



EXÁMEN DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
CONSERVACIÓN AMBIENTAL

CASOS PRÁCTICOS

SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

TRAS
CENDE
MOS 

**EXAMEN DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y CONSERVACIÓN AMBIENTAL
SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

COMPONENTE: EXAMEN PRÁCTICO

- 1. CADA ESTUDIANTE DEBERÁ SOLUCIONAR DE FORMA ESCRITA (40%) Y PRESENTAR ANTE EL TRIBUNAL UN (1) CASO PRÁCTICO (60%), ASIGNADO AL AZAR, DE LOS PRESENTADOS A CONTINUACIÓN.**
- 2. EL CASO PRÁCTICO QUE PRESENTA ANTE EL TRIBUNAL, ES EL MISMO QUE LE CORRESPONDIÓ RESOLVER EN LA ETAPA ESCRITA.**
3. El estudiante dispondrá de 1 hora para resolver el examen práctico escrito, el que se aplicará el mismo día del examen teórico.
4. La presentación oral del caso práctico se efectuará en presencia de dos docentes de la Facultad, los mismos que constituyen el Tribunal designado para el efecto. La exposición tendrá una duración máxima de 15 minutos. Durante el examen práctico (Defensa oral) el estudiante podrá utilizar una ayuda memoria (Documento en Word de un máximo de dos páginas), además podrá utilizar un máximo de 5 diapositivas para la exposición del caso.

Nota mínima de aprobación del caso práctico: 7/10.

CASO 1

Propuesta para la gestión turística del destino Reserva Geobotánica Pululahua

Insumo para su generación: Gestión y Planificación de Destinos Turísticos y Gerencia Turística

Considera al destino como la unidad básica de planificación que permite detectar los problemas del turismo para minimizarlos y a la planificación como un instrumento que busca definir las condiciones generales para el desarrollo turístico de un territorio y, la gerencia turística como el proceso para planear, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos de las organizaciones, optimizando gastos y recursos.

Descripción del área de estudio

La Reserva Geobotánica Pululahua (RGP) creada el 28 de enero de 1966, se localiza en las parroquias de Calacalí y San Antonio de Pichincha, Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha, a 25 km de Quito y a 5 km de la ciudad Mitad del Mundo, en la vía Calacalí la Independencia, cuenta una extensión de 3.383 has y una altitud entre los 1800 msnm a 3356 msnm,

donde encontramos una variedad de atractivos turísticos naturales y culturales que promueven la visita de turistas nacionales y extranjeros interesados en realizar actividades turísticas y recreativas en ambientales naturales, convirtiéndose en uno de los principales destinos turísticos de la región.

Este destino cuenta con infraestructura turística y administrativa, como: centro administrativo, puestos de control de visitantes, tiendas de artesanías, senderos guiados y autoguiados, cabañas para visitantes, sitios de camping y picnic, miradores naturales, áreas recreativas, hosterías (privadas), comedor comunitario, baterías sanitarias, orquidiario, ruta para bicicletas, entre otras, las mismas que se encuentran subutilizadas por falta de personal especializado, deficiencias en la gestión técnica, incipiente participación local y en general carencia de un modelo de gestión acorde a las características de la reserva; razón por la cual, el Ministerio del Ambiente ha solicitado a la administración de la RGP, elabore e implemente una propuesta técnica para mejorar la gestión turística del área con participación local.

Potencialidades turísticas de mercado (Flujo de visitantes)

- Durante el 2019, esta área recibió 147.216 turistas, 99.175 nacionales (67,4%) y 48.041 extranjeros (32,6%). Fuente: MAE, 2020.
- Los fines de semana y feriados la empresa “Quito Tour Bus”, realiza dos visitas por día con alrededor de 50 pasajeros cada una, permaneciendo en el área alrededor de 1 hora, en cuyas visitas utilizan sus propios guías.
- Visitas de grupos estudiantiles, de universidades y otros centros de educación superior, escuelas y colegios de Quito, San Antonio de Pichincha, Pomasqui y otros provincias del país.
- Grupos familiares de Quito, San Antonio de Pichincha y otras provincias con preferencia los fines de semana y feriados.
- Visita frecuente de empresas turísticas de Quito y San Antonio de Pichincha

