación del Punto de Equilibrio de la Actividad.

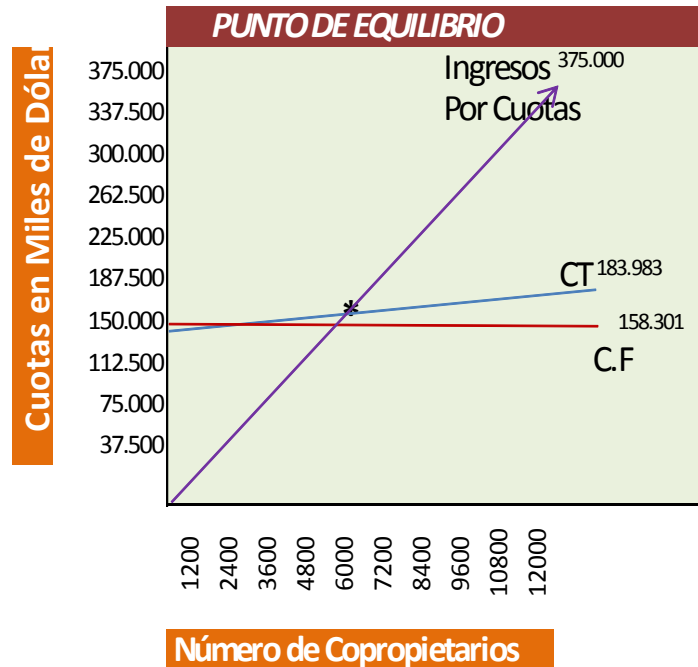
TABLA No. 24
Detalle de costos fijos y variables

COSTOS FIJOS Y VARIABLES		
UNIDADES ADMINISTRATIVAS	VARIABLE	FIJO
Gerencia Administrativa del Proyecto		2.500,00
Asesoría Legal - Estudio Jurídico Staff		3.000,00
Asistencia Sistemas		2.100,00
Talento Humano		1.500,00
Departamento de Finanzas		700,00
Departamento Contable		500,00
Departamento de Presupuesto y Tesorería		500,00
Departamento de Ventas		13.500,00
Departamento de Promoción Social		1.500,00
Departamento de Comunicación y Publicidad		12.000,00
Departamento Operaciones		1.500,00
Departamento de Compras		800,00
Asistente Comprador Jr. 1		400,00
Asistente Comprador Jr. 2		400,00
Subtotal Estructura Administrativa		40.900,00
MANTENIMIENTO		
	VARIABLE	FIJO
Limpieza		17.046,12
Jardineros		6.087,90
Mantenimiento		8.117,20
Cocina		7.305,48
Piscina		10.035,00
Restaurant		8.117,20
Lavandería		8.117,20
Cafetería		3.246,88
Mantelería		8.117,20
Utillería	5.682,04	
Salvavidas		2.435,16
Supervisión		4.683,00
Amas de Llaves		25.975,04
Meseros		8.117,20
Material de Limpieza	20.000,00	
Subtotal Mantenimiento del Servicio	25.682,04	117.400,58
MENSUAL		
SUBTOTAL COSTOS FIJOS	158.300,58	
SUBTOTAL COSTOS VARIABLES	25.682,04	
COSTOS TOTALES	183.982,62	
INGRESOS:		
MEMBRESÍA	183,86	
COSTO DE MANTENIMIENTO	191,14	
CUOTA ANUAL POR PERSONA	375,00	
CUOTA MENSUAL	31,25	
TOTAL INGRESOS MENSUAL	375.000,00	
(12,000 Copropietarios * 31,25 Cuota)		

Fuente: El autor

GRÁFICO No. 17

Solución Gráfica del Punto de Equilibrio



Fuente: Autor

Función de Costos Totales = Costos Fijos + Costos Variables

Función de Costos Totales = 158.300,58 + 25.682.04

Costos Totales = \$ 183.982,62

F. Ingresos = p x q

Ingresos Totales = 31.25 (cuota mensual) x 12.000 (No. De Copropietarios)

Ingresos Totales = \$ 375.000

Punto de Equilibrio P-E. = (5.888,184.000)

5.17 Análisis del Punto de Equilibrio:

Luego de Clasificar los Costos Fijos y los Costos Variables, a efecto de determinar los Costos Totales, y hacer con ella la representación gráfica, frente a la función de ventas (Ingresos por Cuotas de Mantenimiento y Membresía) se concluye:

Que se necesita hacer una actividad de cobranza consistente en el tiempo, de al menos 5.888 copropietarios para un valor en Dólares de \$ 184.000,00 con los cuales se cubren la totalidad de los valores que se necesitan para mantener operativo el Resort, y dar con ello, un buen servicio.

5.18 Evaluación del Modelo De Gestión

En la presente evaluación se determina en primer lugar los períodos de su realización y la técnica empleada. Para el efecto se utiliza los índices de eficiencia administrativa y de calidad de procesos.

Los antecedentes aquí expuesto y analizados, se insinúan como un conjunto de particularidades favorables y en posibilidad cierta de ser tomados como referencias válidas para el acometimiento de esta actividad turística, respaldada por una gestión administrativa de valor, y reforzada con el soporte del liderazgo participativo.

Los beneficios que se esperan del modelo de gestión entre otros se destacan:

- ✓ Sirvan como base para asignar recursos.
- ✓ Conocer el entorno de la empresa.
- ✓ Permitir que la organización sea proactiva.
- ✓ Facilitar la prevención de problemas.

- ✓ Brindar disciplina a la administración y Modelo de Gestión.

- ✓ Aprovechar oportunidades, minimizar amenazas, utilizar las fortalezas, y vencer debilidades.

La evaluación que se aplicará al modelo de gestión, se lo hará con la aplicación de aquellos indicadores de gestión que permitan medir, todas aquellas actividades a los cuales se le formuló, implementó y asignó, recursos para su ejecución bajo la directriz de una planificación estratégica como la que se propone, y en virtud de aquello determinar las desviaciones a lo planificado, tomar medidas correctivas y oportunas.

5.19 Indicadores de Gestión y de Gerencia

La planificación estratégica es una herramienta, que como todas será efectiva en función de quién la utilice (gerente) por medio de la cual podrá medir que tan efectiva ha sido su gestión y divulgará con índices un comportamiento excelente o deficiente.

La medición al presente Modelo de Gestión, en cuanto al Cumplimiento de sus Objetivos se lo diagnostica a partir de las siguientes mediciones:

La Organización pretende conocer, luego de haberse implementado el Modelo de Gestión, la percepción del cliente copropietario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, esto es; la necesidad o expectativa establecida respecto a la posibilidad de obtener una propiedad vacacional en tiempo compartido, en el rango de calidad y efectividad que se espera de los procesos que se describen como Generadores de Valor. De la siguiente manera:

TABLA No. 25
Indicadores de medición

INDICADORES DE MEDICIÓN

Gestión Administrativa

Ventas semana Compartida mes	500
Meta del mes	600
Afiliados visitados	1080
Afiliados que compraron	500
Inscripciones para Adquisicion de semana Compartida	700
Inscripciones con término de Compra Efectiva	500

Indicadores:

$$\text{Ventas por Afiliados} = \frac{\text{Ventas semana Compartida Mes}}{\text{Afiliados que compraron}} = \frac{500}{500} = 1 \text{ Copropietario}$$

$$\text{Eficacia de las ventas} = \frac{\text{Venta Semana compartida Mes}}{\text{Meta del Mes}} = \frac{500}{600} = 83\%$$

$$\text{Eficacia de las visitas} = \frac{\text{Afiliados que Compraron}}{\text{Afiliados Visitados}} = \frac{500}{1080} = 46\%$$

$$\text{Adaptabilidad} = \frac{\text{Inscripciones con términos de compra efectivadas}}{\text{Inscripciones para adquisición de semana con}} = \frac{500}{700} = 71\%$$

Fuente: El Autor:

Es importante hacer un seguimiento de la Gestión, a sus procesos y actividades, para anticipar acciones correctivas o preventivas, de aquellas desviaciones en que se incurran y que se constituyan en amenazas de incumplimiento a los objetivos del Modelo aquí propuesto.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La Gestión Administrativa como Modelo desarrollado para Implementarse en el Complejo Turístico Bambú Eco- Resort, responde a un conjunto de Operaciones y Actividades que se direccionan a la adquisición y buen manejo de Recursos, Físicos y Financieros que permitan dar un buen servicio, a sus Copropietarios.

