



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**

### **CARRERA DE TURISMO**

#### **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA HOSTERÍA EN LA CABECERA CANTONAL DE QUERO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto Técnico

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN ECOTURISMO**

**AUTORA: ELLSY GABRIELA ARIAS GRANIZO**

**DIRECTOR: Ing. EDUARDO ANTONIO MUÑOZ JACOME**

Riobamba – Ecuador  
2021

© 2021, Elly Gabriela Arias Granizo

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del Autor.

Yo, Ellsy Gabriela Arias Granizo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 20 de Agosto 2021



**Ellsy Gabriela Arias Granizo**


**180519135-8**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**

**CARRERA DE TURISMO**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; tipo: Proyecto Técnico, **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA HOSTERÍA EN LA CABECERA CANTONAL DE QUERO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**, realizado por la señorita: **ELLSY GABRIELA ARIAS GRANIZO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Nancy Patricia Tierra Tierra <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 NANCY PATRICIA TIERRA TIERRA Soy el autor de este documento	2021-08-20
Ing. Eduardo Muñoz Jácome <b>DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>	EDUARDO ANTONIO MUÑOZ JACOME <small>Firmado digitalmente por EDUARDO ANTONIO MUÑOZ JACOME Fecha: 2021.09.15 17:56:50 -05'00'</small>	2021-08-20
Eco. Flor María Quinchuela Pozo <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>	FLOR MARIA QUINCHUE LA POZO <small>Firmado digitalmente por FLOR MARIA QUINCHUELA POZO Fecha: 2021.09.15 18:48:12 -05'00'</small>	2021-08-20

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar mi trabajo principalmente a mis papás Marquito y Florita, quienes siempre han estado presentes a lo largo de mi vida, que me han brindado su apoyo y su amor incondicional, han sido mi motor mi inspiración para lograr todo lo que me he propuesto. A mis hermanos Christian y Yessenia, que con sus locuras siempre han estado para mí y me ha brindado su apoyo alentándome a salir adelante y lograr mis metas.

**Gabriela**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer principalmente a Dios por la vida y por la oportunidad de ser alguien agradezco a mis papás Marquito y Florita, mis hermanos Christian y Yessenia por ser siempre mi motor, mi inspiración y motivación para salir adelante, por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida y que gracias a ello soy lo soy y como me he formado.

Agradezco de manera especial al Ingeniero Eduardo Muñoz y a la Economista Flor María Quinchuela no solo por haberme guiado en la realización de mi trabajo, sino también por su enseñanza y paciencia a lo largo de mi formación académica.

Además, agradezco a mi querida Poli que me ha brindado una educación de alta calidad con docentes de alto nivel, con compañeros y amigos que de cierta manera han sido un impulso y han generado confianza para seguir este largo camino de lo cual me siento orgullosa de haber pertenecido y adquirido conocimientos de esta querida institución.

**Gracias.**

**Gabriela**

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT .....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xvii
OBJETIVOS.....	5
CAPÍTULO I.....	6
1. <b>DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA</b> .....	6
CAPÍTULO II.....	7
2. <b>REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	7
2.1. <b>Estudio de factibilidad</b> .....	7
2.2. <b>Viabilidad comercial</b> .....	7
2.3. <b>Estudio de mercado</b> .....	7
2.4. <b>Segmentación de mercado</b> .....	8
2.5. <b>Universo</b> .....	8
2.6. <b>Muestra</b> .....	9
2.7. <b>Plan mercadotécnico</b> .....	9
2.8. <b>Viabilidad técnica</b> .....	9
2.9. <b>Flujograma</b> .....	9
2.10. <b>Localización de la empresa</b> .....	9
2.11. <b>Macro localización</b> .....	10
2.12. <b>Micro localización</b> .....	10
2.13. <b>Viabilidad socio-ambiental</b> .....	11
2.14. <b>Viabilidad administrativo-legal</b> .....	11
2.15. <b>Viabilidad financiera</b> .....	11
2.16. <b>Hospedaje</b> .....	12
2.17. <b>Hostería</b> .....	12

<b>CAPÍTULO III</b> .....	13
<b>3. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	13
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	21
<b>4. RESULTADOS</b> .....	21
<b>4.1 Estudio de mercado</b> .....	21
<b>4.1.1 Análisis de demanda</b> .....	21
<b>4.1.2 Análisis de la competencia</b> .....	32
<b>4.1.3 Plan mercadotécnico</b> .....	33
<b>4.1.4 Presupuesto del área comercial</b> .....	38
<b>4.2 Estudio técnico</b> .....	42
<b>4.2.1 Localización del proyecto</b> .....	42
<b>4.2.2 Tamaño del proyecto</b> .....	43
<b>4.2.3 Proceso productivo</b> .....	44
<b>4.2.4 Representación esquemática de la hostería</b> .....	53
<b>4.2.5 Distribución y características de la construcción</b> .....	55
<b>4.2.6 Presupuesto para el área productiva</b> .....	60
<b>4.3 Estudio ambiental</b> .....	68
<b>4.3.1 Análisis ambiental de Leopold</b> .....	68
<b>4.3.2 Medidas de mitigación</b> .....	69
<b>4.3.3 Presupuesto de medidas de mitigación</b> .....	71
<b>4.3.4 Resumen de costos e inversiones para las medidas de mitigación</b> .....	74
<b>4.4 Estudio legal administrativo</b> .....	75
<b>4.4.1 Formulación estratégica y filosófica</b> .....	75
<b>4.4.2 Análisis legal</b> .....	79
<b>4.4.3 Análisis administrativo</b> .....	90
<b>4.5 Evaluación financiera</b> .....	105
<b>4.5.1 Resumen de inversiones</b> .....	105
<b>4.5.2 Resumen de costos y gastos</b> .....	106
<b>4.5.3 Análisis de inversiones</b> .....	106
<b>4.5.4 Usos y fuentes de financiamiento</b> .....	107
<b>4.5.5 Cálculo del pago de la deuda</b> .....	109
<b>4.5.6 Depreciación de activos fijos</b> .....	109
<b>4.5.7 Amortización de diferidos</b> .....	110
<b>4.5.8 Presupuesto de egresos</b> .....	110
<b>4.5.9 Punto de equilibrio</b> .....	111
<b>4.5.10 Presupuesto de ingresos</b> .....	112



<b>4.5.11</b>	<b><i>Estado de resultados</i></b> .....	<b>114</b>
<b>4.5.12</b>	<b><i>Flujo de caja</i></b> .....	<b>115</b>
<b>4.5.13</b>	<b><i>Indicadores de rentabilidad</i></b> .....	<b>115</b>

<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>117</b>
---------------------------	------------

<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>119</b>
------------------------------	------------

**GLOSARIO**

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-3:</b>	Matriz de demanda futura para clientes.....	15
<b>Tabla 2-3:</b>	Matriz de demanda futura para bienes y servicios a ofertarse.....	15
<b>Tabla 3-3:</b>	Matriz para lugares de hospedaje .....	16
<b>Tabla 4-3:</b>	Matriz de demanda insatisfecha para clientes.....	16
<b>Tabla 5-3:</b>	Matriz de demanda insatisfecha para los productos o servicios .....	17
<b>Tabla 1-4:</b>	Definición de estratos de turistas del cantón Ambato.....	22
<b>Tabla 2-4:</b>	Estratificación de la muestra.....	23
<b>Tabla 3-4:</b>	Demanda actual por servicios.....	30
<b>Tabla 4-4:</b>	Demanda futura de clientes. ....	31
<b>Tabla 5-4:</b>	Análisis de demanda futura por productos. ....	32
<b>Tabla 6-4:</b>	Descripción de colores del logotipo. ....	34
<b>Tabla 7-4:</b>	Descripción de elementos presentes en el logotipo. ....	35
<b>Tabla 8-4:</b>	Rol de pagos del talento humano del área comercial del primer año. ....	38
<b>Tabla 9-4:</b>	Rol de pagos del talento humano del área comercial para el segundo año.....	38
<b>Tabla 10-4:</b>	Talento humano del área comercial. ....	39
<b>Tabla 11-4:</b>	Activos fijos del área comercial. ....	39
<b>Tabla 12-4:</b>	Activos diferidos del área comercial. ....	40
<b>Tabla 13-4:</b>	Materiales e insumos del área comercial.....	41
<b>Tabla 14-4:</b>	Capacidad aparente del proyecto. ....	43
<b>Tabla 15-4:</b>	Capacidad operativa para los servicios de la hostería.....	44
<b>Tabla 16-4:</b>	Oferta gastronómica para desayunos. ....	55
<b>Tabla 17-4:</b>	Opciones de menú de platos principales.....	56
<b>Tabla 18-4:</b>	Opciones de bebidas y postres.....	56
<b>Tabla 19-4:</b>	Itinerario de actividades para el recorrido del sendero por los frutales. ....	57
<b>Tabla 20-4:</b>	Guion interpretativo.....	59
<b>Tabla 21-4:</b>	Rol de pagos del talento humano del área productiva del primer año. ....	60
<b>Tabla 22-4:</b>	Rol de pagos del talento humano del área productiva para el segundo año. ....	61
<b>Tabla 23-4:</b>	Mano de obra directa. ....	61
<b>Tabla 24-4:</b>	Mano de obra indirecta. ....	62
<b>Tabla 25-4:</b>	Activos fijos del área productiva. ....	62
<b>Tabla 26-4:</b>	Materia prima, materiales e insumos del área productiva. ....	65
<b>Tabla 27-4:</b>	Matriz de Leopold .....	68
<b>Tabla 28-4:</b>	Medidas de mitigación.....	69
<b>Tabla 29-4:</b>	Gastos para mitigar el impacto ocasionado al suelo y aire .....	72

<b>Tabla 30-4:</b>	Activos fijos para mitigar el impacto ocasionado al suelo y aire .....	72
<b>Tabla 31-4:</b>	Activos fijos para mitigar el impacto ocasionado al suelo y aire .....	72
<b>Tabla 32-4:</b>	Talento humano para mitigar el impacto ocasionado en la flora y fauna .....	73
<b>Tabla 33-4:</b>	Talento humano para las actividades .....	73
<b>Tabla 34-4:</b>	Talento humano para las actividades .....	73
<b>Tabla 35-4:</b>	Gastos para la actividad .....	73
<b>Tabla 36-4:</b>	Activos fijos para la actividad .....	73
<b>Tabla 37-4:</b>	Activos fijos para la actividad .....	74
<b>Tabla 38-4:</b>	Resumen de costos e inversiones .....	74
<b>Tabla 39-4:</b>	Tipos de compañías no utilizadas .....	80
<b>Tabla 40-4:</b>	Tipos de organización no utilizadas .....	82
<b>Tabla 41-4:</b>	Rol de pagos del talento humano del área administrativa del primer año. ....	90
<b>Tabla 42-4:</b>	Rol de pagos del talento humano del área administrativa para el segundo año....	90
<b>Tabla 43-4:</b>	Talento humano del área administrativa .....	91
<b>Tabla 44-4:</b>	Activos fijos del área administrativa. ....	91
<b>Tabla 45-4:</b>	Activos diferidos del área administrativa. ....	92
<b>Tabla 46-4:</b>	Materiales e insumos del área administrativa. ....	92
<b>Tabla 47-4:</b>	Profesiograma del proyecto. ....	95
<b>Tabla 48-4:</b>	Resumen de activos fijos del proyecto. ....	105
<b>Tabla 49-4:</b>	Resumen de activos diferidos de la empresa. ....	105
<b>Tabla 50-4:</b>	Resumen de costos y gastos de la empresa .....	106
<b>Tabla 51-4:</b>	Análisis de inversiones .....	106
<b>Tabla 52-4:</b>	Usos y fuentes de financiamiento. ....	107
<b>Tabla 53-4:</b>	Cálculo del pago de la deuda. ....	109
<b>Tabla 54-4:</b>	Depreciación de activos fijos .....	109
<b>Tabla 55-4:</b>	Amortización de activos diferidos. ....	110
<b>Tabla 56-4:</b>	Presupuesto de egresos. ....	110
<b>Tabla 57-4:</b>	Costos fijos y variables .....	111
<b>Tabla 58-4:</b>	Presupuesto de ingresos .....	112
<b>Tabla 59-4:</b>	Calculo del punto de equilibrio .....	112
<b>Tabla 60-4:</b>	Estado de pérdidas y ganancias .....	114
<b>Tabla 61-4:</b>	Flujo de caja .....	115
<b>Tabla 62-4:</b>	Valor actual neto .....	115
<b>Tabla 63-4:</b>	Valor actual neto .....	115
<b>Tabla 64-4:</b>	Tasa interna de retorno. ....	116
<b>Tabla 65-4:</b>	Relación beneficio costo .....	116
<b>Tabla 66-4:</b>	Periodo de recuperación del capital. ....	116

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfica 1-4:</b>	Procedencia de turistas .....	23
<b>Gráfica 2-4:</b>	Edad de turistas nacionales.....	24
<b>Gráfica 3-4:</b>	Género de turistas.....	24
<b>Gráfica 4-4:</b>	Motivación de viaje .....	25
<b>Gráfica 5-4:</b>	Número de acompañantes.....	25
<b>Gráfica 6-4:</b>	Porcentaje de aceptación de la hostería en el cantón Quero.....	26
<b>Gráfica 7-4:</b>	Porcentaje de aceptación del establecimiento tipo hostería.....	26
<b>Gráfica 8-4:</b>	Preferencia de servicios .....	27
<b>Gráfica 9-4:</b>	Preferencia de actividades .....	27
<b>Gráfica 10-4:</b>	Porcentaje del gasto por servicios percibidos.....	28
<b>Gráfica 11-4:</b>	Porcentaje de preferencias de forma de pago.....	28
<b>Gráfica 12-4:</b>	Porcentaje de preferencia de información publicitaria .....	28
<b>Gráfica 13-4:</b>	Porcentaje de preferencia de medios alternativos.....	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-4:</b>	Logotipo de hostería Dulce Encanto.....	33
<b>Figura 2-4:</b>	Publicidad para prensa escrita.....	36
<b>Figura 3-4:</b>	Página de Facebook. ....	36
<b>Figura 4-4:</b>	Página web de Dulce Encanto.....	37
<b>Figura 5-4:</b>	Tarjeta de presentación de la hostería. ....	37
<b>Figura 6-4:</b>	Diseño de gigantografía. ....	38
<b>Figura 7-4:</b>	Macro localización de la hostería.....	42
<b>Figura 8-4:</b>	Micro localización de la hostería. ....	43
<b>Figura 9-4:</b>	Flujograma del servicio de hospedaje de la hostería.....	47
<b>Figura 10-4:</b>	Flujograma de servicio de restaurante de la hostería. ....	48
<b>Figura 11-4:</b>	Flujograma de actividades en el sendero por huertas.....	49
<b>Figura 12-4:</b>	Flujograma de servicio de piscina y spa de la hostería. ....	50
<b>Figura 13-4:</b>	Flujograma de producción del servicio de garaje de la hostería. ....	51
<b>Figura 14-4:</b>	Flujograma de producción de camping. ....	52
<b>Figura 15-4:</b>	Diseño de la planta arquitectonica de la hostería. ....	53
<b>Figura 16-4:</b>	Diseño de la segunda planta de la hostería.....	54
<b>Figura 17-4:</b>	Diseño de la tercera planta de la hostería. ....	54
<b>Figura 18-4:</b>	Estructura orgánica .....	93
<b>Figura 19-4:</b>	Organizagrama funcional.....	94

## ÍNDICE DE ANEXOS

**Anexo A.** Cuadros de tabulación.

**Anexo B.** Encuesta a turistas nacionales.

**Anexo C.** Encuestas a turistas extranjeros

## **ABREVIATURAS**

**OMT:** Organización Mundial De Turismo.

**MINTUR:** Ministerio De Turismo.

**PIB:** Producto Interno Bruto.

**TIR:** Tasa interna de retorno.

**VAN:** Valor Actual Neto.

**RBC:** Relación Beneficio Costo.

**PRC:** Periodo de Recuperación de Capital.

## RESUMEN

El presente trabajo propone estudiar la factibilidad para la creación de una hostería en la cabecera cantonal de Quero, provincia de Tungurahua; realizado mediante trabajo de campo, información primaria y secundaria. El estudio de mercado determinó el perfil de los turistas y sus necesidades. Se analizó la demanda actual en base al porcentaje de aceptación y se definió como potenciales clientes a los turistas nacionales y extranjeros que llegan a la ciudad de Ambato y el plan mercadotécnico. En la viabilidad técnica se definió la localización del proyecto, planificación y diseño técnico de la planta turística, estableciendo para el primer año una capacidad operativa de acuerdo a la posibilidad de inversión de los propietarios, la inversión para hospedaje está prevista la implementación de tres habitaciones triples y dos dobles. Se realizaron flujogramas, guion interpretativo e itinerario en el sendero. El estudio ambiental definió las actividades que generan impactos a través de la matriz de Leopold, además de medidas de mitigación para las mismas. Se estructuró el funcionamiento organizativo de la empresa, manual de funciones y la planificación estratégica de la empresa; el extracto legal del proyecto está sustentado por el marco legal vigente. Cada área planificada presenta un presupuesto de acuerdo a los requerimientos de las mismas. El estudio económico financiero definió una inversión inicial del proyecto de \$ 324.586,45, se calcularon: costos e ingresos, estado de resultados, balance general, flujo de caja y punto de equilibrio, además los indicadores económicos financieros y son los siguientes: Valor Actual Neto (VAN) \$170.305,82, la Tasa interna de retorno (TIR) del 12%, la Relación Beneficio Costo (RBC) es mayor a uno y el periodo de recuperación del capital está entre el cuarto y quinto año que está en el horizonte de proyección respecto al tiempo. Concluyendo que el proyecto es viable comercial, técnico productivo, ambiental, organizacional y financiero.

**Palabras clave:** <ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD>, <ESTUDIO DE MERCADO>, <VIABILIDAD TÉCNICA >, <VIABILIDAD ADMINISTRATIVA >, <VIABILIDAD FINANCIERA>, <INDICADORES ECONÓMICOS FINANCIEROS>, <QUERO (CANTÓN)>, <TUNGURAHUA (PROVINCIA)>.



1666-DBRA-UTP-2022



## ABSTRACT

This research aims to study the feasibility for the Lodge creation in Quero Canton, Tungurahua, province; it was made through fieldwork, primary and secondary information. The market study determined the profile of tourists and their needs. The current demand was analyzed based on the percentage of acceptance and was defined as potential clients to national and foreign tourists arriving in the city of Ambato and the Mercadotécnical Plan. But in the technical viability, the location of the project, planning and technical design of the tourist plant was defined, establishing for the first year an operational capacity according to the possibility of owners investment, also the investment for lodging is envisaged the implementation of three rooms Triples and two doubles. On the other hand, flujoograms, interpretive script and itinerary were performed on the trail. The environmental study defined the activities that generate impacts through the Leopold matrix, as well as mitigation measures for them. In addition, the organizational functioning of the company, function manual and the strategic planning of the company was structured; The legal extract of the project is supported by the current legal framework. Each planned area presents a budget according to the requirements of them. The financial economic study defined an initial project investment of \$ 324,586,45, calculated: costs and revenues, income statement, general balance, cash flow and equilibrium point, as well as financial financial indicators and are the following: current value Net (NPV) \$ 170,305,82, the internal rate of return (IRR) of 12%, the cost benefit ratio (RBC) is greater than one and the recovery period of capital is between the fourth and fifth year that is on the projection respect to time. To sum, the project is viable, commercial, productive, environmental, organizational and financial.

**Keywords:** <FEASIBILITY ANALYSIS>, <MARKET STUDY>, <TECHNICAL VIABILITY>, <ADMINISTRATIVE VIABILITY>, <FINANCIAL VIABILITY>, <FINANCIAL ECONOMIC INDICATORS>, <QUERO (CANTON)>, <TUNGURAHUA (PROVINCE)>.

Msc. Cristina Chamorro O.  
DOCENTE INGLES  
CARRERA TURISMO

## INTRODUCCIÓN

El turismo a través de la historia se lo ha definido como el desplazamiento fuera del lugar de residencia y de trabajo con fines de ocio y descanso, la Organización Mundial de Turismo [OMT] (2008) siendo una de las definiciones aceptadas mundialmente afirma que el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros. En la actualidad representa un gran potencial para los países en desarrollo, es una de las actividades en el sector económico con una mayor expansión en las últimas décadas en el mundo, caracterizada por su diversificación, para Cammarata (2006) el turismo es un fenómeno socioeconómico está en constante transformación debido a la fuerte competitividad de los mercados y las exigencias de la demanda.

De acuerdo con la OMT (2019) el turismo aporta al crecimiento de la economía con un incremento del PIB de +3,6%, generando ingresos de 1,7 billones USD con 1.400 millones de llegadas de turistas internacionales ya que se involucra en varios sectores y aporta al desarrollo de los mismos, mejora la infraestructura de servicios y fomenta la actividad empresarial dando paso a los emprendimientos turísticos aportando a la diversificación de la oferta y desarrollando proyectos comerciales, técnico productivo, ambiental y financieramente viables que impacten positivamente en el sector.

América Latina apuesta por un crecimiento en el sector turismo, a pesar de la crisis afirma Axon Marketing Communication (2018) en su publicación de tendencias de turismo en América Latina, además según la OMT (2019) las Américas obtuvo llegadas de 216 millones representando un incremento del 2% además obtuvo ingresos de 334.00 millones USD en el 2019. El turismo ha registrado una expansión constante a lo largo del tiempo, a pesar de algunas sacudidas ocasionales, lo que demuestra su fortaleza y resiliencia (OMT, 2019).

El turismo es un gran generador de empleo y motor de la economía ya que de acuerdo con el Ministerio de Turismo [MINTUR] (2020) generó 2.287,5 millones USD por ingresos de divisas por turismo receptor en 2019, además 477.382 plazas de trabajo en actividades de alojamiento y servicios de comidas, contribuyendo al PIB en +2.2%. En el Ecuador es un sector estratégico en la Matriz Productiva Nacional, ha sido priorizado en el Plan de Desarrollo Toda una Vida vigente desde el 2017 al 2021, como pilar de la reactivación económica, la atracción de inversión local y extranjera, la mejora de infraestructura y la entrada de divisas al país de acuerdo con el MINTUR (2018).

Ecuador en el índice de competitividad turística a nivel mundial se encuentra en la posición 57 de 136 países, y a nivel regional se encuentra en la posición 4 entre 10 países de acuerdo con la guía

del emprendedor turístico publicado por el MINTUR (2020). Cabe destacar que Ecuador es considerado como uno de los países con mayor biodiversidad del planeta, esta biodiversidad no se limita a un número de especies por unidad de área, cuenta con 71 formaciones botánicas para las tres regiones naturales del Ecuador continental (Velásquez, 2014).

En el territorio ecuatoriano existen 91 tipos de ecosistemas terrestres; de los 27 ecosistemas marinos y costeros que existen en el mundo 21 están ubicados en el Ecuador; la ubicación del territorio nacional es en la mitad del mundo; se manifiesta una amplia variedad de los denominados “pisos climáticos” en la Cordillera de los Andes; el litoral costero ofrece lindas playas; y la Amazonía se caracteriza por una selva tupida (Chávez, 2019).

El turismo contribuye al país con el 2,2% del PIB, luego de la agricultura, la pesca y la industria manufacturera según el MINTUR (2020) debido a que el Ecuador tiene un gran potencial ofrece experiencias en el sector turístico, desarrollando emprendimientos que brindan servicios y actividades de calidad para el turista, la infraestructura turística y el sector hotelero se está renovando, elevando los estándares de calidad y así generar una nueva fuente de ingresos para el desarrollo particular de las pequeñas medianas empresas y consecuentemente el desarrollo del país.

En el Ecuador el Reglamento de Alojamiento Turístico (MINTUR, 2016) define a las hosterías como establecimientos de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento, deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

En la provincia de Tungurahua el 63% de las empresas de prestación de servicios se concentran en el cantón Ambato, y el 6% se encuentra en el cantón Baños esto se debe a la cantidad de habitantes afirma Vásconez (2017), es decir que gran parte de la oferta turística se centra en estos dos cantones, se pretende diversificar la oferta turística expandiéndola en toda la provincia con el fin de llegar a los demás cantones y captar más turistas, formulando proyectos viables y de calidad como lo es la implementación de hosterías ofreciendo a los turistas una variedad de servicios de alimentación y hospedaje además actividades recreacionales y de descanso en contacto con la naturaleza. En lo que respecta a los establecimientos de hospedaje registrados en el MINTUR (2017, pag. 120) de tipo hostería en la categoría de 2 estrellas existen 4 establecimientos, de categoría de 3 estrellas son 6 establecimientos, de la categoría de 4 estrellas existen 9 establecimientos y de la categoría de 5 estrellas existen 1 establecimiento dando un total de 20 hosterías en la provincia, pero todo estos localizados en los cantones Ambato, Cevallos y Mocha.

Cabe mencionar que, en el cantón Quero no existe este tipo de establecimientos, por lo que es necesario trabajar en una investigación que permita determinar su implementación.

Considerando la inexistente oferta turística de este tipo de establecimientos en el cantón Quero y con el fin de ofrecer alternativas de hospedaje y alimentación y a su vez crear nuevas experiencias de recreación en contacto con la naturaleza para los turistas, la presente investigación apunta a valorar la posibilidad de implantar una hostería en el cantón, como una alternativa de emprendimiento privado familiar con la finalidad de satisfacer gustos y preferencia de los potenciales turistas, y a partir de esto contribuir a la producción de bienes y servicios turísticos considerando la sostenibilidad de este negocio en función de las variables comercial, técnica productiva, ambiental, legal, administrativa, financiera económica, social y de esta manera determinar sus viabilidades cuya suma permitirá determinar si el proyecto es o no factible.

La hostería ha sido pensada con la finalidad de brindar confort a los turistas, pero cuidando el entorno natural, además en la generación de empleo familiar y externo, contribuir a la dinamización de la economía pues para el funcionamiento de la hostería se involucrarán a proveedores de activos fijos, talento humano, materiales e insumos, otros servicios complementarios, es decir articula gran parte de la cadena de valor del turismo.

Por otra parte, los establecimientos tipo hostería como emprendimiento analizado en el marco conceptual del proceso productivo del sistema turístico forma parte de la oferta en la que se desarrolla la planta turística, en función de equipamiento turístico como lo es el alojamiento, alimentación, esparcimiento y otros servicios, con base a infraestructura, atracciones y actividades a desarrollarse en el territorio y que será promocionado para satisfacer la demanda de turistas.

El estudio de factibilidad para la creación de una hostería en el cantón Quero, provincia de Tungurahua, permitirá evaluar las viabilidades comercial, técnico productivo, ambiental, organizacional y financiera del proyecto como medios para la toma de decisiones para su implementación.

Además cabe recalcar que debido a la situación actual por la que atraviesa el mundo es esencial asegurar que el establecimiento se regirá al protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.

El presente documento se estructura en el siguiente orden: en el Capítulo I, se tratará el diagnóstico del problema, el Capítulo II presenta la revisión de la literatura que fundamentará el estudio; seguido por el Capítulo III en donde se detalla el marco metodológico, en el capítulo IV se muestran los resultados y finalmente se encuentran las conclusiones y recomendaciones para el proyecto.

## **OBJETIVOS**

### **1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la factibilidad para la creación de una hostería como una alternativa de emprendimiento familiar en el cantón Quero, provincia de Tungurahua.

### **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer la viabilidad comercial para la creación de la hostería en el cantón Quero.
- Definir la viabilidad técnico-productiva de la hostería.
- Analizar los impactos ambientales en función del proceso productivo de la hostería.
- Establecer la viabilidad administrativa legal de la hostería.
- Determinar la viabilidad económica financiera para la creación de la hostería en el cantón Quero.

## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

En la provincia de Tungurahua el 63% de las empresas de prestación de servicios se concentran en el cantón Ambato, y el 6% se encuentra en el cantón Baños esto se debe a la cantidad de habitantes afirma Vásquez (2017), es decir que gran parte de la oferta turística se centra en estos dos cantones.

En el Ecuador de acuerdo con el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) los establecimientos de alojamiento tipo hosterías que cuenten con instalaciones de hospedaje ya sea en habitaciones o cabañas en bloques o que cubran la totalidad del inmueble que contenga baño privado, además ofrece el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

En lo que respecta a los establecimientos de hospedaje registrados en el MINTUR (2017) de tipo hostería en la categoría de 2 estrellas existen 4 establecimientos; de categoría de 3 estrellas son 6 establecimientos; de la categoría de 4 estrellas existen 9 establecimientos y de la categoría de 5 estrellas existen 1 establecimiento dando un total de 20 hosterías en la provincia.

En este contexto, los establecimientos de este tipo existentes en la provincia de Tungurahua, son limitados frente a la demanda de turistas que visitan la provincia al año, por otra parte como se indicó anteriormente este tipo de negocios se encuentran concentrados en 3 cantones, de los 9 cantones de la provincia (Tungurahua Turismo 2019) pues no se ha considerado la diversidad de recursos naturales, culturales, paisajísticos que le dan a los otros cantones ventajas comparativas, se trata entonces de contribuir al aprovechamiento de estas ventajas en sectores que con estas características que ayuden a convocar la llegada de turistas a hosterías, en medio de un entorno que le den a las mismas valor agregado. Se trata también de diversificar la oferta de este tipo de servicios turísticos desde otras latitudes de la provincia, en el caso particular de la provincia desde el cantón Quero.

Por otra parte el estudio de factibilidad está orientado a determinar la factibilidad de la creación de una hostería como una alternativa de emprendimiento privado familiar en el cantón Quero con el propósito de ofrecer alternativas de hospedaje y alimentación y a su vez crear nuevas experiencias de recreación en contacto con la naturaleza para los turistas, para de esta manera extender la oferta en la provincia, además de aportar al desarrollo del cantón.

## CAPÍTULO II

### 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1. Estudio de factibilidad

De acuerdo con Luna y Chaves (2001) el estudio de factibilidad es el análisis de una empresa para determinar, si el negocio que se propone será bueno o malo, y en cuales condiciones se debe desarrollar para que sea exitoso, y si el negocio propuesto contribuye con la conservación, protección o restauración de los recursos naturales y el ambiente.

Santos (2014) afirma que el estudio de factibilidad es un proceso de aproximaciones sucesivas, donde se define el problema por resolver, está conformado por estudios técnicos, económicos, financieros y de mercado además otros que se requieran que permitan identificar su viabilidad. Además permite recopilar datos relevantes acerca el desarrollo de un proyecto y facilite la toma de decisiones.

Además Santos (2016) corrobora que un estudio de factibilidad establece el cierre de los análisis de pre inversión, que involucra el desarrollo de actividades que comprenden el diseño, evaluación y aceptación de las inversiones, garantizando que su implementación sea efectivamente justificada y que las soluciones que propone a nivel técnico y económico sea el más beneficioso. Para llevar a cabo el estudio general de factibilidad se requiere analizar tres estudios: de mercado, técnico y financiero.

#### 2.2. Viabilidad comercial

En términos generales la viabilidad comercial hace referencia a que un proyecto debe justificar la existencia de un mercado para el producto o servicio a comercializar, debe demostrar que existirán las ventas en relación con el planteamiento del producto o servicio. (Universidad de Granada, 2017)

Para González (2020) la viabilidad comercial se considera como una herramienta de la formulación de proyectos que identifica la demanda de individuos, empresas u otras entidades económicas a fin de diseñar la mejor oferta, que permita la puesta en marcha de un proyecto y satisfaga las necesidades del cliente.

#### 2.3. Estudio de mercado

El mercado es el punto de encuentro de oferentes con demandantes de un bien o servicio para llegar a acuerdos en relación con la calidad, la cantidad y precio (Padilla, 2011a). Es el punto de partida de la presentación detallada del proyecto, sirve de base para los análisis técnicos, financieros y

económicos, abarca variables sociales y económicas, recopila y analiza antecedentes para ver la conveniencia de producir bienes y servicios y atender necesidades de la población, con el estudio de mercado se busca analizar la cantidad de bienes y servicios que la comunidad adquiriría a determinado precio.

Fernández Luna (2010a: pag.28) corrobora que el estudio del mercado no es más que un conjunto de técnicas útiles para obtener información acerca del medio ambiente del proyecto (demanda y oferta).

Además Fernández Luna (2010b: pag.28) afirma que los objetivos del estudio de mercado son:

- *Demostrar que existe un número suficiente de consumidores con las características necesarias para considerarlo como demanda de los productos y/o servicios que le ofrecerá*
- *Demostrar que dichos consumidores pueden ejercer una demanda real que justifique la producción de productos y/o servicios que se piensa ofrecer*
- *Contar con bases para utilizar canales de comercialización adecuados*
- *Calcular efectos de la demanda con respecto a productos y/o servicios sustitutos y complementarios*

#### **2.4. Segmentación de mercado**

Rodríguez Aranday (2018) afirma que para que un bien o servicio cumpla, satisfactoriamente, la expectativa del consumidor es indispensable segmentar el mercado al que estará dirigido.