Problemática identificada:

- Inexistencia de una unidad técnica específica para el manejo turístico de la RGP
- Ausencia de un modelo de gestión turístico acorde a las características del área
- Falta de personal especializado en gestión turística
- Limitada participación de la comunidad local en la prestación de servicios turísticos
- Ausencia de guías turísticos para atender a los visitantes
- Falta de capacitación en temas turísticos a la comunidad, personal del área y guías
- Instalaciones subutilizadas y en proceso de deterioro
- Falta de transporte para acceder a la caldera del Pululahua y Comunidad
- Insuficientes medios y mecanismos para la difusión y promoción del área
- Desconocimiento de las preferencias del visitante
- Falta de señalización en accesos y sitios de visita
- Falta de un Centro de Interpretación Ambiental, que permita el conocimiento de los recursos del área y servicios disponible.
- Insatisfacción del visitante por la falta de servicios

Propuesta a consolidar

Se trata de generar una propuesta para el manejo turístico de la Reserva Geobotánica Pululahua, con la participación de comunidad local y otros actores involucrados, que permita optimizar el uso de la infraestructura y facilidades existentes, generar fuentes de trabajo alternativo, garantizando la conservación del área y el mejoramiento del grado de satisfacción de los visitantes.

Elementos a considerar en la elaboración de la propuesta

- Proceso metodológico para la elaboración de la propuesta (actividades)
- Caracterización del área de estudio (localización, accesos, recursos, atractivos, problemática, actores involucrados)
- Análisis del mercado turístico (oferta, demanda, comercialización)
- Elaboración de una matriz FODA
- Formulación de la propuesta (misión, visión objetivos)
- Definición de las actividades para la elaboración de la propuesta
- Identificación del personal requerido, organigrama y funciones
- Roles de los actores involucrados y mecanismos que viabilicen su participación
- Cronograma de actividades con costos referenciales (6 meses)

RÚBRICA DE EVALUACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN: GESTIÓN DE DESTINOS Y GERENCIA TURÍSTICA	INDICADORES		
	ALTO (9 y 10 puntos)	MEDIO (7 y 8 puntos)	BAJO (1 a 6 puntos)
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PLANTEADA	Demuestra una comprensión profunda de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.	Muestra una comprensión completa y exacta de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.	Presenta una comprensión incompleta de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.
PROCEDIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE CASO	Demuestra dominio sobre las estrategias o habilidades que son propias del caso planteado. Ejecuta la estrategia o habilidad sin errores y con un mínimo esfuerzo.	Lleva a cabo las estrategias o habilidades que son propias del caso sin errores importantes.	Comete varios errores al ejecutar la estrategia o habilidad específica del caso, puede llegar a completarla.
SOLUCIÓN DE CASO Y TOMA DE DECISIONES	Presenta una lista considerable de las posibles alternativas a considerar para resolver el caso y las describe con detalle.	Identifica las alternativas más importantes que pueden considerarse para resolver el caso.	Identifica algunas alternativas que son importantes para resolver el caso.

CASO 2

Estrategia de comercialización de productos turísticos del destino Pululahua

Insumo para su generación: Guianza Turística y Proyectos Turísticos

Considera el diseño de servicios turísticos guiados, la generación de productos turísticos sostenibles y la definición de estrategias para su ubicación del el mercado, considerando las directrices técnicas y legales de la planificación y manejo sostenible de las naturales del SNAP.

Descripción del área de estudio

La Reserva Geobotánica Pululahua (RGP) creada el 28 de enero de 1966, se localiza en las parroquias de Calacalí y San Antonio de Pichincha, Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha, a 25 km de Quito y a 5 km de la ciudad Mitad del Mundo, en la vía Calacalí la Independencia, cuenta una extensión de 3.383 has y una altitud entre los 1800 msnm a 3356 msnm, donde encontramos una variedad de atractivos turísticos naturales y culturales que promueven la visita de turistas nacionales y extranjeros interesados en realizar actividades turísticas y recreativas en ambientales naturales, convirtiéndose en uno de los principales destinos turísticos de la zona.

