



# **UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

## **ÁREA ADMINISTRATIVA**

TITULACION DE INGENIERA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**Plan de negocios de Hostería Llano de los Vientos en la ciudad de Baños de Agua Santa, provincia del Tungurahua.**

TRABAJO DE FIN DE TITULACION.

**AUTOR:** Vieira Herrera, Gandhi Rafael

**DIRECTOR:** Poma Guerrero, Jorge Leonardo, Ing.

CENTRO UNIVERSITARIO AMBATO

2014

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN**

**Ingeniero.**

**Jorge Leonardo Poma Guerrero.**

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: Plan de negocios de Hostería Llano de los Vientos en la ciudad de Baños de Agua Santa, provincia del Tungurahua realizado por Gandhi Rafael Vieira Herrera, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, noviembre 2014

f).....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Gandhi Rafael Vieira Herrera , declaro ser autor del presente trabajo de fin de titulación: Plan de negocios de Hostería Llano de los Vientos en la ciudad de Baños de Agua Santa, provincia del Tungurahua, de la Titulación de Ingeniero en Administración de Empresas siendo el Ing. Jorge Leonardo Poma Guerrero director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo , son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice : “ Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional ( operativo) de la Universidad ”.

f.....

Autor: Gandhi Rafael Vieira Herrera

Cédula: 0910415876

## **DEDICATORIA**

A mí querida esposa Alicia, mis hijos André y Paul y mis Padres a quienes les doy las gracias por su apoyo incondicional en todas las circunstancias de la vida.

Gandhi Rafael Vieira Herrera

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por su inmenso amor por permitirme culminar una meta más en mi vida.

A la Universidad Técnica Particular de Loja por ser una de las mejores universidades del país que nos da la oportunidad de seguir nuestros estudios académicos a distancia.

Gandhi Rafael Vieira Herrera

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE ANEXOS .....	x
INDICE DE CUADROS .....	xi
INDICE DE FIGURAS .....	xii
INDICE DE GRÁFICOS .....	xii
RESUMEN .....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCION .....	3
CAPITULO I.....	5
ASPECTOS GENERALES DE BAÑOS DE AGUA SANTA COMO DESTINO TURISTICO ...	5
1.- Reseña del turismo a nivel mundial regional y local .....	6
1.1.-La Ruta de los Volcanes. ....	6
1.2.- La Ruta de las Cascadas. ....	6
2.- Clima .....	8
3.1.-Temporada Alta. ....	8
3.2.-Temporada Baja. ....	9
4.- Actividades y Servicios turísticos .....	9
4.1.- Actividades de Aventura. ....	9
4.2.- Actividades de esparcimiento.....	10
4.3.- Actividades culturales y religiosas.....	10
4.4.- Actividades de masajes, baños de cajón y balnearios.....	10
4.5.- Servicio de transporte. ....	10
5.- Gastronomía .....	10
6.- Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del proyecto de la nueva hostería y de su entorno.....	10
7.- Características del servicio .....	12

7.1.- Área de Alojamiento.....	12
7.2.- Área de Alimentación y Bebidas. ....	13
7.3.- Área de Recreación. ....	13
7.4.- Área Administrativa.....	13
7.5.- Área de Mantenimiento.....	13
8.- Base conceptual .....	13
9.- Base legal.....	14
9.1.- El Registro Único de Contribuyentes (RUC).....	14
9.2.- La razón o denominación social o nombre comercial.....	14
9.3.- El Registro en el Ministerio de Turismo.....	15
9.4.-Certificado de Funcionamiento emitido por el Cuerpo de Bomberos del cantón....	15
9.5.- Patentes Municipales.....	15
9.6.- La Licencia Anual de Funcionamiento.....	16
9.7.- Permiso Sanitario.....	16
CAPITULO II.....	17
PLAN DE NEGOCIOS DE LA HOSTERÍA .....	17
1.- Organización de la Empresa.....	18
1.1.- Nombre de la Empresa.....	18
HOSTERÍA LLANO DE LOS VIENTOS.....	18
1.2. Descripción de la Empresa.....	18
1.3. Misión y Visión de la Empresa. ....	18
1.4. Objetivos.....	18
1.5. Estructura Organizativa.....	18
1.6.- Manual General.....	19
1.6.1.- Manual de funciones del área administrativa.....	20
1.6.2.- Manual de funciones del área de servicios.....	22
1.7 - Planeación estratégica y operativa.....	29
1.8.- Evaluación de recursos humanos.....	33
2.- Plan de mercadeo.....	34
2.1.- Ciclo de negocios.....	34
2.2.- Demanda.....	35
2.2.2.- Interpretación y gráficos de la encuesta.....	36
2.3.- Competencia.....	46
2.4.- Marketing.....	49
2.4.2.- El Precio.....	49
2.4.3.- Distribución (Plaza). ....	50
2.4.4.- Comunicación (Promoción). ....	51