Para Rodríguez Aranday (2018a) los segmentos en que se pueden dividir las necesidades del consumidor son:

- *Ubicación geográfica*
- *Edad*
- *Sexo*
- *Nivel de ingresos*
- *Productos de primera necesidad*
- *Fácil o rápida preparación*
- *Tipo de usuario (industrial, institucional, mayoristas, minoristas, consumidores finales)*

#### **2.5. Universo**

El universo de estudio está determinado por los objetivos de la investigación de mercado, (Núñez Jiménez, s.f: a) el universo es una descripción clara y concreta del público al que se quiere dirigir y obtener información.



## **2.6. Muestra**

Núñez Jiménez (sf: b) menciona que el proceso de escoger a los participantes en el mercado que será interrogado se llama muestreo, el objetivo es seleccionar una muestra, sujeta a limitaciones de tamaño, y que represente las características del universo lo más cercano posible.

## **2.7. Plan mercadotécnico**

De acuerdo con Mediano y Beristain (2015) el plan mercadotécnico se plantea como una estrategia de promoción y publicidad con el objetivo de lograr un posicionamiento exitoso de la empresa en su mercado meta, plantea la utilización de diferentes medios para abordar el mercado, refleja la imagen publicitaria de la empresa y planea reforzar el posicionamiento de la hostería, el plan mercadotécnico es el resultado del proceso de planificación en el área comercial, sintetiza estrategias y planes de acción, consiste en identificar el canal de distribución y los medios para la imagen publicitaria.

## **2.8. Viabilidad técnica**

De acuerdo con Rodríguez Aranday (2018b) el estudio técnico consiste en la selección de los medios de producción, así como de la organización de la actividad productiva, e implica los requerimientos de materias primas e insumos, Córdoba Padilla (2011: pag.138) corrobora que el estudio técnico busca responder a los interrogantes básicos: ¿cuánto, donde, cómo y con qué producirá la empresa?, así como diseñar la función de producción óptima que mejor utilice los recursos disponibles para obtener el producto o servicio deseado, sea éste un bien o un servicio.

## **2.9. Flujograma**

Es una de las herramientas más útiles para manejar proyectos, son una representación gráfica de los procesos, movimientos y recursos siguiendo una secuencia lógica, permite visualizar los requerimientos que preceden a las demás durante el proceso y la relación lógica. (Cruz Lapaix, 2012)

Además, permite mayor eficiencia para la comprensión de tareas a realizar en los servicios a ofrecer en la hostería, representa el sistema productivo y presenta de una manera eficaz el tiempo necesario en cada proceso y en sí del proyecto completo.

## **2.10. Localización de la empresa**

Meneses (2001) afirma que la localización adecuada de la empresa que se desea crear con la aprobación del proyecto puede determinar el éxito o fracaso de un negocio, por ello la decisión de donde ubicar el proyecto obedecerá no solo a criterios económicos, sino también a criterios

estratégicos, instituciones e incluso de preferencias emocionales. La localización óptima del proyecto contribuirá a lograr una mayor tasa de rentabilidad sobre el capital.

Es vital para las empresas del sector servicios, las cuales dependen exclusivamente del lugar en el que se encuentren y la accesibilidad que tengan los establecimientos para sus clientes, estar cerca de la demanda es imprescindible para que los clientes tengan acceso al establecimiento, esta es la forma para conseguir que los clientes lo prefieran. La importancia de la visibilidad es tal, que un negocio difícil de encontrar o que no destaque, puede hacer que un consumidor no satisfaga sus necesidades. Un aspecto fundamental para las empresas es la comunicaciones y facilidad de acceso, ya que si es difícil acceder a ellas, los clientes pueden optar por otras opciones. Encontrar la localización del negocio adecuada es fundamental para su viabilidad y poder llevar una correcta gestión. (Caurin 2017)

### **2.11. Macro localización**

Consiste en determinar el sector geográfico de la ubicación del proyecto en un contexto de tipo internacional, nacional o regional. (Guerra Barahona, 2015: pag.35)

De acuerdo con Corriño y Maribel (2016) la macro localización consiste en evaluar el sitio que ofrece las mejores condiciones para la ubicación del proyecto, en el país o en el espacio rural y urbano de alguna región.

### **2.12. Micro localización**

De acuerdo con Rodríguez Aranday (2018b: pag. 46) los factores determinantes en la localización del proyecto son:

- *La localización de la materia prima*
- *La disponibilidad de la mano de obra*
- *Terrenos disponibles*
- *Localización del combustible industrial*
- *Las facilidades del transporte*
- *La localización del mercado y su magnitud*
- *Las facilidades de distribución*
- *La disponibilidad de la energía eléctrica*
- *Disponibilidad de agua*
- *Condiciones de vida*
- *Leyes y reglamentos*
- *Clima*

### **2.13. Viabilidad socio-ambiental**

Guerra Barahona (2015b: pag.37) en su trabajo de titulación afirma que la viabilidad ambiental y social de un proyecto no es un requisito formal, permite asegurar la sostenibilidad.

El análisis de viabilidad ambiental comprende los siguientes criterios:

- *Entender que por encima del proyecto hay recursos naturales y comunidades que proteger, criterio que pesa cada vez más el mundo de hoy*
- *Diseñar el proyecto con el menor impacto negativo sobre el entorno natural y social buscando el mayor beneficio social, ambiental y económico*
- *Conocer las comunidades con las que va a relacionarse: su historia, sus características culturales, sus dinámicas organizativas. Identifique las tendencias del desarrollo de las comunidades y conviértase en un potenciador respetuoso de estas y de su mejoramiento social. Tener en cuenta que no todo lo que usted cree que necesita una comunidad obedece a sus características (Guerra Barahona 2015).*

### **2.14. Viabilidad administrativo-legal**

La viabilidad administrativa determina la existencia de las capacidades para dirigir y controlar la empresa, además determina los cargos y funciones dentro de la empresa detallando las capacidades y habilidades requeridas para el desempeño del personal, consecuentemente de la empresa.

La organización busca agrupar las funciones para el logro de los objetivos propuestos, asignando actividades a los diferentes niveles y definiendo unos mecanismos de coordinación, además permite describir (conocer el fenómeno), comprender cómo funciona la organización, predecir el comportamiento futuro de la organización y las reacciones a seguir), controlar y regular los procesos que se den en la organización (Córdoba Padilla 2011:pag 180).

### **2.15. Viabilidad financiera**

La viabilidad financiera tiene como propósito ordenar y sintetizar la información de carácter monetario que proporcionarán las etapas anteriores, elaborar los cuadros analíticos y datos adicionales para la elaboración del proyecto y evaluar los antecedentes que determinan su rentabilidad (Guerra Barahona, 2015).

Es la última etapa de desarrollo del proyecto, se realiza resúmenes y todos los análisis anteriores deben ser traducidos en números y cálculos de los índices de rentabilidad como lo son VAN (valor

actual neto), TIR (tasa interna de retorno), RBC (relación beneficio costo), PRC (periodo de recuperación de capital).

## **2.16. Hospedaje**

En terminos generales el sector de hospedaje comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario (Mestres Soler, s.f.).

En el Ecuador de acuerdo con el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) un alojamiento turístico es:

*Es el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en dicho Reglamento.*

## **2.17. Hostería**

De acuerdo con el reglamento general de actividades turísticas publicado en el registro oficial 726 del decreto ejecutivo 3400 define a los establecimientos tipo hosteria a todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones. (MINTUR, 2011)

El Ministerio de Turismo en el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016) define como hosteria:

*A aquellos establecimientos de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.*

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

El cantón Quero, es uno de los nueve cantones de la provincia de Tungurahua, situado al sur oeste de la misma, a una distancia de 20 kilómetros de la ciudad de Ambato, ubicada geográficamente a 78° 30' latitud sur y 1° 15' longitud oeste, a una altura media de 3.038 m.s.n.m., alcanza temperaturas que fluctúan entre los 12° y 18° C, se encuentra ubicado en la parte sur-oeste de la provincia de Tungurahua, limitado por los cantones, al norte Cevallos, al sur cantón Guano (provincia de Chimborazo), al este Pelileo y al oeste Mocha (GAD Quero 2019).

La metodología para el presente trabajo corresponde al empírico con la aplicación de técnicas estadísticas para muestreo, y descriptivas para el análisis de los resultados de los estudios: de mercado, técnico, ambiental, legal-administrativos y evaluación financiera-económica, para lo cual se hará uso de fuentes de información primaria: el trabajo se apoya además en el método teórico de investigación con la suma de información secundaria existente, a nivel complementario.

Para el desarrollo del estudio de factibilidad para la creación de una hostería en el cantón Quero, provincia de Tungurahua, se aplicará la metodología de Muñoz (2019) que contempla lo siguiente:

#### **Viabilidad comercial de la Hostería**

- **Estudio de mercado**
  - **Análisis de la demanda**
  - **Segmentación de mercado**

Se trabajará con dos segmentos de mercado de turistas nacionales y extranjeros que llegan a la ciudad de Ambato, ya que la mayor cantidad de afluencia de turistas es para Ambato.

- **Universo**

Se definirá como universo de estudio el número total de turistas nacionales y extranjeros que llegan a la ciudad de Ambato.

- **Muestra**

Se propone que el diseño muestral sea un muestreo aleatorio simple, si se dan las condiciones para el correspondiente, alternativamente se trabajaría con un muestreo a conveniencia, para el cálculo se utilizará la fórmula estadística probabilística para las poblaciones finitas (Elsa Retureta Álvarez, 2015a) descrita a continuación:

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1) \left(\frac{e}{z}\right)^2 + p * q}$$

Dónde:

**n:** tamaño de la muestra

**N:** universo de estudio

**E:** margen de error o precisión admisible (10%)

**Z:** nivel de confianza (1,96) al 95%

**p:** probabilidad de ocurrencia (0.5)

**q:** probabilidad de no ocurrencia (0.5)

- **Estratificación de la muestra**

La estratificación de la muestra se realizó en base a la siguiente fórmula:

$$f = \frac{n}{N}$$

Dónde:

**f:** factor de estratificación

**n:** muestra

**N:** universo de estudio

- **Técnica e instrumento**

Dependiendo de las condiciones se aplicarán entrevistas con su respectiva guía o alternativamente el cuestionario, mismo que será confeccionado y aplicado a través de los paquetes informáticos, formularios de Google, Suvermonkey y otros que faciliten la recolección de la información.

- **Resultados del estudio de la demanda y perfil de los clientes**

En función de los resultados de las entrevistas y/o encuestas, las respectivas tabulaciones, gráficos e interpretaciones se determinarán el perfil del cliente, para lo cual se hará uso del paquete informático Excel.

- **Demanda actual**

- **Cálculo de la demanda actual**

- **Cálculo de la demanda actual de clientes**

El cálculo se lo realizará a través del porcentaje de aceptación de la hostería multiplicada por el universo.

- **Cálculo de la demanda actual para bienes y servicios**

Se realizará a través de la demanda actual de clientes por el porcentaje de aceptación de cada bien y servicio a ofertarse.

- **Demanda futura**

Tanto para la demanda futura de clientes, así como de servicios, tomando como base los datos de demanda actual se proyectarán las mismas para los próximos cinco años, empleando el modelo matemático de incremento compuesto.

$$C_n = C_0 (1 + i)^n$$

**Dónde:**

**C<sub>n</sub>:** es el año a proyectar

**C<sub>0</sub>:** es el año base de proyección

**i:** incremento del turismo hasta el 2019

**n:** es el número de año de proyección

- **Demanda futura para clientes**

Se realizará a través de una matriz con los siguientes campos:

**Tabla 1-3:** Matriz de demanda futura para clientes

<b>Año</b>	<b>Demanda futura para clientes</b>

Fuente: Muñoz, 2019

- **Demanda futura para bienes y servicios a ofertarse**

Se realizará a través de la siguiente matriz:

**Tabla 2-3:** Matriz de demanda futura para bienes y servicios a ofertarse

<b>Año</b>	<b>Demanda de clientes</b>	<b>Producto 1</b>	<b>Producto 2</b>	<b>Producto 3</b>

Fuente: Muñoz, 2019

- **Análisis de la competencia**
- **Análisis actual de la competencia**

Mediante información secundaria y/o de campo se recopilará información necesaria para caracterizar a los competidores, en función de la siguiente matriz (Muñoz 2019).

**Tabla 3-3:** Matriz para lugares de hospedaje

Denominación del competidor	Ubicación del competidor	Clientes anuales	Bienes y/o servicios ofertados		
			% de clientes	% de clientes	% de clientes

Fuente: Muñoz, 2019

- **Proyección de la competencia**

A partir de los resultados del análisis de la competencia actual se procederá al cálculo de la competencia futura en base a la fórmula del incremento compuesto.

- **Demanda insatisfecha futura**

Para el cálculo de la demanda insatisfecha futura de clientes y servicios se utilizará la expresión matemática:

$$DI = D - C$$

**Dónde:**

**Di:** demanda insatisfecha futura

**D:** demanda futura

**C:** competencia

Los resultados se plasmarán en las siguientes matrices:

- **Demanda insatisfecha para clientes**

**Tabla 4-3:** Matriz de demanda insatisfecha para clientes

Año	Demanda futura por cliente	Competencia futura por	Demanda insatisfecha



		<b>clientes</b>	

Fuente: Muñoz, 2019

- **Demanda insatisfecha para los productos o servicios**

**Tabla 5-3:** Matriz de demanda insatisfecha para los productos o servicios

<b>Año</b>	<b>Demanda futura para el producto n</b>	<b>Competencia futura para el producto n</b>	<b>Demanda insatisfecha para el producto n</b>

Fuente: Muñoz, 2019

Esta matriz se utilizará en función de los productos o servicios que se determinen para la hostería una vez examinada la demanda y la competencia.

- **Plan mercadotécnico**

- **Canal de distribución**

Se establecerá el canal de distribución para llegar con los bienes y servicios (productos) de la hostería al mercado facilitando su venta.

- **Promoción y publicidad**

En esta parte del proyecto y de acuerdo a las respuestas de los potenciales clientes se definirán los medios a través de los cuales se hará conocer la oferta de bienes y servicios de la hostería, además servirá para dar a conocer las promociones que beneficien social y económicamente a los clientes.

- **Presupuesto del área comercial del emprendimiento**

Se analizará todos los requerimientos para el área comercial como talento humano, activos fijos, materiales e insumos, activos diferidos.

#### **Viabilidad técnico-productiva de la hostería**

El análisis de la viabilidad técnico-productiva del proyecto se realizará a través del estudio técnico que implica determinar:

- Tamaño de la hostería
  
- Capacidad aparente
  
- Capacidad operativa
  
- Planificación de la planta turística
  - El tamaño de la empresa: se tomará en cuenta el número de clientes proyectados, consumo aparente por productos, tamaño del proyecto considerando la capacidad instalada y características del terreno.
  - La localización del proyecto: macro y micro localización.
  - Programación de los espacios de la hostería: se clasificará por unidades, áreas, descripción, cantidad y la superficie.
  - Diseño arquitectónico: Se elaborará las planimetrías de la hostería y las vistas de cada una de las estructuras de la obra civil.
  - Distribución de la construcción: Se describirá cada una de las áreas que posee la hostería (Muñoz, 2019).
  
- Definición del proceso productivo
  - Flujogramas del proceso productivo: Se elaborarán los flujogramas de todos los servicios que va a ofertar la hostería.
  - Mobiliarios, equipos y materia prima: se describirá todos los elementos, materia prima y equipos necesarios para la entrega óptima del servicio. (Muñoz, 2019)
  
- Presupuesto para el área productiva.

Se analizará todos los requerimientos para el área productiva como talento humano, activos fijos, materiales e insumos, activos diferidos.

#### **Análisis de los impactos ambientales en función del proceso productivo de la hostería**

Se definirá los impactos que generaran al inicio y en funcionamiento del proyecto a través de la matriz de Leopold, que cuantifica y evalúa los impactos mediante magnitud e importancia, en el eje horizontal se establece acciones que causan impacto y en el eje vertical condiciones ambientales

que se ven afectadas por dichas acciones (Ponce, 2018), posteriormente se elaborara un plan de mitigación (Muñoz, 2019).

### **Viabilidad administrativa legal de la hostería.**

La viabilidad administrativa legal se determinará por la siguiente estructura:

- **Planeación de estrategias**

Se establecerá misión, visión, políticas, estrategias, valores y principios.

- Plan estratégico de la empresa: se formulará la misión, visión, objetivo, estrategias, políticas y valores de la empresa.
- Estructura organizativa de la empresa: Se diseñará los organigramas estructural y funcional, el manual de cargos y funciones. Además se definirá el talento humano necesario para la operación turística con su respectiva remuneración anual. (Muñoz, 2019)
- Estudio legal: se determinará el tipo de empresa que se formará, con los derechos, obligaciones y requisitos de las leyes vigentes necesarios para el buen desempeño del establecimiento y finalmente se mencionará los gastos de constitución.

### **Viabilidad económica financiera**

El estudio económico y financiero del proyecto se determinará a través del cálculo de las siguientes variables:

- Inversiones del proyecto
- Fuentes y usos del proyecto
- Clasificaciones de las inversiones
- Financiamiento del proyecto
- Depreciación de los activos fijos
- Amortización de activos diferidos
- Cálculo del pago de la deuda
- Estructura de gastos y costos para la vida útil del proyecto
- Estructura de ingresos
- Estado proforma de resultados
- Balance general proyectado
- Cálculo del flujo de caja del proyecto
- Resumen de costos y gastos
- Punto de equilibrio

Además, la rentabilidad del proyecto se determinará por los indicadores de rentabilidad, donde se analiza el flujo de caja, relación coste / beneficio, VAN y TIR, y el periodo de recuperación del capital. (Muñoz, 2019)

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1 Estudio de mercado

##### 4.1.1 *Análisis de demanda*

###### 4.1.1.1 *Segmentación de mercado*

Para el estudio de demanda se trabajó con dos segmentos de mercado de turistas nacionales y extranjeros que llegan a la ciudad de Ambato, ya que la mayor afluencia de turistas es para dicho cantón.

###### 4.1.1.2 *Universo*

Se definió como universo de estudio el número total de turistas nacionales y extranjeros que llegan a la ciudad de Ambato en el año 2019, se tiene como universo 95598 turistas de acuerdo con el Centro de Fomento e Innovación Turística de Tungurahua (2019), de los cuales el 93% que equivale a 88906 corresponde a turistas nacionales y el 7% equivalente a 6692 corresponde a turistas extranjeros.

###### 4.1.1.3 *Muestra*

La muestra se calculó a través de la fórmula estadística probabilística para las poblaciones finitas descrita a continuación, la cual se calcula con el número de turistas nacionales e internacionales que llegan a la ciudad de Ambato.

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1) \left(\frac{e}{z}\right)^2 + p * q}$$

Dónde:

**n:** tamaño de la muestra

**N:** universo de estudio (95598)

**E:** margen de error o precisión admisible (10%)

**Z:** nivel de confianza (1,96) al 95%

**p:** probabilidad de ocurrencia (0.5)

**q:** probabilidad de no ocurrencia (0.5)

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1) \left(\frac{e}{z}\right)^2 + p * q}$$
$$n = \frac{95598 * 0.5 * 0.5}{(95598 - 1) \left(\frac{0.10}{1.96}\right)^2 + (0.5 * 0.5)}$$
$$n = \frac{23899,5}{249,0968347}$$
$$n = 95,94 \approx 96 \text{ encuestas}$$

#### 4.1.1.4 Estratificación de la muestra

**Tabla 1-4:** Definición de estratos de turistas del cantón Ambato

Procedencia	Cantidad	Porcentaje
Nacionales	88906	93%
Extranjeros	6692	7%
<b>Total</b>	95598	100%

**Fuente:** Centro de Fomento e Innovación Turística de Tungurahua (2019).

#### 4.1.1.5 Factor de estratificación de la muestra

La estratificación de la muestra se realizó en base a la siguiente fórmula:

$$f = \frac{n}{N}$$

Dónde:

**f:** factor de estratificación

**n:** muestra (96)

**N:** universo de estudio (95598)

$$f = \frac{n}{N}$$

$$f = \frac{96}{95598}$$

$$f = 0,001$$

#### 4.1.1.6 Estratificación de la muestra

**Tabla 2-4:** Estratificación de la muestra

Número de turistas	Factor de estratificación	Número de encuestas
Nacionales	88906*0,001= 89	89
Extranjeros	6692*0,001= 7	7

Realizado por: Arias G., 2020.

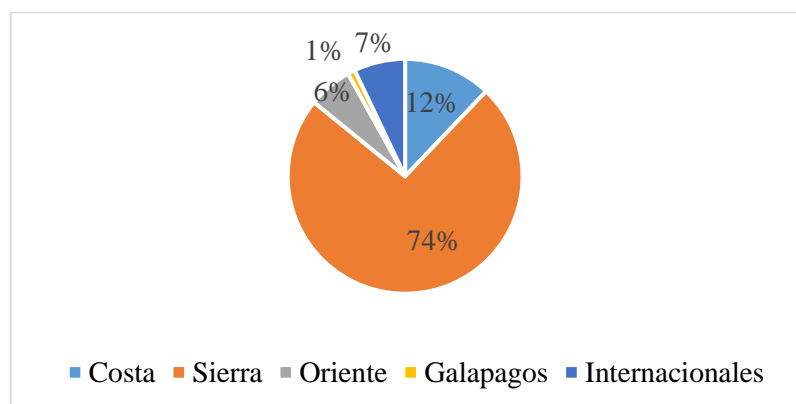
#### 4.1.1.7 Técnica e instrumento

La técnica empleada en este proyecto es la encuesta, y el instrumento es el cuestionario a través de Google formularios.

#### 4.1.1.8 Resultados del estudio de demanda

Luego de aplicar las encuestas se obtuvo los siguientes resultados del estudio de la demanda.

- **Procedencia de los potenciales turistas**

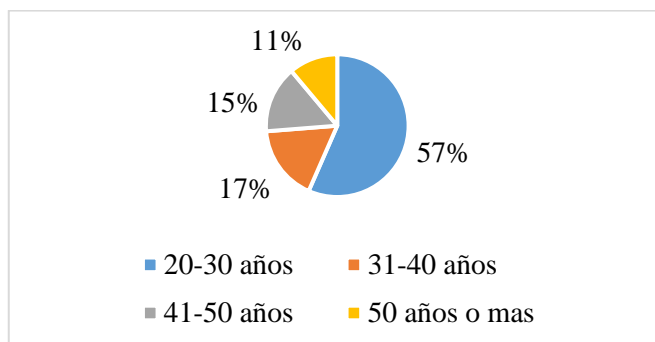


**Gráfica 1-4:** Procedencia de turistas

Realizado por: Arias G., 2020

De acuerdo con el gráfico 1, el 72% de los entrevistados proceden de la región Sierra de las provincias de Chimborazo, Tungurahua, Bolívar, Cotopaxi y Cañar. El 12% corresponden a turistas provenientes de la región Costa de las provincias de Guayas, Esmeraldas y Los Ríos, el 6% provienen de las provincias Pastaza, Morona Santiago y Napo que corresponden a la región Oriental y el 1% corresponde a Galápagos. Además, el 7% corresponde a turistas Internacionales provenientes de países como Estados Unidos, Colombia y Perú.

- **Edad de los potenciales turistas**

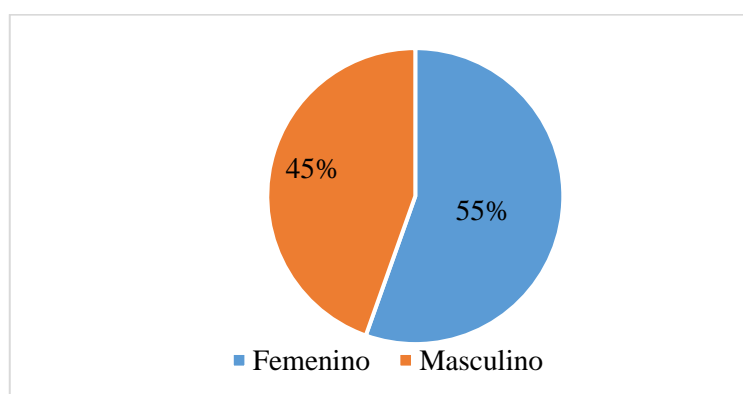


**Gráfica 2-4:** Edad de turistas nacionales.

Realizado por: Arias G., 2020.

De acuerdo con el gráfico 2, el 57% de los encuestados corresponden a las edades comprendidas entre 20-30 años, el 17% pertenecen al rango de entre 31-40 años, el 15% pertenecen al rango entre 41-50 años de edad, el 11% pertenecen al rango de 50 años o más.

- **Género de los potenciales turistas.**



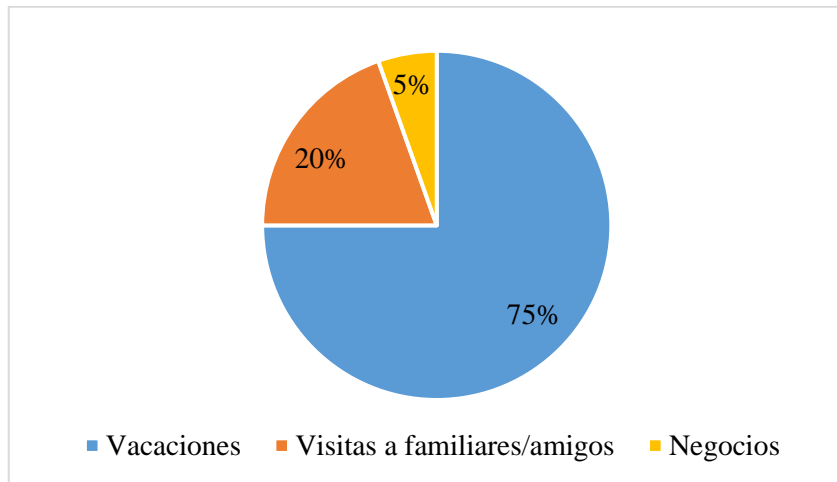
**Gráfica 3-4:** Género de turistas

Realizado por: Arias G., 2020.

De acuerdo con la información del gráfico 3 se determinó que el 55 % de los entrevistados pertenecen al género femenino, y el 45% pertenecen al género masculino.



- **Motivación de viaje**

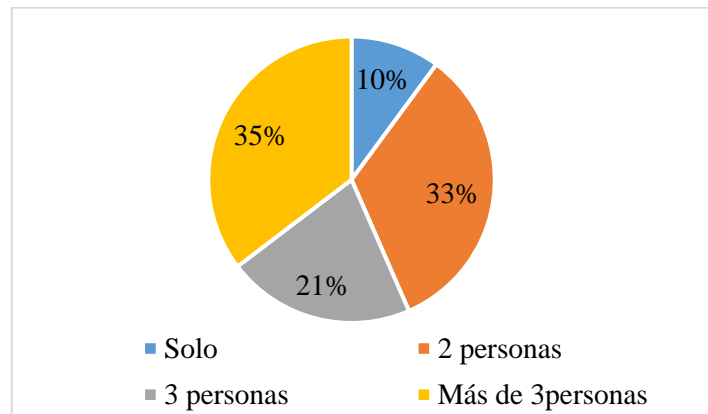


**Gráfico 4-4:** Motivación de viaje

Realizado por: Arias G., 2020.

De acuerdo con la información obtenida en el gráfico 4 muestra que la principal motivación de viaje es por vacaciones con un 75%, seguidas de las visitas a familiares y amigos con el 20% y finalmente el 5% su motivación son los negocios.

- **Número de acompañantes**

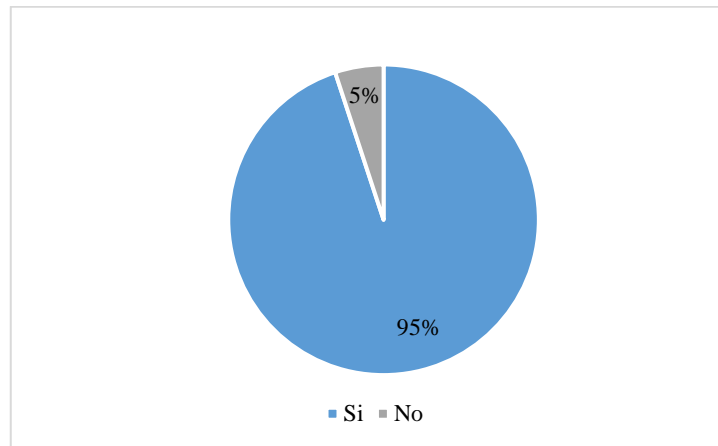


**Gráfico 5-4:** Número de acompañantes

Realizado por: Arias G., 2020.

El gráfico 5 muestra el número de acompañantes que en su mayoría viajan más de 3 personas representado con el 35%, 2 personas corresponden al 33%, 3 personas corresponden al 21% y solo viajan el 10%.

- **Aceptación de la hostería en el cantón Quero**

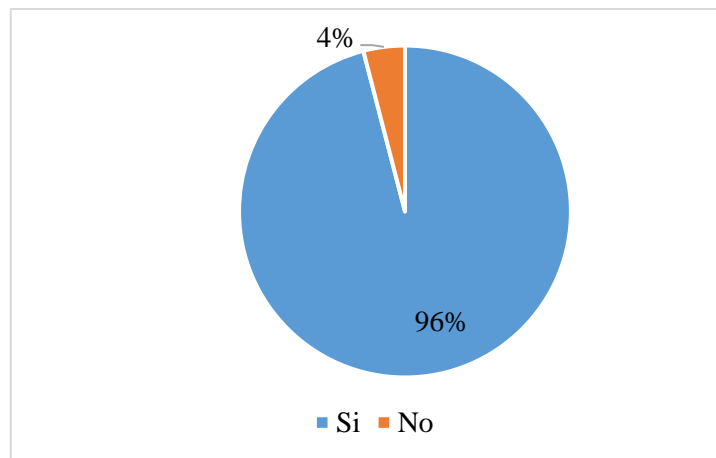


**Gráfica 6-4:** Porcentaje de aceptación de la hostería en el cantón Quero.

Realizado por: Arias G., 2020.

De acuerdo con el gráfico 6 muestra que el porcentaje de aceptación de la implementación de la hostería en el cantón Quero es del 95%.

- **Aceptación de un establecimiento fuera de la ciudad que le ofrezca actividades de alimentación, hospedaje y recreación en contacto con la naturaleza.**

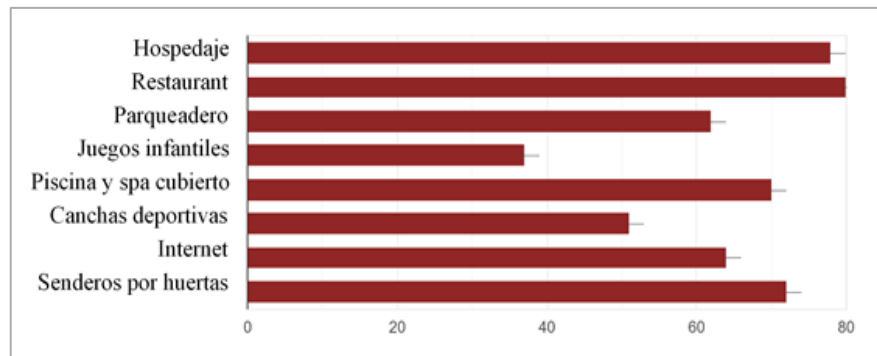


**Gráfica 7-4:** Porcentaje de aceptación del establecimiento tipo hostería

Realizado por: Arias G., 2020.

De acuerdo con el gráfico 7 muestra que el porcentaje de aceptación de un establecimiento fuera de la ciudad que le ofrezca actividades de alimentación, hospedaje y recreación en contacto con la naturaleza es del 96%.

- **Servicios**

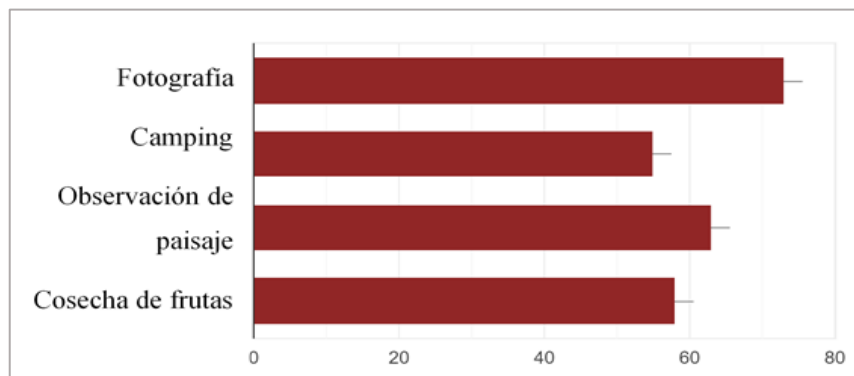


**Gráfica 8-4:** Preferencia de servicios

Realizado por: Arias G., 2020.

El gráfico 8 muestra las preferencias de los servicios, el servicio de alimentación tiene un porcentaje de 92%, hospedaje con el 90%, senderos por huertas con el 86%, piscina y spa cubiertos con el 78% e internet con un 72% de aceptación, siendo estos los de mayor aceptación.