Este destino cuenta con infraestructura turística y administrativa, como: centro administrativo, controles de ingreso de visitantes, tiendas de artesanías, senderos guiados y autoguiados, cabañas para visitantes, áreas de camping y picnic, miradores naturales, áreas recreativas, hosterías (privadas), comedor comunitario, baterías sanitarias, orquidiario, ruta para bicicletas, entre otras, las mismas que se encuentran subutilizadas por falta de personal especializado, deficiencias en la gestión técnica, incipiente participación local y en general carencia de un modelo de gestión acorde a las características de la reserva; razón por la cual, el Ministerio del Ambiente ha solicitado a la administración del área, elabore e implemente una propuesta técnica para mejorar la gestión turística de la RGP con participación local, que incluya la definición de productos turísticos promisorios y los mecanismos de comercialización.

Potencialidades turísticas de mercado (Flujo de visitantes)

- Durante el 2019, esta área recibió 147.216 visitantes, 99.175 nacionales (67,4%) y 48.041 extranjeros (32,6%). Fuente: MAE, 2020.
- Los fines de semana y feriados la empresa “Quito Tour Bus”, realiza dos visitas por día con alrededor de 50 pasajeros cada una, permaneciendo en el área alrededor de 1 hora, en cuyas visitas utilizan sus propios guías.
- Visitas de grupos estudiantiles, de universidades y otros centros de educación superior, escuelas y colegios de Quito, San Antonio de Pichincha, Pomasqui y otros provincias del país.
- Grupos familiares de Quito, San Antonio de Pichincha y otras provincias con preferencia los fines de semana y feriados.
- Visita de empresas turísticas de Quito y San Antonio de Pichincha

Problemática identificada:

- Limitados servicios turísticos de calidad (alimentación, alojamiento y guía)
- Falta de productos turísticos para satisfacer la demanda de los turistas
- Desconocimiento del mercado turístico y preferencias del visitante
- Mecanismos de comercialización inexistentes
- Limitada información del área, para visitantes y público en general
- Insatisfacción del visitante por la falta de servicios
- Escasas fuentes de trabajo para las comunidades locales
- Presión sobre los recursos naturales

Propuesta a consolidar

Se trata de generar una estrategia para la comercialización turística de la Reserva Geobotánica Pulumahua, que defina los productos turísticos promisorios, en base al análisis del potencial del área y demanda del visitante, optimizando el uso de servicios y facilidades turísticas disponible, propiciando el involucramiento de la comunidad local y otros actores.

Elementos a considerar en la elaboración de la propuesta

- Proceso metodológico para la elaboración de la propuesta (actividades)
- Caracterización del área de estudio (localización, accesos, recursos, atractivos, otros)
- Análisis del mercado turístico (oferta, demanda, comercialización)
- Elaboración de una matriz FODA
- Formulación de la propuesta (misión, visión objetivos)
- Definición de los productos turísticos promisorios
- Estructurar un paquete turístico de un día (full day) para 10 pax, con sus costos
- Definición de los mecanismos de comercialización de productos
- Cronograma para la ejecución de actividades en un plazo de 6 meses y costos referenciales.

RÚBRICA DE EVALUACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN: GESTIÓN DE DESTINOS Y GERENCIA TURÍSTICA	INDICADORES		
	ALTO (9 y 10 puntos)	MEDIO (7 y 8 puntos)	BAJO (1 a 6 puntos)
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PLANTEADA	Demuestra una comprensión profunda de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.	Muestra una comprensión completa y exacta de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.	Presenta una comprensión incompleta de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.
PROCEDIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE CASO	Demuestra dominio sobre las estrategias o habilidades que son propias del caso planteado. Ejecuta la estrategia o habilidad sin errores y con un mínimo esfuerzo.	Lleva a cabo las estrategias o habilidades que son propias del caso sin errores importantes.	Comete varios errores al ejecutar la estrategia o habilidad específica del caso, puede llegar a completarla.
SOLUCIÓN DE CASO Y TOMA DE DECISIONES	Presenta una lista considerable de las posibles alternativas a considerar para resolver el caso y las describe con detalle.	Identifica las alternativas más importantes que pueden considerarse para resolver el caso.	Identifica algunas alternativas que son importantes para resolver el caso.