2.4.5.- Estrategias de marketing.....	51
2.5 - Plan de ventas.....	52
3.- Estudio Técnico.....	53
3.1. Especificaciones del servicio.....	53
3.2.- Descripción de la prestación del servicio.....	54
3.2.1.- Descripción del área de alojamiento.....	54
3.2.3.- Descripción del área de recreación.....	56
3.3.1.- Diagrama de flujo del área de alojamiento.....	57
3.3.2.- Diagrama de flujo del área de alimentación.....	58
3.3.3.- Diagrama de flujo del área de recreación.....	59
3.4.- Características tecnológicas.....	60
4.- Finanzas.....	66
4.1.- Inversiones.....	66
4.2.- Ingresos y gastos.....	67
Ingresos estimados anualmente.....	68
4.3. Capital Social.....	72
4.4.- Estados Financiero.....	73
4.5.- Punto de equilibrio.....	74
5.- Evaluación Financiera.....	74
5.1.- Flujo de caja.....	74
5.2.- Indicadores financieros.....	76
6.- Aportes Legales.....	78
6.1-. Definición del régimen de constitución de la empresa.....	80
6.2.- Trámites de implantación.....	80
6.3.- Trámites Fiscales.....	81
6.4.- Trámites laborales.....	83
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES.....	85
BIBLIOGRAFIA.....	86
ANEXOS.....	88



## INDICE DE TABLAS

Tabla No. 2.1 Escala de valoración para las evaluaciones .....	33
Tabla No. 2.2 Encuestados según el sexo .....	36
Tabla No. 2.3 Rangos de Edades de los encuestados .....	36
Tabla No. 2.4 Ocupación de los encuestados .....	37
Tabla No. 2.5 Región o país que proviene el encuestado.....	37
Tabla No. 2.6 Con quien realiza la visita a Baños de Agua Santa .....	38
Tabla No. 2.7 Número de personas con la que visita Baños de Agua Santa .....	38
Tabla No. 2.8 Número de veces que ha visitado Baños de Agua Santa .....	39
Tabla No. 2.9 Período del año que visita Baños de Agua Santa.....	39
Tabla No. 2.10 Lugares donde se hospedan los encuestados .....	40
Tabla No. 2.11 Motivos para visitar Baños de Agua Santa .....	40
Tabla No. 2.12 Tipo de habitación que le gustaría usar.....	41
Tabla No. 2.13 Servicios adicionales que requieren en la habitación .....	41
Tabla No. 2.14 Valor que pagaría por una hab. simple.....	42
Tabla No. 2.15 Valor que pagaría por una hab. doble .....	42
Tabla No. 2.16 Valor que pagaría por una hab. triple .....	43
Tabla No. 2.17 Valor que pagaría por una hab. cuádruple .....	43
Tabla No. 2.18 Valor que pagaría por una suite .....	44
Tabla No. 2.19 Servicios adicionales que le gustaría que le ofrecieran .....	44
Tabla No. 2.20 Dinero que gasta en Baños de Agua Santa.....	45
Tabla No. 2.21 Porcentajes más altos obtenidos en la encuesta.....	46
Tabla No. 2.22 Precios en las áreas de alojamiento, restaurante y recreación.....	50
Tabla No. 2.23 Presupuesto de inversión de anuncios publicitarios .....	53
Tabla No. 2.24 Cantidad y precios de productos de limpieza y ropa de cama del área de alojamiento .....	61
Tabla No. 2.25 Cantidad y precios de muebles y artículos a usarse en los dormitorios del área de alojamiento.....	62
Tabla No. 2.26 Cantidad y precios de artículos a usarse en el restaurante .....	63
Tabla No. 2.27 Cantidad y precios de artículos a usarse en la cocina .....	64
Tabla No. 2.28 Cantidad y precios de artículos a usarse en el área de recreación.....	65
Tabla No. 2.29 Valor total de las inversiones a realizarse .....	67
Tabla No. 2.30 Ingresos estimados anualmente.....	68
Tabla No. 2.31 Planilla del personal y su salario anual.....	69
Tabla No. 2.32 Costos anuales de materia prima para el restaurante y cocina .....	70
Tabla No. 2.33 Pagos estimados de los servicios e insumos mensuales y anualmente .....	70
Tabla No. 2.34 Estructura de costos anuales .....	71
Tabla No. 2.35 Punto de equilibrio .....	74