- **Actividades**

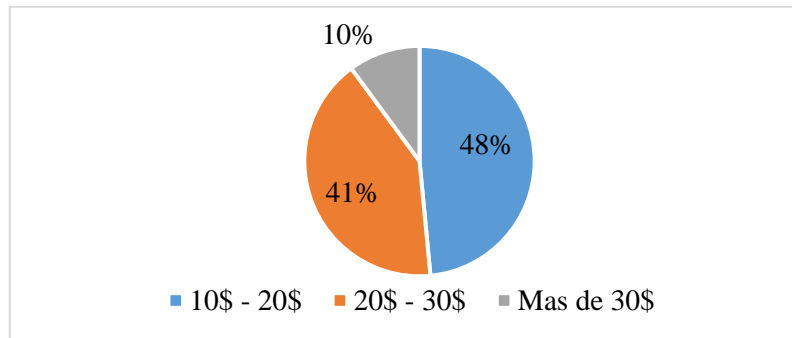


**Gráfica 9-4:** Preferencia de actividades.

Realizado por: Arias G., 2020.

El gráfico 9 muestra las preferencias de las actividades, fotografía cuenta con el 80%, observación de paisaje con el 72%, cosecha de frutas con el 70% y camping con el 62% de aceptación.

- **Gasto por servicios percibidos**

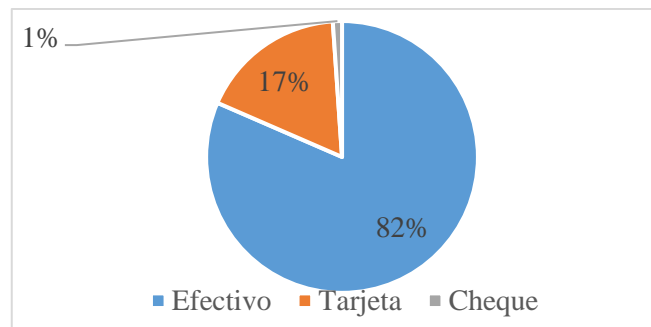


**Gráfica 10-4:** Porcentaje del gasto por servicios percibidos.

Realizado por: Arias G., 2020.

En el gráfico 10 muestra que el 48% gasta entre un rango de 10 a 20\$ por los servicios percibidos, seguidos por el 41% muestra que gasta en un rango de 20 a 30 \$ y un 10% gasta más de 30\$.

- **Forma de pago**

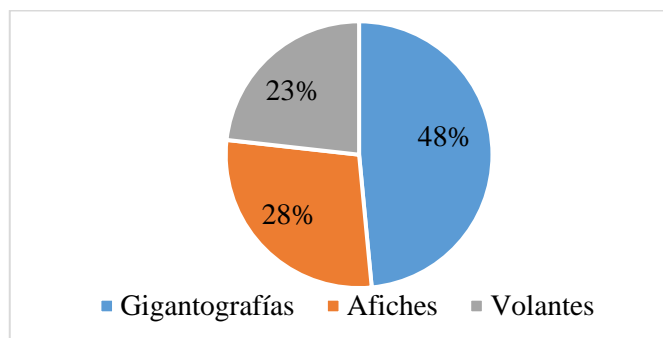


**Gráfica 11-4:** Porcentaje de preferencias de forma de pago.

Realizado por: Arias G., 2020.

En el gráfico 11 muestra que la preferencia de pago es en efectivo representado por un 82%, el 17% prefiere pagar con tarjeta y el 1% prefiere pagar con cheque.

- **Información publicitaria**

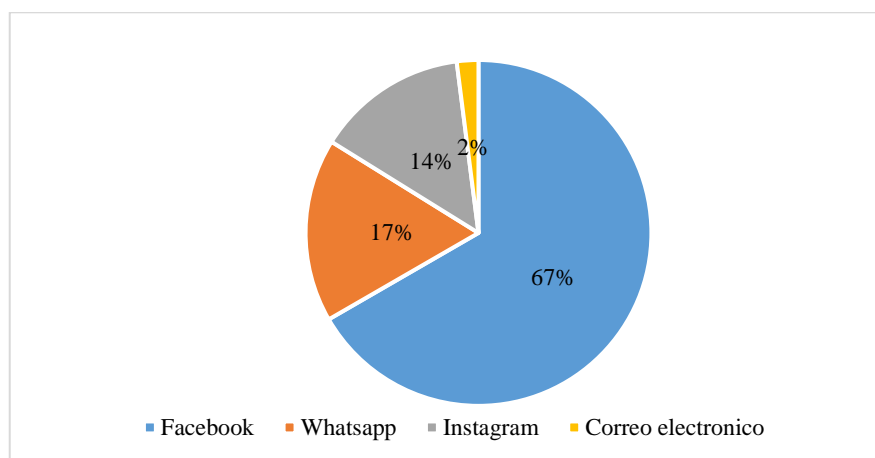


**Gráfica 12-4:** Porcentaje de preferencia de información publicitaria.

Realizado por: Arias G., 2020.

El gráfico 12 muestra las preferencias de información publicitaria, el 48% prefiere gigantografías, el 28% prefiere afiches y el 23% prefiere volantes.

- **Medios alternativos**



**Gráfica 13-4:** Porcentaje de preferencia de medios alternativos.

Realizado por: Arias G., 2020.

En el gráfico 13 muestra que la preferencia de medios alternativos el 67% prefiere Facebook, el 17% prefiere WhatsApp, el 14% corresponde a Instagram y el 1% prefiere informarse a través de correo electrónico.

#### 4.1.1.9 Perfil del cliente

Del total de los encuestados, el 72% de los entrevistados proceden de la región Sierra de las provincias de Chimborazo, Tungurahua, Bolívar, Cotopaxi y Cañar. El 12% corresponden a turistas provenientes de la región Costa de las provincias de Guayas, Esmeraldas y Los Ríos, el 6% provienen de las provincias Pastaza, Morona Santiago y Napo que corresponden a la región Oriental y el 1% corresponde a Galápagos. Además, el 7% corresponde a turistas Internacionales provenientes de países como Estados Unidos, Colombia y Perú, además el 57% de los encuestados corresponden a las edades comprendidas entre 20-30 años, el 17% pertenecen al rango de entre 31-40 años, el 15% pertenecen al rango entre 41-50 años de edad y el 11% pertenecen al rango de 50 años o más y con respecto al género de los potenciales turistas se determinó que el 55 % de los entrevistados pertenecen al género femenino, y el 45% pertenecen al género masculino.

Con respecto a la motivación de viaje se establece que realizan viajes por vacaciones con un 75%, seguida por las visitas a familiares y amigos con el 20% y finalmente el 5% su motivación son los negocios, con un número de acompañantes que en su mayoría viajan más de 3 personas que corresponde al 35%, 2 personas corresponden al 33%, 3 personas corresponden al 21% y el 10% viajan solos, en relación a la implementación de la hostería en el cantón Quero tiene una aceptación del 95%, también en respecto a la implementación de un establecimiento fuera de la ciudad que le

ofrezca actividades de alimentación, hospedaje y recreación en contacto con la naturaleza tiene una aceptación del 96% , en relación a servicios como alimentación tiene un porcentaje de 92%, hospedaje con el 90%, senderos por huertas con el 86%, piscina y spa cubiertos con el 78% e internet con un 72% de aceptación, siendo estos los de mayor acogida, y actividades como fotografía cuenta con el 80%, observación de paisaje con el 72%, cosecha de frutas con el 70% y camping con el 62% de aceptación.

En lo que respecta al gasto por servicios percibidos el 48% gasta entre un rango de 10 a 20\$ por los servicios percibidos, seguidos por el 41% muestra que gasta en un rango de 20 a 30 \$ y un 10% gasta más de 30\$, y en preferencia de la forma de pago es en efectivo que corresponde al 82%, el 17% prefiere pagar con tarjeta y el 1% prefiere pagar con cheque.

En información publicitaria el 48% prefiere gigantografías, el 28% prefiere afiches y el 23% prefiere volantes y en relación a medios alternativos el 67% prefiere Facebook, el 17% prefiere WhatsApp, el 14% corresponde a Instagram y el 1% prefiere informarse a través de correo electrónico.

#### 4.1.1.10 Demanda actual

- **Demanda actual por cliente**

Para este análisis se tomó el nivel de aceptación para la implementación de la hostería en el cantón Quero con un resultado del 95% de aceptación, además del universo de estudio. A partir de esto se tiene la siguiente información:

**Aceptación:** 95%

**Universo de estudio:** 95598

**Demanda actual:**  $95598 \times 95\%$

**Demanda actual:** 90818

- **Demanda actual para bienes y servicios a ofertarse**

**Tabla 3-4:** Demanda actual por servicios

Servicios		Porcentaje de aceptación	Demanda objetiva
<b>Producto 1</b>	Restaurant, hospedaje, parqueadero, juegos infantiles, piscina y spa cubiertos, canchas deportivas, internet, senderos por huertas.	25,25 %	22931

<b>Producto 2</b>	Restaurant, hospedaje, parqueadero, piscina y spa cubiertos, canchas deportivas, internet, senderos por huertas.	8,08 %	7338
<b>Producto 3</b>	Restaurant, hospedaje, parqueadero, piscina y spa cubiertos, internet, senderos por huertas.	5,05 %	4586
<b>Producto 4</b>	Restaurant, hospedaje, piscina y spa cubiertos, internet, senderos por huertas.	3,03 %	2751

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Demanda futura para clientes**

La demanda futura para clientes se calculó en base a la demanda actual, aplicando la fórmula del incremento compuesto  $C_n = C_0 (1 + i)^n$  en donde  $i$  se consideró el 4% de acuerdo con el MINTUR (2019) como el incremento del turismo hasta el año 2019. Sin embargo por las condiciones actuales por efecto de COVID es de conocimiento global que el mayor impacto de esta pandemia en aspectos negativos se ha dado en el sector turístico, más allá de realizar proyecciones en función de los datos históricos, se trata de realizar una proyección con tasas bajas que permitan que el proyecto incursione en el sector conforme se vaya dando su recuperación por lo que la proyección de la demanda futura se realiza con una tasa de apenas el 1%, que de alguna manera pese a ser baja por las condiciones manifestadas resulta alentadora.

**Tabla 4-4:** Demanda futura de clientes.

<b>Año</b>	<b>Demanda futura para clientes</b>
<b>2020</b>	90818
<b>2021</b>	91726
<b>2022</b>	92643

<b>2023</b>	93569
<b>2024</b>	94506
<b>2025</b>	95450

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Demanda futura para bienes y servicios a ofertarse**

**Tabla 5-4:** Análisis de demanda futura por productos.

<b>Año</b>	<b>Restaurant, hospedaje, parqueadero, juegos infantiles, piscina y spa cubiertos, canchas deportivas, internet, senderos por huertas.</b>	<b>Restaurant, hospedaje, parqueadero, piscina y spa cubiertos, canchas deportivas, internet, senderos por huertas.</b>	<b>Restaurant, hospedaje, parqueadero, piscina y spa cubiertos, internet, senderos por huertas.</b>	<b>Restaurant, hospedaje, piscina y spa cubiertos, internet, senderos por huertas.</b>
<b>0</b>	22931	7338	4586	2751
<b>1</b>	23848	7632	4769	2861
<b>2</b>	24802	7937	4960	2975
<b>3</b>	25794	8254	5159	3095
<b>4</b>	26826	8584	5365	3218
<b>5</b>	27899	8928	5580	3347

Realizado por: Arias G., 2020.

#### **4.1.2 Análisis de la competencia**

##### *4.1.2.1 Análisis de la competencia actual*

En la actualidad en el cantón Quero no existen establecimientos tipo hostería que ofrezcan servicios de hospedaje, alimentación y actividades de recreación con la naturaleza, por lo cual no existe competencia, esto se pudo constatar a través de salidas de campo y además de información secundaria.

A efectos de determinar el tamaño del proyecto, en la parte que corresponde al estudio técnico, tomando en cuenta la demanda proyectada se definirá la capacidad operativa de la hostería en función de criterios como: disponibilidad de recursos económicos financieros de quienes estarían a cargo de la operación de la misma.



#### 4.1.3 *Plan mercadotécnico*

##### 4.1.3.1 *Canal de distribución*

El canal de distribución para la venta de bienes y servicios de la hostería “DULCE ENCANTO” es productor - consumidor final de forma directa y beneficiando al cliente respecto a lo que debe pagar por los mismos. Se espera que la empresa se beneficie en función de que habría mayor acceso de clientes pues el precio de venta al público es menor con relación a los canales de distribución indirectos.

##### 4.1.3.2 *Imagen corporativa*

- **Logotipo**



**Figura 1-4:** Logotipo de hostería Dulce Encanto.

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Slogan**

“Hostería Dulce Encanto”, un encuentro con la naturaleza.

- **Colores**

**Tabla 6-4:** Descripción de colores del logotipo.

Colores	Descripción
	<p>El color turquesa se encuentra en una escala entre el azul y verde, hereda la tranquilidad del azul y refleja el crecimiento del verde. Pero también tiene una energía parecida a la que transmite el amarillo, cualidad que lo hace ser un color inspirador y envolvente. El color turquesa atrapa con facilidad a las personas dejándolas llevar hacia lugares refrescantes, serenos, calmando los más profundos pensamientos. (Marcano, 2020)</p>
	<p>El color rosa es un color que transmite tranquilidad y los sentimientos que transmite son buenos. Suele ser el color favorito para el público femenino, por lo que usándolo habrá acogida a este tipo de público. (López, 2015)</p>
	<p>El color naranja es la mezcla de rojo y amarillo, y representa atracción, felicidad, éxito, creatividad y determinación, un color perfecto para perfiles de público joven. (Santa Maria, 2020)</p>
	<p>El café es el color de la tierra, del ser humano. Representa constancia, sencillez y sobriedad. Las marcas que lo utilizan como estrategia de branding lo hacen para mostrar calidez, neutralidad, seguridad y fiabilidad. (Brandia, 2019)</p>
	<p>Representa la luz del sol y la felicidad, es luminoso y muy visible, es utilizado en el diseño de logotipos para captar la atención, crear felicidad y generar calidez. (Brandia 2019), además Santa Maria (2020) afirma que se utiliza para productos destinados a niños y ocio.</p>
	<p>El color verde representa calma, esperanza, naturaleza, armonía y frescura. Al asociarse con la naturaleza se utiliza para diseñar logotipos de jardinería o turismo rural. (Brandia, 2019)</p>
	<p>El color blanco es considerado el color de la perfección, transmite sobriedad y luminosidad, se asocia con la naturaleza, bondad y pureza. (Santa Maria, 2020)</p>
	<p>El color rojo transmite fuerza, energía y simboliza amor. (Brandia, 2019)</p>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.1.3.3 Descripción del logotipo

**Tabla 7-4:** Descripción de elementos presentes en el logotipo.

Elementos	Descripción
	<p>La puerta representa la entrada a la hostería Dulce Encanto, que representa la entrada a la naturaleza y a las actividades en contacto con la misma. Además, se encuentran abiertas en señal de atraer a los potenciales clientes que llegaran a la hostería y se muestran en señal de acogida.</p>
	<p>El sol simboliza un futuro brillante y una energía vital, además que se encuentra como elemento principal de la naturaleza y de los maravillosos paisajes que conforman Quero.</p>
	<p>Flores de claudia, representan las flores y los huertos que conforman la hostería y además las actividades que se ofrecerán. Estas son las flores más representativas de los huertos del cantón Quero.</p>
	<p>Los duraznos representan la variedad de frutas que se cosechan en los huertos de la hostería y el color que aportan a los paisajes de la misma.</p>
	<p>El paisaje se representa por sí mismo, se refiere a los paisajes fríos del cantón Quero y a su vez los paisajes que conforman la hostería con sus huertos, frutas y montañas.</p>
	<p>Dulce Encanto, es el nombre de la hostería que se refiere a el dulce de las frutas y el encanto de los paisajes que conforman la hostería.</p>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.1.3.4 Medios

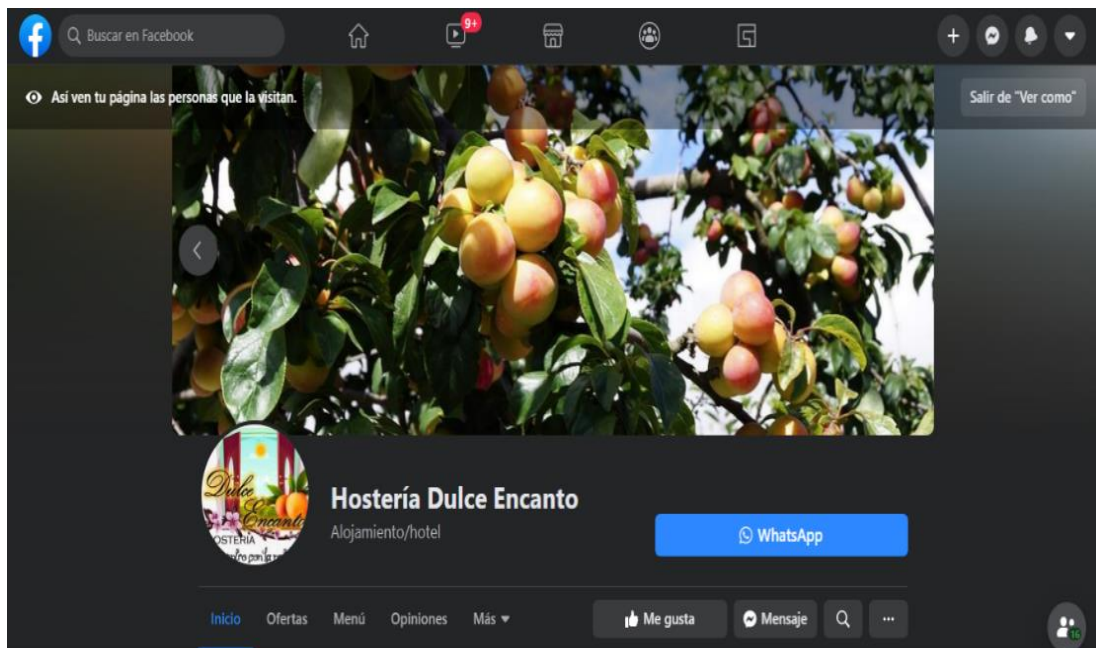
- **Anuncio de prensa escrita**



**Figura 2-4:** Publicidad para prensa escrita.

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Página de Facebook**

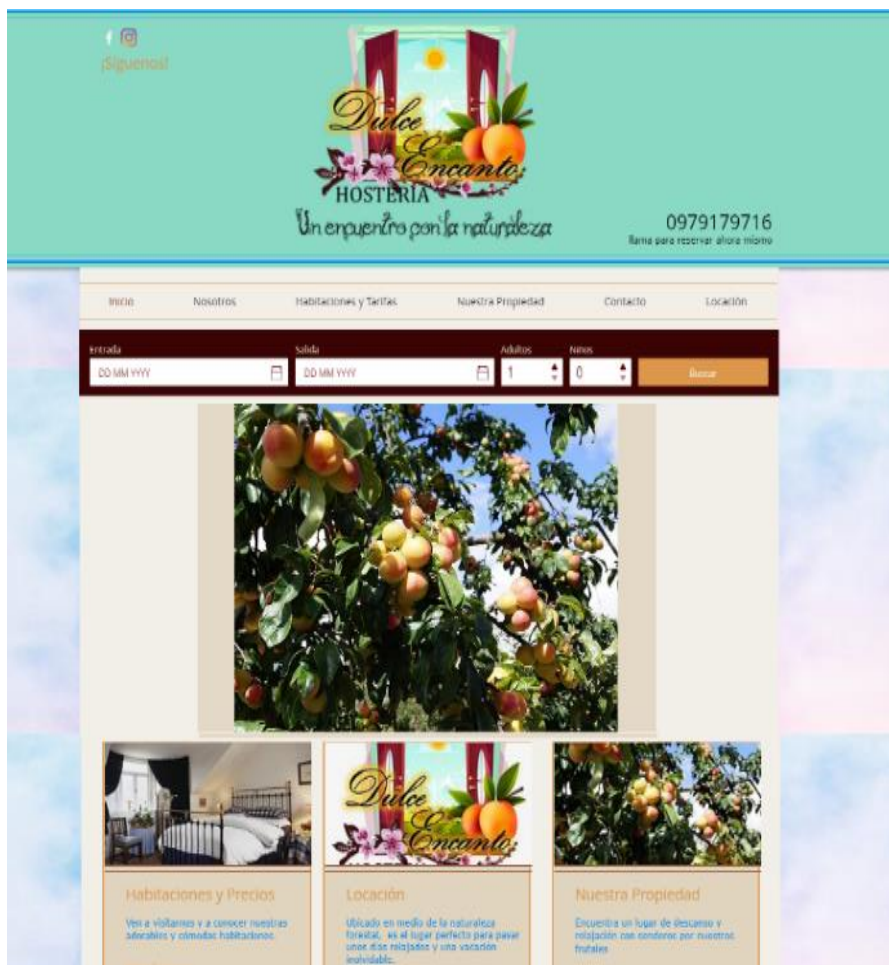


**Figura 3-4:** Página de Facebook.

Realizado por: Arias G., 2020.



- **Página Web**



**Figura 4-4:** Página web de Dulce Encanto.

**Dirección web:** <https://gabyruarias.wixsite.com/hosteriadulceencanto>

**Realizado por:** Arias G., 2020.

- **Tarjeta de presentación**



**Figura 5-4:** Tarjeta de presentación de la hostería.

- **Gigantografía**



**Figura 6-4:** Diseño de gigantografía.

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.1.4 Presupuesto del área comercial

##### 4.1.4.1 Talento humano

**Tabla 8-4:** Rol de pagos del talento humano del área comercial del primer año.

Denominación	Sueldo	Aportes al IESS		Gasto mensual	Gasto anual
		Aporte personal	Aporte patronal		
Recepcionista	\$ 403,36	\$ 38,12	\$ 44,97	\$ 486,45	\$5.837,43
Mesero	\$ 403,52	\$ 38,13	\$ 44,99	\$ 486,65	\$5.839,74

Realizado por: Arias G., 2020.

**Tabla 9-4:** Rol de pagos del talento humano del área comercial para el segundo año.

ROL DE PAGOS						
Denominación	Sueldo	Aportes al IESS		Fondo de reserva	Gasto mensual	Gasto anual
		Aporte personal	Aporte patronal			
Cajero	\$403,12	\$38,09	\$44,95	\$33,58	\$519,74	\$6.236,91
Mesero	\$403,52	\$38,13	\$44,99	\$33,61	\$520,26	\$6.243,10

Realizado por: Arias G., 2020.

El rol de pagos se calculó a partir del salario mínimo sectorial del año 2020, bajo relación de dependencia, tomando en cuenta que para el aporte personal se calcula al 9,45% y el aporte patronal al 11,15%, el fondo de reserva se calculó a una tasa del 8,33% establecido en la tasa de aportaciones del IESS.

**Tabla 10-4:** Talento humano del área comercial.

Rubro	Cantidad	Gasto unitario	Gasto Anual
Recepcionista	1	\$ 486,45	\$5.837,43
Mesero	2	\$ 486,65	\$11.679,48
<b>Total</b>			<b>\$17.516,91</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.1.4.2 Activos fijos

**Tabla 11-4:** Activos fijos del área comercial.

Rubro	Cantidad	Costo Unitario	Inversión
Terreno	545	\$ 10,00	\$5.450,00
<b>Construcción y edificación</b>			
Recepción	70	\$ 25,00	\$1.750,00
Área de parqueadero	375	\$ 25,00	\$9.375,00
Salón	100	\$ 25,00	\$2.500,00
Subtotal			\$13.625,00
<b>Equipo maquinaria</b>			
<b>Área de recepción</b>			
Televisor Smart TV	1	\$ 550,00	\$ 550,00
Extintor	1	\$ 15,00	\$ 15,00
Teléfono	1	\$ 50,00	\$ 50,00
Caja registradora	1	\$ 350,00	\$ 350,00
Subtotal			\$ 965,00
<b>Salón</b>			
Televisor Smart TV	1	\$ 550,00	\$ 550,00
Sistema de sonido	1	\$ 250,00	\$ 250,00

Dispensador de agua	1	\$ 15,00	\$ 15,00
Extintor	1	\$ 15,00	\$ 15,00
Teléfono	1	\$ 50,00	\$ 50,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 880,00</b>
<b>Equipo de computo</b>			
Computadora de mesa	1	\$ 300,00	\$300,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$300,00</b>
<b>Muebles y enseres</b>			
<b>Área de recepción</b>			
Juego de muebles	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Mostrador para recepción	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Escritorio para computadora	1	\$ 100,00	\$ 100,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 700,00</b>
<b>Salón</b>			
Juego de comedor: 120 cm x 60 cm	10	\$ 100,00	\$ 1.000,00
Juego de vajillas	50	\$ 20,00	\$ 1.000,00
Juego de cubiertos	50	\$ 10,00	\$ 500,00
Juego de cristalería	50	\$ 50,00	\$ 2.500,00
Silla de comer para el bebé	5	\$ 50,00	\$ 250,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 5.250,00</b>
<b>Menaje</b>			
Juego de manteles	15	\$ 50,00	\$ 750,00
Servilletas	100	\$ 5,00	\$ 500,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 1.250,00</b>
<b>Total</b>			<b>\$22.005,00</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.1.4.3 Activos diferidos

**Tabla 12-4:** Activos diferidos del área comercial.

Rubro	Cantidad	Costo unitario	Gasto
Capacitación al talento humano del área comercial	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Investigación o estudio	1	\$1.500,00	\$ 1.500,00



Plano del área comercial	545	\$10,00	\$ 5.450,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 7.450,00</b>
<b>Promoción publicidad</b>			
Gigantografía	3	\$200,00	\$ 600,00
Tarjetas de presentación	200	\$15,00	\$ 3.000,00
Anuncios prensa Mega banner 728x90	12	\$700,00	\$ 8.400,00
Página web	1	\$300,00	\$ 300,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 12.300,00</b>
<b>Total</b>			<b>\$ 19.750,00</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.1.4.4 Materiales e insumos

**Tabla 13-4:** Materiales e insumos del área comercial.

Rubro	Cantidad	Costo unitario	Gasto
Tinta	4	\$35,00	\$ 140,00
Lápices	12	\$0,50	\$ 6,00
Esferos	12	\$0,50	\$ 6,00
Facturas	2	\$7,00	\$ 14,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 166,00</b>
<b>Promoción y publicidad</b>			
Gigantografía	1	\$200,00	\$ 200,00
Tarjetas de presentación	200	\$15,00	\$ 3.000,00
Anuncios prensa Mega banner 728x90	12	\$900,00	\$ 10.800,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 14.000,00</b>
<b>Total</b>			<b>\$ 14.166,00</b>
<b>TOTAL DEL ÁREA COMERCIAL</b>			<b>\$73.437,91</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

## 4.2 Estudio técnico

### 4.2.1 Localización del proyecto

#### 4.2.1.1 Macro localización

El proyecto se localizará en Ecuador, provincia de Tungurahua en la cabecera cantonal de Quero, detallado en la figura 7-4.



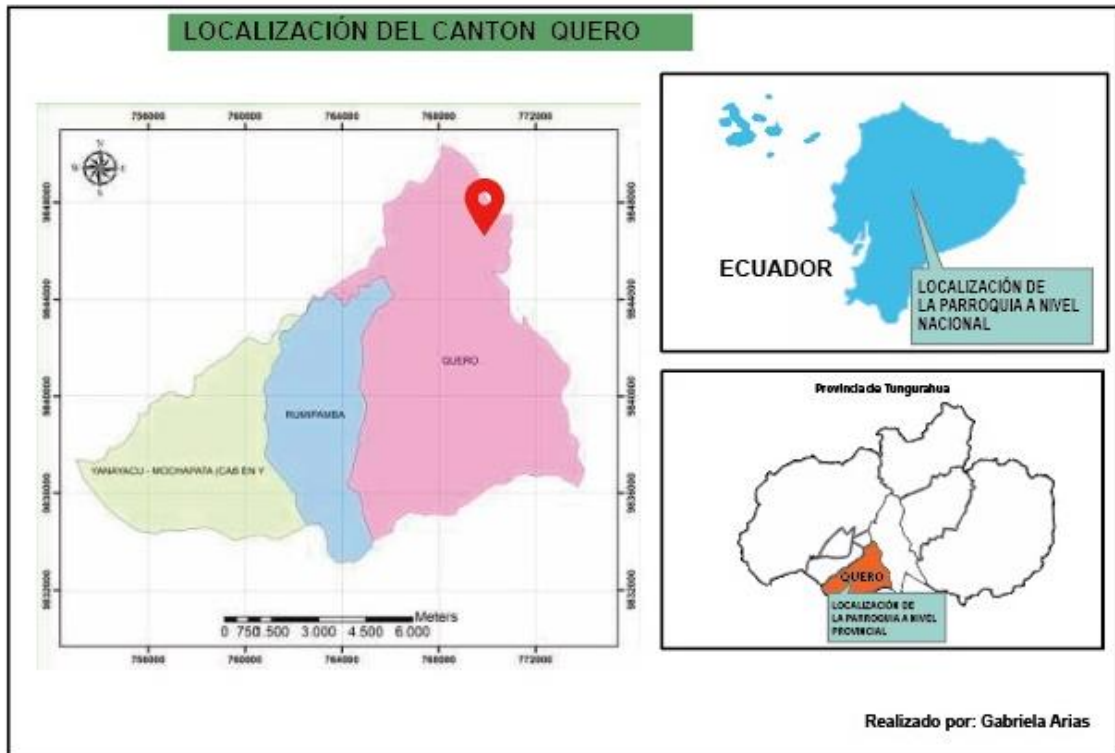
**Figura 7-4:** Macro localización de la hostería.

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.2.1.2 Micro localización

El proyecto se localizará en la cabecera cantonal de Quero, en el barrio Quiambe, en el predio catastral definido con las siguientes coordenadas (UTM, WGS 84, Zona 17) que corresponde a 766543 de latitud Este, 9844934 de latitud Norte, ubicado en la avenida 17 de Abril, vía a Gualcanga Santa Anita,

A continuación, se detalla en la figura 4-8 la ubicación del terreno en donde se pretende implementar la hostería.



**Figura 8-4:** Micro localización de la hostería.

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.2.2 *Tamaño del proyecto*

##### 4.2.2.1 *Capacidad aparente*

**Tabla 14-4:** Capacidad aparente del proyecto.

Año	Anual	Semestral	Trimestral	Mensual	Semanal	Diario
1	91726	45863	22932	7644	1911	255
2	92643	46322	23161	7720	1930	257
3	93569	46785	23392	7797	1949	260
4	94506	47253	23627	7876	1969	263
5	95450	47725	23863	7954	1989	265

Realizado por: Arias G., 2020.

##### 4.2.2.2 *Capacidad operativa*

De acuerdo a la capacidad de inversión de los propietarios se prevé iniciar los servicios de la hostería para 15 pax diarias, consiguientemente la capacidad operativa definida es de 15 pax

dividido para la capacidad aparente diaria (255) multiplicado por 100, que corresponde a 5,88 %. La capacidad operativa se estableció considerando principalmente la inversión para hospedaje que está prevista para la implementación de tres habitaciones triples y dos habitaciones dobles.

**Tabla 15-4:** Capacidad operativa para los servicios de la hostería.

<b>Año</b>	<b>Anual</b>	<b>Semestral</b>	<b>Trimestral</b>	<b>Mensual</b>	<b>Semanal</b>	<b>Diario</b>
1	5400	2700	675	450	113	15
2	5841	2920	730	487	122	16
3	6074	3037	759	506	127	17
4	6317	3159	790	526	132	18
5	6570	3285	821	547	137	18

Realizado por: Arias G., 2020.

### **4.2.3 Proceso productivo**

#### *4.2.3.1 Fundamentación teórica del proceso productivo para la hostería Dulce Encanto.*

- **Proceso productivo de hospedaje**

El servicio de alojamiento, constituye uno de los principales pilares entre los servicios turísticos en el sector turismo. Este servicio se enfrenta cada día a un consumidor más exigente, hecho que obliga a ofrecer una mejor calidad y ser más competitivos (MINCETUR, 2015).

El cliente que se hospeda desea percibir un ambiente limpio y placentero, sentirse bienvenido, seguro, cómodo, pagar el precio justo por el servicio, el cliente desea que se le preste mayor atención, información y seguimiento. El cliente no sólo busca satisfacer la necesidad fisiológica de dormir, sino que también busca satisfacer otro tipo de necesidades que valora y está dispuesto a pagar, como televisión por cable, servicio al cuarto, Internet. Percibir servicios específicos como si estuvieran hechos, o al menos lo pareciera, exclusivamente para ellos.

No se pueden realizar sobreventas, es decir, si la capacidad del establecimiento está al máximo, no se pueden vender más habitaciones. Solamente se deben las habitaciones que se encuentren vacías y limpias, de lo contrario, el huésped deberá esperar a que las habitaciones estén listas.

El procedimiento en el servicio de hospedaje los que da realce a la atención son las normas de cortesía, consiste en primero dar la bienvenida al huésped, saludar y sonreír, posteriormente poner atención a los requerimientos del cliente, responder eficientemente a las preguntas de los huéspedes y prever de las necesidades de los mismos, guardar la distancia.

