



Estrategias de innovación para la mejora del museo Vivo Marina Mar y Fundancestral

**Alison Angulo Angulo
Meliza Rentería Hurtado**



Universidad del Pacífico
Tecnología en Gestión Hotelera y Turística
Buenaventura, Colombia
2024



Estrategias de innovación para la mejora del museo Vivo Marina Mar y Fundancestral

**Alison Angulo Angulo
Meliza Rentería Hurtado**

Informe de pasantías presentado como requisito para optar al título de:
Tecnólogo en Gestión Hotelera y Turística

Director:

ESP: Amanda Cedeño Rentería

Línea de proyección social:

Pasantías

Universidad del Pacífico
Tecnología en Gestión Hotelera y Turística
Buenaventura, Colombia
2024



AGRADECIMIENTOS

Queridos compañeros, profesores y personal de la carrera de Hotelería y Turismo. Hoy nos encontramos aquí, en un momento muy especial que marca un hito en nuestras vidas. Quiero comenzar expresando mi más sincero agradecimiento a cada uno de ustedes, quienes han sido parte fundamental de este viaje académico y personal.

A mis compañeros, cada uno de ustedes ha aportado algo único a esta experiencia. Juntos hemos compartido risas, retos, desvelos y, sin duda, un sinfín de recuerdos que atesoraremos para siempre. Cada proyecto, cada práctica y cada conferencia ha sido una oportunidad para aprender no solo sobre el mundo de hotelería y el turismo, sino también sobre nosotros mismos. Gracias por el apoyo incondicional, por las jornadas de estudio y por estar siempre dispuestos a compartir su entusiasmo y pasión por esta hermosa profesión.

A nuestros profesores, les debo un agradecimiento especial. Ustedes no solo han compartido con nosotros su conocimiento, sino que también han sido mentores y guías en este camino. Su dedicación ha sido instrumental para moldear nuestro futuro. Gracias por inspirarnos, por retarnos a pensar de manera crítica y por enseñarnos a valorar la importancia del servicio y la hospitalidad. Cada uno de ustedes ha dejado una huella imborrable en nuestra formación.

Y no puedo dejar de lado al personal que ha hecho posible que nuestra experiencia en la carrera sea más enriquecedora. Cada uno de ustedes, desde el equipo administrativo hasta el personal de apoyo, ha contribuido a crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el crecimiento. Su compromiso y esfuerzo son apreciados en cada rincón de nuestra institución.

Hoy celebramos no solo un logro académico, sino también el comienzo de una nueva etapa en nuestras vidas. Salimos de aquí con las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos del mundo laboral, gracias a todo lo que hemos aprendido y vivido juntos.

Así que, a todos ustedes: compañeros, profesores y personal de la carrera, gracias por hacer de esta experiencia algo inolvidable. Estoy emocionado por lo que el futuro nos depara, y estoy seguro de que todos brillaremos en este apasionante mundo de hotelería y el turismo.

Gracias.



RESUMEN

En este informe se presenta una detallada descripción de la situación actual e infraestructura de Fundancestral y el museo Vivo Marina Mar, con el fin de potenciar sus operaciones, garantizar la seguridad de sus empleados y mejorar la satisfacción de sus clientes. Algunas de las sugerencias incluyen asegurar un diseño interior atractivo y funcional que se adapte al tipo de negocio y facilite la experiencia del cliente; garantizar una adecuada modificación de sus interiores para crear un ambiente cómodo y agradable para clientes y empleados; y mantener una limpieza y cuidado regular de la fundación para garantizar una imagen impecable y cuidar la durabilidad de la infraestructura.

con el propósito de analizar cómo están las condiciones de la fundación y el museo Vivo, ya habiendo reconocido los problemas existentes, dar sugerencias de cómo se podría mejorar el ambiente interno, para que el espacio sea adecuado y pueda brindar el tipo de servicio que ofrece el museo Vivo Marina Mar, con un mejor entorno. Esto ayudara no solo a los clientes sino también a los empleados, brindándoles más comodidad lo que llevara a tener la eficacia en el trabajo y a una mejor afectividad a la hora de presentar sus servicios.

Palabras clave: *Infraestructura, Servicio, Seguridad, Modificación de interiores, Clientes.*



ABSTRACT

This report presents a detailed description of the current situation and infrastructure of Fundancestral and the Museo Vivo Marina Mar, in order to enhance its operations, ensure the safety of its employees and improve customer satisfaction. Some of the suggestions include ensuring an attractive and functional interior design that suits the type of business and facilitates the customer experience; ensuring adequate modification of its interiors to create a comfortable and pleasant environment for customers and employees; and maintain a regular cleaning and care of the foundation to ensure an impeccable image and take care of the durability of the infrastructure.

All this with the purpose of analyzing how the conditions of the foundation and the Living Museum, having already recognized the existing problems, give suggestions on how to improve the internal environment, To make the space is adequate and can provide the type of service offered by the Living Museum Marina Mar, already with a better environment. This will help not only the customers but also the employees, giving them more comfort which leads to have efficiency in the work and a better affectivity when presenting all our services.