Se caracteriza básicamente por tener una Visión-Misión amplia de Liderazgo y por la aplicación de Herramientas Administrativas de valor en su Formulación, lo cual permite tanto al FCME como a sus Afiliados; concretar objetivos mutuos.

En este punto, se concluye que el Modelo de Gestión Administrativo y Turístico es operativa y financieramente viable con la aplicación de “La Gestión de Valor” con el uso de herramientas convencionales en la administración actual, el protagonismo de un “Liderazgo” Misionario, Visionario, y Participativo, así como la aplicación de las “Estrategias” aquí mencionadas, con lo cual el objetivo es alcanzable: “hacer posible la adquisición de una Propiedad Vacacional en Tiempo compartido en circunstancias económicas no muy favorable para los Miembros del Sector Educación.

6.2 Recomendaciones

En virtud de la puesta en marcha de las Estrategias involucradas en el Modelo de Gestión para el fin propuesto, se recomienda que la alta dirección formule calendarios de inversiones y asignación de recursos con el carácter de estricto cumplimiento en el tiempo y en los montos, que se necesiten para ser Implementadas.

Se hace necesario vigilar estas dos estrategias, para garantizar una eficacia permanente, y se aconseja no considerar con el carácter de lineal a esta actividad, es decir que se haga una sola vez, ya que en cualquier momento, nueva información permitirá al responsable hacer innovaciones para quitarle el efecto de aislamiento al mundo exterior, y el de las actividades internas consideradas indispensable para el éxito del Complejo Turístico

Se requiere entonces dar seguimiento a este plan de inversión, en sus dos etapas, el de Construcción para el caso del Proyecto Resort, y el de Aplicación de las Políticas, Procedimientos y Estrategias en el caso del Modelo de Gestión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACERENZA, Miguel Ángel, *Marketing de destinos turísticos*, 1ra. Edición, Trillas, México, 2004.

ACERENZA, Miguel Ángel, *Política turística y planificación del turismo*, Trillas, México, 2006.

BERNAL TORRES, Cesar Augusto, *Proceso Administrativo para las organizaciones del Siglo XXI*, Pearson Prentice Hall, México, 2008.

DAHDÁ, Jorge, *Elementos del Turismo*, Trillas, México, 2007.

ESPINOZA CASTILLO, Maribel, *Anteproyectos de investigación turística: metodología para su elaboración*, Trillas, México, 2005.

GARRIDO BUJ, Santiago, *Dirección Estratégica*, 2da. Edición, Mc Graw Hill.

GARRIDO, Francisco Javier, y otros, "Lo que se aprende en los mejores MBA", volumen II, Ediciones Gestión 2000, España p.457.

GINGER LAPID, Bogda, *¿Qué tipo de líder eres tú?*, Mc Graw Hill, México, 2009.

HUGHES, GINNETT, CURPHY, *Liderazgo, como aprovechar las lecciones de la experiencia*, 5ta. Edición, Mc Graw Hill, México, 2007.

LANDAZURI, F, y MOGROVEJO, C, "Proyecto de inversión para la construcción y promoción de un resort ecológico en la ruta del sol". Tesis Guayaquil 2006

LERMA KIRCHNER, Alejandro, y otros, *Liderazgo emprendedor, como ser un emprendedor de éxito y no morir en el intento* Cengage Learning, México, 2007.

LOPEZ RODRIGUEZ, José Alberto, *Conceptos mercantiles y laborales en el turismo* Trillas, México, 2007.

MADRIGAL, Bertha Ermila, *Liderazgo Enseñanza y Aprendizaje.* , Mc Graw Hill, México, 2005.

MONTAÑO SANCHEZ, Josefina, *Administración de Riesgos en Hotelería*, Trillas, México, 2007.

NEWSTROM, John W. *Gestión para lograr resultados*, 9na. Edición, Mc Graw Hill.

PARDO, Manuela y LUNA, Roberto. *Recursos humanos para el turismo*, Pearson Prentice Hall, Madrid, 2007.

PEREZ DE LAS HERAS, Mónica, *Manual del Turismo Sostenible*, Ediciones Mundi Prensa, 2004.

PORTER, Michael, *La ventaja competitiva de las naciones*, Vergara, Buenos Aires, 1987.

PRIETO HERRERA. Jorge Eliecer, *Gestión Estratégica organizacional*, 3ra. Edición. Eco Ediciones, Bogotá 2011.

RAMÍREZ CAVASSA, Cesar, *Gestión administrativa para empresas turísticas*, 3ra. Edición, Trillas, México 2008.

RAMIREZ, David Noel, *Contabilidad Administrativa*, 8va. Edición Mc Graw Hill, México, 2008.

ROBOUIN, Roberto R, *El sentido del Liderazgo*, Pearson Prentice Hall. Argentina, 2007.

SANCHEZ, Ma.Lilia, *Planeación e implementación de un sistema administrativo de hospedaje en tiempo compartido*, Tesis, Colima, Colombia, 2003.

SUMMERS, Donna, C.S. *Administración de la calidad*, Pearson Prentice Hall, México, 2006.

VIGNATI SCARPATI, Federico, *Gestión de Destinos Turísticos*, Trillas, México, 2009.

Páginas Electrónicas:

<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/si-al-tiempo-compartido-66690.html>

<http://www.ecostravel.com/ecuador/hoteles/manabi/playa-puerto-cayo.php>

<http://www.puertocayo.org/pesca-artesanal.html>

<http://vacacioneseuroplayas.blogspot.com/2008-02-01-archive.html>

<http://www.gerencia-hotelera2009.com/article-que-es-un-resort-48763625.html>.

Qué es un Resort. Recuperado el 31 de Agosto del 2012

PUERTO CAYO, *Historia: Recuperado el 27 Agosto del 2012* en <http://www.puertocayoturistico.com/web/index.php/pcayo/historia>

Diario Opinión (2011-05-26) El estrés consume a los maestros. OPINIÓN.
Recuperado el 24 de Agosto del 2012

de <http://www.diariopinion.com/primeraplana/verArticulo.php?id=800423>

TERMINOLOGÍA

FCME.- Fondo de Cesantía del Magisterio Ecuatoriano

FPTM.-Fondo de Promoción Turístico Mixto

LOEI.- Ley Orgánica de Educación Intercultural.