- **Proceso productivo de restaurante**

El proceso productivo en restaurante es una herramienta indispensable para el desarrollo de las actividades diarias dentro del restaurante, es una guía para el personal que labora dentro de la empresa, Es importante tener conocimientos básicos de seguridad alimentaria, debido a que los alimentos al ser mal manipulados pueden ser una fuente de transmisión de enfermedades poniendo en riesgo la salud de los clientes y la estabilidad de la empresa.(Bermeo Méndez y Caldas Molina, 2014)

El área de cocina se encuentra conformada por varios procesos que deben ser realizados en un orden específico y con las herramientas adecuadas. Dentro de las actividades que realiza esta área se encuentran: Elaboración de la oferta gastronómica del restaurante y manejo de materia prima que debe ser manipulada mediante normas de higiene y siguiendo los procesos establecidos en este manual, recepción y almacenamiento de la materia prima, los horarios de recepción, montaje de platos, limpieza de utensilios, áreas de trabajo y la cocina en general. Para la preparación de los platos el proceso que se debe seguir es: recibir la comanda, realizar la preparación de los ingredientes, comenzar con la cocción de los alimentos, montar el plato y esta no debe pasar los 15 minutos y finalmente el mesero debe llevar el plato. El área de servicio en sus actividades consta de procesos que deben ser realizados correctamente. Las mesas deben llevar un montaje sencillo, numeración de las mesas, a través de la misma facilitara y agilizará el servicio (Yacelga, 2016).

- **Proceso productivo de sendero por huertas**

La implementación de senderos tiene como objetivo proporcionar un servicio turístico adicional en los entornos naturales, aumentando el valor recreativo y aprendizaje durante la estancia del visitante, el proceso productivo en el sendero consiste en dar una experiencia en la que el visitante pueda recolectar o cosechar las frutas de los huertos con los que cuenta la hostería. Este procedimiento se realizará con el acompañamiento del guía encargado de esta área, La cosecha manual es el sistema predominante para la recolección de frutas para el consumo en fresco ofreciendo experiencias nuevas al visitante.

- **Proceso productivo de camping**

Para el perfecto desarrollo de actividades de camping es indispensable contar con el equipo material necesario de camping para la entera satisfacción de los visitantes. Se debe considerar la infraestructura disponible para albergar a los visitantes, establecer espacios de terreno debidamente delimitados y acondicionados, que ofrecen a los clientes un lugar para hacer vida al aire libre durante un tiempo determinado con fines vacacionales y turísticos.

En primer lugar, el servicio principal que ofertará un camping será el de alojamiento en las distintas parcelas. El servicio se desarrolla de la siguiente manera, como primero punto es la atención al

cliente, consiste en que el cliente llega a la recepción y solicita una parcela para un número de personas determinado, Se ofrece aquellas que están libres, explicando la ubicación de las mismas, así como los servicios de los que dispone, una vez que se haya decidido se le tomarán los datos pertinentes, y se le acompañará al lugar elegido, para que los huéspedes se instalen. (Ospina, 2011).

- **Proceso productivo de piscina y spa**

Para el adecuado proceso productivo del área húmeda comprendida con los servicios de piscina, spa, sauna, turco, duchas y vestidores, los usuarios deberán ducharse para el ingreso a los diferentes servicios, usando el traje de baño y sandalias, la utilización de gorros de baño adecuados para optimizar el mantenimiento del agua (MINTUR, 2020). El uso del gorro de baño, debe ser obligatorio para quienes ingresen a la piscina, además de la prohibición de alimentos sólidos, bebidas de cualquier tipo, además se debe colocar letreros que contribuya al buen uso de las instalaciones, es indispensable efectuar con rigor los protocolos de limpieza y desinfección y que todos los espacios cerrados tengan una adecuada ventilación, además, antes de la atención al público, todos los lugares y elementos como: grifos, manijas, llaves y pasamanos, deben limpiarse y desinfectarse, mínimo tres veces al día, de acuerdo con el número de visitantes (Sarmiento, 2020).

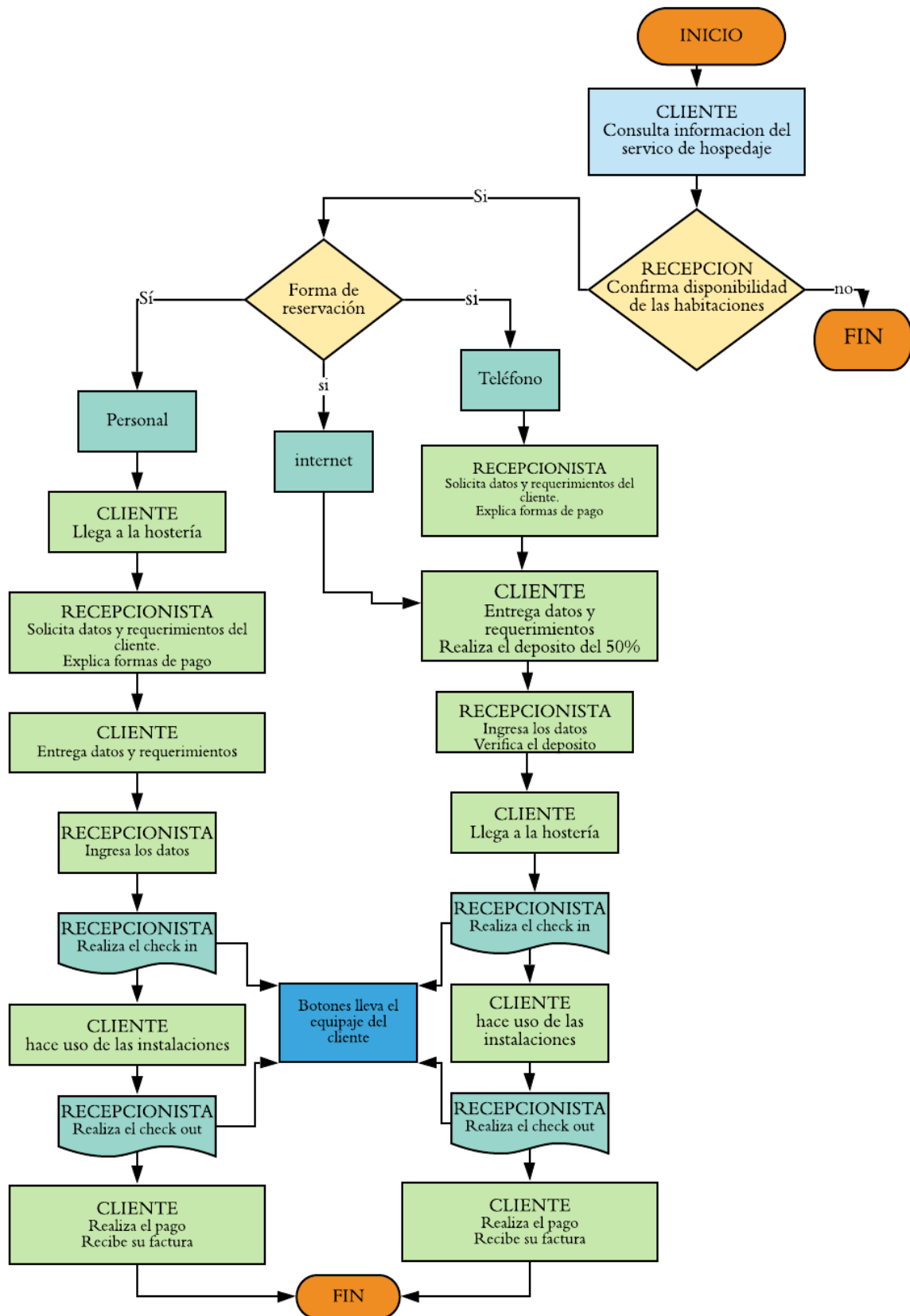
- **Proceso productivo de parqueadero**

Según Naranjo (2010) el proceso de producción o del servicio de un parqueadero se realiza en 4 sencillos pasos, primero el ingreso del vehículo, después el estacionamiento del vehículo, posteriormente el pago del tarifario y finalmente la salida del vehículo, mientras que Chacha (2015) acota que el servicio de parqueadero son actividades, que depende de las instalaciones y el funcionamiento de la misma, pero debe tener en todo parqueadero entrada y salida estandarizado y con señaléticas.

#### 4.2.3.2 *Flujogramas de producción para la hostería*

Es imprescindible seguir una serie de pasos para dar cumplimiento a los servicios que la hostería ofertará, siendo estos de atención personalizada y de calidad. De esta manera se genera un proceso ordenado en donde las actividades se definen de manera adecuada a través de flujogramas de cada una de las áreas que la hostería posee.

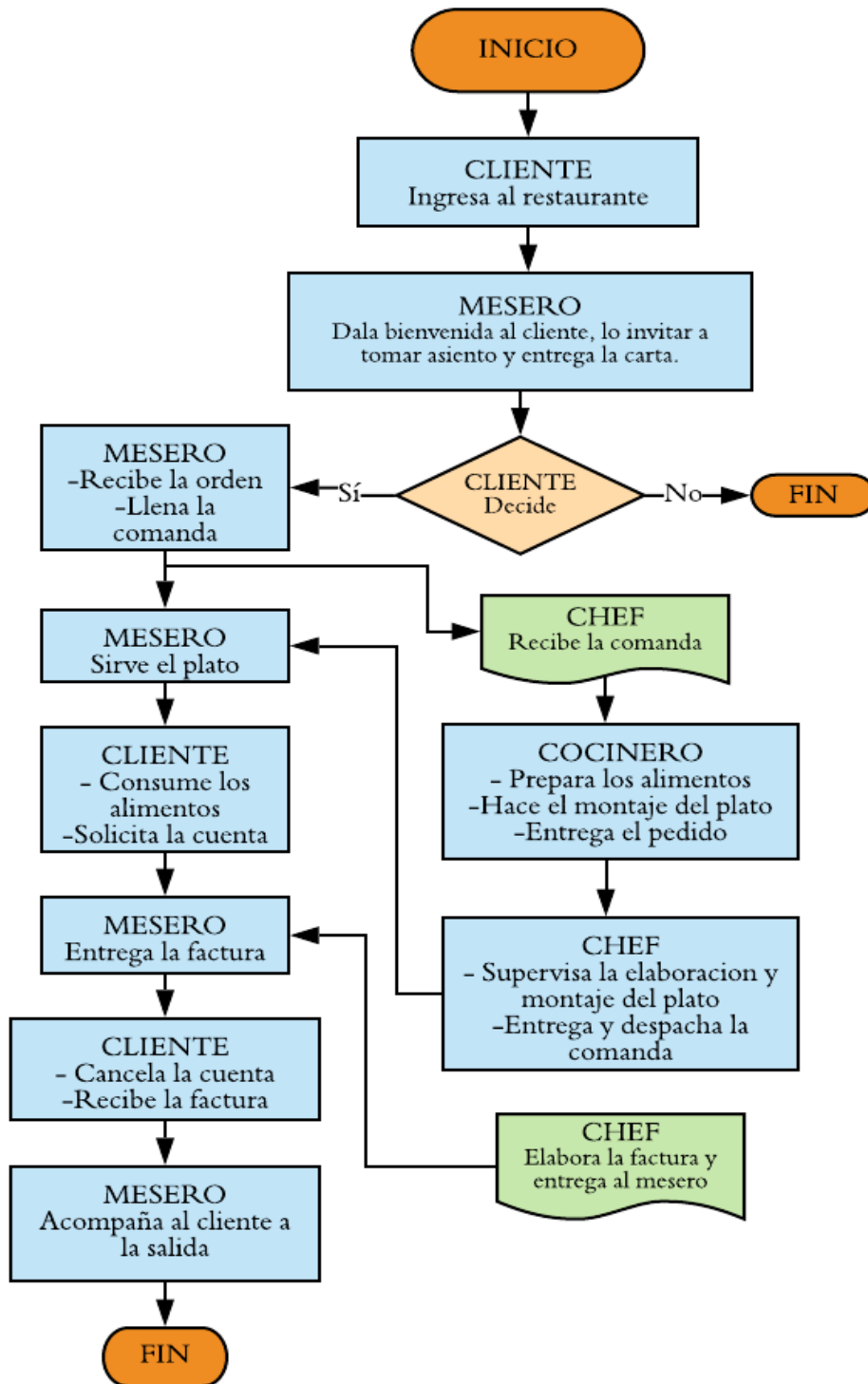
- **Flujograma de producción de hospedaje**



**Figura 9-4:** Flujograma del servicio de hospedaje de la hostería.

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Flujograma de producción del restaurante.**

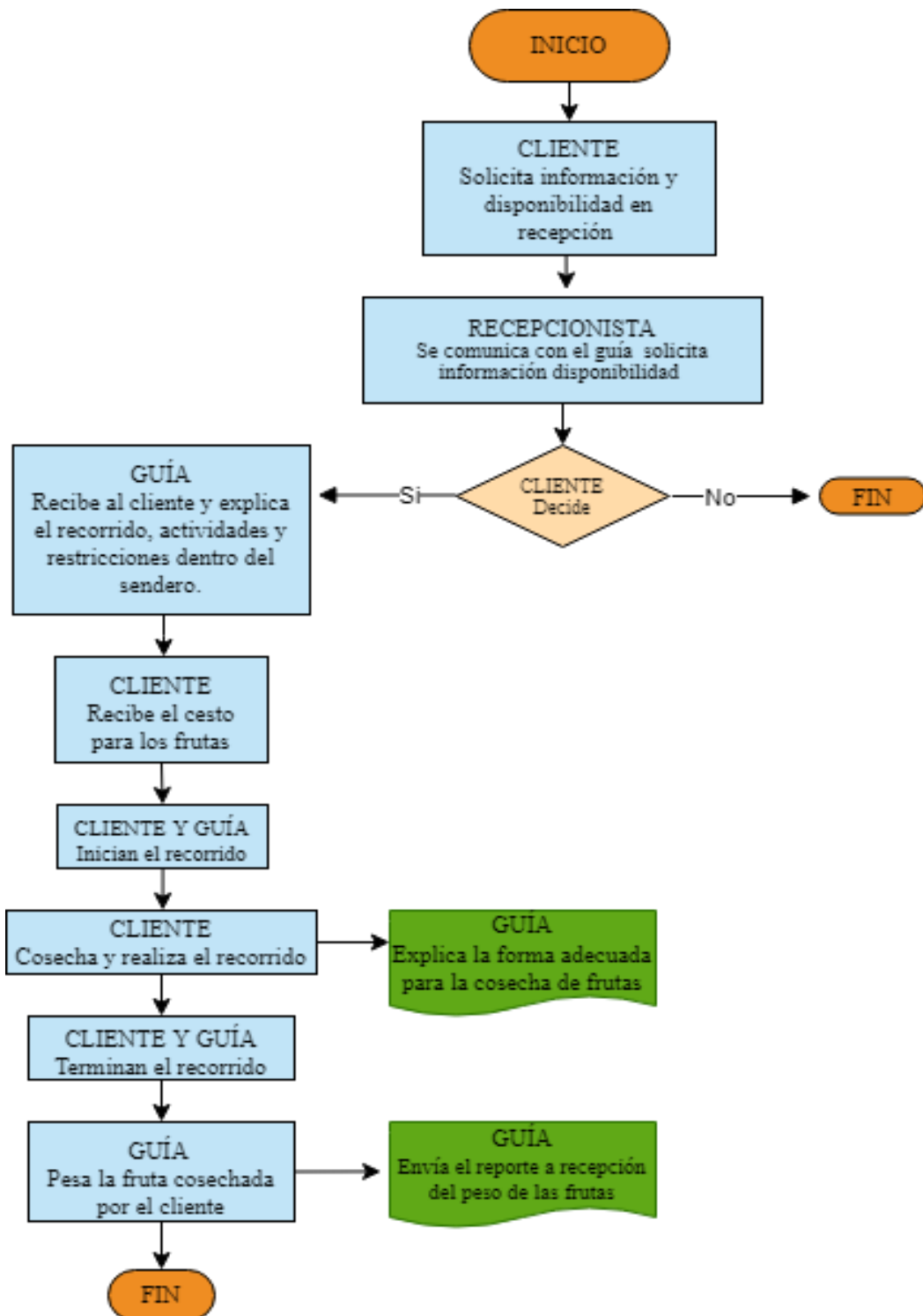


**Figura 10-4:** Flujograma de servicio de restaurante de la hostería.

Realizado por: Arias G., 2020.



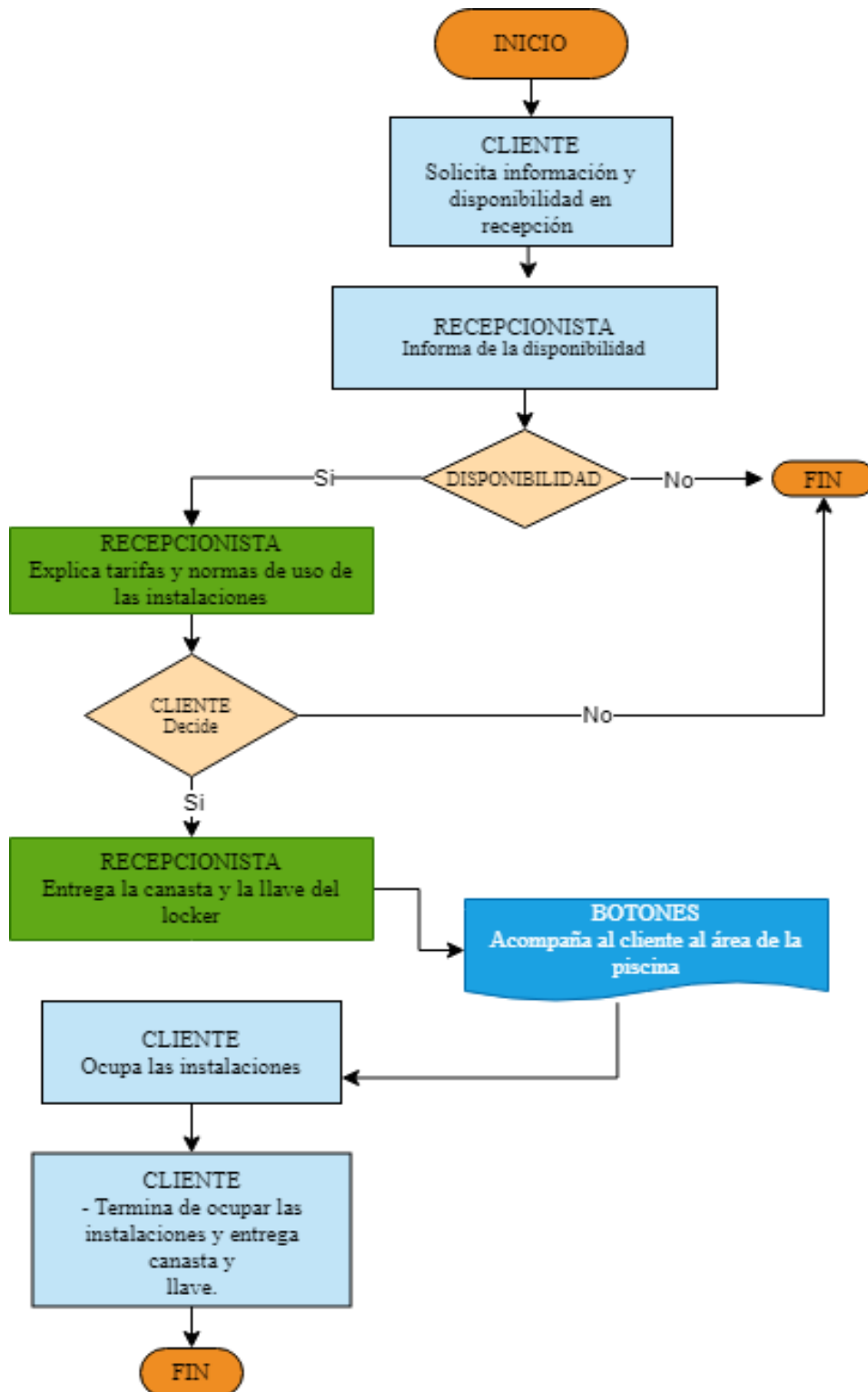
- **Flujograma de producción del sendero por huertas**



**Figura 11-4:** Flujograma de actividades en el sendero por huertas.

Realizado por: Arias G., 2020.

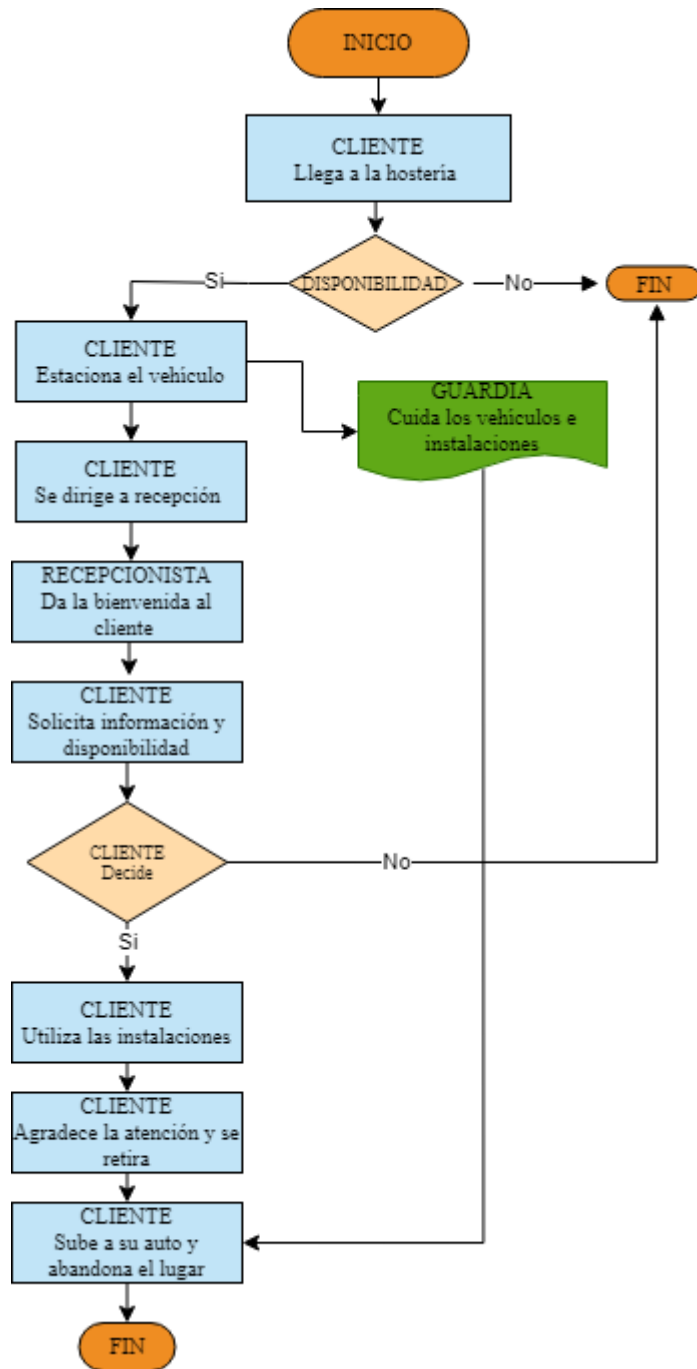
- **Flujograma de producción el servicio de piscina y spa.**



**Figura 12-4:** Flujograma de servicio de piscina y spa de la hostería.

Realizado por: Arias G., 2020.

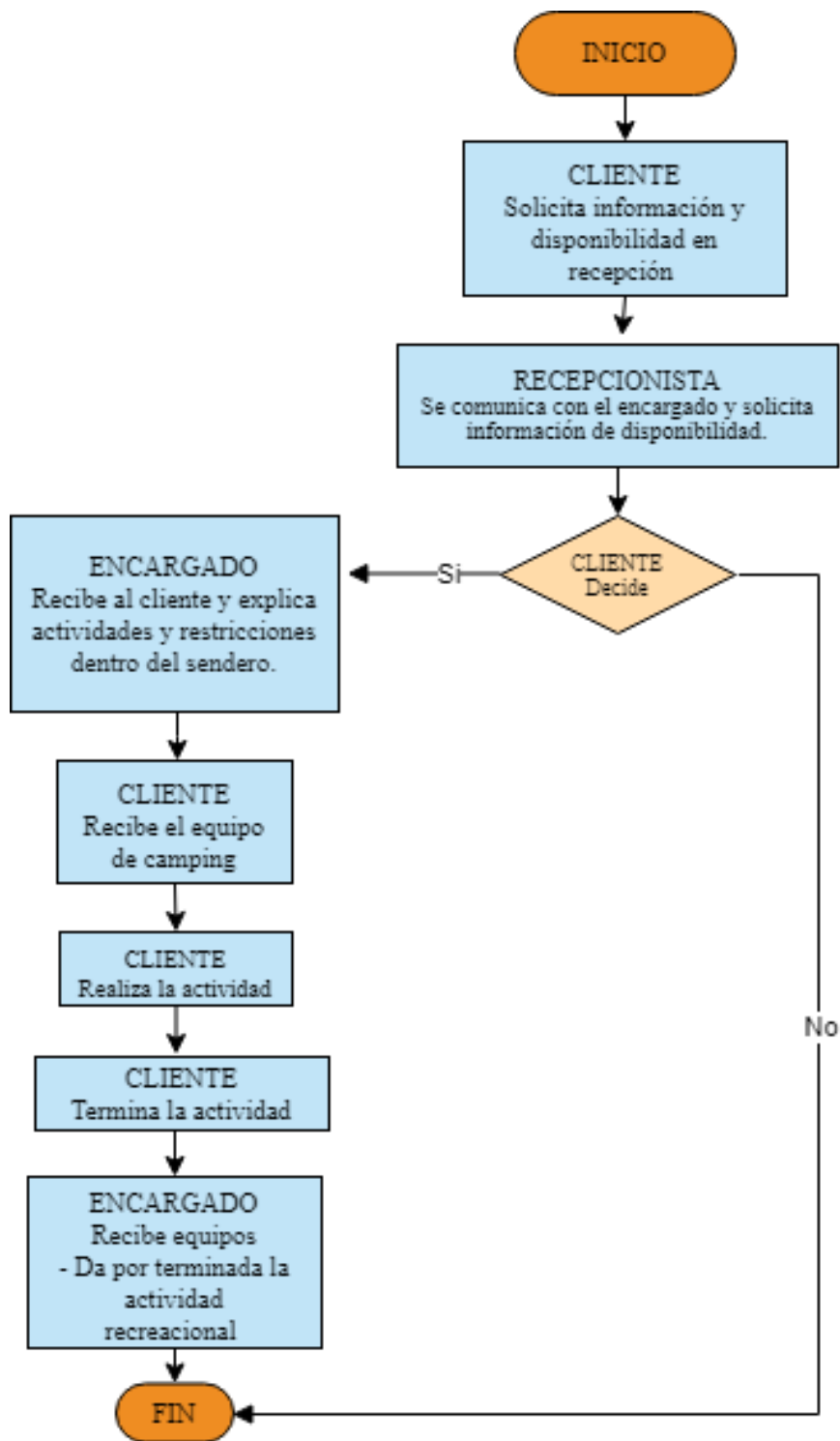
- **Flujograma de producción el servicio de Garaje**



**Figura 13-4:** Flujograma de producción del servicio de garaje de la hostería.

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Flujograma de producción de camping**



**Figura 14-4:** Flujograma de producción de camping.

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.2.4 Representación esquemática de la hostería

##### 4.2.4.1 Planta arquitectónica

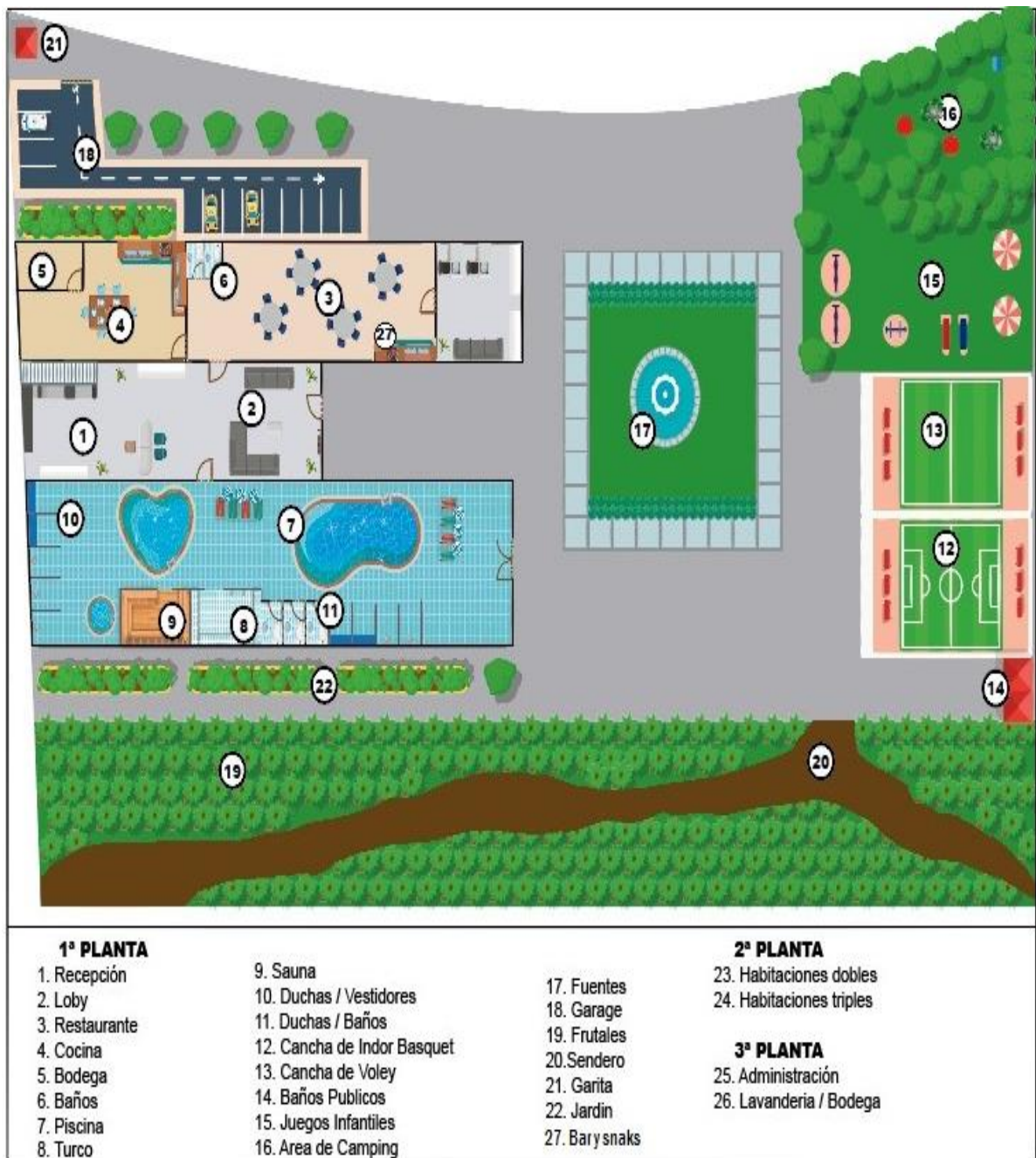


Figura 15-4: diseño de la planta arquitectonica de la hostería.

Realizado por: Arias G., 2020.

4.2.4.2 Segunda planta

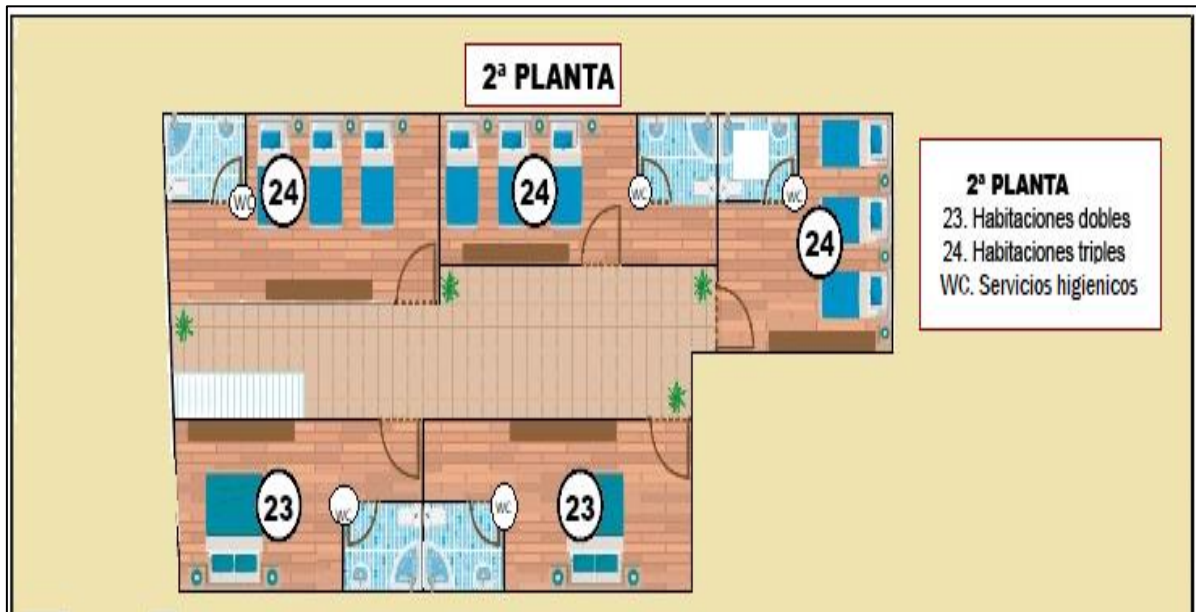


Figura 16-4: Diseño de la segunda planta de la hostería.