Keywords: *Infrastructure, Service, Security, Interior modification, Customers.*



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN -----	1
1 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA -----	2
1.1 RESEÑA HISTÓRICA-----	2
1.2 SUS PROYECTOS TURÍSTICOS-----	3
1.3 MISIÓN -----	3
1.4 VISIÓN -----	3
1.5 VALORES DE LA EMPRESA-----	4
2 INFORMACIÓN DEL PASANTE -----	5
2.1 DATOS BÁSICOS-----	5
2.2 HABILIDADES Y ACTITUDES DESARROLLADAS EN LAS PASANTÍAS -----	5
2.3 EXPERIENCIA ADQUIRIDA -----	5
3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA -----	6
4 JUSTIFICACIÓN -----	7
5 ANTECEDENTES -----	8
6 OBJETIVOS -----	10
6.1 GENERAL-----	10
6.2 ESPECÍFICO -----	10
7 MARCO TEÓRICO -----	11
8 METODOLOGÍA -----	13
9 CAPITULOS -----	19
10 CONCLUSIÓN -----	21
11 RECOMENDACIONES -----	22
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS -----	23
ANEXOS -----	24



LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 imagen de Google	2
Ilustración 2 imagen de Google	2
Ilustración 3 formulario de encuestas.....	13
Ilustración 4 formulario de encuestas	13
Ilustración 5 formulario de encuestas.....	14
Ilustración 6 formulario de encuestas	14
Ilustración 7 formulario de encuestas	15
Ilustración 8 formulario de encuestas	16
Ilustración 9 formulario de encuestas.....	16



INTRODUCCIÓN

En este informe, se propone un plan de acción integral dirigido a mejorar la capacitación del personal en la Fundacentral y museo Vivo de Doña Marina Mar, con un enfoque particular en la rica cultura y las bebidas ancestrales que representan un valioso patrimonio. Este busca fortalecer las estrategias de marketing, con el objetivo de elevar el estándar de calidad de este emblemático destino y consolidar su reputación como una opción preferida por los turistas. La propuesta incluirá un análisis exhaustivo de las experiencias únicas que se pueden ofrecer, promoviendo una conexión más profunda con los visitantes.

Asimismo, se recomienda llevar a cabo una serie de mejoras que aborden tanto aspectos físicos, como la optimización de los espacios expositivos y la creación de ambientes que reflejen la esencia cultural del lugar, como también mejoras en los servicios, incluyendo capacitación especializada en atención al cliente y el diseño de itinerarios que resalten la diversidad de actividades ofrecidas. Estas acciones están orientadas a proporcionar a los visitantes un viaje enriquecedor y significativo, que no solo resalte la importancia de las costumbres locales, sino que también los involucre en el proceso cultural.

A través de la implementación de este plan, se espera no solo atraer a un mayor número de turistas, sino también fomentar un sentido de comunidad y pertenencia entre los visitantes, fortaleciendo al mismo tiempo la identidad cultural que Doña Marina Mar representa. En conclusión, este informe plantea estrategias que, si se ejecutan adecuadamente, podrían transformar la experiencia del visitante y por ende, posicionar a la Fundacentral y museo Vivo de Doña Marina Mar como un líder en la oferta cultural y turística de la región.



1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

NOMBRE DE LA EMPRESA: FUNDANCESTRAL

Somos una organización sin ánimo de lucro, que desde el año 2013, viene generando acciones Socio-Culturales y de turismo étnico en el Litoral Pacífico, actualmente nuestro foco de intervención es el corregimiento No. 3 del Distrito Especial de Buenaventura, Uramba Bahía Málaga. (Rentería, 2013)

Ilustración.1 presidenta de fundancestral



Marina Gamboa Rentería

Presidenta de Fundancestral

Gestora y Promotora Cultural, que ha dedicado su vida a salvaguardar la cultura ancestral del Pacífico Colombiano por más de 20 años a través de las músicas, cantos, bailes tradicionales y bebidas ancestrales.

Fuente: Fundación fundancestral

Ilustración.2 directora de fundancestral



Natalia Conrado Gamboa

Directora de Fundancestral

Es una mujer con un gran compromiso y sensibilidad por el trabajo comunitario, el desarrollo sostenible de los territorios, la construcción de espacios de sana convivencia, esperanza y un buen vivir.