OMT.- Organización Mundial del Turismo

RENEF.- Red Nacional de Ejecutivos financieros

SSEE.- Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano

ANEXO. No. 1
Resolución MRL – 2012 No. 0021
Tabla Salarial de Aplicación a los Servidores del Sector Educativo

Resolución MRL-2012, No. 0021

TABLA SALARIAL DE APLICACIÓN A LOS SERVIDORES DEL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL

La UNE en defensa de la educación laica, gratuita y de calidad y de los derechos de las y los maestros demanda del Ministerio de Educación el pago de nuestros sueldos con aplicación de la Resolución MRL-2012, No. 0021 y nueva tabla salarial revalorizada correspondiente al año fiscal 2012 de acuerdo a los criterios de equiparación misma que detallamos a continuación:

Criterio	Categoría actual	Equiparación con escala de SENRES	NÚMERO DE DOCENTES	RMU ANTERIOR PROMEDIO	Sueldo Mensual	INCREMENTO PORCENTUAL	Nuevo sueldo	aumento
Los docentes públicos sin título profesional (bachilleres, técnicos y tecnólogos)	J	Servidor público de servicio 1	389	382	500	31%	527	27
Los docentes públicos con título de profesor	I	Servidor público de apoyo 3	5,763	375	640	70%	675	35
Los docentes públicos	H	Servidor público de apoyo 4	18	663	695	5%	733	38
Los docentes públicos con título de licenciado en ciencias de la educación	G	Servidor público 1	46,525	577	775	34%	817	42
Los docentes públicos	F	Servido público 2	11,403	817	855	5%	901	46
Los docentes públicos	E	Servido público 3	11,296	894	935	5%	986	51
Los docentes públicos mensual	D	Servido público 4	10,245	981	1,030	5%	1,086	56
Los docentes públicos	C	Servido público 5	8,634	1,085	1,150	6%	1212	62
Los docentes públicos	B	Servido público 6	7,229	1,230	1,340	9%	1412	72
Los docentes públicos	A	Servido público 7	1,135	1,716	1,590		1676	86
Los docentes públicos	AA	Ajuste determinado por la autoridad competente en materia de remuneraciones del sector público	4,327	1,426		12%	El sueldo que percibe actualmente mas el 5%	

rango	Rango de sueldo	No. De Docentes	%
382,06 - 577,12	500 - 775	52,695	49,26%
816,6 - 981,24	855 - 1030	32,944	30,80%
1084,61 - 1715,88	1150 - 1590	16,998	15,89%
Ajuste determinado por la autoridad competente en materia de remuneraciones del sector público	1425.99	4,327	4.05%
		106,964	100.00%

Fuente: UNE - Union Nacional de Educadores

ANEXO No. 2

Informe Técnico del Proyecto Complejo Turístico Bambú Eco Resort.

Hecho por: Andino y Asociados

Definiciones y Aspectos Generales.-

El FCME; es una institución privada sin fines de lucro, formada bajo el concepto de solidaridad para brindar prestaciones y servicios financieros con calidad y oportunidad, soportada por el manejo prudente y transparente de sus recursos y la implementación de procesos idóneos que crean valor a la propiedad colectiva de sus afiliados con el propósito de asegurarles una cesantía sostenida y digna, para lo cual incentiva, promueve y educa en el ahorro y la inversión financiera y rinde cuenta a sus afiliados.

El Complejo Turístico es una propuesta del FCME, dirigida a los potenciales turistas compuestos por la población de servidores del sistema educativo del país que tienen la necesidad de hacer buen uso del tiempo libre y tomar vacaciones a afín de contrarrestar los efectos negativos del estrés sistemático y mejorar su salud mental, en un lugar acogedor para disfrutar de un agradable descanso junto con su familia y que esté al alcance de sus economías.

No es nada lejano para el FCME hacer realidad esta propuesta, ya que; con creatividad y alternativas de acción en el marco de la actual estructura económica y de ingresos del sector, es posible hacerlo viable con el concurso de una administración propia y direccionada hacia un mercado, donde sus potenciales clientes son los propios socios cotizantes de La Institución.

Es importante entender que propiedad vacacional es una “comodidad” que es comprada para ser disfrutada y utilizada a través de los años. La propiedad de un tiempo compartido es muy similar a la propiedad de un condominio excepto que los derechos de uso están limitados a cierta semana o intervalos durante el año. El concepto básico consiste en dividir la unidad de hospedaje en 52 intervalos de uso para ser vendidos individualmente. En el caso de Bambú Eco Resort, este se lo hará en 48 semanas.

Estructura y Característica del Mercado

El Mercado Turístico, como en cualquier otra actividad es el escenario donde confluyen la oferta y la demanda, los cuales participan y lo regulan con su comportamiento y grado de intervención. El proyecto logra identificar a estas fuerzas dinámicas, por un lado a la Oferta, representada por el 12.000 de los 128,711 Socios cotizantes del FCME, como concursantes activos y afiliados partícipes del mismo; y por otro, a la Oferta, representada por el Resort, plenamente operativo con una capacidad de 250 Bungladow, para ser ocupadas en 48 semanas compartidas al año, en una ocupación que va del 80% al 100%. Por lo que se concluye que la demanda latente, se encuentra en capacidad de ser satisfecha plenamente por la Oferta del Desarrollo Turístico.

La Demanda

Tiene una característica muy particular, pues los potenciales clientes y/o; futuros dueños de una propiedad vacacional en tiempo compartido que se ofertará, lo conforman una demanda, que es la misma que impulsa su construcción, de acuerdo a su intención expresadas en las encuestas y ratificadas en las respectivas Convenciones Nacionales realizadas por la Institución en las diferentes provincias del País. De este modo se logra advertir que al término de su construcción, el Proyecto esté plenamente vendido.

La Oferta

Sin lugar a dudas, los SSEE, estarán casi que garantizados en hacer realidad la adquisición del servicio y unidades turísticas que se pondrán a su disposición a un precio accesible, acorde a su realidad económica y que se constituye en una oportunidad para el FCME, de dar un plus – status a los Servidores el Sector Educación. El Resort pondrá su infraestructura hotelera para cumplir con este cometido.

Precio

Diseñado exclusivamente al alcance de la economía del sector, este se ajusta a la realidad, económica del Maestro Ecuatoriano cuyos sueldos van de \$ 480 a \$ 1.400 de acuerdo a escala.

Este precio conforme al estudio realizado corresponde a: \$ 2.888 por una propiedad vacacional a ser compartida 1 vez al año a disfrutar con 8 personas acompañantes a su elección y en la fecha que se programe previa solicitud de reserva. y/o; \$ 138.000 por cada Cabaña.

Mecanismo.

Es la metodología utilizada para alcanzar un acuerdo de negociación entre los socios y los representantes del Resort, FCME, en el acto de compraventa, de una propiedad vacacional que permite hacer posible, lo que individualmente sería un imposible alcanzar, puesto que en la actualidad, solo las membresía en el mercado turístico con esta modalidad alcanzaría un desembolso de entre 15.000 y \$ 20.000 dólares en las cadenas Turísticas conocidas al momento.

Propósito

El Proyecto tiene a un multipropósito, como el de favorecer con el desarrollo turístico a los profesores del FCME, con sus instalaciones de un Resort tipo 6 estrellas donde además de entregar soluciones a su intención de vacacionar dignamente, se puedan dar eventos de capacitación, seminarios y de esparcimiento.

Estudio de Factibilidad

A lo largo del recorrido del presente estudio, se pudo determinar con criterio acercados a la contexto de costos del sector construcción, y que se maneja en el mercado para este tipo de eventos.

Se dimensionó y alimentó con supuestos, que se deberán de cumplir que alimentarán la idea central, de determinar el costo de la construcción del Proyecto Bambú Eco- Resort más cercano a la realidad.