Realizado por: Arias G., 2020.

4.2.4.3 Tercera planta

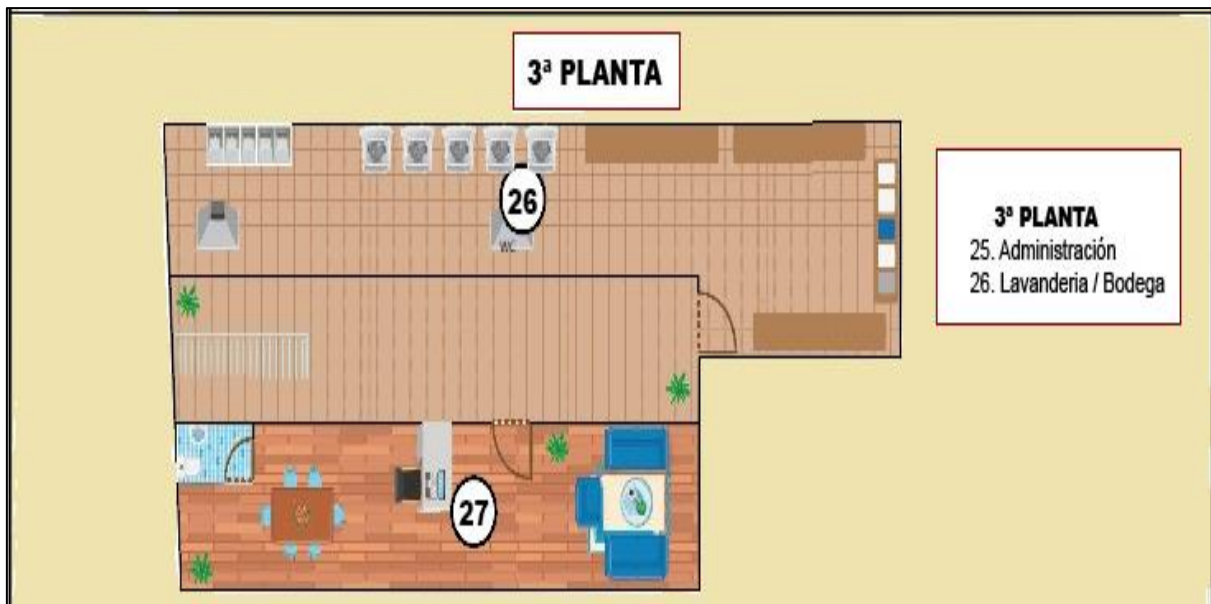


Figura 17-4: Diseño de la tercera planta de la hostería.

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.2.5 *Distribución y características de la construcción.*

La hostería presentará en su mayoría levantamientos de obra civil con materiales como madera, piedra y ladrillo visto, además consta de un diseño rustico, resaltando el ambiente rural y natural con el fin de atraer la atención del visitante.

La distribución de cada uno de los ambientes se los realizará dentro de una superficie total de 3500 m<sup>2</sup>, los cuales se describen a continuación:

##### 4.2.5.1 *Sub-área de alojamiento*

El área de alojamiento consiste y se distribuirá de la siguiente manera:

3 habitaciones triples y múltiples que estarán equipadas con camas de plaza y media para dos habitaciones y literas en la otra habitación, además con su respectivo closet y el baño con tina, con dimensiones de 36, 42 y 45 m<sup>2</sup> de superficie correspondientemente.

Adicionalmente contará con 2 habitaciones dobles equipadas con una cama matrimonial y su respectivo baño con tina y un closet, con dimensiones de 25 m<sup>2</sup> por cada habitación.

##### 4.2.5.2 *Sub-área del restaurante*

El restaurante se conformará por el área del comedor con una dimensión de 100 m<sup>2</sup> y contará con 10 juegos de comedor de 120 cm x 60 cm, la cocina con una superficie de 46 m<sup>2</sup>, con un lavaplatos, con dos mesones para la elaboración de los alimentos, la bodega tiene una superficie de 4 m<sup>2</sup> que permitirá almacenar los alimentos frescos, en la parte frontal del restaurante tendrá una pequeña sala de estar que estará equipada con muebles y hamacas para el descanso de los turistas, brindándoles una experiencia de relajación y descanso, además contará con un pequeño bar de snacks y bebidas con una superficie de 2x2 y finalmente servicios higiénicos tanto para damas como para caballeros.

Se aprovecha la explicación técnica arquitectónica para presentar la oferta gastronómica que se presentará en el menú de la hostería, dicha oferta gastronómica se basa en los productos y gastronomía tradicional del cantón Quero.

**Tabla 16-4:** Oferta gastronómica para desayunos.

<b>Desayuno</b>	
<b>Desayuno continental</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Café en agua o leche</li><li>• Tostadas</li><li>• Jugo de fruta</li><li>• Mermelada</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantequilla</li> <li>• 2 huevos a su preferencia</li> </ul>
<b>Desayuno completo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Café en agua o leche</li> <li>• Tostadas</li> <li>• Jugo de fruta</li> <li>• Seco de pollo</li> </ul>
<b>Desayuno tradicional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Café pasado o chocolate</li> <li>• Empanadas de viento</li> <li>• Jugo</li> <li>• Seco de pollo</li> <li>• Huevos</li> </ul>

Realizado por: Arias G., 2020.

**Tabla 17-4:** Opciones de menú de platos principales.

<b>Almuerzo</b>		
<b>Entradas</b>	<b>Platos fuertes</b>	<b>Sopas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mote con chicharrón</li> <li>• Habas con queso</li> <li>• Maduro con queso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llapingacho</li> <li>• Gallina asada</li> <li>• Cuy asado</li> <li>• Conejo asado</li> <li>• Chinchulines</li> <li>• Guatita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caldo de 31</li> <li>• Caldo de gallina criolla</li> <li>• Locro de cuy</li> <li>• Locro de papas</li> <li>• Yaguarlocro</li> </ul>

Realizado por: Arias G., 2020.

**Tabla 18-4:** Opciones de bebidas y postres

<b>Bebidas</b>			<b>Postres</b>
<b>Licores</b>	<b>Frías</b>	<b>Calientes</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerveza</li> <li>• Bloody mary</li> <li>• Cuba libre</li> <li>• Mojito</li> <li>• Daiquiri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaseosas</li> <li>• Jugos naturales</li> <li>• Agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chocolate</li> <li>• Café</li> <li>• Aromáticas</li> <li>• Té</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dulce de uvilla</li> <li>• Helados de uvilla</li> <li>• Dulce de manzana</li> <li>• Manzanas rellenas</li> <li>• Pie de manzana</li> <li>• Mousse de durazno</li> </ul>



Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.2.5.3 Sub-área de recepción

Esta área se compone por el lobby con una superficie de 21 m<sup>2</sup> que estará equipado con muebles para la comodidad del turista, seguido por el área de la recepción con una superficie de 15 m<sup>2</sup>, que contará con un escritorio para la computadora de mesa y un mostrador, en la parte posterior de la recepción se encuentra una pequeña bodega de 4 m<sup>2</sup>.

#### 4.2.5.4 Sub-área de piscina y spa cubiertos

Esta área se conformará por varios ambientes como los son sauna, turco, hidromasaje, piscina polar, piscina, servicios higiénicos, vestidores y duchas dando una superficie total de 170 m<sup>2</sup>, además este espacio se encontrará cubierto por una cubierta de policarbonato y una estructura metálica.

#### 4.2.5.5 Sub-área de camping

Está conformada por una superficie de 225 m<sup>2</sup>, la cual se la mantendrá como un área verde en la cual los turistas que deseen realizar esta actividad armarán las carpas en el área destinada para este fin.

#### 4.2.5.6 Sub-área de juegos infantiles

Este espacio estará conformado por 3 juegos múltiples para niños además de 3 sube y baja, complementado con área verde esto en una superficie de 225 m<sup>2</sup>.

#### 4.2.5.7 Sub-área de senderos y frutales

Este espacio es el principal atractivo de la hostería el mismo que se compondrá de árboles frutales de la zona como los es el capulí, manzana, claudia y durazno frutas representativas de la región sierra, además contará con un sendero a lo largo de los frutales, esto se desarrollará en una superficie de 1250 m<sup>2</sup>.

Se aprovecha la explicación técnica arquitectónica para presentar el guion interpretativo e itinerario de lo que significaría la visita y las actividades a realizarse en el sendero y los frutales.

**Tabla 19-4:** Itinerario de actividades para el recorrido del sendero por los frutales.

<b>Itinerario de actividades</b>		
<b>Carácter</b>	<b>Actividades:</b> <b>Idioma:</b>	Caminata-fotografía- cosecha de frutas. español
Agroturismo		<b>Duración:</b> 2 horas
	<b>Hora</b>	<b>Actividades</b>

	10:00	Concentración y bienvenida en la sala recepción
	10:10	Recorrido por las cominerías y áreas verdes
	10:20	Tiempo para un break (visita el área del bar)
	10:30	Concentración en el inicio del recorrido
	10:35	Entrega de cestas para las frutas
	10:40	Inicio del recorrido
	11:10	Recorrido por los frutales
	11:55	Cosecha de frutas en áreas establecidas
	12:00	Fin de recorrido y despedida
<b>Descripción del paquete</b>		
<p>Concentración y bienvenida en la sala de recepción a las 10:00 am, donde lo primero que se realizará es indicar las recomendaciones generales y el itinerario sobre las actividades a realizar, el recorrido se iniciará por las cominerías y áreas verdes en donde se dará una pequeña explicación de las plantas que los compone, posteriormente se les guiará hacia el área de snacks y bebidas para un pequeño break, a continuación se concentrará a los turistas en el inicio del sendero para comenzar con el recorrido y se les entregará una pequeña cesta para la recolección de sus frutas; se comenzará con el recorrido en los hueros frutales de manzana, claudia, durazno y capulí que a su vez se explicará las especies de plantas que cuenta el sendero y además la forma de cosechar cada una, posteriormente se les permitirá cosechar las frutas a los turistas que deseen realizar esta actividad, finalmente se culminará el recorrido con un agradecimiento y el pesaje de las frutas, finalmente se despide el guía del grupo y se culminaría el recorrido.</p>		
<b>Normativa de visita</b>		
<b>Requerimientos para la visita</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ropa cómoda</li> <li>• Zapatos adecuados para caminatas</li> <li>• Gorra</li> <li>• Bloqueador solar</li> <li>• Cámara fotográfica</li> </ul>		
<b>Prohibiciones</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Armas de blancas y de fuego</li> <li>• Bebidas alcohólicas</li> <li>• Sustancias estupefacientes</li> <li>• Bolsas o maletas</li> </ul>		
<b>El paquete no incluye</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comidas y bebidas extras</li> <li>• Gastos no especificados</li> </ul>		
<b>Incluye</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de guianza</li> </ul>		

- Cesta

Realizado por: Arias G., 2020.

**Tabla 20-4:** Guion interpretativo.

<b>Guion interpretativo</b>		
<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Actividades</b>
10:00	Bienvenida	Buenos días, les damos la bienvenida a la hostería Dulce Encanto y su sendero por sus hermosos frutales, donde realizaremos un recorrido por nuestros huertos, para lo cual ustedes deben de seguir todas las recomendaciones generales.
10:10	Recorrido por caminerías	En primera instancia realizaremos el recorrido por las caminerías y áreas verdes, donde conoceremos las diversas plantas ornamentales-nativas que componen las áreas verdes.
10:20	Tiempo para un break	Tendremos un tiempo para un break en la que el turista se puede proveer de snacks y bebidas antes del recorrido.
10:30	Concentración en el inicio	Transcurrido el tiempo del break nos reuniremos y nos organizamos el grupo para iniciar el recorrido
10:35	Entrega de cestas	Se entrega las cestas a los visitantes que deseen realizar la cosecha de frutas.
10:40	Inicio del recorrido	Comenzaremos el recorrido por nuestras huertas, aquí podemos observar claudias, manzanas, peras duraznos y deliciosos capulíes.
11:10	Recorrido y cosecha de las frutas.	En esta etapa visitaremos los árboles de frutas y se explicara las fechas de cosecha en la que loa frutas están aptas para ser recogidas y se ofrecerá la experiencia de realizar el procedimiento.
11:55	Compartir experiencia	Al final del recorrido se realizará una convivencia comunitaria donde se darán a conocer sus saberes ancestrales, costumbres y tradiciones y para concluir con una danza folklórica y pesaje de las frutas.
12:00	Fin de recorrido y despedida	Estamos muy agradecidos por su visita, esperamos que vuelvan pronto.

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.2.5.8 Canchas de fútbol y vóley

Contarán con superficies de 375 m<sup>2</sup> para cada cancha, la cancha de fútbol podrá funcionar como cancha de basquetbol ya que estarán debidamente equipadas, de igual forma la cancha de vóley tendrá una superficie de 375 m<sup>2</sup>.

#### 4.2.5.9 Sub-área de lavandería

Esta área se equipará con lavadoras y un área de secado en una superficie de 135 m<sup>2</sup>.

#### 4.2.5.10 Sub-área de administración

Esta área contará con una superficie de 65 m<sup>2</sup>, constará de un servicio higiénico, dos escritorios y una sal de estar. Este espacio será destinado para la entrega de información y recepción de sugerencias, molestias o requerimientos que el cliente requiera.

### 4.2.6 Presupuesto para el área productiva.

#### 4.2.6.1 Talento humano

**Tabla 21-4:** Rol de pagos del talento humano del área productiva del primer año.

ROL DE PAGOS					
Denominación	Sueldo	Aportes al IESS		Gasto mensual	Gasto anual
		Aporte personal	Aporte patronal		
Chef	\$ 407,00	\$ 38,46	\$ 45,38	\$ 490,84	\$5.890,10
Cocinero	\$ 402,32	\$ 38,02	\$ 44,86	\$ 485,20	\$5.822,38
Botones	\$ 402,32	\$ 38,02	\$ 44,86	\$ 485,20	\$5.822,38
Camarrera	\$ 403,12	\$ 38,09	\$ 44,95	\$ 486,16	\$5.833,95
Operario de lavandería	\$ 403,12	\$ 38,09	\$ 44,95	\$ 486,16	\$5.833,95
Guía local	\$ 404,92	\$ 38,26	\$ 45,15	\$ 488,33	\$5.860,00
Encargado de bodegas	\$ 402,72	\$ 38,06	\$ 44,90	\$ 485,68	\$5.828,16
Encargado de camping	\$ 402,72	\$ 38,06	\$ 44,90	\$ 485,68	\$5.828,16
Barman	\$ 403,12	\$ 38,09	\$ 44,95	\$ 486,16	\$5.833,95
Piscinero	\$ 403,12	\$ 38,09	\$ 44,95	\$ 486,16	\$5.833,95
Encargado de los huertos	\$ 401,41	\$ 37,93	\$ 44,76	\$ 484,10	\$5.809,21
Ayudante de mesero	\$ 402,32	\$ 38,02	\$ 44,86	\$ 485,20	\$5.822,38
Agrónomo	\$ 401,40	\$ 37,93	\$ 44,76	\$ 484,09	\$5.809,06

Realizado por: Arias G., 2020.

**Tabla 22-4:** Rol de pagos del talento humano del área productiva para el segundo año.

<b>ROL DE PAGOS</b>						
<b>Denominación</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Aportes al IESS</b>		<b>Fondo de reserva</b>	<b>Gasto mensual</b>	<b>Gasto anual</b>
		<b>Aporte personal</b>	<b>Aporte patronal</b>			
Chef	\$ 407,00	\$ 38,46	\$ 45,38	\$ 33,90	\$ 524,75	\$6.296,94
Cocinero	\$ 402,32	\$ 38,02	\$ 44,86	\$ 33,51	\$ 518,71	\$6.224,53
Botones	\$ 402,32	\$ 38,02	\$ 44,86	\$ 33,51	\$ 518,71	\$6.224,53
Camarera	\$ 403,12	\$ 38,09	\$ 44,95	\$ 33,58	\$ 519,74	\$6.236,91
Operario de lavandería	\$ 403,12	\$ 38,09	\$ 44,95	\$ 33,58	\$ 519,74	\$6.236,91
Guía local	\$ 404,92	\$ 38,26	\$ 45,15	\$ 33,73	\$ 522,06	\$6.264,76
Encargado de bodegas	\$ 402,72	\$ 38,06	\$ 44,90	\$ 33,55	\$ 519,23	\$6.230,72
Encargado de camping	\$ 402,72	\$ 38,06	\$ 44,90	\$ 33,55	\$ 519,23	\$6.230,72
Barman	\$ 403,12	\$ 38,09	\$ 44,95	\$ 33,58	\$ 519,74	\$6.236,91
Piscinero	\$ 403,12	\$ 38,09	\$ 44,95	\$ 33,58	\$ 519,74	\$6.236,91
Encargado de los huertos	\$ 401,41	\$ 37,93	\$ 44,76	\$ 33,44	\$ 517,54	\$6.210,45
Ayudante de mesero	\$ 402,32	\$ 38,02	\$ 44,86	\$ 33,51	\$ 518,71	\$6.224,53
Agrónomo	\$ 401,40	\$ 37,93	\$ 44,76	\$ 33,44	\$ 517,53	\$6.210,30

Realizado por: Arias G., 2020.

El rol de pagos se calculó a partir del salario mínimo sectorial del año 2020, bajo relación de dependencia, tomando en cuenta que para el aporte personal se calcula al 9,45% y el aporte patronal al 11,15%, el fondo de reserva se calculó a una tasa del 8,33% establecido en la tasa de aportaciones del IESS.

**Tabla 23-4:** Mano de obra directa.

<b>Mano de obra directa</b>			
<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Gasto unitario</b>	<b>Gasto Anual</b>
Cocinero	1	\$ 485,20	\$5.822,38
Botones	2	\$ 485,20	\$11.644,75
Camarera	2	\$ 486,16	\$11.667,91
Operario de lavandería	1	\$ 486,16	\$5.833,95
Guía local	1	\$ 488,33	\$5.860,00
Encargado de camping	1	\$ 485,68	\$5.828,16
Barman	1	\$ 486,16	\$5.833,95
Ayudante de mesero	1	\$ 485,20	\$5.822,38
<b>Subtotal</b>			<b>\$58.313,48</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

**Tabla 24-4:** Mano de obra indirecta.

<b>Mano de obra indirecta</b>			
<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Gasto unitario</b>	<b>Gasto Anual</b>
Chef	1	\$ 490,84	\$5.890,10
Encargado de bodegas	1	\$ 485,68	\$5.828,16
Piscinero	1	\$ 486,16	\$5.833,95
Encargado de los huertos	1	\$ 484,10	\$5.809,21
Agrónomo	1	\$ 484,09	\$5.809,06
<b>Subtotal</b>			<b>\$29.170,49</b>
<b>Total</b>			<b>\$87.483,96</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.2.6.2 Activos fijos

**Tabla 25-4:** Activos fijos del área productiva.

<b>Activos fijos</b>			
<b>Rubro</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Inversión</b>
Terreno	2120	\$ 10,00	\$21.200,00
<b>Construcción y edificación</b>			
Área de alojamiento	200	\$ 25,00	\$5.000,00
Área de restaurante	50	\$ 25,00	\$1.250,00
Piscina y spa	170	\$ 25,00	\$4.250,00
Área de camping	225	\$ 5,00	\$1.125,00
Área de juegos infantiles	225	\$ 5,00	\$1.125,00
Área de bar y snacks	4	\$ 25,00	\$100,00
Sendero de frutales	1250	\$ 20,00	\$25.000,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$37.850,00</b>
<b>Equipo y maquinaria</b>			
<b>Área de alojamiento</b>			
Televisor Smart TV	5	\$ 550,00	\$ 2.750,00
Extintor	1	\$ 15,00	\$ 15,00
Modem de wifi	1	\$ 50,00	\$ 50,00
Humificadores	6	\$ 10,00	\$ 60,00
Calefactores	3	\$ 60,00	\$ 180,00
Lámparas	10	\$ 10,00	\$ 100,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 3.155,00</b>
<b>Cocina</b>			
Licuadora	1	\$ 100,00	\$ 100,00

Cocina industrial	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Horno industrial	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Microondas	1	\$ 120,00	\$ 120,00
Refrigerador	1	\$ 700,00	\$ 700,00
Congelador grande	1	\$ 300,00	\$ 300,00
Cafetera	1	\$ 25,00	\$ 25,00
Extractor de jugos	1	\$ 25,00	\$ 25,00
Teléfono	1	\$ 50,00	\$ 50,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 1.920,00</b>
<b>Piscina y spa</b>			
Escaleras y barandillas	1	\$ 25,00	\$ 25,00
Luces subacuáticas	30	\$ 25,00	\$ 750,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 775,00</b>
<b>Bar y snacks</b>			
Refrigerador	1	\$ 700,00	\$ 700,00
Exprimidor eléctrico	1	\$ 25,00	\$ 25,00
Licuada	1	\$ 75,00	\$ 75,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 800,00</b>
<b>Muebles y enseres</b>			
<b>Área de alojamiento</b>			
Juegos de dormitorios (cama de 2 plazas, veladores y colchón)	2	\$ 550,00	\$ 1.100,00
Juegos de dormitorios (cama de 1 1/2 plazas, veladores y colchón)	6	\$ 500,00	\$ 3.000,00
Literas de 1 1/2	3	\$ 600,00	\$ 1.800,00
Veladores	2	\$ 50,00	\$ 100,00
Juego de sábanas (2 plazas)	2	\$ 25,00	\$ 50,00
Juego de sábanas (1 1/2 plazas)	12	\$ 25,00	\$ 300,00
Cobijas para (2 plazas)	2	\$ 30,00	\$ 60,00
Cobijas para (1 1/2 plazas)	12	\$ 30,00	\$ 360,00
Cobertores de (2 plazas)	2	\$ 45,00	\$ 90,00
Cobertores de (1 1/2 plazas)	12	\$ 45,00	\$ 540,00
Almohadas	16	\$ 10,00	\$ 160,00
Closets	5	\$ 200,00	\$ 1.000,00
Juegos de cortinas de habitaciones	14	\$ 25,00	\$ 350,00
Cortinas de baño	5	\$ 10,00	\$ 50,00
Armadores juego x 12	5	\$ 5,00	\$ 25,00
Alfombras	5	\$ 100,00	\$ 500,00
Basurero pequeño	5	\$ 6,00	\$ 30,00
Espejos	5	\$ 50,00	\$ 250,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 9.765,00</b>
<b>Cocina</b>			
Olla industrial #32	2	\$ 35,00	\$ 70,00

Olla industrial #36	2	\$ 42,00	\$ 84,00
Olla industrial #45	2	\$ 66,00	\$ 132,00
Olla industrial #50	2	\$ 96,00	\$ 192,00
Olla industrial #60	2	\$ 160,00	\$ 320,00
Sartén 10 lt	2	\$ 20,25	\$ 40,50
Bowl de acero inoxidable 40cm	4	\$ 15,00	\$ 60,00
Bowl de acero inoxidable 36 cm	4	\$ 10,00	\$ 40,00
Bowl de acero inoxidable 32 cm	3	\$ 8,00	\$ 24,00
Bowl de acero inoxidable 10 cm	5	\$ 4,00	\$ 20,00
Bowl de acero inoxidable 5 cm	5	\$ 3,80	\$ 19,00
Set de cernideras	4	\$ 12,00	\$ 48,00
Kit de Cuchillos (7 Piezas)	1	\$15,48	\$ 15,48
Cucharones	4	\$5,40	\$ 21,60
Espátula	3	\$3,50	\$ 10,50
Bandeja porta platos de acero inoxidable	3	\$12,00	\$ 36,00
Tablas de picar	4	\$2,00	\$ 8,00
Contenedor de basura	1	\$15,00	\$ 15,00
Sanduchera	1	\$82,00	\$ 82,00
Tabla de picar roja 35x45	3	\$3,35	\$ 10,05
Tabla de picar verde 35x46	3	\$3,35	\$ 10,05
Tabla de picar blanca 35x47	3	\$3,35	\$ 10,05
Jarras	4	\$6,50	\$ 26,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 1.294,23</b>
<b>Piscina y spa</b>			
Pufs	5	\$ 20,00	\$ 100,00
Tumbonas	20	\$ 34,00	\$ 680,00
Lonas de piscina	3	\$ 55,00	\$ 165,00
Toallas de mano	45	\$ 3,50	\$ 157,50
Basurero de reciclaje	1	\$ 60,00	\$ 60,00
Canastas plásticas	50	\$ 4,50	\$ 225,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 1.387,50</b>
<b>Bar y snacks</b>			
Mostrador para bar	1	\$ 4,50	\$ 4,50
Shaker	2	\$ 5,00	\$ 10,00
Estanterías	2	\$ 35,00	\$ 70,00
Vitrina de snacks	1	\$ 50,00	\$ 50,00
Gusanillo(colador)	2	\$ 5,00	\$ 10,00
Cuchillo para bar	3	\$ 5,00	\$ 15,00
Sacacorchos	1	\$ 5,00	\$ 5,00
Tenazas para hielo	2	\$ 5,00	\$ 10,00
Tabla para corte de frutas	3	\$ 4,50	\$ 13,50
Colador para jugos	2	\$ 3,80	\$ 7,60
Destapador	3	\$ 4,30	\$ 12,90



Mortero	1	\$ 10,00	\$ 10,00
Exprimidor de limones	3	\$ 2,50	\$ 7,50
Sillas	4	\$ 80,00	\$ 320,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 546,00</b>
<b>Juegos infantiles</b>			
Juegos infantiles de madera	2	\$ 250,00	\$ 500,00
Resbaladera de plástico	2	\$ 150,00	\$ 300,00
Toboganes	1	\$ 250,00	\$ 250,00
Sube y baja	1	\$ 380,00	\$ 380,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 1.430,00</b>
<b>Camping</b>			
Carpa de camping para 2 personas	2	\$ 25,00	\$ 50,00
Carpa de camping para 4 personas	3	\$ 25,00	\$ 75,00
Sleeping	15	\$ 50,00	\$ 750,00
Linternas	5	\$ 15,00	\$ 75,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 950,00</b>
<b>Sendero de frutales</b>			
Canastas de paja	45	\$ 20,00	\$ 900,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 900,00</b>
<b>Vehículo</b>			\$15.000,00
<b>Total</b>			<b>\$75.772,73</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.2.6.3 Materia prima/ materiales e insumos

**Tabla 26-4:** Materia prima, materiales e insumos del área productiva.

<b>Materia prima/ materiales e insumos</b>				
<b>Rubro</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Inversión</b>
<b>Hospedaje</b>				
Caja de shampoo	caja	4	\$ 20,00	\$ 80,00
Caja de acondicionador	caja	4	\$ 23,00	\$ 92,00
Papel higiénico institucional	rollos	100	\$ 15,00	\$ 1.500,00
caja de jabón	caja	4	\$ 23,00	\$ 92,00
Toalla	unidades	45	\$ 15,50	\$ 697,50
Ambiental	unidades	24	\$ 2,70	\$ 64,80
Insumos de limpieza	unidades	12	\$ 4,80	\$ 57,60
Kit de limpieza	kit	12	\$ 6,30	\$ 75,60
<b>Subtotal</b>				<b>\$ 2.659,50</b>
<b>Cocina</b>				
<b>Condimentos</b>				
Sal de 2 kg	fundas	36	\$ 0,96	\$ 34,56

Ajo	porción	48	\$ 1,50	\$ 72,00
Azúcar de 2 kg	fundas	36	\$ 2,00	\$ 72,00
Comino	fundas	12	\$ 0,80	\$ 9,60
Anís	fundas	12	\$ 0,35	\$ 4,20
Café 340 gr	frasco	24	\$ 10,00	\$ 240,00
Chocolate en tableta	gr	80	\$ 1,00	\$ 80,00
Achiote	frasco	12	\$ 1,90	\$ 22,80
Canela	fundas	12	\$ 0,35	\$ 4,20
Pimienta	fundas	12	\$ 0,35	\$ 4,20
Panela	porción	12	\$ 1,75	\$ 21,00
Aceite	frasco	12	\$ 2,00	\$ 24,00
Maní	fundas	12	\$ 0,35	\$ 4,20
<b>Carnes y proteínas</b>				
Pollo	lb	288	\$ 1,20	\$ 345,60
Res	lb	300	\$ 2,50	\$ 750,00
Cerdo	lb	300	\$ 2,50	\$ 750,00
Chicharrón	lb	300	\$ 2,00	\$ 600,00
Panza	lb	150	\$ 2,25	\$ 337,50
Huevos	cubetas	240	\$ 2,85	\$ 684,00
Jamón	lb	150	\$ 2,00	\$ 300,00
Librillo	lb	150	\$ 2,00	\$ 300,00
<b>Lácteos</b>				
Leche	litros	480	\$ 0,85	\$ 408,00
Queso	unidades	96	\$ 2,50	\$ 240,00
Crema de leche 290 gr	unidades	96	\$ 1,76	\$ 168,96
Leche condensada 290 gr	unidades	96	\$ 2,06	\$ 197,76
<b>Frutas y vegetales</b>				
Cebolla	kg	60	\$ 5,60	\$ 336,00
Ajo	kg	12	\$ 2,25	\$ 27,00
Tomate	kg	60	\$ 2,00	\$ 120,00
Aguacate	kg	40	\$ 2,30	\$ 92,00
Zanahoria	kg	40	\$ 5,00	\$ 200,00
Lechuga	kg	30	\$ 2,00	\$ 60,00
Cebolla blanca	kg	60	\$ 2,00	\$ 120,00
Maracuyá	kg	30	\$ 2,50	\$ 75,00
Limón	kg	36	\$ 2,00	\$ 72,00
Naranja	kg	30	\$ 6,00	\$ 180,00
Papas	qq	25	\$ 10,00	\$ 250,00
Yerbabuena	kg	10	\$ 1,00	\$ 10,00
Brócoli	kg	20	\$ 2,30	\$ 46,00
Pimiento	kg	40	\$ 2,50	\$ 100,00
Manzana	kg	33	\$ 2,50	\$ 82,50
Pepino	kg	15	\$ 2,00	\$ 30,00

Tomate de árbol	kg	28	\$ 2,00	\$ 56,00
Cilantro	porción	24	\$ 1,25	\$ 30,00
Uvilla	caja	48	\$ 5,00	\$ 240,00
Durazno	caja	48	\$ 8,00	\$ 384,00
Habas	porción	36	\$ 5,00	\$ 180,00
Remolacha	porción	29	\$ 6,00	\$ 174,00
Naranja	kg	22	\$ 7,00	\$ 154,00
Maduro	cabeza	12	\$ 7,00	\$ 84,00
<b>Cereales y granos</b>				
Arroz	qq	6	\$ 46,00	\$ 276,00
Pan	unidades	6000	\$ 0,13	\$ 780,00
Mote	kg	44	\$ 2,00	\$ 88,00
<b>Bebidas</b>				
Cerveza	jaba	6	\$ 20,80	\$ 124,80
Gaseosa	paquetes	20	\$ 12,00	\$ 240,00
Agua	paquetes	20	\$ 4,50	\$ 90,00
<b>Subtotal</b>				<b>\$ 10.375,88</b>
<b>Bar y snacks</b>				
Ron	botellas	5	\$ 7,00	\$ 35,00
Vodka	botellas	5	\$ 4,50	\$ 22,50
Cerveza	jaba	12	\$ 20,80	\$ 249,60
Whisky	botellas	5	\$ 6,00	\$ 30,00
Tequila	botellas	5	\$ 5,00	\$ 25,00
Pájaro Azul	botellas	5	\$ 11,25	\$ 56,25
Vino tinto	botellas	5	\$ 8,00	\$ 40,00
Vino Blanco	botellas	5	\$ 15,00	\$ 75,00
Snacks	empaques	576	\$ 0,55	\$ 316,80
Gaseosa	paquetes	20	\$ 12,00	\$ 240,00
Hielo	paquetes	20	\$ 2,50	\$ 50,00
Cigarrillos	paquetes	6	\$ 68,40	\$ 410,40
<b>Subtotal</b>				<b>\$ 1.550,55</b>
<b>Total</b>				<b>\$ 14.585,93</b>
<b>TOTAL DEL ÁREA PRODUCTIVA</b>				<b>\$163.867,62</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

### 4.3 Estudio ambiental

#### 4.3.1 Análisis ambiental de Leopold

Tabla 27-4: Matriz de Leopold

ACTIVIDADES PRINCIPALES PARA LA	MEDIOS																IMPACTOS NEGATIVOS -	IMPACTOS POSITIVOS +	AGREGACIÓN DE IMPACTOS	
	a) Nivelación y compactación del terreno	b) Construcción de todas las áreas	c) Alteración de la cobertura vegetal	d) Ruido e introducción de vibraciones extrañas por las	e) Recorrido por el sendero	f) Limpieza y sustitución del agua de la zona húmeda	g) Preparación de alimentos	h) Implementación de tachos para recolección de basura	i) Cosecha de frutas	j) Interpretación en el sendero	k) Servicio de parqueadero	l) Limpieza	m) realización de fogatas	n) Desecho de residuos orgánicos	p) Limpieza del sendero					
<b>A. BIOLÓGICO</b>																				
<b>A1. FLORA</b>																				
a) Árboles	-49 7	-48 8	-72 8		72 8			-20 5	64 8		72 8				64 8			-189	272	83
b) Arbustos	-12 3	-18 3	-32 4		45 5			-16 4			72 8				56 7			-78	173	95
<b>A2. FAUNA</b>																				
a) Pájaros (Aves)	-35 5	-48 6	-45 5	-35 5	45 5			-6 2				-12 3			72 8			-181	117	-64
b) Animales terrestres (reptiles, anfibios)	-21 3	-40 5	-30 5	-35 5				-20 4							72 8			-146	72	-74
<b>B. FÍSICO</b>																				
<b>B2. SUELO</b>																				
a) Estructura	-49 7	-56 8		-30 6											81 9			-135	81	-54
b) Erosión					-49 7							-35 5			81 9			-84	81	-3
<b>B3. CLIMA</b>																				
a) Temperatura		81 9	81 9									81 9						0	243	243
b) Pluviosidad		81 9	-63 9															-63	81	18
c) Vientos	-63 9	81 9	-72 8															-135	81	-54
<b>C. CULTURAL</b>																				
<b>C1. SOCIO-ECONÓMICO</b>																				
a) Educación					81 9			72 8	81 9									0	234	234
b) Salud mental					81 9			81 9	63 9									0	225	225
c) Seguridad alimentaria						81 9		81 9	81 9					81 9				0	243	243
d) Turismo					81 9	81 9	81 9	72 9	90 9	81 9	56 8	36 6						0	416	416
e) Empleo					81 9	81 9	81 9	81 9	81 9	81 9	81 9	81 9			81 9			0	567	567
g) Valor de la tierra		81 9	72 8		72 9													0	225	225



	sendero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de basureros ecológicos de reciclaje en cada una de las áreas de la hostería a disposición de los visitantes.</li> <li>• Instalación de empedrado en el sendero con el fin de evitar erosión en el suelo a lo largo del recorrido.</li> </ul>		
<b>Flora y fauna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivelación y compactación del terreno</li> <li>• Construcción de todas las áreas</li> <li>• Preparación de alimentos y limpieza</li> <li>• Cosecha de frutas</li> <li>• Recorrido por el sendero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio ambiental de línea base realizado por un Ing. Ecoturista con el fin de mitigar impactos ambientales y realizar actividades turísticas en la hostería.</li> <li>• Capacitación al personal con respecto al manejo de desechos en áreas específicas.</li> <li>• Capacitación por parte de un Ing.</li> </ul>	Preventivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ing. Ecoturista</li> <li>• Técnico en manejo de desechos</li> <li>• Ing. Agrónomo</li> <li>• Hostería</li> </ul>

		<p>Agrónomo al personal encargado de la cosecha de frutas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de cercas a lo largo del sendero para evitar la destrucción de los frutales.</li> <li>• Implementación de señalética y señalización con el propósito de incentivar al cuidado y conservación de la flora y fauna presente en los huertos.</li> </ul>		
<b>Estéticos y de interés humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivelación y compactación del terreno</li> <li>• Construcción de todas las áreas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de ventanales en las principales áreas con el fin de evitar distorsionar la vista del paisaje de la hostería.</li> </ul>	Preventivo	Hostería

Realizado por: Arias G., 2020.