Fuente: Fundación fundancestral



1.2 SUS PROYECTOS TURÍSTICOS

Hotel Malibú

Ruta Cultural

Turismo de Natural

Info. Contacto

(+57) 318 400 8679 – (+57) 316 359 9545

info@fundancestral.org

Juanchaco Parte Alta – Diagonal al IE. Juanchaco

1.3 MISIÓN

Salvaguardia de los procesos culturales tradicionales de la región Pacífico, apostándole a generar relevo generacional y potencializar los espacios de participación artística, cultura, ambiental, social y turística dentro del pacifico colombiano, además, de gestionar alianzas estratégicas con diferentes actores sociales del sector público, privado, ONG, agencias de cooperación internacional y demás entes que permitan integrar y promover los servicios de la fundación. (renteria, 2013)

1.4 VISIÓN

Posicionar la Fundación Cultura Ancestral de Juanchaco como una organización líder en la conservación y preservación de los saberes culturales ancestrales de la región Pacífica y dinamizadora de espacios etnoculturales y de turismo étnico a través de la visualización y posicionamiento del festival folclórico marimba y playa. (Renteria, 2013)



1.5 PRINCIPIOS Y VALORES

Responsabilidad Social

Cultura de Innovación

Liderazgo Social

Sentido de Pertenencia

Vocación del servicio

Responsabilidad

Conducta Ética

Respeto

Amor



2. INFORMACION DEL PASANTE

2.1 DATOS BÁSICOS

Meliza Rentería Hurtado

Alison Angulo Angulo

Estudiantes de Tecnología en Gestión Hotelera y turística de la Universidad del Pacífico en la ciudad de Buenaventura Valle del Cauca, realizamos las pasantías en la Fundacentral y el museo Vivo de Marina Mar, se pudo conocer algunas debilidades; así mismo fortalezas, siendo un aprendizaje enriquecedor de nuestra cultura y región que no conocíamos para enriquecimiento de nuestra formación académica y llevarlo a cabo en la práctica.

2.2 LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL TIEMPO DE PASANTÍAS FUERON:

Atender a los turistas.

Organizar la estantería de las bebidas.

Inventario de bebidas vendidas en el día.

Marketing para las redes sociales.

2.3 LAS APTITUDES PARA EL DESARROLLO DE LAS PASANTÍAS FUERON:

Sensatez.

Organización.

Buena relación con el personal.

Compromiso.



3. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Como puede Fundacentral Juanchaco y el museo Vivo de Marina Mar mejorar la infraestructura sin perder su identidad en el turismo?

La fundación Fundacentral Juanchaco y el museo Vivo Marina Mar enfrentan diversos desafíos en la infraestructura y en el marketing digital. Entre los problemas identificados se encuentran la inestabilidad en la estantería de las bebidas, el espacio inadecuado en el almacenamiento de la misma, estos obstáculos limitan la buena organización del establecimiento y de sus empleados para brindarle un servicio de buena calidad y ser competitivo en el mercado.

El almacenamiento presenta varias deficiencias la mala ubicación de conservación de destilamiento de las bebidas. Además, el descuido y la falta de compromiso por parte de los dirigentes han provocados espacio inadecuado, lo que afecta negativamente el desempeño y la productividad de las bebidas.

No obstante, el marketing en la empresa es muy inactivo lo cual no ha impulsado la parte de integración con los clientes como debe de ser siendo ese plus para la atracción de los turistas en temporadas importantes del año.

Falta de espacio: la falta de espacio la cual recibimos a los turistas es muy poca, dificulta el desempeño y rendimiento laborar



4. JUSTIFICACIÓN

La mejora en la infraestructura de Fundacentral Juanchaco Y el museo Vivo Marina Mar, es crucial para optimizar la seguridad y movilidad de los usuarios. En el caso específico del museo Vivo Marina Mar es fundamental abordar los problemas actuales para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los clientes. La inversión en mejorar sus interiores no solo beneficiará a los turistas, sino que también se incrementará la reputación y la competitividad de la fundación en el sector turístico.

Consideramos que la mejora de la infraestructura de Fundacentral es esencial para la comodidad de los clientes, ya que tendrán más espacio en el establecimiento; sí se tiene en cuenta la sugerencia de tener un lugar más amplio y en óptimas condiciones para la producción de bebidas ancestrales, el ambiente será más ameno y agradable. Además, los empleados trabajarán más cómodos y ejercerán su labor de manera efectiva.



5. ANTECEDENTES

La fundación fundancestral ha estado operando en el corregimiento No. 3 del Distrito Especial de Buenaventura, Uramba Bahía Málaga. Desde el 2013 en este corto tiempo a logrado ser reconocido en su comunidad y región a alcanzado a ser reconocido también a nivel nacional e internacional gracias a sus estrategias de marketing sin embargo la fundación tiene algunas falencias en su infraestructura como muchas otras fundaciones que se refiere al deterioro tangible del lugar que se compone de: el suelo(baldosas), la estantería donde se colocan las vividas y el deterioro del techo etc. Lo cual provoca un impacto negativo en los turistas, clientes. También de los trabajadores que se encargan del mantenimiento del negocio.