A continuación datos preliminares del Proyecto que se tomaron en cuenta:

FACTIBILIDAD DEL PROYECTO BAMBU ECO RESORT - Puerto Cayo

Area de Terreno	180.000 m2	Metros cuadrados
Numero de Unidades de Vivienda	250	Unidades
Área promedio por vivienda	100	Metros cuadrados
Costo Directo /m2. por Vivienda	420	Dólar / m2.
Costo Directo Estimado	18,465,575	Dólares Norteamericanos
Duración del Proyecto	66	Meses
Duración de la Construcción	60	Meses

01 - Abril del 2012

Entre los Elementos constitutivos del Costo de la Construcción tenemos:

- ✓ Los Costos de Planificación

- ✓ Costos Directos de Construcción.

- ✓ Costos Indirectos de Construcción
- ✓ Costos de Administración del Proyecto.
- ✓ Costos Financieros
- ✓ Terrenos.

Estructura de los Costos del Proyecto:

Costos De Planificación

1 PLANIFICACION									
No.	Rubro	Desglose	%	Unidad	Numero	Total	Valor por casa	% de Costo	Valor por Cupo
			Referencial					Total	
	Topografía		0.1155	/ m2 de terreno	0	0	0	0.00%	0
	Arquitectura	de inst. generales del Resort, items. 2.2 - 2.3 - 2.4 - 2.5 - 2.	3.00%	/ CDC	1,191,500	35,745	143	0.12%	3
		Diseño de los departamentos, calculo por repetición Item	1.00%		10,500,000	105,000			
		Urbanismo macro y en el interior del Resort, paizajismo, vías, parqueaderos, caminerías, equipamiento urbanístico, etc, items. 2.8 - 2.10	2.00%		3,350,000	67,000			
	Suelos y vías		0.200	\$/ m2. de terreno	180,000	36,000	144	0.12%	3
	Diseño estructural	% de los Costos de arquitectura	30.00%	/ CDC	207,745	62,324	249	0.22%	5
	Diseño inst. Agua Potable	13 conjuntos	13	/ conjunto	3,000	39,000	156	0.14%	3
		Urb. Global. Estudio red de Agua Potable y autoabastecimiento	1000	/ ha.	18	18,000	72	0.06%	2
	Diseño inst. de Alcantarillado	Diseño de Redes de Alcantarillado interiores a los conjuntos	0	/ conjunto	3,000	39,000	156	0.14%	3
		Diseño de redes de alcantarillado separadas Aguas lluvias - Aguas servidas	1000	/ ha.	18	18,000	72	0.06%	2
	Diseño inst. eléctricas		13	/ conjunto	4,000	52,000	208	0.18%	4
			500	/ ha.	18	9,000	36	0.03%	1
	Diseño inst. Telefónicas	En cada conjunto	50.00%	eléctrico	52,000	26,000	104	0.09%	2
		Un global Estudio de red de Agua Potable y Autoabastecimiento	50.00%	eléctrico	9,000	4,500	18	0.02%	0
	Programación y Presupuesto		3000	/ mes	12	36,000	144	0.12%	3
	SUBTOTAL	PLANIFICACIÓN				547,569	1,502	1.30%	31

Fuente: Andino y Asociados

Costos Directos de Construcción

2 COSTOS DIRECTOS DE CONSTRUCCION									
No.	Rubro	Desgloce	%	Unidad	Numero	Total	Valor por	% de Costo	Valor por
			Referencial				casa	Total	Cupo
	Edificación	Departamentos, 2 dormitorios , sala, comedor, cocina equipada, de 100 m2. + terraza o deck de 21 m2.	42,000	Unidad Vivienda de 100 m2.	250	10,500,000	42,000	36.36%	875
		Administración	100	m2 de construcción	450	45,000			
		Área de Empleados	370		350	129,500			
		Piscinas, Fitness y relax	510		600	306,000			
		Servicios y entretenimiento, restaurant, cafetería, salones de juego	1,280		450	576,000			
		lobby - recepción	300		450	135,000	540	0.47%	11
	Línea Blanca - Amoblamiento		10,000	/ Unidad de Vivienda	250	2,500,000	10,000	8.66%	208
	Urbanismo	Costos de urbanización dentro de los vecindarios, incluye redes de infraestructura - cerramiento, jardinería, porton de acceso, sala comunal etc.	8,000	/ Unidad de Vivienda	250	2,000,000	9,000	7.79%	188
	Previsión de inflación	Valor de inflación en costos directos, porque ls ventas se hacen a precio fijo.	5.00%	% del costo directo de construcción	17,541,500	877,075	3,508	3.04%	73
	Urbanización macro	Urbanización macro, vias colectoras, redes.	7.5	/ m2	180,000	1,350,000	1,350,000	1168.74%	28125
	Servicio Post - Venta	Reparaciones pequeñas post.entrega	200	/ vivienda	250	50,000	200	0.17%	4
	SUBTOTAL	COSTO DE CONSTRUCCIÓN				18,468,575	65,248	56.49%	1,359

Fuente: Andino y Asociados

Costos Indirectos de Construcción

3 COSTOS INDIRECTOS DE CONSTRUCCION									
No.	Rubro	Desgloce	% Referencial	Unidad	Numero	Total	Valor por casa	% de Costo Total	Valor por Cupo
	Imprevistos	Gastos de construccion no presupuestados, o incrementos de precios no previstos poe clima etc.	700.00%	% de Costo directos de construcción	18,468,575	1,292,800	5,171	4.48%	108
	Impuestos, Seguros y garantías	Cuerpo de Bomberos	30	\$/ vivienda	0	0	0	0.00%	0
		Colegio de Arquitectos	30	\$/ vivienda	0	0	0	0.00%	0
		Impuestos Municipal de Aprobación	30	\$/ vivienda	0	0	0	0.00%	0
		Colegio de Ingenieros	20	\$/ vivienda	0	0	0	0.00%	0
		Impuestos Municipal de construccion	40	\$/ vivienda	0	0	0	0.00%	0
		Impuestos Prediales	200	\$/ vivienda	0	0	0	0.00%	0
		Impuestos IVA, (honorarios planificación, G proy de Ventas, Fiscalización)	12.00%	1,966,940		238,433	954	0.83%	20
		Impustos de la plusvalia	800	\$/ vivienda	0	0	0	0.00%	0
		Seguro todo riesgo	0.30%	/ CDC	18,468,575	55,406	222	0.19%	5
		Póliza fondo de Garantía	0.20%	/ CDC	18,468,575	36,937	148	0.13%	3
		SUBTOTAL - Impuestos - Seguros - Garantías	1150			330,776	1,323	1.15%	28
	Conexión de Servicios Públicos	Acometida Agua Potable	60		0	0	0	0.00%	0
		Acometida Alcantarillado	60		0	0	0	0.00%	0
		Acometida Energía Eléctrica	15	0	0	0	0	0.00%	0
		Acometida Teléfonos	60		0	0	0	0.00%	0
		SUBTOTAL - Costos. Servicios Públicos	195	0	0	0	0	0.00%	0
	Honorarios de Construcción	Dirección Técnica y Administración de la Construcción	10.00%		18,468,575	1,848,858	7,387	6.40%	154
	Dirección Arquitectónica	Control de ejecución de la Construcción, Detalles constructivos en Obras, acompañamiento a la construcción	2.00%		18,467,575	369,372			
	Fiscalización		2.00%	/ CDC	18,468,575	369,372	1,477	1.28%	31
	SUBTOTAL	COSTOS INDIRECTOS DE CONSTRUCCION				4,209,176	16,837	14.58%	351

