

Resumen

La presente tesis tiene como principal objetivo la aplicación de herramientas de la planificación como medio de verificación de la gestión de dos establecimientos turísticos en la ciudad de Quito, para conocer su realidad interna y externa para poder comparar sus aciertos y fallos en la administración, y sugerir proyectos a implementarse en un futuro. La metodología usada en esta investigación reúne elementos de la planificación como tablas de factor de riesgo, matrices posición y entorno competitiva, también reúne información del perfil de clientes, preferencias y retroalimentación a fin de tener un panorama mucho más claro e imparcial. La recopilación de información fue a través de encuestas a los usuarios y entrevistas a los encargados y administradores, con un corte de tipo transversal en octubre y noviembre del 2019. La fortaleza del balneario El Tingo se centra en sus aguas de origen volcánico y por su parte Fuentes Cristalinas se destaca por la prolijidad y excelencia de su servicio y de sus instalaciones. Se determinó que el sector privado y sector público no cuentan con una planificación estructurada. Sin embargo, en cuanto a la gestión, el sector privado es superior al sector público, pues al no estar sometida a una organización burocrática como es el caso del balneario El Tingo; Fuentes Cristalinas agiliza procesos y soluciona sus problemas inmediatamente.

Palabras claves

- **GESTIÓN**
- **PLANIFICACIÓN**
- **AGUAS TERMALES**
- **TURISMO BALNEARIO**

Abstract

This thesis has as main objective the application of planning tools as a means of verifying the management of two tourist establishments in the city of Quito, to know their internal and external reality to be able to compare their successes and failures in the administration, and suggest projects to be implemented in the future. The methodology used in this research gathers elements of planning such as risk factor tables, position matrices and competitive environment, also gathers information on the client profile, preferences and feedback in order to have a much clearer and impartial view. The collection of information was through user surveys and interviews with managers and administrators, with a cross-sectional cut in October and November 2019. The strength of El Tingo spa focuses on its volcanic waters and Fuentes Cristalinas stands out for the proximity and excellence of its service and its facilities. It was determined that the private and public sector do not have a structured planning. However, in terms of management, the private sector is superior to the public sector, since it is not subject to a bureaucratic organization such as El Tingo spa; Fuentes Cristalinas streamlines processes and offers immediate solutions to existing problems.

Keywords

- **MANAGEMENT**
- **PLANNING**
- **HOT SPRINGS**
- **SPA TOURISM**