(Samaniego, 2018) La seguridad y salud en el trabajo son aspectos fundamentales en cualquier organización, incluidas las fundaciones socioculturales. Estas organizaciones, que a menudo operan en entornos con actividades diversas como talleres, eventos culturales y programas de inclusión, deben garantizar un ambiente seguro y saludable para sus trabajadores, voluntarios y beneficiarios. revisa los métodos de evaluación de riesgos y cómo su correcta implementación puede prevenir accidentes y enfermedades laborales. Incluye estudios de caso de diferentes industrias y la importancia de un enfoque proactivo en la identificación de peligros.

Este artículo aborda cómo una cultura de seguridad sólida puede disminuir la incidencia de accidentes laborales. Una cultura de seguridad implica la formación continua de los empleados, la implementación de protocolos de seguridad y la promoción de un ambiente donde los trabajadores se sientan cómodos reportando riesgos.

(Carlos Varela, 2009) la innovación se distingue por dos elementos clave: primero, debe estar acompañada de un acto de emprendimiento que la ponga en práctica; y segundo, debe generar una percepción de valor por parte de los usuarios finales. Sin este valor, un cambio no califica como innovación. Por lo tanto, la innovación no solo es fundamental para el crecimiento, sino también para el bienestar social.

“En este artículo resalta la importancia crucial de la innovación en las organizaciones en un entorno cada vez más competitivo y globalizado.”



La Fundación Cotes para la Innovación Tecnológica (julio gonzales candia, 2006) subraya que las empresas deben reaccionar mejorando continuamente sus productos, servicios y procesos, ya que la innovación se ha convertido en un requisito esencial no solo para el crecimiento, sino también para la supervivencia empresarial. La innovación debe ser vista como la norma y no como una excepción dentro de las organizaciones, lo que implica que debe ser integrada de manera eficiente en sus operaciones.

Además, Pavón e Hidalgo destacan que la capacidad de innovar es un recurso tan importante como otros recursos financieros, comerciales y productivos, y debe ser gestionada rigurosamente. En resumen, para que la innovación tenga un impacto positivo en los resultados de las organizaciones, debe ser efectivamente gestionada y adaptada a los factores y variables que influyen en el funcionamiento de la empresa.



6. OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

- Innovar la infraestructura del museo Vivo Marina Mar, para cuidar la apariencia interna y externa del lugar.

6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diseñar marketing digital a través de las redes sociales.
- Construir un análisis de la infraestructura del museo para hacer las mejoras pertinentes de las instalaciones.
- Implementar nuevos diseños en el espacio más atractivos para nuestros clientes.



7. MARCO TEÓRICO

LA TEORIA DEL ESPACIO

Gestionar un espacio es crucial para optimizar el almacenamiento y mejorar la eficiencia operativa. Esta teoría sugiere la necesidad de realizar un análisis de la distribución del espacio para maximizar la capacidad de almacenamiento y la accesibilidad. Se pueden aplicar métodos como el Lean Management, que busca reducir desperdicios y mejorar la eficiencia operativa mediante la organización eficaz del espacio. Implementar técnicas como el 5S (Clasificar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar, y Sostener) puede ser útil para mantener el área de almacenamiento organizada y funcional.

UN BUEN ENTORNO LABORAL

El compromiso de los empleados es fundamental para cualquier organización por eso un buen entorno laboral comprometido y motivado se traduce en un mejor desempeño y productividad. Se sugiere implementar programas de capacitación y desarrollo personal para mejorar el compromiso del personal. Esto incluye estrategias de liderazgo transformacional que fomenten un ambiente de apoyo y colaboración.

LA CENTRALIZACION DEL CLIENTE

Esta teoría es esencial en el sector turístico. Colocar al cliente en el centro de la estrategia de marketing puede aumentar la satisfacción y lealtad del cliente. Para mejorar la integración con los turistas, la Fundación y el Museo pueden centrarse en atraer y retener clientes mediante la creación de contenido valioso y experiencias personalizadas. Esto puede incluir el uso de redes sociales para interactuar con los visitantes y compartir contenido relevante.



LA TEORIA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Esta teoría se destaca por la importancia de ofrecer experiencias memorables. Al mejorar las condiciones de la infraestructura y almacenamiento, la fundación y el museo pueden crear un entorno que mejore la experiencia del visitante. La implementación de encuestas satisfacción feedback puede ayudar a identificar áreas de mejora y personalizar las experiencias de los visitantes.

LA TEORIA DE LA INNOVACION

Esta teoría sugiere que la adaptación y evolución continua son esenciales para mantener la competitividad. Se puede aplicar un enfoque de mejora continua (por ejemplo, el ciclo PDCA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) para evaluar y optimizar tanto la infraestructura como las estrategias de marketing de forma regular.



8. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la propuesta para este estudio se fundamenta la unión de enfoques cuantitativos y cualitativos dirigido en el diagnóstico, diseño e implementación con el objetivo de identificar de manera precisa y detallada los principales problemas en la infraestructura interior que afectan el desempeño y la eficacia operativa de la Fundación y trabajadores.