Fuente: Andino y Asociados

Costos de Administración

4 ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO									
No.	Rubro	Desglose	%	Unidad	Numero	Total	Valor por	% de Costo	Valor por
			Referencial				casa	Total	Cupo
	Factibilidad	Definición del Modelo de Gestión - Elaboración de Estudios preliminares de Rentabilidad - y Costos de Generación inicial del Proyecto	50,000		1	50,000	200	0.17%	4
	Gerencia del Proyecto	Coordinación General del Proyecto - Planificación - Construcción - Comercialización, Incluye trámites de Aprobación y Permisos Municipales	3.00%	Ingresos Totales	34,000,000	1,020,000	4,080	3.53%	85
	ASESORIS LEGHAL	Estudio Jurídico Permanente	3,000	mes	0	0	0	0.00%	0
		SUBTOTAL GERENCIA				1,070,000	4,280	3.71%	89
	Promocion Social y Publicidad	Se costea por socio por que cada unidad se comercializa 48 veces y se cuenta con la infraestructura del FCME	250	/ Socio	12,000	3,000,000	12,000	10.39%	250
		Publicidad	10,000	mes	36	360,000	1,440	1.25%	30
		SUBTOTAL PROMOCIÓN SOCIAL Y VENTAS				3,360,000	13,440	11.64%	280
		SUBTOTAL ADMINISTRACION DEL PROYECTO				4,430,000	17,720	15.34%	369

Fuente: Andino y Asociados

Costos Financieros

5 COSTOS FINANCIEROS									
No.	Rubro	Desglose	%	Unidad	Numero	Total	Valor por	% de Costo	Valor por
			Referencial				casa	Total	Cupo
	FIDUCIA	Fideicomiso de Distribución de Recursos	1.40%		26,000,000	364,000	1,456	1.26%	30
	Costos Financieros	Intereses por Préstamos	6.00%		26,000,000	1,560,000	6,240	5.40%	130
		Avalúos	U	24	2,000	48,000	192	0.17%	4
		SUBTOTAL FINANCIEROS				1,972,000	7,888	6.83%	164

TOTAL EGRESOS SIN GASTOS FINANCIEROS	28,067,320	112,269	97.20%	2339
---	-------------------	----------------	---------------	-------------

TOTAL EGRESOS CON GASTOS FINANCIEROS	28,067,320	112,269	97.20%	2339
---	-------------------	----------------	---------------	-------------

Fuente: Andino y Asociados

Terrenos

6 TERRENOS									
No.	Rubro	Desglose	%	Unidad	Numero	Total	Valor por	% de Costo	Valor por
			Referencial				casa	Total	Cupo
		Valor del Terreno	180,000	4.5 / m2		810,000	3,240	2.80%	68
		SUBTOTAL TERRENO				810,000	3,240	2.80%	68

TOTAL COSTO DEL PROYECTO	28,877,320	115,509	100.00%	2405
---------------------------------	-------------------	----------------	----------------	-------------

Fuente: Andino y Asociados

Costo Total del Proyecto

TOTAL COSTO DEL PROYECTO	28,877,320	115,509	100.00%	2405
INGRESOS DEL PROYECTO				

Fuente: Andino y Asociados

Ingresos del Proyecto

INGRESOS DEL PROYECTO							
	Costo por Unidad del Resort			138,611	2,888		
	Costo por Semana	48		2,888			
	Costo por Semana con 80% de ocupación	38		3,610	3,610		
TOTAL INGRESOS DEL PROYECTO				34,652,784			
RENTABILIDAD							
RENTABILIDAD SOBRE COSTOS TOTALES				20%	5,775,000	20.00%	481

Fuente: Andino y Asociados

Los Ingresos del Proyectos se ubican en los \$ 34.652.784 producto de la venta tentativa de 250 cabañas a un precio final de \$ 138.611 los cuales podrán ser adquiridas mediante la asociación de personas, que en grupo de cuarenta y ocho personas, asocien sus capitales con valores individuales de hasta \$ 2.888, que es el costo de la unidad como propiedad vacacional en tiempo compartido.

Los Costos asociados a la construcción ascienden a los \$ 28.477.000, quedando un margen de utilidad de \$ 5.775.000 que representa el 20% de los Costos Totales de Construcción, por lo que se concluye que el proyecto es absolutamente viable y cumple con los supuestos bajos los cuales se los formula.

Anexo No. 3

Encuesta Piloto "Resort-Puerto Cayo"



Mayo-2012

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Conocer el nivel de preferencia y hábitos para vacacionar y medir la percepción de aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa Turística para el centro turístico Bambú eco-resort que permita a los servidores del sistema educativo ecuatoriano acceder a una propiedad vacacional en tiempo compartido.

Nombre: _____ **Edad:** _____
Estado civil: Casado Soltero Unión Libre
 Divorciado Viudo No. Cargas Familiares: _____
Provincia de Residencia: _____

MARQUE CON UNA X EN LOS CASILLEROS SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Cuántas veces al año suele ir de vacaciones?
 1 vez al año Feriados 2 a 4 veces al año Ninguno
Si su respuesta es NINGUNO, le solicitamos pasar a la pregunta No. 11.

2. Usualmente, ¿En qué mes toma sus vacaciones?
 Ene Abr Jul Oct
 Feb May Ago Nov
 Mar Jun Sept Dic

3. ¿Por cuántos días le gusta vacacionar?
 Fin de semana 1 semana 2 semanas Más de 2 semanas

4. ¿Le gusta planificar sus viajes?
 Si No A veces

5. Cuando decide vacacionar, lo hace:
 Organizado con el Grupo Familiar
 Agencias de Viajes u Operadoras
 Planes de Financiamiento para viajes
 Tours

6. Para planificar sus viajes, se informa por medio de:
 Familiares Internet
 Amigos Revistas
 Agencias u Operadoras Anuncios de TV

7. Para vacacionar, prefiere zonas como:
 Lugares turísticos de la Sierra Playas de la Región Costa:
 Lugares turísticos del Oriente Manabí
 Galápagos Esmeraldas
 Guayas
 El Oro
 Santa Elena

8. Al elegir lugares vacacionales, busca:
 Zonas turísticas alrededor para visitar Aventura Intimidad y descanso Otros: _____

MARQUE CON UNA X EN LOS CASILLEROS SEGÚN CORRESPONDA

9. Cuando vacaciona, lo hace:

Marque con una X en el casillero	Descripción	# de Personas que lo/a acompañan
<input type="checkbox"/>	Solo	-
<input type="checkbox"/>	Pareja	-
<input type="checkbox"/>	Familia	
<input type="checkbox"/>	Amigos	

10. En sus vacaciones, su alojamiento es:

Alquiler de un apartamento o suite En casa de amigos o parientes
 Hostales /Hosterías Hoteles

11. De acuerdo a su presupuesto, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por persona diariamente al hospedarse en un resort de lujo en una cabaña amoblada para 8 personas durante 7 días?

De \$10 a \$15 De \$16 a \$25 De \$26 a \$35

12. ¿Estaría usted dispuesto a acceder a un plan de financiamiento con el FCME, para adquirir en un RESORT de lujo un dpto/cabaña con tiempo compartido (podrá usarlo 1 semana al año y podrá arrendar, negociar o heredarlo)?