### **4.3.3 Presupuesto de medidas de mitigación**

#### **4.3.3.1 Para mitigar el impacto ocasionado al suelo y aire**

##### **Actividades:**

- Nivelación y compactación del terreno
- Construcción de todas las áreas

## Gastos

**Tabla 29-4:** Gastos para mitigar el impacto ocasionado al suelo y aire

Denominación	Cantidad	Cantidad Unitario	Costo Final
Cerramiento provisional	4250m	1,00	\$4250

Realizado por: Arias G., 2020.

**Actividad:** limpieza del sendero

## Activos fijos

**Tabla 30-4:** Activos fijos para mitigar el impacto ocasionado al suelo y aire

Denominación	Cantidad	Cantidad Unitario	Costo Final
Basureros ecológicos de reciclaje	12 unidades	\$165	\$1980

Realizado por: Arias G., 2020.

La instalación de los basureros ecológicos no es de complejidad, por lo que no es necesario talento humano.

**Actividad:** recorrido en el sendero

## Activos fijos

**Tabla 31-4:** Activos fijos para mitigar el impacto ocasionado al suelo y aire

Denominación	Cantidad	Cantidad Unitario	Costo Final
Empedrado del sendero	1250m	\$5	\$6250

Realizado por: Arias G., 2020.

### 4.3.3.2 Para mitigar el impacto ocasionado en la flora y fauna

#### Actividades:

- Nivelación y compactación del terreno
- Construcción de todas las áreas.



## Talento humano

**Tabla 32-4:** Talento humano para mitigar el impacto ocasionado en la flora y fauna

Denominación	Cantidad	Cantidad Unitario	Costo Final
Ing. Ecoturista	1	\$ 1000	\$ 1000

Realizado por: Arias G., 2020.

**Actividad:** Preparación de alimentos y limpieza

## Talento humano

**Tabla 33-4:** Talento humano para las actividades

Denominación	Cantidad	Cantidad Unitario	Costo Final
Técnico en manejo de desechos	1	\$ 250	\$ 250

Realizado por: Arias G., 2020.

**Actividad:** Cosecha de frutas

## Talento humano

**Tabla 34-4:** Talento humano para las actividades

Denominación	Cantidad	Cantidad Unitario	Costo Final
Ing. Agrónomo	1	\$ 1000	\$ 250

Realizado por: Arias G., 2020.

**Actividad:** Recorrido por el sendero

## Gastos

**Tabla 35-4:** Gastos para la actividad

Denominación	Cantidad	Cantidad Unitario	Costo Final
Señalética y señalización	10	\$ 50	\$ 500

Realizado por: Arias G., 2020.

## Gastos

**Tabla 36-4:** Activos fijos para la actividad

Denominación	Cantidad	Cantidad Unitario	Costo Final
Cercas del sendero	1200m	\$ 5	\$ 6000

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.3.3.3 Para mitigar los impactos estéticos y de interés humano

##### Actividades:

- Nivelación y compactación del terreno
- Construcción de todas las áreas

##### Activos fijos

**Tabla 37-4:** Activos fijos para la actividad

Denominación	Cantidad	Cantidad Unitario	Costo Final
Ventanales en principales áreas	270 m	\$ 20	\$5400

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.3.4 Resumen de costos e inversiones para las medidas de mitigación

**Tabla 38-4:** Resumen de costos e inversiones

Costos			
Talento humano			
Denominación	Cantidad	Cantidad unitaria	Costo final
Ing. Ecoturista	1	\$1.000	\$1.000
Técnico en manejo de desechos	1	\$250	\$250
Ing. Agrónomo	1	\$1.000	\$250
<b>Subtotal</b>			<b>\$1.500</b>
Inversiones en activos fijos			
Basureros ecológicos de reciclaje	12 unidades	\$165	\$1.980
Ventanales en principales áreas	270 m	\$20	\$5.400
Cercas en el sendero	1200 m	\$5	\$6.000
Empedrado del sendero	1250 m	\$5	\$6.250
<b>Subtotal</b>			<b>\$19.630</b>
Inversiones diferidas			
Cerramiento provisional	4250 m	1	\$4.250
Señalética y señalización	10 u	\$50	\$500
<b>Subtotal</b>			<b>\$10.750</b>
<b>TOTAL</b>			<b>\$31.880</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

## **4.4 Estudio legal administrativo**

### **4.4.1 Formulación estratégica y filosófica**

#### **4.4.1.1 Misión**

Dulce encanto es una empresa dedicada a brindar a turistas nacionales y extranjeros servicios de hospedaje, alimentación y recreación de calidad, en un concepto innovador y únicos para satisfacer necesidades de los clientes entrelazando la belleza paisajística, confort y cuidado ambiental aportando al desarrollo local y cumpliendo con las expectativas de los turistas.

#### **4.4.1.2 Visión**

Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional, distinguida en el mundo de los servicios de hospedaje, alimentación y recreación, brindando servicios de calidad y ofreciendo satisfacción y confort a nuestros clientes siempre con un trato cordial, de excelencia y calidez, además promoviendo al desarrollo local.

#### **4.4.1.3 Políticas**

- **Generales**

- Se llevará cabo un cuidadoso proceso de limpieza en todas las áreas de la hostería.
- Los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la hostería deberán recibir el mantenimiento respectivo a efectos de precautelar su buen estado de presentación y conservación.
- Toda queja, sugerencia o felicitación se colocará en un buzón, el cual la administración de la hostería tiene a disposición de los usuarios en la recepción.
- Regirse a las normas establecidas por el GAD de Quero para la apertura y operación de la hostería.
- Procesos de producción, comercialización y administración se someterán a evaluaciones periódicas.
- Las formas de pago se efectúan en dólares americanos con las siguientes formas: efectivo, cheque, tarjeta de crédito.
- El pago se realizará el 100% al momento del ingreso dependiendo de los servicios que se requieran o el 50% por anticipado el día de la reserva y el restante el día del check out.

- **Personal**

- Todo el personal de la hostería debe mantener un comportamiento ético e íntegro.
- Se dará capacitaciones semestralmente al personal para mejorar su desempeño.

- El personal se regirá bajo el manual de cargos y funciones por lo que deberá cumplir con dichas funciones.
- La remuneración del personal se realizará a partir del salario mínimo sectorial del año vigente bajo relación de dependencia.
- La comunicación con el personal de las diferentes áreas se desarrollará con un ambiente de confianza.
- El personal encargado realizará informes de los requerimientos de cada área
- La educación y la cordialidad en el trato al cliente deberá ser importante.
- La administración tomará acciones sobre quejas que se reporten en la hostería.
- El personal deberá conocer la misión, visión, políticas de la hostería con el fin de lograr el cumplimiento de los mismos.

- **Alimentación**

- Menaje en condiciones de primera e impecables.
- Requerimientos de materia prima, materiales e insumos actualizadas al final de la jornada.
- La atención debe ser cordial, eficiente.
- Los alimentos preparados con estándares de calidad de ingredientes e implacables procedimientos de asepsia.

- **Hospedaje**

- Las reservaciones deben ser con un 50% y dos días antes a la fecha provista.
- Constante revisión de los suministros y souvenirs de las habitaciones
- Remplazo regular de la lencería de cada habitación.
- Estrictos controles de calidad en las habitaciones
- Limpieza diaria de las habitaciones.
- Mantenimiento regular de equipos de habitaciones y su constante evaluación del funcionamiento.

- **Recreación**

- Proporcionar las restricciones correspondientes a los visitantes.
- Ofrecer información actualizada de la situación de la zona a la que el cliente desea acceder.
- Vigilar la estabilidad física y emocional de los clientes
- Contar con botiquín de primeros auxilios equipado.
- Ofrecer un lugar de confianza con todas las seguridades para los clientes.
- Animar el espíritu de conservación en todas las áreas.
- Realizar mantenimientos regulares a los jardines y áreas verdes de la hostería.
- Mantener en buen estado el sendero y la señalética del mismo.

#### 4.4.1.4 Estrategias

- **De carácter económico**
  - Constante evaluación del mercado y de la competencia.
  - Establecer un sistema de promociones y descuentos de acuerdo con los requerimientos del cliente.
  - Implementar un establecimiento que ofrezca servicios de hospedaje, alimentación y recreación con la naturaleza con el fin de generar una oferta turística en el canto Quero.
  
- **De carácter político**
  - Realizar convenios y acuerdos con empresas turísticas de intermediación del cantón Ambato con el propósito de posicionarse en el mercado.
  - Cumplir con las normas correspondientes de la licencia única anual de funcionamiento de establecimientos turísticos del cantón Quero.
  
- **De carácter ambiental**
  - Reducción de plásticos, desechos y uso correcto del agua.
  - Uso de productos ecológicos.
  - Aplicación de la regla de las 4R: reducir, reutilizar, reciclar y recuperar.
  
- **De carácter social**
  - Ofrecer incentivos y premios al empleado al mes por su desempeño en la hostería.
  - Contratar personal preparado y capacitado en cada área para el adecuado desenvolvimiento del mismo en la atención al cliente.
  - Constante evaluación al personal y a las instalaciones de la hostería.
  - Encuestas o entrevistas a los visitantes acerca de los gustos y preferencias de los clientes, además de sugerencias y quejas.
  
- **De carácter cultural**
  - Promoción de platos típicos y postres que se realizan en el cantón con productos como la uvilla.
  - Promover la difusión de expresiones y tradiciones orales del cantón.

#### 4.4.1.5 Valores y principios

Los principios y valores que se pondrán en práctica para el impulso de “Dulce Encanto” son:

- **Honestidad**

La honestidad es un valor imprescindible para lograr una personalidad buena, de acuerdo con Santin (2015) la honestidad es un valor moral fundamental para entablar relaciones interpersonales basadas en la confianza, la sinceridad y el respeto mutuo, Ortiz (2018) hace referencia que la honestidad es un conjunto de atributos personales, como la decencia, el pudor, la dignidad, la sinceridad, la justicia, la rectitud y la honradez en la forma de ser y de actuar, desarrollando así la capacidad de realizar bien y con cordura las actividades encomendadas una persona o un grupo.

- **Respeto**

Munévar (2018) afirma que el respeto es un valor fundamental para hacer posible las relaciones de convivencia y comunicación eficaz entre las personas, además Aymerich (2018) afirma que las empresas y las organizaciones necesitan funcionar bajo el paradigma del respeto. Esto significa dar valor a cada puesto de trabajo, al trabajo de todos y de cada uno de los miembros de la organización, a la función de cada uno, a dotar a cada persona de la remuneración que le corresponde.

- **Transparencia**

Nonmbela (2018) afirma que la transparencia empresarial busca aumentar la confianza entre quienes tienen relación con la empresa, ya sean los empleados, los clientes, los accionistas o los proveedores. La vía de la transparencia es la comunicación, por lo que hay que potenciar el sistema comunicativo de la empresa tanto de manera interna como de manera externa.

La transparencia en la empresa es toda información de la misma que debe estar disponible para su consulta, además, esta información debe ser veraz, relevante, útil, clara, verificable y, sobre todo, la empresa debe facilitarla de forma voluntaria. (Ramírez, 2020)

- **Responsabilidad**

además Aristimurño Rodríguez, Monroy y Velásquez (2010) afirman que la responsabilidad se puede considerar como la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en las actividades de las empresas y en las relaciones de sus diversos grupos de interés (stakeholders), además Rojo (2020) afirma que la responsabilidad es clave en la consecución de objetivos, ya que, si cada profesional cumple con sus tareas, es eficiente y responde ante ellas,

facilitará el buen funcionamiento de su equipo de trabajo. En este punto también es clave que los directivos y altos mandos demuestren ser responsables y, gracias a ello, influyan positivamente en los equipos,

- **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es necesario para asegurar el éxito de la empresa. Para conseguir la consecución de los objetivos marcados. El trabajo en equipo aporta con beneficios para la empresa como la creación de sinergias ya que se logra entender que todas las partes ganan cuando se mantienen unidas. Generar proactividad y empoderamiento a los trabajadores ya que cada miembro de la empresa asume su rol y lleva a cabo sus tareas se siente más seguro y satisfecho dentro de la empresa además que fomenta la creación de estructuras horizontales de acuerdo con Martínez (2017), además Gómez (2018) afirma que el trabajo en equipo potencia las estructuras flexibles y menos jerárquicas y ayuda a la toma de responsabilidades, promueve la amistad y las relaciones interpersonales, tan importantes para generar un buen ambiente de trabajo. Gracias al trabajo en equipo las empresas logran fortalecerse y crecer.

#### **4.4.2 Análisis legal**

El análisis legal se realizó en base a la revisión del marco legal vigente en el Ecuador, se constituye en la base sobre el cual se constituirá la organización de la hostería “Dulce Encanto” y está orientado a fundamentar legalmente su creación y funcionamiento. Los documentos legales estudiados son: la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Compañías, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y la Ley de Turismo, Reglamento de Turismo, instrumentos que se encuentran relacionadas con el producto en diseño, a efecto de contar con los fundamentos correspondientes que permitan establecer y administrar el mismo, además de la definición del tipo de organización a crearse y requisitos para la constitución de la misma.

##### *4.4.2.1 Revisión de la Constitución de la República del Ecuador*

El proyecto se ampara en la Constitución Política del Ecuador vigente y aprobada el 28 de septiembre del 2008, en los siguientes artículos:

**Art. 3.-** Son deberes primordiales del estado:

Numeral 7. Proteger el patrimonio natural y cultural del país.

**Art. 66.-** Se reconoce y garantizará a las personas,

Numeral 13.- El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.

Numeral 15.- El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

**Art. 83.-** Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

Numeral 6.- Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.

**Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

**Art. 320.-** En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

**Art. 283.-** El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir

**Art. 309.-** El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

#### 4.4.2.2 *Revisión de la Ley Orgánica de Compañías*

Según la Ley Orgánica de Compañías, lo conveniente es la creación de una compañía anónima, debido a que esta se puede formar con un capital dividido en acciones negociables, aportadas por sus accionistas, aporte que puede ser en dinero, bienes muebles o inmuebles.

**Tabla 39-4:** Tipos de compañías no utilizadas.

Tipo de compañía	Razón por la cual no se elige este tipo de compañías
------------------	--



<b>Compañía en nombre colectivo</b>	Constitución con al menos del 50% del capital suscrito.  Sólo los nombres de los socios pueden formar parte de la razón social.
<b>Compañía en comandita simple y dividida por acciones</b>	Se prohíbe el reparto de utilidades a los socios, a menos que sean líquidas y realizadas.  El socio comanditario no podrá ceder ni traspasar a otras personas sus derechos en la compañía ni sus aportaciones, sin el consentimiento de los demás.  El comanditario que forme parte de esta compañía o forme parte de un negocio que tenga la misma finalidad comercial, pierde el derecho de examinar los libros sociales.
<b>Compañía de responsabilidad limitada</b>	No podrá funcionar si sus socios exceden de quince.  No se podrán constituir entre padres e hijos no emancipados ni entre cónyuges.
<b>Compañía de economía mixta</b>	Si el aporte del sector público excede el 50% del capital de la compañía, uno de los Asesores públicos será presidente.  Al formarse para prestar servicios públicos, vencida la duración, el Estado podrá tomar a su cargo las acciones de los particulares, transformándola en una entidad administrativa.  El Estado, por razones de utilidad pública, podrá en cualquier momento expropiar el monto del capital privado.

**Realizado por:** Arias G., 2020.

**Fuente:** Ley de Compañías, 2008.

#### 4.4.2.3 *Revisión de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*

De acuerdo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria es conveniente crear una organización del sector asociativo, debido a que se puede constituir por personas naturales al menos por cinco personas, productores independientes, de idénticos o complementarios bienes y servicios, establecidas con el objeto de abastecer a sus asociados, de materia prima, insumos, herramientas y equipos; o comercializar, en forma conjunta, su producción. Se podrán constituir asociaciones en cualquiera de las actividades económicas, con excepción de la vivienda, ahorro y crédito, transportes y trabajo asociado. Las formas y objetivos de la integración serán determinadas

libremente por las asociaciones de acuerdo con sus intereses y necesidades y en el marco de los valores de la economía popular y solidaria.

**Tabla 40-4:** Tipos de organización no utilizadas

<b>Tipo de organización</b>	<b>Razón por la cual no se elige este tipo de organización</b>
<b>Sector Cooperativo</b>	<p>Hostería Dulce Encanto no se considera como una cooperativa.</p> <p>Una cooperativa tiene las siguientes atribuciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La condición de socio de una cooperativa es personalísima, por tanto, intransferible, intransmisible y participativa en la toma de decisiones, pudiendo ser ejercida, excepcionalmente, por mandatario, quien no podrá ser elegido para ningún cargo directivo.</li> <li>- Se prohíbe la transferencia de los certificados de aportación a terceros, bajo cualquier figura.</li> <li>- Se prohíbe a los socios, ya sea por su cuenta o por intermedio de terceros, la realización de la misma actividad económica que realiza la cooperativa.</li> </ul>
<b>Organizaciones económicas populares</b>	<p>Pueden constituir redes de producción y circulación de bienes y servicios, que privilegien la redistribución de la riqueza y la remuneración de su trabajo, por sobre la rentabilidad financiera, las mismas que, no requieren personalidad jurídica para su funcionamiento.</p>
<b>Organizaciones económicas comunitarias</b>	<p>Hostería Dulce Encanto no es una organización comunitaria ya que se exceptúa de la obligatoriedad dispuesta como lo son las formas comunitarias ancestrales, constituidas en base a identidades étnicas y en territorios rurales.</p>

**Realizado por:** Arias G., 2020.

**Fuente:** Ley de la Economía Popular y Solidaria. (2018)

#### 4.4.2.4 *Revisión de la Ley de Turismo*

En lo estipulado en la Ley de Turismo suscrita en el Decreto Ejecutivo 1424, Registro Oficial 309 el 19 de abril del 2001, se tomarán como referencia los siguientes artículos que permitirán la constitución legal del proyecto turístico a emprender.

**Art. 5.-** Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dedique a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a) Alojamiento
- b) Servicio de alimentos y bebidas;
- c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f) Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

**Art. 8.-** Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

**Art. 9.-** El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta ley. En el registro se establecerá la clasificación y la categoría que le corresponda.

**Art. 10.-** El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos la Licencia Única Anual de Funcionamiento, lo que les permitirá:

- a) Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b) Dar publicidad a su categoría;
- c) Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;
- d) Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,

e) No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

### **Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo**

En Decreto Ejecutivo 1186, publicado en el Registro Oficial 244 el 5 de enero del 2004 se expide el Reglamento general de aplicación de la Ley de Turismo, dentro del cual se toma como referencia los siguientes artículos para el fundamento legal del proyecto turístico:

**Art. 43.-** Definición de las actividades de turismo. - Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la Ley de Turismo, las siguientes son las definiciones de las actividades turísticas previstas en la ley:

a) Alojamiento. - Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica, a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje;

**Art. 45.-** Quien puede ejercer actividades turísticas. -El ejercicio de actividades turísticas podrá ser realizada por cualquier persona natural o jurídica, sean comercial o comunitaria que, cumplidos los requisitos establecidos en la ley y demás normas aplicables y que no se encuentren en las prohibiciones expresas señaladas en la ley y este reglamento, se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual de las actividades turísticas establecidas en el Art. 5 de la Ley de Turismo.

### **Del Registro Único de Turismo**

**Art. 47.-** Obligación del Registro Único de Turismo. - Toda persona natural, jurídica, empresa o sociedad, previo el inicio de cualquiera de las actividades turísticas descritas en el artículo 5 de la Ley de Turismo, obtendrán el registro de turismo, que consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos en el catastro o registro público de empresarios y establecimientos turísticos, en el Ministerio de Turismo.

El registro de turismo se efectuará por una sola vez; y, cualquier cambio que se produzca en la declaración inicial deberá notificarse al Ministerio en el plazo máximo de 30 días de ocurrido el hecho tales como transferencia a cualquier título, arrendamiento, cambio de nombre o razón social, asociación, cambio de local, apertura de sucursal, cierre de establecimiento y otros.

**Art. 48.-** Pago por concepto de registro. - El valor por concepto de registro se hará por una sola vez y, de acuerdo con el detalle que conste en el correspondiente acuerdo ministerial. Los valores podrán ser ajustados anualmente.

### **De la Licencia Única Anual de Funcionamiento**

**Art. 55.-** Requisito previo para la operación. - Para el inicio y ejercicio de las actividades turísticas se requiere además del registro de turismo, la licencia única anual de funcionamiento, la misma que constituye la autorización legal a los establecimientos dedicados a la prestación de los servicios turísticos, sin la cual no podrán operar, y tendrá vigencia durante el año en que se la otorgue y los sesenta días calendario del año siguiente.

**Art. 56.-** Derechos por la obtención de la licencia única anual de funcionamiento: A la persona natural o jurídica en cuyo beneficio se ha expedido la licencia única anual de funcionamiento, le acceden todos los derechos establecidos en el artículo 10 de la Ley de Turismo.

**Art. 60.-** Pago de la licencia: El valor que deberá pagarse es igual al valor que se paga por registro. En los municipios descentralizados el valor será fijado mediante la expedición de la ordenanza correspondiente.

### **Reglamento General de Actividades Turísticas**

Haciendo uso del Reglamento general de Actividades Turísticas decretado en el Decreto Ejecutivo 3400 y publicado en el Registro Oficial 726 el 17 de diciembre del 2002; los siguientes artículos son importantes en la constitución legal del proyecto.

**Art. 1.-** Alojamientos. - Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

**Art. 3.-** Clasificación. - Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

- Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).
- Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).

- Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

- Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

- Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).
- Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).

**Grupo 2.- Alojamiento Extra hoteleros.**

Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados.

**Hostería, Refugios, Moteles y Cabañas**

**Art. 26.- Cabañas 22.-** Son cabañas los establecimientos hoteleros situados fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en centros vacacionales, en los que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, en edificaciones individuales que por su construcción y elementos decorativos están acordes con la zona de su ubicación y cuya capacidad no sea menor de seis cabañas.

**Art. 27.-** Hostería, refugios, moteles y cabañas de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

De recepción las veinticuatro horas del día, atendido por personal capacitado que conocerá, además del español, el idioma inglés. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción.

Central telefónica para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio podrá estar atendido por el mismo personal de la recepción;

En los refugios y moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día, y botiquín de primeros auxilios.

**Art. 30.-** Servicios comunes en hosterías, moteles, refugios y cabañas.

Las hosterías, moteles, refugios y cabañas; cualquiera sea su categoría, deberán disponer además de servicios comunes de comedor y pisos y, en los refugios, de oxígeno y personal adiestrado para administrarlo.

#### 4.4.2.5 *Requisitos para la Obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento*

A continuación, se detalla los lineamientos, requisitos y procesos para la obtención de la licencia única anual de funcionamiento:

- Solicitud de la licencia
- Copia certificada de la Escritura de Constitución, aumento de Capital o reforma de Estatutos, tratándose de persona jurídica.
- Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la Oficina del Registro Mercantil.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC.)
- Copia de la cédula de identidad y de la última papeleta de votación, a color del representante legal.
- Copia del contrato de compra venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario con la autorización de utilizar nombre comercial. (Si lo tuviera).
- Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI).
- Fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento de local, debidamente legalizado.
- Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia).
- Declaratoria de activos fijos para cancelación de uno por mil, debidamente suscrita por el Representante Legal o apoderado de la empresa (Formulario MINTUR).

- Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados.

#### 4.4.2.6 *Tipo de organización a crearse*

Una vez realizado el análisis del marco legal pertinente se decidió que para la creación y funcionamiento de la Hostería Dulce Encanto conformar una Compañía Anónima, debido a que esta se puede formar con un capital dividido en acciones negociables, aportadas por sus accionistas, aporte que puede ser en dinero, bienes muebles o inmuebles, como también por las ventajas que representa para los futuros accionistas, al poder destinar como parte del capital bienes que tengan que ver con el curso normal o actividad de la compañía. Además, porque de acuerdo al reglamento de turismo es necesario la constitución de la personería jurídica correspondiente

#### 4.4.2.7 *Requisitos para constituir la empresa*

Para la constitución de la empresa turística se necesita realizar los siguientes trámites:

- **Registro único de contribuyentes**
  - Para la obtención del RUC (registro único de contribuyentes) de personas jurídicas se requiere:
    - Formulario 01A y 01B suscritos por el representante legal
    - Original y copia de la escritura pública de constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil
    - Original y copia de la cédula del Representante Legal o Agente de Retención
    - Original y copia del certificado de votación del último proceso electoral del Representante Legal o Agente de Retención.
    - Original y copia, de la escritura pública o del contrato social otorgado ante notario o juez.
    - Original y copia del nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil.
    - Original y copia del nombramiento del representante legal, notariado y con reconocimiento de firmas.
    - Original y copia del nombramiento del representante legal avalado por el organismo ante el cual la organización no gubernamental sin fin de lucro se encuentra registrada: Ministerios o TSE
    - Original y copia de la hoja de datos generales otorgada por la Súper Intendencia de Compañías.



- **Patente municipal:**

Formulario de solicitud de patente. El formulario de solicitud será adquirido en la Tesorería Municipal y llenado por el interesado o por el personal de Rentas, con los siguientes datos:

- Fecha de presentación.
- Nombres completos de propietarios de la actividad económica o representante legal de la misma.
- Numero de cedula.
- Papeleta de votación
- Numero de RUC vi. Nacionalidad
- Dirección domiciliaria del propietario o representante legal
- Actividad económica a la que se dedica
- Razón social con que opere
- Capital en operación (total activos menos pasivos corrientes)
- Ubicación del establecimiento xii. Firma autorizada del declarante
- Copia de Acta de Constitución cuando la actividad tiene personería jurídica
- Copia de cedula y papeleta de votación del representante legal
- Copia de RUC
- Permiso del Cuerpo de Bomberos

- **Permisos sanitarios**

- Para obtenerlo, se presenta en la Jefatura Provincial de Salud lo siguiente:
- Categorización (para locales nuevos) otorgado por el área de Control Sanitario.
- Comprobante de pago de patente del año.
- Permiso sanitario de funcionamiento.
- Certificado(s) de salud.
- Informe de control sanitario sobre cumplimiento de requisitos para la actividad.
- Copia de cedula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada.

- **Registro Actividad Turística**

Las personas naturales o jurídicas para registrarse y clasificarse en el Ministerio de Turismo deberán presentar la correspondiente solicitud, en el formulario entregado por la corporación, acompañado de los siguientes documentos:

- Copia certificada de la escritura pública de constitución de la compañía y de aumento de capital o reformas de estatutos, si los hubiere, tratándose de personas jurídicas.

- Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito de la persona jurídica solicitante en la oficina de Registro Mercantil.
- Copia del RUC
- Copia de la cedula de identidad
- Copia de la papeleta de votación
- Certificado de instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual de no encontrarse registrada la razón o denominación social o nombre comercial motivo de la solicitud
- Registro único de contribuyentes o cedula de ciudadanía o de identidad, según sea la persona natural ecuatoriana o extranjera solicitante
- Copia del título de propiedad (escrituras de propiedad) o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado
- Lista de precios de los servicios ofertados (original y copia)
- Declaración juramentada de activos fijos para cancelación de 1 por mil
- Una vez recibida la solicitud, el departamento correspondiente verificará si esta ha sido presentada en debida forma y dispondrá la visita de inspección previa a la clasificación.

#### 4.4.3 *Análisis administrativo*

##### 4.4.3.1 *Presupuesto del área administrativa*

- **Talento humano**

**Tabla 41-4:** Rol de pagos del talento humano del área administrativa del primer año.

<b>ROL DE PAGOS</b>					
<b>Denominación</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Aportes al IESS</b>		<b>Total mensual</b>	<b>Total anual</b>
		<b>Aporte personal</b>	<b>Aporte patronal</b>		
Gerente	\$406,32	\$ 38,40	\$ 45,30	\$ 490,02	\$ 5.880,26
Secretaria	\$400,03	\$ 37,80	\$ 44,60	\$ 482,44	\$ 5.789,23

Realizado por: Arias G., 2020.

**Tabla 42-4:** Rol de pagos del talento humano del área administrativa para el segundo año.

<b>ROL DE PAGOS</b>						
<b>Denominación</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Aportes al IESS</b>		<b>Fondo de reserva</b>	<b>Total mensual</b>	<b>Total anual</b>
		<b>Aporte personal</b>	<b>Aporte patronal</b>			
Gerente	\$406,32	\$ 38,40	\$ 45,30	\$ 33,85	\$ 523,87	\$ 6.286,42
Secretaria	\$400,03	\$ 37,80	\$ 44,60	\$ 33,32	\$ 515,76	\$ 6.189,10

Realizado por: Arias G., 2020.

El rol de pagos se calculó a partir del salario mínimo sectorial del año 2020, bajo relación de dependencia, tomando en cuenta que para el aporte personal se calcula al 9,45% y el aporte patronal al 11,15%, el fondo de reserva se calculó a una tasa del 8,33% establecido en la tasa de aportaciones del IESS.