Tabla No.2.36 Flujo de caja.....	75
Tabla No.2.37 Indicadores de la situación económica y financiera.....	77

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Actividades de aventura: Ruta de Cascadas, Rafting, Kayaking, Canyoning, Puenting, Canopy, Cuadrones, Escalada, Down Hill, Paseo en bicicleta, Cabalgatas, Tarabitas.....	88
Anexo 2 Actividades de senderismo: De la Virgen, Bellavista, Illuchi, San Francisco, Contrabandista, Ojos del Volcán, Inés María, Nahuazo, Pondoá. ....	91
Anexo 3 Actividades de esparcimiento: Trencito, Ecozoológico, Bares, Restaurantes .....	93
Anexo 4 Actividades Culturales y religiosas .....	94
Anexo 5 Actividades de masajes, balnearios y baño de cajón.....	97
Anexo 6 Servicio de transportes.....	99
Anexo 7 Gastronomía .....	101
Anexo 8 Base conceptual.....	105
Anexo 9 Plano de hostería Llano de los Vientos .....	109
Anexo 10 Formato para evaluación a los directivos.....	110
Anexo 11 Formato para evaluación del personal.....	111
Anexo 12 Formato para evaluación del servicio recibido por parte del cliente que se hospeda .....	112
Anexo 13 Formato para evaluación del área de recreación por cliente que no esté hospedados. ....	113
Anexo 14 Formato para evaluación del área de restaurante por cliente que no esté hospedados. ....	114
Anexo 15 Tríptico de la Hostería .....	115
Anexo 16 Encuesta para determinar los requerimientos de los posibles clientes. ....	117
Anexo 17 Logo de la hostería.....	121
Anexo 18 Plano de cabañas.....	122
Anexo 19 Plano de Habitaciones.....	123
Anexo 20 Plano del restaurante. ....	124
Anexo 21 Listado de platos que se ofertan en el restaurante .....	125
Anexo 22 Plano del área de masajes, sauna, hidromasaje y baños de cajón.....	128
Anexo 23 Plano de sistemas de seguridad.....	129
Anexo 24 Plano del área de recepción y oficinas .....	130

Anexo 25 Balance General Inicial.....	131
Anexo 26 Depreciaciones.....	132
Anexo 27 Amortizaciones.....	133
Anexo 28 Tabla de estado de resultados .....	135
Anexo 29 Análisis Beneficio - Costo.....	136
Anexo 30 Fórmula del punto de equilibrio .....	136
Anexo 31 Fórmula del VAN.....	137
Anexo 32 Fórmula del TIR.....	138
Anexo 33 Fórmula de índice de solvencia .....	138
Anexo 34 Fórmula de índice estructural .....	138
Anexo 35 Fórmula del índice de endeudamiento.....	138
Anexo 36 Fórmula de Capital de Trabajo .....	138
Anexo 37 Fórmula de Margen de Seguridad .....	138
Anexo 38 Constitución legal de la empresa.....	139
Anexo 39 Otros trámites.....	144

## INDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1.1 Análisis FODA.....	11
Cuadro No. 2.1 Objetivos estratégicos .....	30
Cuadro No. 2.2 Objetivos Operacionales del área administrativa .....	31
Cuadro No. 2.3 Objetivos Operacionales del área de servicios .....	32
Cuadro No. 2.4 Empresas con servicio de alojamiento, alimentación y recreación en Baños de Agua Santa .....	48

## INDICE DE FIGURAS

Figura No. 1.1 Ruta de los Volcanes .....	6
Figura No. 1.2 Ruta de las Cascadas.....	7
Figura No. 1.3 Vista de Baños de Agua Santa .....	8