Según A (montero c. , 2018) Los métodos de investigación mixta enriquecen la investigación desde la triangulación con una mayor amplitud, profundidad, diversidad, riqueza interpretativa y sentido de comprensión con el fin de conseguir mayor eficacia en la investigación, los investigadores primero deben tener en cuenta todas las características pertinentes de los métodos cuantitativo y cualitativo.

Las encuestas se diseñaron de manera cuidadosa, con preguntas concretas sobre diversos aspectos de las instalaciones de la fundación, lo fundamental del trabajo en equipo, la organización de los espacios de trabajo, la accesibilidad a recursos y herramientas necesarias para realizar actividades diarias entre otros aspectos relevante.

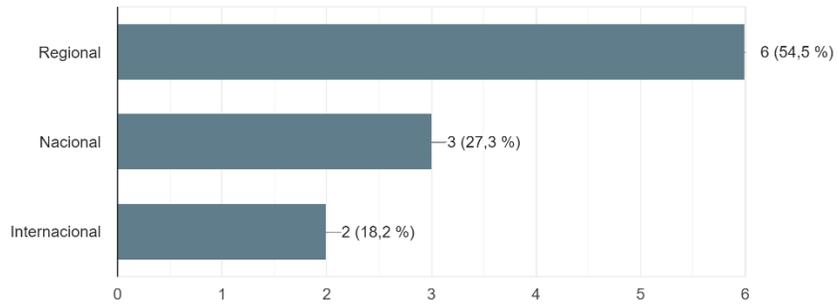
Se espera que la ejecución de esta encuesta permita extraer toda la información valiosa de los empleados y los turistas que tienen conocimiento profundo de la infraestructura interna de la empresa. De esa manera, se obtuvo de manera precisa cuales son los problemas existentes, y como esta afecta el desarrollo de las actividades laborales y la calidad del servicio prestado a los clientes.



Ilustración 3. Pregunta No. 3. resultados

1. De donde nos visitan ?

11 respuestas



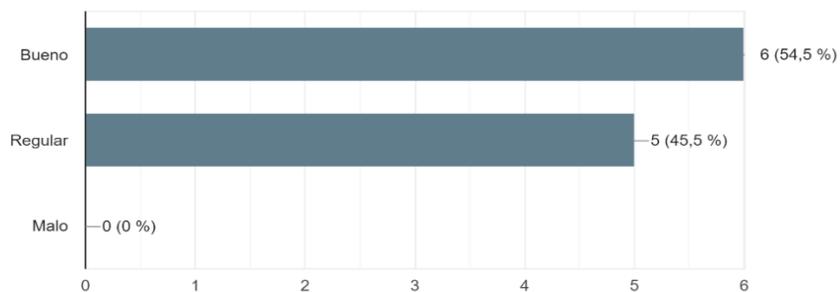
Fuente: Propia

De las 11 personas encuestadas el 54,5% contestaron que son de nuestra región, el 27,3% contestaron que son nacionales, y el 18,2% contestaron que son internacionales.

Ilustración 4. Pregunta No. 4. Resultados

2. Como fue tu experiencia en el museo ?

11 respuestas



Fuente: Propia

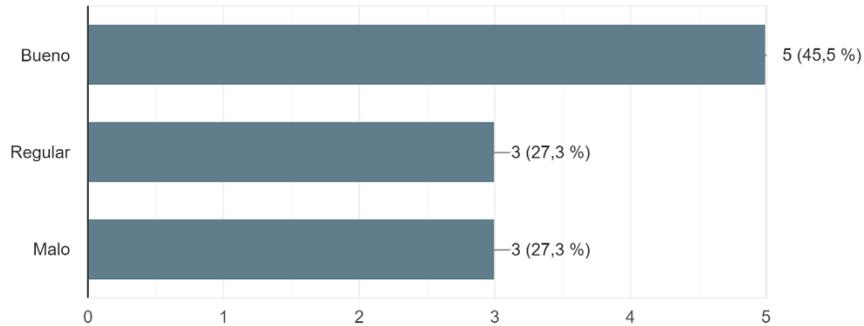
De las 11 personas encuestadas el 54,5% contestaron que su experiencia en el museo fue buena, y el 45,5% contestó que su experiencia en el museo fue regular



Ilustración 5. Pregunta No. 5. Resultados

3. Como calificarías la estructura interna del museo y la fundación?

11 respuestas



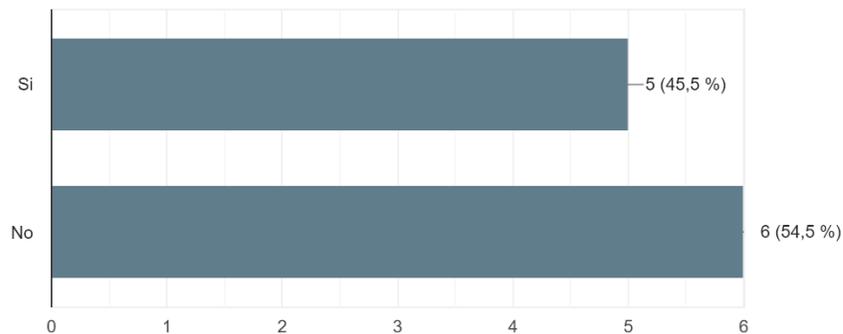
Fuente: Propia

De las 11 personas encuestadas el 45,5% respondieron que la estructura interna del museo y de la fundación era buena, el 27,3% respondieron que la estructura interna del museo y la fundación es regular y el 27,3% dice que la estructura interna del museo y la fundación es mala