**Tabla 43-4:** Talento humano del área administrativa

Rubro	Cantidad	Gasto unitario	Gasto Anual
Gerente	1	\$406,32	\$ 5.880,26
Secretaria	1	\$400,03	\$ 5.789,23
Contador	1	\$ -	\$ 2.000,00
Abogado	1	\$ -	\$ 2.000,00
<b>Total</b>			<b>\$15.669,50</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Activos fijos**

**Tabla 44-4:** Activos fijos del área administrativa.

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor del bien total
Terreno	65	\$10,00	\$650,00
<b>Construcción y edificaciones</b>			
Área de oficinas	65	\$25,00	\$270,00
<b>Maquinaria y equipo</b>			
Cámaras de vigilancia	3	\$300,00	\$900,00
Monitores de vigilancia	3	\$120,00	\$360,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$1.260,00</b>
<b>Equipo de computo</b>			
Computadora	1	\$350,00	\$350,00
Impresora	1	\$300,00	\$300,00
Teléfono	1	\$50,00	\$50,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$700,00</b>
<b>Muebles y enseres</b>			
Escritorio	1	\$100,00	\$100,00
Mini sala	1	\$400,00	\$400,00
Archivador	1	\$150,00	\$150,00
<b>Subtotal</b>			<b>\$650,00</b>
<b>Total</b>			<b>\$3.530,00</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Activos diferidos**

**Tabla 45-4:** Activos diferidos del área administrativa.

Descripción	Cantidad	Gasto Unitario	Gasto Total
Estudios del proyecto	3	\$400,00	\$1.200,00
Capacitación de liderazgo y administración antes	1	\$200,00	\$200,00
Capacitación de archivo y documentación antes	1	\$200,00	\$200,00
Plano	1	\$200,00	\$200,00
Permisos antes del funcionamiento	1	\$50,00	\$50,00
Patente municipal antes del funcionamiento	1	\$360,00	\$360,00
Tasa de habilitación de locales comerciales, industriales y de servicios antes del funcionamiento	1	\$20,00	\$20,00
Depósito para la sociedad anónima antes del funcionamiento y tramites	1	\$1500,00	\$1500,00
Certificado de seguridad del cuerpo de bomberos antes del funcionamiento	1	\$30,00	\$30,00
<b>Total</b>			<b>\$3.760,00</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Materiales e insumos**

**Tabla 46-4:** Materiales e insumos del área administrativa.

Descripción	Cantidad	Gasto Unitario	Gasto Total
Servicios básicos para el negocio durante el funcionamiento	12	\$200	\$2.400
Permisos de funcionamiento	1	\$50	\$50
Patente municipal durante el funcionamiento	1	\$400	\$400
Tasa de habilitación de locales comerciales, industriales y de servicios durante el funcionamiento	1	\$50	\$50
Certificado de seguridad del cuerpo de bomberos durante el funcionamiento	1	\$30	\$30
Tinta de impresora	4	\$35	\$140
Kit de limpieza	12	\$50	\$600
<b>Total</b>			<b>\$3.670,00</b>

<b>TOTAL ÁREA ADMINISTRATIVA</b>		<b>\$25.529,50</b>
----------------------------------	--	--------------------

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.4.3.2 Organización empresarial

- **Estructura orgánica**

La estructura orgánica está representada por el organigrama de procesos que a continuación se presenta

<p><b>Visión</b></p> <p>Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional, distinguida en el mundo de los servicios de hospedaje, alimentación y recreación, brindando servicios de calidad y ofreciendo satisfacción y confort a nuestros clientes siempre con un trato cordial, de excelencia y calidez, además promoviendo al</p>	<p><b>Misión</b></p> <p>Dulce encanto es una empresa dedicada a brindar a turistas nacionales y extranjeros servicios de hospedaje, alimentación y recreación de calidad, en un concepto innovador y únicos para satisfacer necesidades de los clientes entrelazando la belleza paisajística, confort y cuidado ambiental aportando al desarrollo local y</p>	<p><b>Proceso comercial</b></p> <p>Recepción</p>	<p>Junta de Accionistas</p> <p><b>Proceso administrativo</b></p> <p>Gerencia Secretaría</p>	<p><b>Proceso de asesoría</b></p> <p>Asesoría Legal Contabilidad Mantenimiento</p>
		<p><b>Proceso productivo (proceso agregador de valor)</b></p> <p>Servicio de alimentación Servicio de hospedaje Seguridad Limpieza Recreación</p>		

**Figura 18-4:** Estructura orgánica

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Organigrama funcional**

<p><b>Visión</b></p> <p>Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional, distinguida en el mundo de los servicios de hospedaje, alimentación y recreación, brindando servicios de calidad y ofreciendo satisfacción y confort a nuestros clientes siempre con un trato cordial, de excelencia y calidez, además promoviendo al desarrollo local.</p>	<p><b>Misión</b></p> <p>Dulce encanto es una empresa dedicada a brindar a turistas nacionales y extranjeros servicios de hospedaje, alimentación y recreación de calidad, en un concepto innovador y únicos para satisfacer necesidades de los clientes entrelazando la belleza paisajística, confort y cuidado ambiental aportando al desarrollo local y cumpliendo con las expectativas de los turistas.</p>	<p><b>Proceso comercial</b></p> <p>Recepcionista Mesero</p> <hr/> <p><b>Proceso productivo (proceso agregador de valor)</b></p> <p>Chef Cocinero Botones Camarera Operario de lavandería Guía local Encargado de camping Encargado de bodegas Barman</p>	<p>Accionistas</p> <p><b>Proceso administrativo</b></p> <p>Gerente Secretaria</p>	<p><b>Proceso de asesoría</b></p> <p>Abogado Contador Técnico de mantenimiento</p>
--	--	--	---	--

**Figura 19-4:** Organigrama funcional.

Realizado por: Arias G., 2020.

4.4.3.3 Profesiograma

**Tabla 47-4:** Profesiograma del proyecto.

Cargo	Funciones y responsabilidades generales	Responsabilidades específicas	Requisitos / perfil	A quien rinde cuentas
<b>Gerente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</li> <li>• Organiza la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.</li> <li>• Dirige la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder.</li> <li>• Controla las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.</li> <li>• Coordina las reuniones con el personal, para aumentar el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar o llevar a cabo la programación de la producción diaria, semanal o mensual.</li> <li>• Establecer estándares para la medición del trabajo y la eficiencia de los procesos.</li> <li>• Evaluar los requerimientos de recursos o insumos, incluida la mano de obra.</li> <li>• Asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad y salud laboral.</li> <li>• Velar por la gestión de calidad la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniero en ecoturismo</li> <li>• Manejo de estrategias de capacitación corporativa</li> <li>• Manejo de base de datos</li> <li>• Experiencia mínima de 2 años para el cargo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A la junta de accionistas</li> </ul>

	<p>número y calidad de clientes, realizar las compras de materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decide respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado para cada cargo.</li> <li>• Realiza las negociaciones ante proveedores, clientes, grupos de presión, organismos gubernamentales y no gubernamentales.</li> <li>• Fomenta la responsabilidad social de la empresa, para cuidar el medio ambiente, respetar los derechos humanos y contribuir con el desarrollo de la sociedad.</li> <li>• Analiza los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.</li> </ul>	<p>aplicación o cumplimiento de estándares.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilar el correcto mantenimiento rutinario y preventivo de los equipos y maquinaria de trabajo.</li> <li>• Selección, manejo, disposición y ordenamiento de inventarios, insumos y herramientas.</li> <li>• Supervisión del trabajo del personal a su cargo.</li> <li>• Ser enlace entre proveedores, administración, ventas y marketing.</li> <li>• Evaluar el desempeño y capacitar el personal.</li> <li>• Supervisar la contratación, entrenamiento, incentivo y terminación de la relación laboral con el personal.</li> <li>• Llevar el inventario de los</li> </ul>		
--	--	--	--	--



		<p>insumos y realizar las órdenes para la adquisición de suministros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los insumos, equipos y áreas de trabajo.</li> <li>• Velar por el cumplimiento de los estándares y regulaciones sanitarias y aquellos pertinentes a la manipulación de alimentos.</li> <li>• Investigar y resolver los reclamos o quejas que la clientela tenga respecto a la calidad de servicio.</li> <li>• Designar el horario laboral de los empleados y asignar tareas.</li> <li>• Revisar las transacciones financieras.</li> <li>• Establecer una red comercial de proveedores.</li> </ul>		
<b>Secretaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar cálculos elementales</li> <li>• estar al pendiente de la tramitación</li> <li>• tener actualizada la agenda, tanto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir información</li> <li>• Redactar documentos</li> <li>• Despachar documentación</li> <li>• Archivar documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachiller general o comercial.</li> <li>• Un año de ejercicio en cargos similares.</li> <li>• Tener manejo en temas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia</li> </ul>

	<p>telefónica como de direcciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopiadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan</li> <li>• Amplios conocimientos en cuanto al protocolo institucional y empresarial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender llamadas telefónicas</li> <li>• Organizar la información recibida</li> <li>• Derivar la información a los beneficiarios internos</li> </ul>	<p>relacionadas con el área contable, financiera y/o tributaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de algún paquete contable, manejo de office.</li> </ul>	
<p><b>Personal de limpieza</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por que las instalaciones de la hostería se encuentren en perfecto estado de orden y limpieza.</li> <li>• Velar por el buen funcionamiento de las instalaciones de la hostería con la finalidad de brindar un ambiente estable y seguro a todo el personal que labora en la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de las instalaciones en general de la hostería</li> <li>• Limpieza de suelos</li> <li>• Limpieza de muebles</li> <li>• Limpieza de cristales.</li> <li>• Vaciado de papeleras.</li> <li>• Reposición de material.</li> <li>• Reposición de souvenir en las habitaciones</li> <li>• Sustitución de menaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de discapacidad</li> <li>• Estar inscrito en la Oficina de Empleo</li> <li>• Experiencia mínima de 1 año en el puesto</li> <li>• Posibilidad de trabajar en cada una de las zonas de la hostería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria</li> <li>• Gerencia</li> <li>• Recepción</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por reparaciones o trabajos de mantenimiento a ser ejecutado en las instalaciones de la empresa.</li> <li>• Asegurar la realización de los procesos de mantenimiento, de acuerdo al Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización y a la normativa vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustitución de ropa de cama</li> </ul>		
<p><b>Chef</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación del menú y elaboración de los platos.</li> <li>• Gestionar el equipo y la distribución de tareas.</li> <li>• Gestionar el tiempo de cocinado y preparación de los alimentos.</li> <li>• Actualizar los menús y mantenerse al día en técnicas y tendencias culinarias.</li> <li>• Mantener y seguir estrictas normas de salud, higiene y seguridad alimentaria.</li> <li>• Tener la capacidad de mantener la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El chef debe plantear un programa estipulado y encaminado hacia las necesidades que se tengan en la cocina con el fin de satisfacerlas.</li> <li>• El chef es el encargado de delegar funciones en su área.</li> <li>• Evitar los costos excesivos reduciendo las pérdidas por mala utilización de la materia prima y por otras causas, sin alterar la calidad del producto.</li> <li>• Asegurar la preparación correcta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios superiores de tercer nivel en técnico de cocina y gastronomía</li> <li>• Ser capaz de organizarse y tomar decisiones con rapidez.</li> <li>• Poseer habilidades para el trabajo en equipo.</li> <li>• Poseer buenas habilidades comunicativas.</li> <li>• Tener creatividad e imaginación para pensar nuevas ideas para el menú y la presentación de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria</li> <li>• Gerencia</li> </ul>

	<p>calma bajo presión.</p>	<p>de los platos; y previene las fugas de materia prima y el despilfarro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El chef se encarga de entrevistar y escoger su personal</li> <li>• El chef debe calcular cuántos clientes serán atendidos, además de elaborar cartas y menús que satisfagan las necesidades de cada cliente.</li> </ul>	<p>platos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser capaz de seguir los estándares en higiene y seguridad alimentaria.</li> <li>• Ser capaz de ceñirse al presupuesto.</li> <li>• Experiencia mínima de 3 años en gastronomía</li> </ul>	
<p><b>Cocinero</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar y coordinar actividades con el chef.</li> <li>• Se encarga de solicitar los productos materia prima o materiales.</li> <li>• Ayudan al chef con trabajos rutinarios.</li> <li>• Colaborar con tareas básicas de cocina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a los cocineros a preparar los alimentos.</li> <li>• Preparar platos para servir.</li> <li>• Preparar comida simple como salsas, aliños, sándwiches, sopas, postres, etc.</li> <li>• Desempaquetar y almacenar las existencias en congeladores, armarios y otras áreas de almacenaje.</li> <li>• Mantener limpia la zona de trabajo</li> <li>• Mantener limpia la cocina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de bachillerato culminado</li> <li>• Conocimientos básicos de preparación de alimentos y manejo de aparatos de cocina.</li> <li>• Capacitaciones de higiene y cuidados culinarios</li> <li>• Experiencia de un año de preparación de alimentos y manejo de aparatos de cocina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavado de vajillas.</li> </ul>		
<b>Mesero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar la bienvenida a los clientes, guiarlos a sus mesas de ser necesario y brindarles servicio una vez estén ubicados</li> <li>• Entregar y describir los menús y especiales del día, hacer recomendaciones y dar respuesta a cualquier inquietud sobre platos o bebidas ofertadas.</li> <li>• Ser el enlace entre la cocina y el comedor a los fines de garantizar que se comparta el mismo enfoque respecto a los platos o bebidas solicitadas.</li> <li>• Aplicar las políticas y procedimientos, reglamento interno y criterios de calidad e higiene y seguridad del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar y organizar el área de comedor, surtir los saleros, pimenteros y recipientes de demás condimentos.</li> <li>• Dar respuesta a sus inquietudes referentes al menú.</li> <li>• Entregar los pedidos de bebidas y alimentos al personal de la cocina</li> <li>• Llevar las charolas con platillos y bebidas de la cocina a las mesas.</li> <li>• Retirar los platos y vasos sucios, limpiar las mesas una vez que los comensales terminen de comer.</li> <li>• Entregar la cuenta a los clientes y recibir los pagos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachillerato terminado.</li> <li>• Conocimiento de atención al cliente.</li> <li>• Curso de Capacitación en atención al cliente</li> <li>• Conocimiento de los platos del menú.</li> <li>• Nivel B1 en idioma de inglés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria</li> <li>• Gerencia</li> <li>• Recepción</li> <li>• Chef</li> </ul>
<b>Guardia de seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica y elabora planes y programas de protección y seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales de la hostería “Dulce Encanto”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Título de Bachiller.</li> <li>• Credencia de seguridad aprobado por el ministerio del interior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria</li> <li>• Gerencia</li> <li>• Recepción</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orienta al personal a su cargo en la realización de actividades de protección y seguridad de los recursos humanos y materiales existentes en la Institución.</li> <li>• Coordina los trabajos de investigación y evaluación de las posibles causas que originan siniestros de robos.</li> <li>• Vela por el cumplimiento de instrucciones, programas y procedimientos de protección y seguridad.</li> <li>• Supervisa y controla el personal a su cargo.</li> <li>• Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.</li> <li>• Realiza cualquier actividad afín que le sea asignada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentarse 15 minutos antes de iniciar su trabajo</li> <li>• Revisar el área asignada al entrar a su turno.</li> <li>• Permanecer en el área asignada previamente por el encargado de turno.</li> <li>• Efectuar recorridos por toda su área de labores.</li> <li>• No abandonar el área asignada sin la autorización correspondiente del encargado de turno.</li> <li>• Presentarse correctamente uniformado y portando las respectivas credenciales</li> <li>• No ingresar al centro de operaciones acompañado de personas extrañas</li> <li>• No presentarse en estado etílico ni con síntomas de haber ingerido alcohol</li> <li>• Proceder en forma minuciosa y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener conocimientos en manejo de armas, primeros auxilios, combate contra incendios, evacuación y defensa personal.</li> <li>• Debe demostrar serenidad en situaciones de riesgo.</li> <li>• Demostrar liderazgo al conducir a su equipo.</li> <li>• Debe tener resistencia física</li> <li>• Experiencia mínima de 1 año.</li> </ul>	
--	---	---	--	--

		<p>clara, a recibir las novedades y consigas dadas durante el servicio.</p>		
<b>Recepcionista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir dinero</li> <li>• Recaudar el importe por servicios adquiridos por el cliente en el establecimiento.</li> <li>• Realizar cierre de caja</li> <li>• Custodiar los fondos de caja</li> <li>• Satisfacer las necesidades de los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludar a los clientes</li> <li>• Recibir los pagos de los clientes</li> <li>• Procesar los pagos con las tarjetas de débito/crédito apropiadamente</li> <li>• Entregar el cambio correcto cuando sea necesario</li> <li>• Coordinar con el personal de servicio y sus ayudantes para garantizar que el cliente reciba el más alto nivel de servicio posible.</li> <li>• Ayudar a los encargados de cada área con sus responsabilidades de ser necesario</li> <li>• Atender al cliente.</li> <li>• Realizar reservaciones.</li> <li>• Realizar facturas.</li> <li>• Entregar información de todos los servicios.</li> <li>• Verificar la disponibilidad de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachiller</li> <li>• Utilitarios informáticos: Microsoft Office.</li> <li>• Conocimientos contables.</li> <li>• Conocimiento tributario laboral.</li> <li>• Conocimiento de administración de empresas.</li> <li>• Nivel B1 en idioma de inglés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria</li> <li>• Gerencia</li> </ul>

		<p>servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrar caja chica.</li> <li>• Crear informes de las actividades diarias al gerente general.</li> </ul>		
<b>Botones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrar las maletas y acomodarlas en la habitación correspondiente. (Check in)</li> <li>• Asistir al pasajero con orientación y mandados.</li> <li>• Bajar las maletas de la habitación y acomodarlas en la movilidad en que se retira el cliente. (Check out)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasladar el equipaje de los clientes.</li> <li>• Mostrar la habitación correspondiente del cliente.</li> <li>• Atención al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secundaria o más</li> <li>• Curso de atención al cliente</li> <li>• Nivel de inglés básico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria</li> <li>• Gerencia</li> <li>• Recepción</li> </ul>
<b>Barman</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controla y regula el sonido y la música.</li> <li>• Creativo e Innovador</li> <li>• Pertinente.</li> <li>• Toma de pedidos</li> <li>• Entregar y recibir los materiales del área designada</li> <li>• Preparar las bebidas del bar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender los pedidos de los clientes.</li> <li>• Preparar bebidas frías y calientes.</li> <li>• Realizar inventarios e informes del inventario del área designada</li> <li>• Entregar y recibir los materiales para los juegos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secundaria o más</li> <li>• Cursos de Dj y mezclas de música.</li> <li>• Curso de ambiente e iluminación.</li> <li>• Capacitación en atención al cliente</li> <li>• Capacitación en preparación de cocteles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef</li> <li>• Gerencia</li> </ul>

Realizado por: Arias G., 2020.



## 4.5 Evaluación financiera

### 4.5.1 Resumen de inversiones

#### 4.5.1.1 Activos fijos

**Tabla 48-4:** Resumen de activos fijos del proyecto.

Denominación	Área comercial	Área productiva	Medidas de mitigación	Área administrativa	Total
Terreno	\$5.450,00	\$21.200,00	\$24.500,00	\$650,00	\$51.800,00
Construcción edificación	\$13.625,00	\$37.850,00	\$36.750,00	\$270,00	\$88.495,00
Maquinaria y equipo	\$ 1.845,00	\$ 6.650,00	\$0	\$1.260,00	\$9.755,00
Equipo de computo	\$300,00	\$0	\$0	\$700,00	\$1.000,00
Muebles y Enseres	\$ 7.200,00	\$ 16.272,73	\$19.630,00	\$650,00	\$43.752,73
Vehículo	\$0	\$ 15.000,00	\$0	\$0	\$15.000,00
Menaje	\$1.250	\$0	\$0	\$0	\$1.250,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$29.670,00</b>	<b>\$96.972,73</b>	<b>\$80.880,00</b>	<b>\$3.530,00</b>	<b>\$211.052,73</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.5.1.2 Activos diferidos

**Tabla 49-4:** Resumen de activos diferidos de la empresa.

Denominación	Área comercial	Área productiva	Medidas de mitigación	Área administrativa	Total
Capacitación	\$ 500,00	\$0	\$0	\$400,00	\$ 900,00
Estudios	\$ 1.500,00	\$0	\$0	\$1.200,00	\$ 2.700,00
Planos	\$ 5.450,00	\$0	\$0	\$200,00	\$ 5.650,00
Promoción y publicidad	\$ 12.300,00	\$0	\$0	\$0	\$ 12.300,00
Gastos de la constitución de la empresa	\$0	\$0	\$0	\$860,00	\$ 860,00
Gastos financieros	-	-	-	-	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 19.750,00</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 2.660,00</b>	<b>\$22.410,00</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.5.2 Resumen de costos y gastos

**Tabla 50-4:** Resumen de costos y gastos de la empresa.

Denominación	Área comercial	Área productiva	Medidas de mitigación	Área administrativa	Total
Sueldos y Salarios	\$17.516,91	\$0	\$1.500,00	\$15.669,50	\$34.686,41
Mano de obra directa	\$0	\$58.313,48	\$0	\$0	\$58.313,48
Mano de obra indirecta	\$0	\$87.483,96	\$0	\$0	\$87.483,96
Materias primas	\$0	\$11.926,43	\$0	\$0	\$11.926,43
Materiales e insumos	\$166,00	\$2.659,50	\$10.750,00	\$740,00	\$14.315,50
Promoción y publicidad	\$14.000,00	\$0	\$0	\$0	\$14.000,00
Servicios básicos	\$0	\$0	\$0	\$2.400,00	\$2.400
Permisos y patentes durante en funcionamiento	\$0	\$0	\$0	\$530,00	\$530
<b>TOTAL</b>	<b>\$31.682,91</b>	<b>\$160.383,37</b>	<b>\$12.250,00</b>	<b>\$19.339,50</b>	<b>\$223.655,78</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.5.3 Análisis de inversiones

**Tabla 51-4:** Análisis de inversiones

Denominación	Total
<b>Activos fijos</b>	<b>\$211.052,73</b>
Terreno	\$51.800,00
Construcción edificación	\$88.495,00
Maquinaria y equipo	\$9.755,00
Equipo de computo	\$1.000,00
Muebles y Enseres	\$43.752,73
Vehículo	\$15.000,00

Menaje	\$1.250,00
<b>Activos diferidos</b>	<b>\$38.458,46</b>
Capacitación	\$ 900,00
Estudios	\$ 2.700,00
Planos	\$ 5.650,00
Promoción y publicidad	\$ 12.300,00
Gastos de la constitución de la empresa	\$ 1960,00
Gastos financieros	\$ 16.048,46
<b>Capital de trabajo para 4 meses</b>	<b>\$75.075,26</b>
Sueldos y Salarios	\$11.562,14
Mano de obra directa	\$19.437,83
Mano de obra indirecta	\$29.161,32
Materias primas	\$3.975,48
Materiales e insumos	\$4.771,83
Promoción y publicidad	\$4.666,67
Servicios básicos	\$800,00
Contingencias	\$700,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$324.586,45</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.5.4 Usos y fuentes de financiamiento

**Tabla 52-4:** Usos y fuentes de financiamiento.

Denominación	Usos	Fuentes de financiamiento	
		Recursos propios	Préstamo
<b>Activos fijos</b>	\$211.052,73	\$108.477,00	\$102.575,73
Terreno	\$51.800,00	\$51.800,00	\$0
Construcción edificación	\$88.495,00	\$30.000,00	\$58.495,00
Maquinaria y equipo	\$9.755,00	\$5.000,00	\$4.755,00

Equipo de computo	\$1.000,00	\$300,00	\$700,00
Muebles y Enseres	\$43.752,73	\$15.752,00	\$28.000,73
Vehículo	\$15.000,00	\$5.000,00	\$10.000,00
Menaje	\$1.250,00	\$625,00	\$625,00
<b>Activos diferidos</b>	<b>\$38.458,46</b>	<b>\$24.478,46</b>	<b>\$13.980,00</b>
Capacitación	\$ 900,00	\$500,00	\$400,00
Estudios	\$ 2.700,00	\$700,00	\$2.000,00
Planos	\$ 5.650,00	\$650,00	\$5.000,00
Promoción y publicidad	\$ 12.300,00	\$6.150,00	\$6.150,00
Gastos de la constitución de la empresa	\$ 860,00	\$430,00	\$430,00
Gastos financieros	\$ 16.048,46	\$ 16.048,46	\$0,00
<b>Capital de trabajo para 4 meses</b>	<b>\$75.075,26</b>	<b>\$27.200,00</b>	<b>\$47.875,26</b>
Sueldos y Salarios	\$11.562,14	\$5.000,00	\$6.562,14
Mano de obra directa	\$19.437,83	\$8.000,00	\$11.437,83
Mano de obra indirecta	\$29.161,32	\$8.000,00	\$21.161,32
Materias primas	\$3.975,48	\$1.500,00	\$2.475,48
Materiales e insumos	\$4.771,83	\$2.000,00	\$2.771,83
Promoción y publicidad	\$4.666,67	\$2.000,00	\$2.666,67
Servicios básicos	\$800,00	\$500,00	\$300,00
Contingencias	\$700,00	\$200,00	\$500,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$324.586,45</b>	<b>\$160.155,46</b>	<b>\$164.430,99</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.5.5 Cálculo del pago de la deuda

**Tabla 53-4:** Cálculo del pago de la deuda.

Año	Monto	Pago del monto	Saldo	Intereses	Cuota anual de pago
0	<b>\$164.430,99</b>	\$32.886,20	\$131.544,79	\$16.048,46	\$48.934,66
1	\$131.544,79	\$32.886,20	\$98.658,59	\$12.838,77	\$45.724,97
2	\$98.658,59	\$32.886,20	\$65.772,40	\$9.629,08	\$42.515,28
3	\$65.772,40	\$32.886,20	\$32.886,20	\$6.419,39	\$39.305,58
4	\$32.886,20	\$32.886,20	\$0,00	\$3.209,69	\$36.095,89
		<b>\$164.430,99</b>		<b>\$48.145,39</b>	<b>\$212.576,38</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

BanEcuador ofrece un crédito productivo PYME, dirigido para personas naturales y jurídicas que quiera iniciar un nuevo proyecto, con financiamiento a los sectores de producción, comercio y servicios en el cual se encuentra enfocado el proyecto, además existen beneficios como la forma de pago que se adopta a la realidad de cada negocio, con la tasa más baja del mercado del 9,76%, mayor plazo de pago de créditos, el monto del crédito puede ir desde 5,000 hasta 3 millones con un plazo máximo de 10 años y un periodo de gracia de hasta 3 años.

#### 4.5.6 Depreciación de activos fijos

**Tabla 54-4:** Depreciación de activos fijos.

Denominación	Costo inicial del bien	Depreciación legal(años)	Depreciación anual	Duración del proyecto	Depreciación de los bienes por uso del proyecto	Valor de salvamento
Construcción edificación	\$88.495,00	20	\$4.424,75	5	\$22.123,75	\$66.371,25
Maquinaria y equipo	\$9.755,00	15	\$650,33	5	\$3.251,67	\$6.503,33
Equipo de computo	\$1.000,00	3	\$333,33	5	\$1.666,67	\$0,00
Muebles y Enseres	\$43.752,73	10	\$4.375,27	5	\$21.876,37	\$21.876,37
Vehículo	\$15.000,00	5	\$3.000,00	5	\$15.000,00	\$0,00
Menaje	\$1.250,00	5	\$250,00	5	\$1.250,00	\$0,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$159.252,73</b>		<b>\$13.033,69</b>			<b>\$94.750,95</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.5.7 Amortización de diferidos

**Tabla 55-4:** Amortización de activos diferidos.

TOTAL DIFERIDOS	AÑOS				
	2020	2021	2022	2023	2024
\$ 38.458,46	\$7.691,69	\$7.691,69	\$7.691,69	\$7.691,69	\$7.691,69

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.5.8 Presupuesto de egresos

**Tabla 56-4:** Presupuesto de egresos.

Denominación	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Costos de producción (área productiva)</b>	<b>\$157.723,87</b>	<b>\$159.301,11</b>	<b>\$160.894,12</b>	<b>\$162.503,06</b>	<b>\$164.128,09</b>
Mano de obra directa	\$58.313,48	\$58.896,61	\$59.485,58	\$60.080,43	\$60.681,24
Mano de obra indirecta	\$87.483,96	\$88.358,80	\$89.242,39	\$90.134,82	\$91.036,16
Materias primas	\$11.926,43	\$12.045,69	\$12.166,15	\$12.287,81	\$12.410,69
<b>Costos en ventas (área comercial)</b>	<b>\$17.682,91</b>	<b>\$17.859,74</b>	<b>\$18.038,34</b>	<b>\$18.218,72</b>	<b>\$18.400,91</b>
Sueldos y salarios del área comercial	\$17.516,91	\$17.692,08	\$17.869,00	\$18.047,69	\$18.228,17
Materiales e insumos del área comercial	\$166,00	\$167,66	\$169,34	\$171,03	\$172,74
Promoción y publicidad	\$14.000,00	\$14.140,00	\$14.281,40	\$14.424,21	\$14.568,46
<b>Costos administrativos</b>	<b>\$31.843,19</b>	<b>\$32.031,28</b>	<b>\$32.221,26</b>	<b>\$32.413,13</b>	<b>\$32.606,93</b>
Sueldos y salarios del área administrativa	\$15.669,50	\$15.826,19	\$15.984,45	\$16.144,30	\$16.305,74
Materiales e insumos del área administrativa	\$740,00	\$747,40	\$754,87	\$762,42	\$770,05
Servicios básicos	\$2.400,00	\$2.424,00	\$2.448,24	\$2.472,72	\$2.497,45
Depreciaciones	\$13.033,69	\$13.033,69	\$13.033,69	\$13.033,69	\$13.033,69
<b>Costos financieros</b>	<b>\$12.838,77</b>	<b>\$9.629,08</b>	<b>\$6.419,39</b>	<b>\$3.209,69</b>	<b>\$0,00</b>
Intereses durante el funcionamiento del proyecto	\$12.838,77	\$9.629,08	\$6.419,39	\$3.209,69	\$0,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$223.298,43</b>	<b>\$222.030,90</b>	<b>\$220.782,79</b>	<b>\$219.554,30</b>	<b>\$215.135,93</b>

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.5.9 Punto de equilibrio

**Tabla 57-4:** Costos fijos y variables.

Denominación	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Costos fijos	costos variables
<b>Costos de producción (área productiva)</b>	<b>\$157.723,87</b>	<b>\$159.301,11</b>	<b>\$160.894,12</b>	<b>\$162.503,06</b>	<b>\$164.128,09</b>		
Mano de obra directa	\$58.313,48	\$58.896,61	\$59.485,58	\$60.080,43	\$60.681,24		\$297.457,34
Mano de obra indirecta	\$87.483,96	\$88.358,80	\$89.242,39	\$90.134,82	\$91.036,16	\$446.256,14	
Materias primas	\$11.926,43	\$12.045,69	\$12.166,15	\$12.287,81	\$12.410,69		\$60.836,78
<b>Costos en ventas (área comercial)</b>	<b>\$17.682,91</b>	<b>\$17.859,74</b>	<b>\$18.038,34</b>	<b>\$18.218,72</b>	<b>\$18.400,91</b>		
Sueldos y salarios del área comercial	\$17.516,91	\$17.692,08	\$17.869,00	\$18.047,69	\$18.228,17	\$89.353,84	
Materiales e insumos del área comercial	\$166,00	\$167,66	\$169,34	\$171,03	\$172,74	\$846,77	
Promoción y publicidad	14000	\$14.140,00	\$14.281,40	\$14.424,21	\$14.568,46	\$71.414,07	
<b>Costos administrativos</b>	<b>\$31.843,19</b>	<b>\$32.031,28</b>	<b>\$32.221,26</b>	<b>\$32.413,13</b>	<b>\$32.606,93</b>		
Sueldos y salarios del área administrativa	\$15.669,50	\$15.826,19	\$15.984,45	\$16.144,30	\$16.305,74	\$79.930,18	
Materiales e insumos del área administrativa	\$740,00	\$747,40	\$754,87	\$762,42	\$770,05		\$3.774,74
Servicios básicos	\$2.400,00	\$2.424,00	\$2.448,24	\$2.472,72	\$2.497,45	\$2.448,48	\$9.793,93
Depreciaciones	\$13.033,69	\$13.033,69	\$13.033,69	\$13.033,69	\$13.033,69		\$65.168,45
<b>Costos financieros</b>	<b>\$12.838,77</b>	<b>\$9.629,08</b>	<b>\$6.419,39</b>	<b>\$3.209,69</b>	<b>\$0,00</b>		
Intereses durante el funcionamiento del proyecto	\$12.838,77	\$9.629,08	\$6.419,39	\$3.209,69	\$0,00	\$32.096,93	
<b>TOTAL</b>	<b>\$223.298,43</b>	<b>\$222.030,90</b>	<b>\$220.782,79</b>	<b>\$219.554,30</b>	<b>\$215.135,93</b>	<b>\$722.346,41</b>	<b>\$437.031,24</b>

Realizado por: Arias G., 2020

#### 4.5.10 Presupuesto de ingresos

Tabla 58-4: Presupuesto de ingresos.

Año	1	2	3	4	5	TOTAL
Clientes	5400	5841	6074	6317	6570	30202
P.V.P.	\$49,99	\$49,99	\$49,99	\$49,99	\$49,99	\$49,99
Ingresos	\$269.946,00	\$291.973,59	\$303.652,54	\$315.798,64	\$328.430,58	\$1.509.801,35

Realizado por: Arias G., 2020.

Tabla 59-4: Calculo del punto de equilibrio.