Si No

13. De ser POSITIVA su respuesta, ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar mensualmente, durante 5 años?

De \$80 a \$100 De \$101 a \$ 120 Más de \$ 120

14. ¿Cuál es el rango del sueldo liquido percibido mensualmente?

INGRESO LIQUIDO \$501 a \$800 \$ 801 a \$ 1,200 Más de \$1,201
 PROPIO
 CONYUGE

SU INFORMACIÓN ES VALIOSA PARA NOSOTROS
 MUCHAS GRACIAS

ANEXO No. 4

Procedimiento de captación de recursos y crédito institucional del FCME a los SSEE, para financiar la compra de una propiedad vacacional en tiempo compartido).

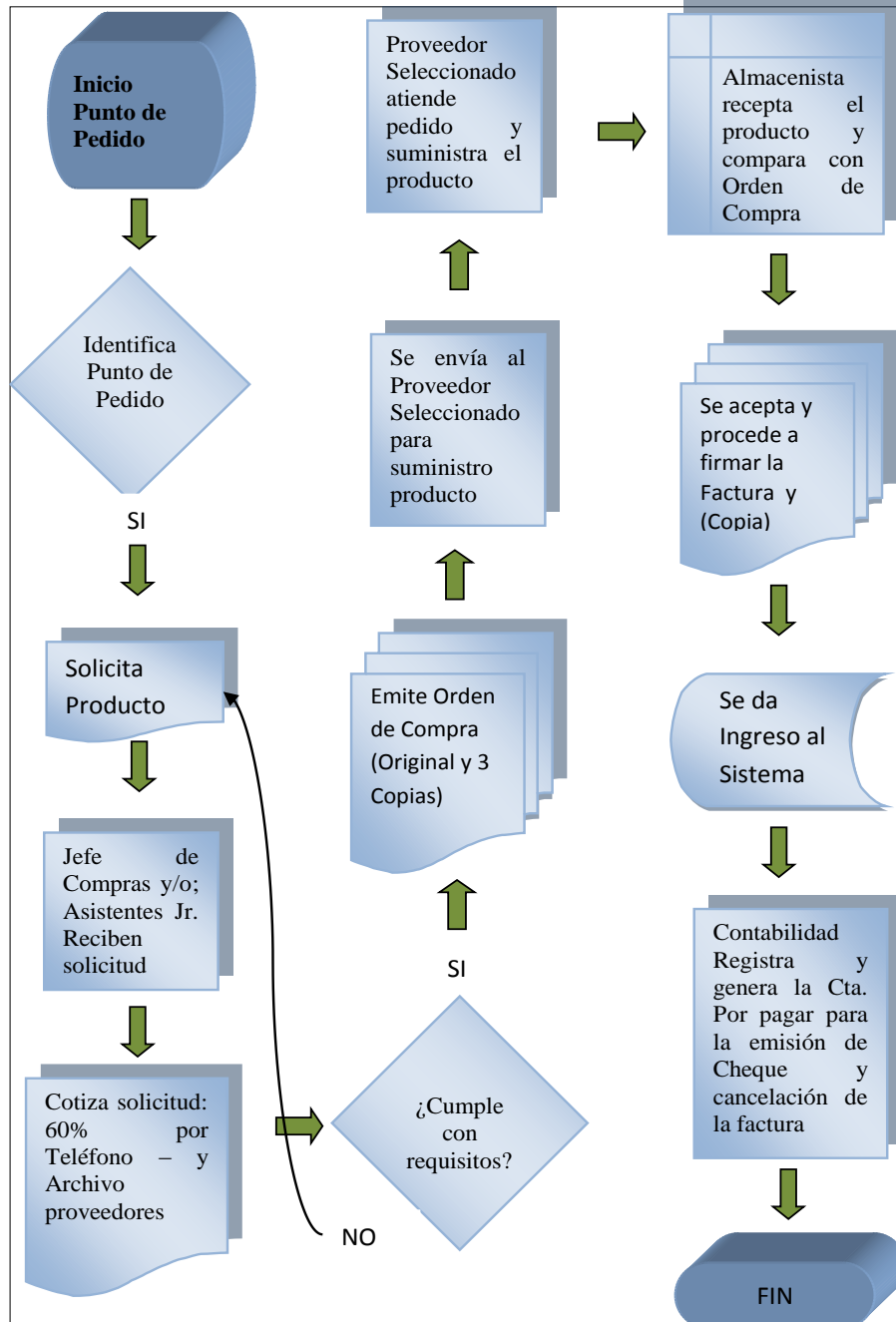


Fuente: Autor

ANEXO 5

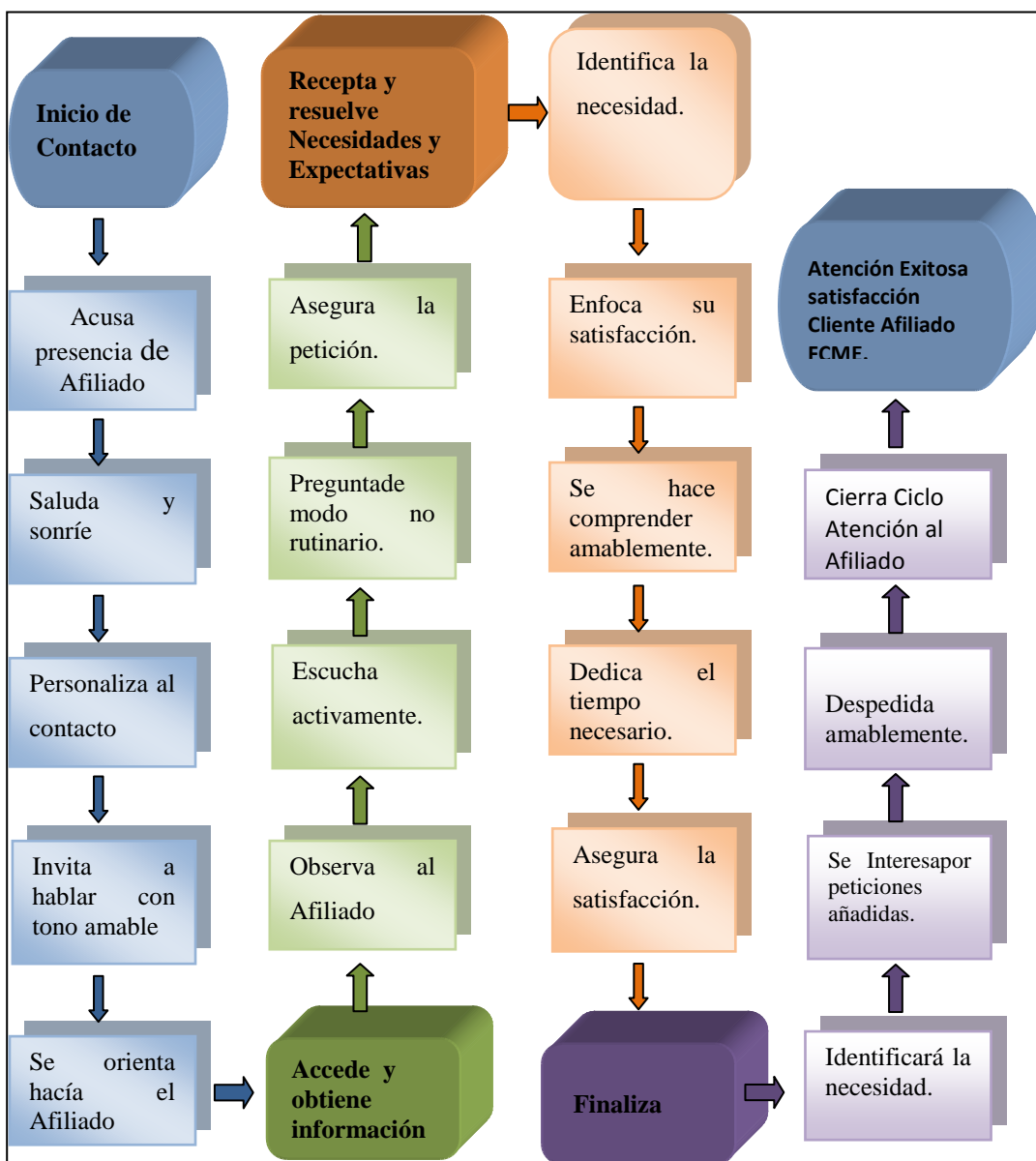
Flujo de Actividades Principales Procesos Operativos