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 2.1 Organigrama del personal de la hostería .....	19
Gráfico No. 2.2 Diagrama de flujo del área de alojamiento.....	57
Gráfico No. 2.3 Diagrama de flujo del área de alimentación .....	58
Gráfico No. 2.4 Diagrama de flujo del área de recreación .....	59

## RESUMEN

El continuo crecimiento turístico en la ciudad de Baños de Agua Santa genera una alta oferta turística de hospedaje y alojamiento. Esta realidad justifica la creación de una nueva Hostería que brinde a la colectividad una nueva infraestructura hotelera con un servicio eficiente, en un ambiente tranquilo, ecológico y cómodo por lo que se plantea en este documento el plan de negocios de la Hostería Llano de los Vientos.

El desarrollo físico y organizacional de esta nueva Hostería permitiría sin lugar a dudas mejorar la imagen turística de la región, contribuyendo en varios aspectos al crecimiento económico de sus habitantes; al proporcionar plazas de trabajo, abarcando de esta manera los aspectos sociales, laborales y turísticos.

Con este trabajo se brinda un modelo de plan de negocios a seguir para la implementación de una Hostería en Baños de Agua Santa exponiendo todos los componentes que se hacen necesarios para su eficiente funcionamiento tanto en el aspecto legal, administrativo y operativo.

Se concluye con su viabilidad realizando un análisis financiero del proyecto.

**PALABRAS CLAVES:** Baños de Agua Santa, Hostería Llano de Los Vientos, aspecto legal, aspecto administrativo, aspecto operativo, análisis financiero

## ABSTRACT

The steady growth of tourism in the city of Baños de Agua Santa generates high tourist lodgings and accommodation. This fact justifies the creation of a new Hosteria that gives the community a new hotel infrastructure with efficient service, in a quiet, environmentally friendly and comfortable environment so the business plan of the Llano Hosteria Vientos proposed in this document. The physical and organizational development of this new Hosteria would undoubtedly improve the tourism image of the region, contributing in various ways to the economic growth of their inhabitants; to provide work places, thus encompassing the social, labor and tourism aspects.

In this work a model business plan to continue to implement a hostel in Baños de Agua Santa exposing all components that are necessary for their efficient operation in both the legal, administrative and operational aspects is provided. It concludes by making a financial feasibility analysis of the project.

**KEYWORDS:** Baños de Agua Santa, Hosteria Llano de Los Vientos, legal aspects, administrative aspects, operational aspects, financial analysis

## INTRODUCCION

El tema que se desarrolla consiste en el desarrollo de un plan de trabajo para la creación de una nueva hostería localizada en la población de Baños de Agua Santa, provincia del Tungurahua.

En el primer capítulo, se presenta aspectos generales de Baños de Agua Santa como destino turístico, su localización, las rutas turísticas en las que se encuentra incluida, como son la ruta de los volcanes y la de las cascadas, el clima, las temporadas de mayor y menor afluencia de turismo, las actividades y servicios turísticos que se ofrecen en la localidad, su gastronomía, se hace un análisis de las posibles fortalezas, debilidades ,oportunidades y amenazas de la nueva empresa, se indican las características del servicio que se pretende ofrecer al cliente, se presenta una base conceptual y las bases legales para el inicio y el funcionamiento de la hostería .

En el segundo capítulo se expone el plan de negocios de la hostería con la organización ,la descripción de la empresa, su misión y visión, la estructura organizativa propuesta, un manual de funciones tanto general como en las áreas administrativas y de servicio, se presenta una planeación estratégica y operativa y evaluación de sus recursos humanos. En el plan de mercadeo se exponen el ciclo de negocios, la demanda de la localidad con la encuesta propuesta su interpretación y análisis de resultados, la competencia, el marketing y el plan de ventas. Con respecto al estudio técnico se desarrollan las especificaciones del servicio, las descripciones de cada área, su diagrama de flujo, características tecnológicas, los equipos e instalaciones necesarias. En lo referente a las finanzas las inversiones, gastos, ingresos, el capital social necesario, los estados financieros y su respectiva evaluación financiero. Se enumeran los trámites legales de implantación, fiscales y laborales. Finalmente se enuncian las conclusiones y recomendaciones más importantes.