Ilustración 6. Pregunta No. 6. Resultados

4. Utilizaste algún tipo de tecnología interactiva durante tu visita?

11 respuestas



Fuente: Propia

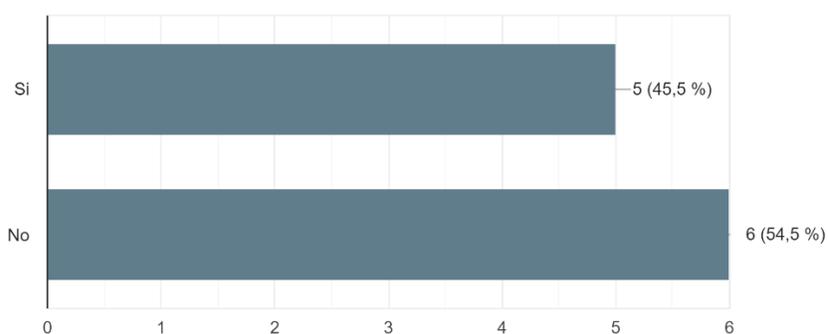


De las 11 personas encuestadas el 45,5% respondieron que si utilizaron tecnología interactiva durante la visita y el 54,5% respondieron que no utilizaron tecnología interactiva durante su visita

Ilustración 7. Pregunta No. 7. Resultados

5. viste algún fallo en la infraestructura interna de la fundación y el museo?

11 respuestas



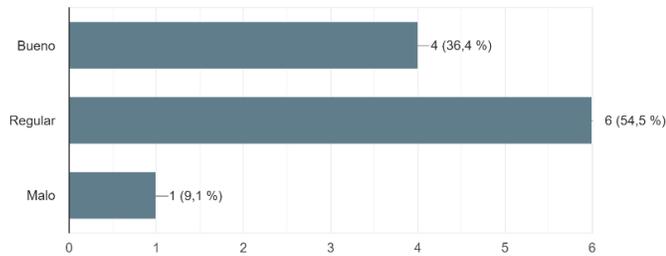
Fuente: Propia

De las 11 personas encuestadas el 45,5% respondieron que vieron un fallo en la infraestructura de la fundación y el museo y el 54,5% respondieron que no vieron ningún fallo en la infraestructura de la fundación y el museo.



Ilustración 8. Pregunta No. 8. Resultados

6. Cómo calificarías el estado de conservación de las instalaciones y exhibiciones del museo?
11 respuestas

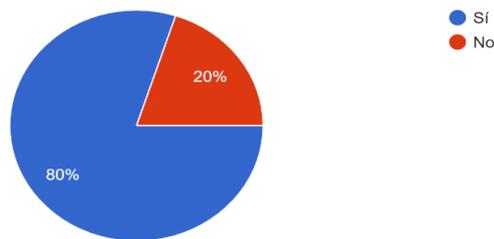


Fuente: Propia

De las 11 personas encuestadas el 36,4% respondieron que el estado y la conservación de las instalaciones y exhibiciones del museo es buena, el 54,5% respondieron que el estado y la conservación de las instalaciones y exhibiciones del museo es regular, y el 9,1% respondieron que el estado y la conservación de las instalaciones y exhibiciones del museo es mala

Ilustración 9. pregunta No. 9. Resultados

7. La distribución de las exhibiciones te permitió moverte con facilidad y disfrutar de cada sesión?
10 respuestas



Fuente: Propia

De las 11 personas encuestadas el 80% respondieron que la distribución de las exhibiciones si le permitieron moverse con facilidad y disfrutar de cada sesión, y el 20% respondieron que la distribución de las exhibiciones no le permitieron moverse con facilidad y disfrutar de cada sesión.



Ilustración 10. Pregunta No. 10. Resultados

11. Notaste algún aspecto que pueda mejorarse en términos de limpieza y mantenimiento del museo y la fundación?

9 respuestas

No, todo estaba bien

Aprender a manejar los espacios

El suelo

si el espacio es muy reducido

Las instalaciones de las bebidas para mejorar

Deberían darle mejor mantenimiento al suelo.

Noo

No pues me pareciomuy ordenado

Sus instalaciones y más espacio

Esta última pregunta decidimos dejarla abierta para que los turistas dieran su opinión acerca de que se debe mejorar en el museo, la fundación y el mantenimiento de la infraestructura tangible del lugar. Siendo la mayoría comentarios que incitan a mejorar sus instalaciones para mayor asequibilidad a los clientes.