“Bambú Eco Resort “ Proceso de Compras



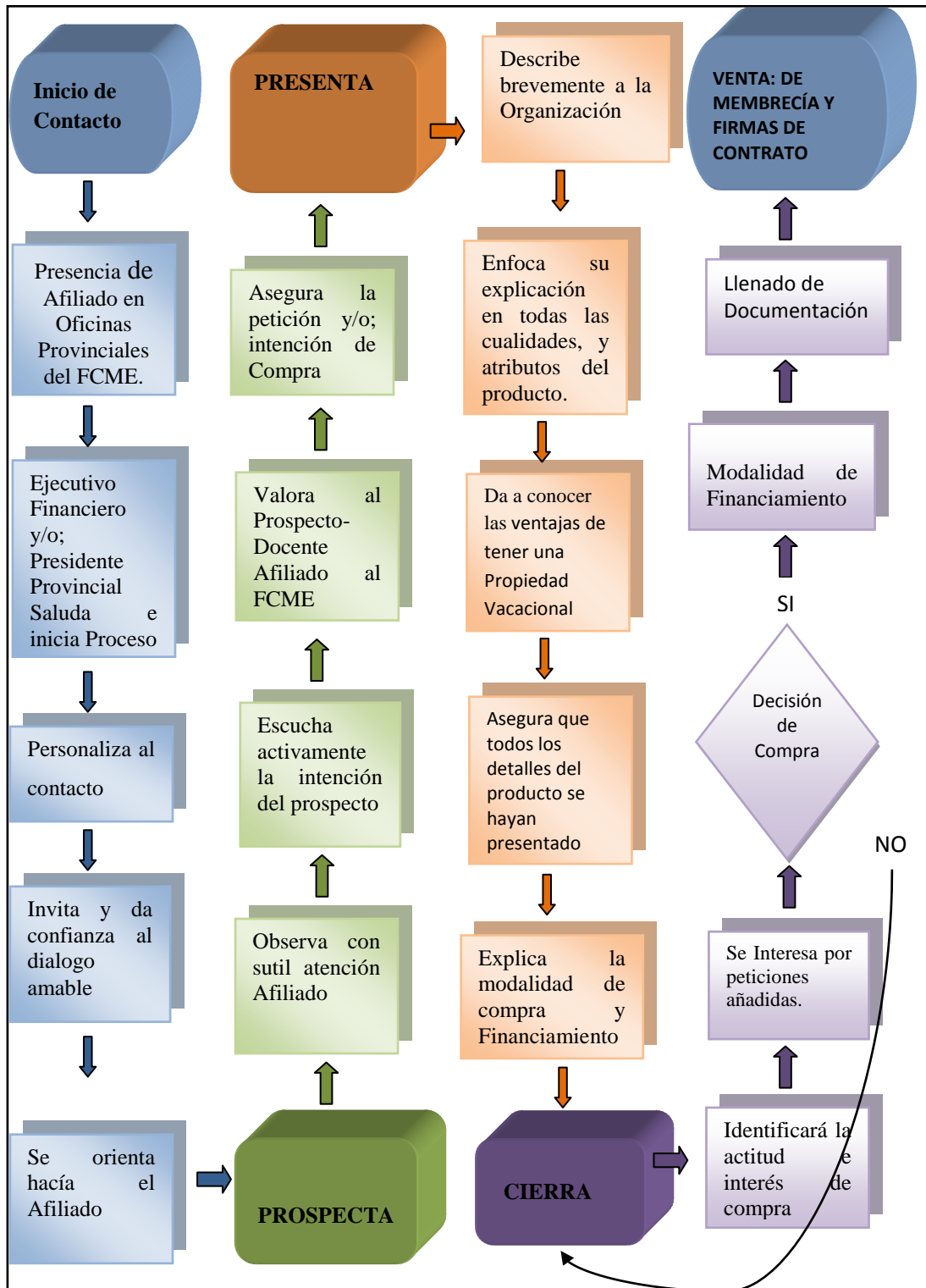
Fuente: El autor

Flujo de Actividades-. Proceso de Atención a Clientes



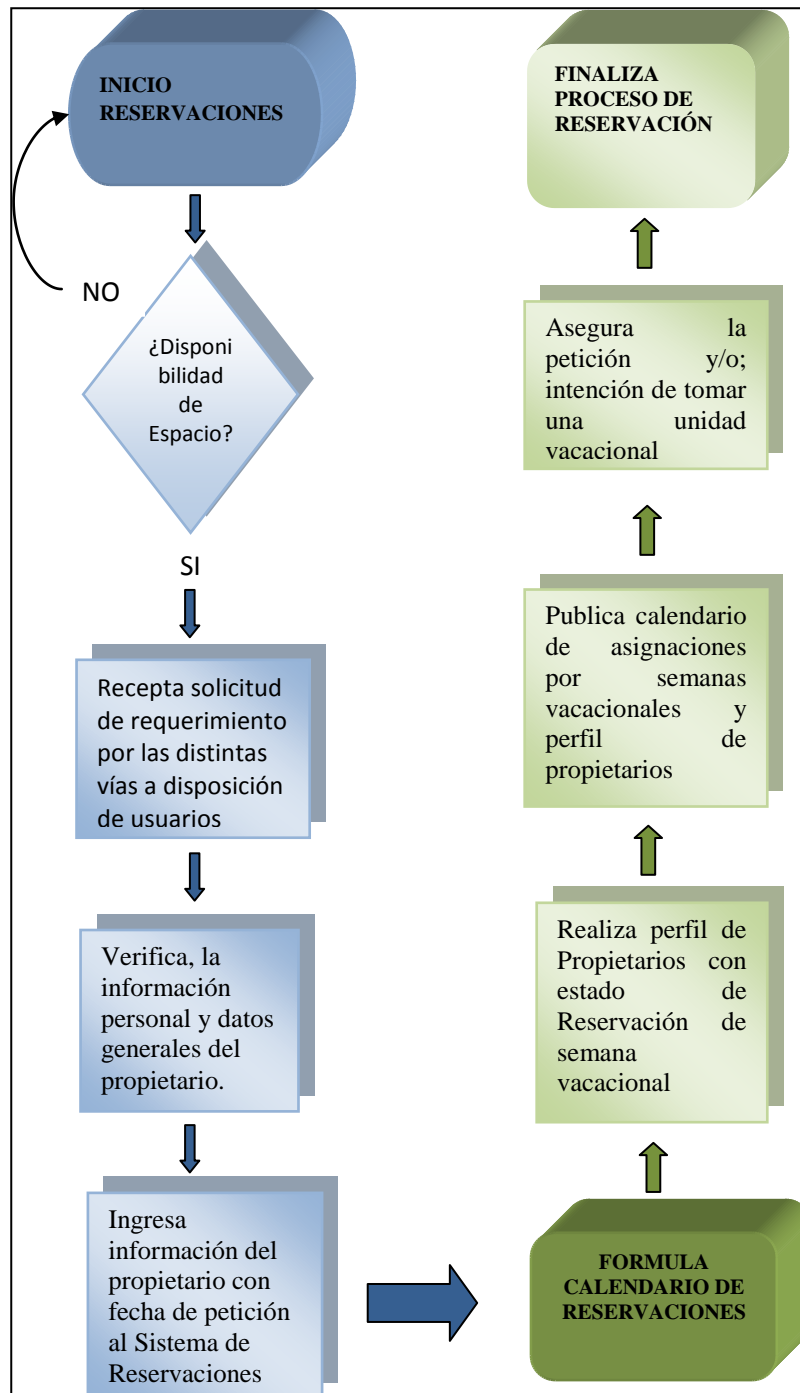
Fuente: El autor

Flujo de Actividades.- Proceso de Ventas



Fuente: El autor

Flujo del Proceso de Reservaciones



Fuente: El autor

ANEXO No. 6

Registro validación de la Propuesta final de Tesis



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA FINAL DE LA TESIS

TEMA DE TESIS: Modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al complejo Bambú eco-resort; que posibilita a los servidores del sector de la educación a adquirir bajo su realidad económica una propiedad vacacional en tiempo compartido.

AUTOR: Ing. Augusto Ramírez Arboleda

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR

Nombre: Leticia del Rocio Celi Mero
Profesión: Ing. Com. - MBA
Ocupación: Docente
Experiencia en el tema propuesto: 3 Años
Dirección Domiciliaria: Durán Norte-Cdla. Abel Gilbert Pontón 2da Etapa Mz. 25 SI- 9
Teléfonos: 0987739254 - 042196397

Valoración	Muy adecuada	Adecuada	Medianamente adecuada	Poco adecuada	Nada adecuada
Aspectos	5	4	3	2	1
Introducción	✓				
Objetivos	✓				
Pertinencia	✓				
Secuencia	✓				
Modelo de Intervención	✓				
Profundidad	✓				
Lenguaje	✓				
Comprensión	✓				
Creatividad	✓				
Impacto	✓				

Comentarios: _____

Fecha: 03 Marzo del 2015

Leticia del Rocio Celi

C.I. 0914440981

Registro validación de la Propuesta final de Tesis



MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA FINAL DE LA TESIS

TEMA DE TESIS: Modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort, que posibilita a los Servidores del Sector de la Educación adquirir bajo su realidad económica una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido.
AUTOR: Ing. Com. Augusto Reinaldo Ramírez Arboleda


FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR

Nombre: Juan Pablo Moreno Delgado
Profesión: Ing. Com. - MBA
Ocupación: Docente
Experiencia en el tema propuesto: 6 Años
Dirección domiciliaria: Av. Carlos Luís Plaza Dañin No. 1000 y M. Cabezas
Teléfonos: 0994272106 - 042-293060

Valoración	Muy adecuada	Adecuada	Medianamente adecuada	Poco adecuada	Nada adecuada
Aspectos	5	4	3	2	1
Introducción	/				
Objetivos	/				
Pertinencia	/				
Secuencia	/				
Modelo de Intervención	/				
Profundidad	/				
Lenguaje	/				
Comprensión	/				
Creatividad	/				
Impacto	/				

Comentarios: _____

Fecha: 27 de Febrero del 2015



Juan Pablo Moreno Delgado
C.I.0909237091

Registro validación de la Propuesta final de Tesis



MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA FINAL DE LA TESIS

TEMA DE TESIS: Modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort, que posibilita a los Servidores del Sector de la Educación adquirir bajo su realidad económica una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido.
AUTOR: Ing. Com. Augusto Reinaldo Ramírez Arboleda

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR	
Nombre:	Frida Bohórquez S.
Profesión:	Lic. En Marketing - MBA
Ocupación:	Docente
Experiencia en el tema propuesto:	10 Años
Dirección domiciliaria:	El Crisol Mz. 401 V-19