RUBRO	CANTIDAD
Costos fijos totales	\$722.346,41
Costos variables totales	\$437.031,24
Costo variable unitario	\$14,47
YE. Punto de equilibrio para los ingresos	\$ 722.353,33
PE. Precio de equilibrio	\$38,38
P.V. P. precio de venta al público	\$49,99

Realizado por: Arias G., 2020.

$$\text{Costo unitario variable} = \frac{\text{costos variables totales}}{\text{unidades a producir}}$$

$$\text{Costo unitario variable} = \frac{\$437.031,24}{30202}$$

$$\text{Costo unitario variable} = \$14,47$$

$$YE = \frac{\text{Costos fijos totales}}{1 - \frac{\text{Costo variable unitario}}{\text{Ingresos}}}$$

$$YE = \frac{\$722.346,41}{1 - \frac{14,47}{\$1.509.801,35}}$$

$$YE = \$722.353,33$$

Es necesario que ingrese al proyecto \$ 722.353,33 dólares para no perder ni ganar.



$$PE = \frac{\text{Costos fijos}}{\text{Unidades a producir}} + \text{Costo variable unitario}$$

$$PE = \frac{\$ 722.346,41}{30202} + 14,47$$

$$PE = \$38,38$$

Significa que es lo que cuesta producir los servicios para el proyecto, si se vende al público a **\$38,38** no se pierde ni se gana.

**Precio de venta al público**  $38,38 + 11,61 = 49,99$  (al precio de equilibrio se le sumó el 30,25 %)

#### 4.5.11 Estado de resultados

**Tabla 60-4:** Estado de pérdidas y ganancias

Denominación	2021	2022	2023	2024	2025
<b>+ Ventas (ingresos)</b>	\$269.946,00	\$291.973,59	\$303.652,54	\$315.798,64	\$328.430,58
<b>-Costo de producción</b>	\$157.723,87	\$159.301,11	\$160.894,12	\$162.503,06	\$164.128,09
<b>= Utilidad bruta</b>	\$112.222,13	\$132.672,48	\$142.758,42	\$153.295,58	\$164.302,49
<b>- Gastos de ventas (Área comercial P.E)</b>	\$17.682,91	\$17.859,74	\$18.038,34	\$18.218,72	\$18.400,91
<b>-Gastos Administrativo</b>	\$31.843,19	\$32.161,62	\$32.483,23	\$32.808,07	\$33.136,15
<b>=Utilidad operativa</b>	\$62.696,03	\$82.651,13	\$92.236,85	\$102.268,79	\$112.765,44
<b>-Gastos Financieros</b>	\$16.048,46	\$12.838,77	\$9.629,08	\$6.419,39	\$0,00
<b>=Utilidad antes de repartición de utilidades y pago de impuestos</b>	\$46.647,57	\$69.812,36	\$82.607,77	\$95.849,41	\$112.765,44
<b>-Repartición de utilidades (15%)</b>	\$6.997,14	\$10.471,85	\$12.391,17	\$14.377,41	\$16.914,82
<b>= Utilidad antes del pago de impuesto</b>	\$39.650,43	\$59.340,50	\$70.216,60	\$81.471,99	\$95.850,62
<b>Pago de impuesto (25%)</b>	\$9.912,61	\$14.835,13	\$17.554,15	\$20.368,00	\$23.962,66
<b>= Utilidad neta</b>	\$29.737,83	\$44.505,38	\$52.662,45	\$61.104,00	\$71.887,97

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.5.12 Flujo de caja

**Tabla 61-4:** Flujo de caja.

Denominación	2020	2021	2022	2023	2024	2025
+ Utilidad neta	\$0,00	\$29.737,83	\$44.505,38	\$52.662,45	\$61.104,00	\$71.887,97
+ Valor de salvamento						\$94.750,95
+ Depreciaciones		\$13.033,69	\$13.033,69	\$13.033,69	\$13.033,69	\$13.033,69
+ Capital de trabajo						\$75.075,26
-Inversiones	-\$324.586,45					
= Flujo de caja	-\$324.586,45	\$42.771,52	\$57.539,07	\$65.696,14	\$74.137,69	\$254.747,86

Realizado por: Arias G., 2020.

#### 4.5.13 Indicadores de rentabilidad

**Tabla 62-4:** Valor actual neto.

Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Flujo de caja	-\$324.586,45	\$42.771,52	\$57.539,07	\$65.696,14	\$74.137,69	\$254.747,86
Factor de actualización	\$1,00	0,9436633	0,8905004	0,8403326	0,7929910	0,7483165
Flujo de caja actualizado	-\$324.586,45	\$40.361,91	\$51.238,56	\$55.206,61	\$58.790,52	\$190.632,03
Flujo de caja acumulado		\$40.361,91	\$91.600,47	\$146.807,08	\$205.597,60	\$396.229,63

Realizado por: Arias G., 2020.

##### 4.5.13.1 Valor actual neto

**Tabla 63-4:** Valor actual neto

VAN	\$170.305,82
-----	--------------

Realizado por: Arias G., 2020.

**Interpretación:** El valor actual neto es positivo lo que significa que el proyecto es viable.

#### 4.5.13.2 Tasa interna de retorno

**Tabla 64-4:** Tasa interna de retorno.

<b>TIR</b>	12%
------------	-----

**Realizado por:** Arias G., 2020.

**Interpretación:** La tasa interna del retorno es del 12% mayor a 5,97 % que representa el costo de oportunidad del dinero.

#### 4.5.13.3 Relación beneficio costo

**Tabla 65-4:** Relación beneficio costo.

<b>RBC</b>	\$1,52
------------	--------

**Realizado por:** Arias G., 2020.

**Interpretación:** La relación beneficio costo es mayor a uno consecuentemente el proyecto es viable, además por cada dólar invertido, se recupera la inversión y gana cincuenta y dos centavos de dólar

#### 4.5.13.4 Periodo de recuperación del capital

**Tabla 66-4:** Periodo de recuperación del capital.

<b>PRC</b>	4 y 5 año
------------	-----------

**Realizado por:** Arias G., 2020.

**Interpretación:** El periodo de recuperación del capital se encuentra dentro del horizonte del tiempo proyectado (4 y 5 año), consecuentemente el proyecto es viable.

## CONCLUSIONES

- El proyecto para la implementación de la Hostería Dulce Encanto en el cantón Quero de acuerdo al estudio de mercado es viable comercialmente ya que tiene una aceptación del 95% de turistas nacionales y extranjeros, además que en el cantón no existe competencia que ofrezca servicios de restaurant, hospedaje, parqueadero, juegos infantiles, piscina y spa cubiertos, canchas deportivas, y senderos por huertas en forma conjunta. La demanda insatisfecha corresponde a 90818 turistas para el año 1 y de 95450 turistas para el año 5. El estudio presenta además el plan mercadotécnico de la hostería y el presupuesto para el área comercial
- La capacidad operativa del proyecto para la hostería corresponde al 5,88% de la demanda insatisfecha, se la definió en base a la capacidad de inversión de los propietarios para la infraestructura de hospedaje (tres habitaciones triples y dos habitaciones dobles para 15 pax diarios). El estudio técnico además presenta los procesos productivos para los servicios y actividades que ofrece la hostería, con su respectivo presupuesto.
- El proyecto es viable ambientalmente, ya que en base al análisis de la matriz de Leopold se reporta un total de agregación de impactos correspondiente a 4668 puntos positivos, además se presentan medidas de mitigación que permitirán contrarrestar los impactos negativos de las actividades planificadas en el proyecto.
- Después del análisis legal pertinente se determinó crear la Hostería Dulce Encanto como compañía anónima, debido principalmente a que esta se puede formar con un capital dividido en acciones negociables, aportadas por sus accionistas; aporte que puede ser en dinero, bienes muebles o inmuebles; como también por las ventajas que representa para los futuros accionistas, al poder destinar como parte del capital bienes que tengan que ver con el curso normal o actividad de la compañía. Además, porque de acuerdo al reglamento de turismo es necesario la constitución de la personería jurídica correspondiente.
- Se presenta una estructura orgánica funcional por procesos, ya que mediante este tipo de estructura todas las áreas planificadas aportan a el cumplimiento de la misión y la visión del proyecto.

- Para la implantación de la hostería es necesario de una inversión inicial de \$ 324.586,45, de los cuales \$ 160.155,46 serán aporte de los inversionistas, y el restante de la inversión es decir \$ 164.430,99 se financiarán a través del crédito PYME de BanEcuador.
- Los indicadores económicos financieros del proyecto son los siguientes: VAN \$170.305,82 siendo positivo, la tasa interna de retorno es del 12% mayor al 5,97 % que representa el costo de oportunidad del dinero, la relación beneficio costo es mayor a uno consecuentemente el proyecto es viable, además por cada dólar invertido, se recupera la inversión y gana cincuenta y dos centavos de dólar, el periodo de recuperación del capital está entre el cuarto y quinto año lo que significa que está en el horizonte de proyección respecto al tiempo. Los indicadores determinan que el proyecto es rentable.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda actualizar el estudio de mercado a partir del quinto año ya que debido a la actual situación los valores y las tasas de crecimiento de turismo están en constante cambio, además de conocer las preferencias de los turistas y mejorar la entrega de los servicios.
- Las especificaciones técnicas para poner en marcha la construcción de la planta e infraestructura turística debe ser considerada para su correcto funcionamiento.
- Priorizar las medidas propuestas en el plan de mitigación para reducir los impactos negativos generados por el proyecto en su ejecución y operación turística.
- Tener en cuenta el manual de cargos y funciones para la contratación del personal, además de mantener la documentación en regla y con la normativa vigente para evitar inconvenientes.
- Realizar evaluaciones periódicas del cálculo proyectado de la evaluación económica y financiera y se recomienda realizar el crédito PYME de BanEcuador ya que tiene la tasa mas baja del mercado.
- Siendo el proyecto factible se recomienda realizar las gestiones necesarias por parte de los promotores para completar el financiamiento del mismo.
- Se recomienda implementar la hostería Dulce Encanto en base a la planificación presupuestaria del presente proyecto.
- La implementación y funcionamiento de la hostería deberá regirse a lo señalado en los estudios realizados en el presente documento.

## **GLOSARIO**

**VIABILIDAD:** Viabilidad es la cualidad de viable (que tiene probabilidades de llevarse a cabo o de concretarse gracias a sus circunstancias o características).

**ESTUDIO DE VIABILIDAD:** Es un estudio que intenta predecir el eventual éxito o fracaso de un proyecto.

**EMPRENDIMIENTO:** Desarrollo de un proyecto que persigue un determinado fin económico, político o social, entre otros, y que posee ciertas características, principalmente que tiene una cuota de incertidumbre y de innovación. (Formichella, 2015)

**INFRAESTRUCTURA:** Es uno de los elementos más básicos, bienes y servicios con que cuenta un territorio para el desarrollo turístico. (Guerra Barahona, 2015)

**PLANTA TURÍSTICA:** Instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicio al turismo y fueron creados con este objetivo. (Fernández Luna, 2010)

**TIR:** está definida como la tasa de interés con la cual el valor actual neto o valor presente neto (VAN o VPN) de una inversión sea igual a cero. (Puga Muñoz, 2017)

**VAN:** Es un indicador financiero que mide los flujos de los ingresos y egresos futuros que tendrá un proyecto, para determinar, si luego de descontar la inversión inicial, queda una ganancia. (Puga Muñoz, 2017)



## **BIBLIOGRAFÍA**

**ARISTIMURÑO RODRIGUEZ, M., MONROY, C. y VELÁSQUEZ, I.**, 2010. No Title. [en línea], Disponible en: [http://oa.upm.es/32600/1/INVE\\_MEM\\_2008\\_178335.pdf](http://oa.upm.es/32600/1/INVE_MEM_2008_178335.pdf).

**AXON MARKETING COMMUNICATION**, 2018. Tendencias del Turismo en America Latina para 2019. [en línea], Disponible en: <https://www.axonlatam.com/wp-content/uploads/2018/10/Axon-Marketing-Communications-Tendencias-del-turismo-en-América-Latina-para-2019.pdf>.

**AYMERICH, N.**, 2018. Respeto: la clave de las organizaciones sanas. [en línea]. Disponible en: <https://leadersofnow.org/respeto-clave-las-organizaciones-sanas/#:~:text=Las empresas y las organizaciones,la remuneración que le corresponde.>

**BERMEO MÉNDEZ, V.P. y CALDAS MOLINA, C.A.**, 2014. *Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20899/2/Manual.pdf>.

**BRANDIA**, 2019. En color en las marcas. [en línea]. Disponible en: <https://brandia.com.mx/el-color-en-las-marcas-6/#:~:text=Hay quienes lo consideran un,%2C neutralidad%2C seguridad y fiabilidad.>

**CAMMARATA, E.B.**, 2006. El turismo como práctica social y su papel en la apropiación y consolidación del territorio. [en línea], Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/coediciones/20100729093109/20cammar.pdf>.

**CAURIN, J.**, 2017. Factores de localización de una empresa. [en línea]. Disponible en: <https://www.emprendepyme.net/factores-de-localizacion-de-una-empresa.html>.

**CENTRO DE FOMENTO E INNOVACIÓN TURÍSTICA DE TUNGURAHUA**, 2019. Perfil del visitante. . Ambato:

**CHACHA, C.**, 2015. *Servicio de parqueadero público*. [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: [https://planeacion.uniandes.edu.co/dmdocuments/PRO-30-1-03-01\\_Servicio\\_de\\_Parqueadero\\_publico.pdf](https://planeacion.uniandes.edu.co/dmdocuments/PRO-30-1-03-01_Servicio_de_Parqueadero_publico.pdf).

**CHÁVEZ, J.**, 2019. Ecuador es un País Megadiverso. . S.l.:

**CÓRDOBA PADILLA, M.**, 2011. *Formulación y evaluación de proyectos*. [en línea]. Ecoe Edici. Bogotá, Colombia: s.n. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/69169?page=128>.

**CORRILLO, F. y MARIBEL, G.**, 2016. Estudio de localizacion de un proyecto. *Técnicos de Unidad de Planificación Universitaria UAJMS* [en línea], vol. 7, pp. 29-33. Disponible en:

[http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rvc/v7n11/v7n11\\_a05.pdf](http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/rvc/v7n11/v7n11_a05.pdf).

**CRUZ LAPAIX, P.E.**, 2012. Flujogramas en la Gestión de Proyectos. [en línea]. [Consulta: 7 octubre 2020]. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2012/11/18/flujogramas-en-la-gestion-de-proyectos/>.

**ELSA RETURETA ÁLVAREZ**, 2015. TAMAÑO DE LA MUESTRA. [en línea]. S.l.: [Consulta: 29 septiembre 2020]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/guest8a3c19/tamao-de-la-muestra-4141371>.

**FERNÁNDEZ LUNA, G.**, 2010. *Formulación y evaluación de proyectos de inversión*. [en línea]. Instituto. México, Mexico: s.n. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/72668?page=28>.

**FORMICHELLA, M.M.**, 2015. EL CONCEPTO DE EMPRENDIMIENTO Y SU RELACION CON LA EDUCACION, EL EMPLEO Y EL DESARROLLO LOCAL. [en línea], Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/281465619\\_El\\_concepto\\_de\\_emprendimiento\\_y\\_su\\_relacion\\_con\\_el\\_empleo\\_la\\_educacion\\_y\\_el\\_desarrollo\\_local](https://www.researchgate.net/publication/281465619_El_concepto_de_emprendimiento_y_su_relacion_con_el_empleo_la_educacion_y_el_desarrollo_local).

**GÓMEZ, B.**, 2018. La importancia del trabajo en equipo en la empresa: Clave del éxito. [en línea], Disponible en: <https://watchandact.eu/blog/importancia-trabajo-en-equipo-empresa/>.

**GONZÁLEZ, T.**, 2020. Viabilidad Comercial. *CourseHero* [en línea]. Disponible en: <https://www.coursehero.com/file/31550754/VIABILIDAD-COMERCIALppt/>.

**GUERRA BARAHONA, J.A.**, 2015. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA HOSTERÍA ECOLÓGICA EN EL CANTÓN COLTA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. [en línea]. RIOBAMBA – ECUADOR: [Consulta: 29 septiembre 2020]. Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/3901/1/23T0443.pdf>.

**LÓPEZ, A.**, 2015. Significado del color rosa. [en línea]. Disponible en: <https://www.paredro.com/descubre-el-significado-del-color-rosa-y-aplicalo-a-tus-disenos/>.

**LUNA, R. y CHAVES, D.**, 2001. Guía para elaborar estudios de factibilidad de proyectos ecoturísticos. [en línea]. Guatemala: [Consulta: 28 septiembre 2020]. Disponible en: [www.capas.org](http://www.capas.org).

**MARCANO, J.S.**, 2020. WhatColor. [en línea]. Disponible en: <https://www.whatcolor.net/significados/turquesa-2-3/>.

**MARTÍNEZ, R.**, 2017. Qué es trabajar en equipo. [en línea]. Disponible en: <https://degerencia.com/tema/habilidades/trabajo-en-equipo/>.

**MEDIANO, L. y BERISTAIN, J.**, 2015. Plan Mercadotécnico para pequeñas empresas. [en línea]. Disponible en:

<https://www.ehu.es/documents/1432750/4992644/PLAN+DE+MARKETING+GUÍA+INICIAL+FINAL+cast.pdf>.

**MENESES, E.**, 2001. *Preparación y Elaboración de Proyectos*. 3° edición. Quito, Ecuador.: s.n.

**MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO**, 2015. Manual de buenas practicas para establecimientos de hospedaje. [en línea], Disponible en: <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-10/SEMANA2/2.5.BuenasPracticadegestiondeservicioparahospedaje-Peru.pdf>.

**MINISTERIO DE TURISMO, 2016. REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO**. [en línea]. S.l.: [Consulta: 28 septiembre 2020]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>.

**MINISTERIO DE TURISMO**, 2018. Guía Del Emprendedor Turístico. [en línea]. Guayaquil: [Consulta: 28 septiembre 2020]. Disponible en: <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/EmprendeTurismo/Guia-del-emprendedor-Turistico-FINAL.compressed.pdf>.

**MINISTERIO DE TURISMO**, 2020. Turismo en Cifras - Portal Servicios MINTUR. *Turismo en Cifras* [en línea]. [Consulta: 30 septiembre 2020]. Disponible en: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras>.

**MINISTERIO DE TURISMO**, 2011. Reglamento General de Actividades Turísticas. [en línea]. S.l.: Disponible en: [turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TURÍSTICAS.pdf](http://turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TURÍSTICAS.pdf).

**MINISTERIO DE TURISMO**, 2019. Estadísticas de llegada de visitantes extranjeros a Ecuador. [en línea]. S.l.: Disponible en: [https://www.turismo.gob.ec/promedio-de-llegada-de-visitantes-extranjeros-a-ecuador-crecio-4-en-2019/#:~:text=4%25 en 2019-,Promedio de llegada de visitantes extranjeros a Ecuador creció 4,Migración del Ministerio de Gobierno](https://www.turismo.gob.ec/promedio-de-llegada-de-visitantes-extranjeros-a-ecuador-crecio-4-en-2019/#:~:text=4%25%20en%202019-,Promedio%20de%20llegada%20de%20visitantes%20extranjeros%20a%20Ecuador%20creció%204,Migración%20del%20Ministerio%20de%20Gobierno.).

**MINISTERIO DE TURISMO**, 2020. Protocolo de seguridad para uso de piscinas y áreas húmedas. [en línea], Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-BIOSEGURIDAD-PISCINAS-Y-AREAS-HUMEDAS-FINAL.pdf>.

**MUNÉVAR, O.R.**, 2018. EL LENGUAJE NO VERBAL DIBUJO ARTÍSTICO EN LA FORMACIÓN DEL VALOR RESPETO EN LOS ESTUDIANTES DE LA EDUCACIÓN BÁSICA. [en línea], Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v14n64/1990-8644-rc-14-64-164.pdf>.

**MUÑOZ, E.**, 2019. *Guía de formulacion y evaluacion de proyectos productivos* [en línea]. Carrera de. RIOBAMBA – ECUADOR: s.n. Disponible en: <https://elearning.esPOCH.edu.ec/course/>.

**NARANJO, L.**, 2010. *Proyecto de factibilidad para la creación de un sistema de parqueadero subteraneo* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4622/1/UPS-QT02267.pdf>.

**NONMBELA, C.**, 2018. Por qué es importante la transparencia en las empresas. [en línea]. Disponible en: [https://forbes.es/empresas/42052/por-que-es-importante-la-transparencia-en-las-empresas/#:~:text=La transparencia empresarial busca aumentar,los accionistas o los proveedores.&text=A través de la transparencia,críticas o juicios de valor.](https://forbes.es/empresas/42052/por-que-es-importante-la-transparencia-en-las-empresas/#:~:text=La%20transparencia%20empresarial%20busca%20aumentar,los%20accionistas%20o%20los%20proveedores.&text=A%20través%20de%20la%20transparencia,críticas%20o%20juicios%20de%20valor.)

**NÚÑEZ JIMÉNEZ, E.**, [sin fecha]. *Guía para la preparación de Proyectos de servicios públicos municipales* [en línea]. Instituto. S.l.: s.n. Disponible en: <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/1430-guia-para-la-preparacion-de-proyectos-de-servicios-publicos-municipales>.

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO**, 2008. UNWTO Tourism Definitions. [en línea]. Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>.

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO**, 2019. Panorama del turismo internacional. *UNWTO* [en línea], vol. Edición 20. [Consulta: 30 septiembre 2020]. DOI 10.18111/9789284421237. Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421237>.

**ORTIZ, A.M.**, 2018. Principios y Valores ético-emprendedores. *La honestidad* [en línea]. Disponible en: <https://siscapem.wordpress.com/2018/03/21/principios-y-valores-etico-emprendedores-la-honestidad/>.

**OSPINA, D.**, 2011. Montar un camping. [en línea]. Disponible en: <https://www.empresaeiniciativaemprendedora.com/?Montar-un-Camping>.

**PADILLA, C.M.**, 2011. *Formulación y Evaluación de Proyectos* [en línea]. Eco Edicio. Bogotá: s.n. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/69169?page=24>.

**PONCE, V.M.**, 2018. LA MATRIZ DE LEOPOLD PARA LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL. [en línea], Disponible en: <https://alejandrolara.jimdofree.com/app/download/13112407030/LA+MATRIZ+DE+LEOPOLD.pdf?t=1460859016>.

**PUGA MUÑOZ, M.**, 2017. VAN y TIR. *Departamento de Auditoría y Sistemas de Información*, vol. Fundamento.

**RAMÍREZ, H.**, 2020. Transparencia empresarial: Genera confianza en tu empresa. [en línea]. Disponible en: [https://protecciondatos-lopd.com/empresas/transparencia-empresarial/#:~:text=«Es la posibilidad de que,y sin asimetría de información».](https://protecciondatos-lopd.com/empresas/transparencia-empresarial/#:~:text=«Es%20la%20posibilidad%20de%20que,y%20sin%20asimetría%20de%20información»)

**RODRÍGUEZ ARANDAY, F.**, 2018a. *Formulación y evaluación de proyectos de inversión: una propuesta metodológica*. [en línea]. Instituto. México, D.F.; s.n. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/116949?page=28>.

**RODRÍGUEZ ARANDAY, F.**, 2018b. *Formulación y evaluación de proyectos de inversión: una propuesta metodológica*. [en línea]. Instituto. México, D.F.; s.n. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/116949?page=38>.

**ROJO, P.**, 2020. Valores empresariales. [en línea]. Disponible en: <https://valores.randstad.es/valores/responsabilidad/#:~:text=Este valor se retroalimenta con,de su equipo de trabajo>.

**SANTA MARIA, L.**, 2020. Que color usar para el logotipo de tu marca. [en línea]. Disponible en: <https://www.staffcreativa.pe/blog/la-importancia-del-color-en-los-logotipos/#:~:text=Amarillo,-Precaución%2C Alegría%2C Cobardía&text=El color amarillo%2C es similar,pero también precaución y cobardía.&text=Generalmente es utilizado en el,crear felicidad>.

**SANTIN, E.**, 2015. Honradez y honestidad. [en línea]. Disponible en: <https://www.elidealgallego.com/opinion/enrique-santin/honradez-y-honestidad/20150522015115242398.html>.

**SANTOS, T.**, 2016. *Estudio de factibilidad de un proyecto de inversión: etapas en su estudio*. Contribuci. S.l.: s.n.

**SARMIENTO, E.**, 2020. Protocolos de seguridad para el servicio de piscina. [en línea]. Disponible en: <https://www.boyaca.gov.co/secretariasalud/establecimientos-con-piscinas-deben-cumplir-protocolos-de-bioseguridad-para-prestar-el-servicio/>.

**TUNGURAHUA TURISMO**, 2019. Cantones de Tungurahua. [en línea]. [Consulta: 30 septiembre 2020]. Disponible en: <https://tungurahuatourismo.com/es-ec/tungurahua/rutas-paseos/cantones-tungurahua-aiic2xnod>.

**UNIVERSIDAD DE GRANADA**, 2017. Viabilidad de proyectos – UGRemprededora. [en línea]. [Consulta: 28 septiembre 2020]. Disponible en: <https://ugremprededora.ugr.es/viabilidad-de-proyectos/>.

**VELÁSQUEZ, E.B.**, 2014. *La biodiversidad en el Ecuador* [en línea]. Abya-Yala,. Quito-Ecuador: s.n. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6788/1/La Biodiversidad.pdf>.

**YACELGA, D.**, 2016. *Manual de procesos de cocina y servicio para restaurante*. [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16197/1/67376\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16197/1/67376_1.pdf).

## ANEXOS

### ANEXO A. CUADROS DE TABULACIÓN

- **Procedencia de los potenciales turistas**

**Tabla 0-1:** Resultados de procedencia de los potenciales clientes

Procedencia	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Costa	12	12	12%	12%
Sierra	73	85	74%	86%
Oriente	6	91	6%	92%
Galápagos	1	92	1%	93%
Internacionales	7	99	7%	100%

Anexo A. Cuadros de tabulación.

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Edad de los potenciales turistas**

**Tabla 0-2:** Edad turista nacional.

Edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
20-30 años	56	56	57%	57%
31-40 años	17	73	17%	74%
41-50 años	15	88	15%	89%
50 años o más	11	99	11%	100%

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Género de los potenciales turistas.**

**Tabla 3-0:** Género de turistas.

Género	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Femenino	54	54	55%	55%
Masculino	45	99	45%	100%

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Motivación de viaje**

**Tabla 4-0:** Frecuencia de la motivación de viaje

Variable	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Vacaciones	74	74	75%	75%
Visitas a familiares/amigos	20	94	20%	95%
Negocios	5	99	5%	100%

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Número de acompañantes**

**Tabla 5-0:** Cantidad de acompañantes

Variable	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Solo	10	10	10%	10%
2 personas	33	43	33%	43%
3 personas	21	64	21%	65%
Más de 3 personas	35	99	35%	100%

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Aceptación de la hostería en el cantón Quero**

**Tabla 6-0:** Aceptación de hostería en el cantón Quero

Variable	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Si	94	94	95%	95%
No	5	99	5%	100%

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Aceptación de un establecimiento fuera de la ciudad que le ofrezca actividades de alimentación, hospedaje y recreación en contacto con la naturaleza.**

**Tabla 7-0:** Aceptación del establecimiento tipo hostería.

Variable	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
----------	------------	------------	------------	------------

	<b>absoluta</b>	<b>absoluta acumulada</b>	<b>relativa</b>	<b>relativa acumulada</b>
<b>Si</b>	95	95	96%	96%
<b>No</b>	4	99	4%	100%

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Servicios**

**Tabla 8-0:** Preferencia de servicios

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Hospedaje	83	90%
Restaurant	85	92%
Parqueadero	62	67%
Juegos infantiles	37	40%
Piscina y spa cubierto	72	78%
Canchas deportivas	52	57%
Internet	66	72%
Senderos por huertas	79	86%

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Actividades**

**Tabla 9-0:** Preferencia de actividades.

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Fotografía</b>	74	80%
<b>Camping</b>	57	62%
<b>Observación de paisaje</b>	66	72%
<b>Cosecha de frutas</b>	64	70%

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Gasto por servicios percibidos**

**Tabla 10-0:** Gasto por servicios.

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia absoluta acumulada</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia relativa acumulada</b>
<b>10\$ - 20\$</b>	48	48	48%	51%
<b>20\$ - 30\$</b>	41	89	41%	90%
<b>Mas de 30\$</b>	10	99	10%	100%

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Forma de pago**



**Tabla 11-0:** Preferencia de la forma de pago.

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia absoluta acumulada</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia relativa acumulada</b>
<b>Efectivo</b>	81	81	82%	82%
<b>Tarjeta</b>	17	98	17%	99%
<b>Cheque</b>	1	99	1%	100%

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Información publicitaria**

**Tabla 12-0:** Preferencias de información publicitaria.

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia absoluta acumulada</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia relativa acumulada</b>
<b>Gigantografías</b>	48	48	48%	48%
<b>Afiches</b>	28	76	28%	77%
<b>Volantes</b>	23	99	23%	100%

Realizado por: Arias G., 2020.

- **Medios alternativos**

**Tabla 13-0:** Preferencia de medios alternativos.

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia absoluta acumulada</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia relativa acumulada</b>
<b>Facebook</b>	66	61	67%	67%
<b>WhatsApp</b>	17	83	17%	84%
<b>Instagram</b>	14	97	14%	98%
<b>Correo electrónico</b>	2	99	2%	100%

Realizado por: Arias G., 2020.

## **ANEXO B. ENCUESTA TURISTAS NACIONALES**



## Hostería en el cantón Quero, provincia de Tungurahua

Esta encuesta tiene como objetivo conocer la factibilidad de la implementación de una hostería en la cabecera cantonal de Quero, su información es muy importante y será manejada de la mejor manera, agradezco su colaboración.

**\*Obligatorio**

Lugar de procedencia \*

Elige

Edad \*

- 20-30 años
- 31-40 años
- 41-50 años
- 50 años o más

Género \*

- Masculino
- Femenino

**Anexo B.** Encuesta a turistas nacionales.

¿Cuál es su motivación para salir de viaje? \*

- Vacaciones
- Visitas a familiares/ amigos
- Negocios

Por lo general cuando realiza sus viajes ¿Cuántas personas lo acompañan? \*

- Solo
- 2 personas
- 3 personas
- Mas de 3 personas

¿Le gustaría que se implemente una hostería en el cantón Quero? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría visitar un establecimiento fuera de la ciudad que le ofrezca actividades de alimentación, hospedaje y recreación en contacto con la naturaleza? \*

- Sí
- No

¿Le gustaría visitar un establecimiento fuera de la ciudad que le ofrezca actividades de alimentación, hospedaje y recreación en contacto con la naturaleza? \*

- Sí
- No

¿Qué servicios le gustaría encontrar en este lugar? \*

- Hospedaje
- Restaurant
- Parqueadero
- Juegos infantiles
- Piscina y spa cubierto
- Canchas deportivas
- Internet
- Senderos por huertas

¿Qué actividades turísticas le gustaría realizar en este lugar? \*

- Fotografía
- Camping
- Observación de paisaje
- Cosecha de frutas

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por los servicios percibidos? \*

- 10\$ - 20\$
- 20\$ - 30\$
- Mas de 30\$

Generalmente usted paga los servicios con: (Escoja 1 sola opción) \*

- Efectivo
- Tarjeta
- Cheque

¿A usted le gusta recibir información publicitaria a través de? \*

- Gigantografias
- Afiches
- Volantes

¿Qué medio alternativo utiliza más para informarse? \*

- Facebook
- Whatsapp
- Instagram
- Correo electronico

**ANEXO C. ENCUESTA PARA TURISTAS EXTRANJEROS (SURVEY FOR FOREIGN TOURISTS)**



Usually when you travel, how many people accompany you? \*

- Only
- 2 people
- 3 people
- More of 3 people

Would you like a inn to be implemented in the Quero canton? \*

- Yes
- No

Would you like to visit an establishment outside the city that offers food, lodging and recreation activities in contact with nature? \*

- Yes
- No

What services would you like to find in this place \*

- Lodging
- Restaurant
- parking lot
- childish games
- indoor pool and spa
- sports fields
- Internet
- trails through fruit trees

What social networks do you like to inform yourself? \*

- Facebook
- Whatsapp
- Instagram
- E-mail

What activities would yo like find in this place? \*

- Photography
- Camping
- Landscape observation
- Fruit harvest

How much would you be willing to pay for the services received? \*

- 10\$ - 20\$
- 20\$ - 30\$
- More of 30\$

Generally you pay for services with: (Choose only 1 option) \*

- Cash
- Card
- Check

How would you like to receive advertising information? \*

- Billboards
- Posters
- Frills



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL APRENDIZAJE  
UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 14 / 09 / 2021

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> <i>Ellsy Gabriela Arias Granizo</i>
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> <i>Recursos Naturales</i>
<b>Carrera:</b> <i>Turismo</i>
<b>Título a optar:</b> <i>Licenciada en Ecoturismo</i>
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> <i>Lic. Luis Caminos Vargas Mgs.</i>

**LUIS  
ALBERTO  
CAMINOS  
VARGAS**

Firmado digitalmente por  
LUIS ALBERTO CAMINOS  
VARGAS  
Nombre de reconocimiento  
(DN): c=EC, o=UNIVERSIDAD,  
serialNumber=0602766974,  
cn=LUIS ALBERTO CAMINOS  
VARGAS  
Fecha: 2021.09.14 14:51:16  
+05'00'



**1666-DBRA-UTP-2021**