9. CAPITULO 1. DISEÑAR MARKETING DIGITAL A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES.

Se debe crear un plan estratégico que aumente el reconocimiento de la fundación y el museo innovando en los canales digitales adecuados.

Las redes sociales han tenido innovaciones a través del tiempo; el museo necesita tener más presencia en estos canales digitales para vender sus servicios a los turistas que quieren experimentar nuevas experiencias.) Siendo las redes sociales un medio para captar clientes potenciales y así poderse posicionar en un mercado que es cada vez más exigente.

- Hacer contenido atractivo en las redes sociales

Publicando imágenes, videos de las bebidas en puntos estratégicos. También mostrar sus actividades realizadas en el museo con los turistas, manteniendo la cuenta actualizada de todas las instalaciones para tener buena interacción con los mismos.

- Ofrecer buena atención al cliente a través de la red social

Brindarle asesoramiento al cliente, para que su experiencia sea de satisfacción y así poder referenciar la fundación con clientes prospectos.

Según (chiriguaya torres, 2021). Diseño de un plan de marketing digital para promover el turismo en el cantón Samborondón, para lo cual se van a describir la historia, la cultura, las principales actividades económicas de la zona y los atractivos turísticos que posee. El objetivo de este estudio es dar a conocer el cantón Samborondón como un lugar turístico y promocionar sus atractivos a través de los medios de comunicación digitales para captar nuevos visitantes.



9.1 CAPITULO 2. CONSTRUIR UN ANÁLISIS DE LA INFRAESTRUCTURA DEL MUSEO PARA HACER LAS MEJORAS PERTINENTES DE LAS INSTALACIONES.

Espacios de exhibición inadecuados

Las áreas de exhibición de las bebidas son demasiado pequeñas y se encuentran mala distribuidas, lo que dificulta el disfrute de las muestras y la circulación de los visitantes. La sala podrían modificarla para permitirle una buena visualización de las colecciones a los clientes

Problemas con la ventilación Inadecuada: Esta circunstancia genera un ambiente de trabajo no apto que puede afectar la salud y el bienestar general del personal, disminuyendo la productividad y el rendimiento laboral. La falta de un sistema de control de temperatura y humedad puede desmejorar la calidad de las muestras para el consumo ya que la humedad puede hacer que aparezcan hongos o moho.

Dificultades de señalización: La falta de señales claras en el museo Vivo de Marina Mar dificultan la orientación de los visitantes dentro del museo, haciendo que los clientes se sientan perdidos o frustrados por no saber dónde se encuentra dicho lugar.

9.2 CAPITULO 3. IMPLEMENTAR NUEVOS DISEÑOS EN EL ESPACIO MÁS ATRACTIVOS PARA NUESTROS CLIENTES.

Crear nuevos diseños juega un rol crucial en la experiencia del visitante, no solo mejora la comodidad y satisfacción del cliente sino también fomenta la interacción con la identidad cultural del lugar debido a su conexión directa con las bebidas ancestrales y su historia local del Pacífico, junto con elementos decorativos tradicionales para mejorar las zonas de interacción y descanso para los turistas.

La falta de cohesión visual: Los colores actuales de la fundación deben ser representativos a la riqueza cultural del Pacífico siendo áreas óptimas para la interacción con los visitantes, al igual que la iluminación adecuada es fundamental para destacar las exhibiciones de sus instalaciones (bebidas, instrumentos etc.), se espera que los visitantes vivan una experiencia más memorable esto a su vez posicionara al museo aumentando su atractivo para turistas y locales.



10. CONCLUSIONES

El presente informe destaca la importancia de implementar mejoras estratégicas en la infraestructura y en las operaciones de Fundancestral y el museo Vivo Marina Mar con el fin de identificar áreas de mejora y proponer soluciones que optimicen tanto la experiencia del cliente como la operación interna. (Las principales sugerencias incluyen la necesidad de reforzar la infraestructura, reorganizar el almacenamiento de bebidas ancestrales y mejorar la disposición de los espacios. Además, se ha destacado la importancia de implementar estrategias de marketing digital para promover la visibilidad del museo en las redes sociales, creando contenido atractivo y fomentando la interacción con los visitantes. que también asegurarán una experiencia cultural enriquecedora tanto para los visitantes como para los empleados. El enfoque en la innovación, sostenibilidad y preservación cultural permitirá a la fundación no solo mantener su relevancia, sino también posicionarse como un referente en el turismo étnico y cultural en la región del Pacífico colombiano. A través de las propuestas de marketing digital, la diversificación de productos y una gestión más eficiente de los recursos, se proyecta un crecimiento sostenido y un impacto positivo en la comunidad local.