Teléfonos:	0998432600

Valoración	Muy adecuada	Adecuada	Medianamente adecuada	Poco adecuada	Nada adecuada
Aspectos	5	4	3	2	1
Introducción	✓				
Objetivos	✓				
Pertinencia	✓				
Secuencia	✓				
Modelo de Intervención	✓				
Profundidad	✓				
Lenguaje	✓				
Comprensión	✓				
Creatividad	✓				
Impacto	✓				

Comentarios: _____

Fecha: 27 de Febrero del 2015

Frida Bohórquez S.
 C.I.0912971397

ANEXO No. 7

Registro de validación de los instrumentos para la recolección de datos

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Tema de Tesis: Modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort; que posibilita a los Servidores del Sector de La Educación a adquirir bajo su realidad económica una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido.

Autor: Ing. Augusto Ramírez A

ITEM (En función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	✓		✓				✓		
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		
8	✓		✓				✓		
9	✓		✓				✓		
10	✓		✓				✓		
11	✓		✓				✓		
12	✓		✓				✓		
13	✓		✓				✓		
14	✓		✓				✓		
15	✓		✓				✓		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: Magister Leticia del Rocio Celi M. Profesión: Ing. Com. - MBA Fecha: 03 de Marzo del 2015				C.I. 091444087 Cargo: Docente Firma: 		

Observaciones _____

Registro de validación de los instrumentos para la recolección de datos



MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Tema de Tesis: Modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort, que posibilita a los Servidores del Sector de la Educación adquirir bajo su realidad económica una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido.

Autor: Ing. Com. Augusto Reinaldo Ramírez Arboleda

ITEM (En función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	/		/				/		
2	/		/				/		
3	/			/			/		
4	/		/				/		
5	/		/				/		
6	/		/				/		
7	/		/				/		
8	/		/				/		
9	/		/				/		
10	/		/				/		
11	/			/			/		
12	/			/			/		
13	/		/				/		
14									
15									
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: Juan Pablo Moreno Delgado Profesión: Ing. Com. - MBA Fecha: Fecha: 27 de Febrero del 2015				C.I. 0909237091 Cargo: Docente 		

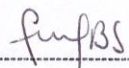
Observaciones _____

Registro de validación de los instrumentos para la recolección de datos



MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Tema de Tesis: Modelo de Gestión Administrativa Turística aplicado al Complejo Bambú Eco-Resort, que posibilita a los Servidores del Sector de la Educación adquirir bajo su realidad económica una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido.
Autor: Ing. Com. Augusto Reinaldo Ramírez Arboleda

ITEM (En función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	✓		✓				✓		
2	✓		✓				✓		
3	✓		✓				✓		
4	✓		✓				✓		
5	✓		✓				✓		
6	✓		✓				✓		
7	✓		✓				✓		
8	✓		✓				✓		
9	✓		✓				✓		
10	✓		✓				✓		
11	✓		✓				✓		
12	✓		✓				✓		
13	✓		✓				✓		
14	✓		✓				✓		
15	✓		✓				✓		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: Frida Bohórquez S. Profesión: Lic. En Marketing - MBA Fecha: Fecha: 27 de Febrero del 2015				C.I. 0912971397 Cargo Docente 		

Observaciones _____