Adicionalmente, resalta que la clave para el éxito de Fundancestral y el museo Vivo Marina Mar radica en su capacidad para equilibrar la modernización sin perder la autenticidad cultural. Las estrategias de marketing digital y las mejoras en la infraestructura deben ir de la mano con la promoción y preservación de las tradiciones ancestrales, lo que permitirá no solo atraer a más turistas, sino también educar y sensibilizar sobre la importancia de la cultura del Pacífico. Al enfocarse en mejorar tanto la experiencia del visitante como el bienestar de los empleados, se potenciará el impacto positivo de la fundación en su comunidad y se asegurará su sostenibilidad a largo plazo.



11. RECOMENDACIONES

En nuestra estadía en la fundación se pudo observar que las desventajas eran pocas.

Infraestructura: presenta algunos fallos, en la estantería donde ponen las bebidas es inestable.

Marketing y promociones: mejoramiento en las estrategias de las redes sociales.

Se sugiere:

- Redecorar el lugar y cambiar algunos elementos.
- La presentación del lugar, cambiarle el color al establecimiento.
- Implementar bebidas sin alcohol, pero con frutas típicas del Pacífico.
- Implementar bebidas personalizadas.
- Crear una página donde los clientes además de la carta puedan ver el menú implementado con QR CODES.
- Mejorar la ventilación del lugar
- Implementar juegos relacionados con las bebidas.
- Ampliar el establecimiento.
- Concientizando a las personas para el mejoramiento del medio ambiente hacer una campaña para reducir, reciclar, reutilizar el uso de los envases plásticos y la fundación podría hacer uso de esos materiales.
- Plantar un cultivo de caña ya que la propiedad cuenta con el espacio para implementarlo.
- Implementar el proceso de destilación del viche en su carta, con una tarifa a los turistas y a la comunidad en general.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carlos Varela, D. C. (2009). *Google academico*. Obtenido de /Dialnet-CentroDePoliticaEnGestionDeLainnovacionYElEmprendi-4124286%20(3).pdf

chiriguaya torres, m. y. (2021). *Google academico*. Obtenido de <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v11i1.433>

julio gonzales candia, L. g. (s.f.). *Google academico*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762014000100004&script=sci_arttext

montero, c. (2018). Obtenido de . <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7643236>

renteria, M. G. (2013). *Google*. Obtenido de <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v11i1.433>

Renteria, M. G. (2013). *Google* . Obtenido de <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v11i1.433>

Samaniego, J. D. (2018). Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5908/T010_72694287_T_1.pdf?sequence=1



ANEXOS

Anexo 1. Fotografía realizada durante el trabajo de campo



Fuente: Propia

Anexo 2. Explicación a los turistas sobre la realización de la cata de viche



Fuente: Propia



ANEXO 3. Encuesta

RESPUESTAS DE LA ENCUESTA DE NUESTRO SEGUNDO ENCUENTRO EN FUNDANCESTRAL

Nombre de quien se diligencio la encuesta: Marina Gamboa Rentería

Edad: 67 años

Estudios realizados: educación media o secundaria.

PREGUNTAS

1. ¿Qué le inspiro en su decisión de crear la fundación?

Porque llevo tres partes de mi vida formando talentos niños, adolescentes, jóvenes; y la fundación tiene 14 años, pero lo que a mí me interesaba era formar talentos que los muchachos no estuvieran en la calle ocupándoles el tiempo libre después de clases para que aprendieran un arte o un oficio a través de la cultura.

2. ¿Cuál ha sido el logro más significativo en la fundación en Juanchaco hasta ahora?

Es que se han visto resultado porque de esta comunidad han salido profesionales.

3. ¿Como fue el proceso de crear la fundación?

La fundación fue a través para poder respaldar las actividades que doña Marina realiza.

4. ¿Qué desafíos enfrento inicialmente?

Todos los desafíos que quiera porque nada es fácil en la vida.

5. ¿Cuál es la misión principal de la fundación?

Formar talentos niños, adolescentes y jóvenes para que aprendan un arte o un oficio ya que en nuestra comunidad no hay educación superior.

6. ¿Como ha evolucionado la visión de la fundación desde su creación hasta hoy?

Para mí es excelente porque se ha sostenido legalmente.

7. ¿Cuál ha sido el logro más significativo de la fundación junto con el museo?

El logro más significativo de la fundación ha sido el “Festival marimba y playa” ya que el museo vivo es respaldo de esta festividad siendo una de la más esperadas en el año, teniendo en cuenta que son 2 días los cuales hay mucha diversidad, cultura, y actividades de nuestro pacífico.

8. ¿Como financia la fundación y cuáles son las principales fuentes de apoyo?

La principal fuente de ingreso de apoyo familiar.

9. ¿Qué consejo les daría a los que quieren iniciar proyectos similares en sus comunidades?

En este sentido yo invito a los jóvenes y a las mujeres mayores de que sigan su sueño, hay cosas difíciles, pero no imposibles y estamos en capacidad mental e intelectual de cumplir nuestros objetivos.

Fuente: Propia