Está investigación es importante para la comunidad turística porque es un modelo a seguir en la implantación de una nueva hostería ya sea en Baños de Agua Santa o en otra localidad del país.

Se logra cumplir con los objetivos planteados de realizar los estudios de mercado, técnicos, administrativos y financieros para la creación de una nueva hostería dando respuesta positiva al planteamiento del problema expuesto con la viabilidad de su creación.

Como inconvenientes podemos mencionar que existe poca información estadística de las personas que visitan y se hospedan en Baños de Agua Santa. Como facilidades podemos mencionar que existió mucha cooperación de los establecimientos turísticos de la localidad para proporcionar información de las actividades y servicios que brindan.

Para recopilar datos se realizó una encuesta en algunos lugares estratégicos de Baños de Agua Santa: en la zona del terminal terrestre, en el parque central Palomino Flores, en las oficinas de la Cámara de Turismo de Baños de Agua Santa, en las oficinas de turismo de la

municipalidad del Cantón, en el zoológico y la cascada “Manto de la Novia”, estos datos fueron registrados y analizados contribuyendo a las decisiones que se deben implementar en las ofertas de servicios y los precios a ofrecer.



## **CAPITULO I**

### **ASPECTOS GENERALES DE BAÑOS DE AGUA SANTA COMO DESTINO TURISTICO**

## 1.- Reseña del turismo a nivel mundial regional y local

El turismo en la actualidad es una de las actividades económicas más importantes del mundo encontrándose en todos los continentes. Su expansión y crecimiento está fuera de toda discusión.

Ecuador se ha convertido en uno de los países más atractivos para visitar, debido a que cuenta con una gran diversidad de flora y fauna, que se encuentran en sus 4 hermosas regiones: Costa, Sierra, Oriente e Insular.

Por esta razón se ha enfocado en el turismo especialmente en la región Sierra Centro, ya que posee lugares con gran afluencia de turistas, como lo es Baños de Agua Santa, por donde recorren dos rutas turísticas de importancia nacional e internacional como son la ruta de los volcanes y la ruta de las cascadas.

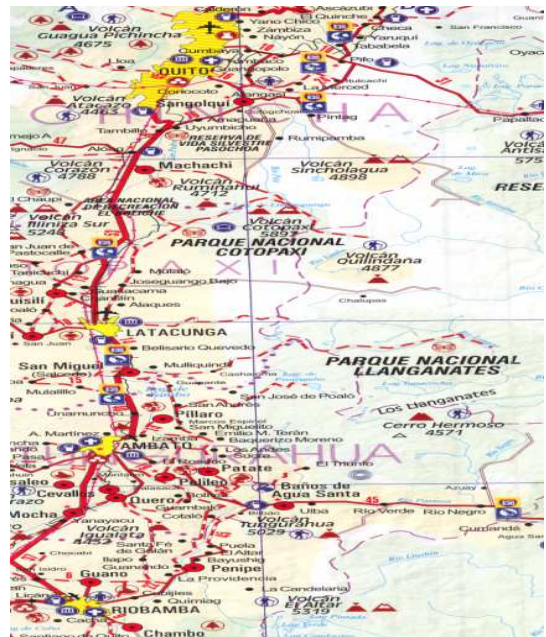
### 1.1.- La Ruta de los Volcanes.

La ruta o avenida de los volcanes (Cámara Provincial de Turismo del Guayas , [CAPTUR], 2013) “se inicia en la ciudad de Quito, admirando el Guagua Pichincha (4.794 m.) más al sur, en el Parque Nacional Cotopaxi se puede observar los volcanes como: Pasochoa (4.199 m.) Antisana (5.704 m.) Corazón (4.790 m.) llamado así debido a que los dos laterales de la cumbre noroeste forman un corazón al ser vistos desde la distancia; Illinizas (5.120 m.) Atacazo (4.463 m.) Rumiñahui (4.712 m.)”.

En la provincia de Tungurahua podemos observar desde Baños de Agua Santa él (Ecentro, 2013) “volcán Tungurahua (5.023 m.) conocido como la Garganta de Fuego”, terminando en la provincia de Chimborazo, carretera Ambato a Riobamba admirando al majestuoso (Ecoturismo, 2013) “volcán Chimborazo (6.310 m.) el Rey de los Andes Ecuatorianos”, que sobrepasa en altura a todas las demás montañas y elevaciones.

### 1.2.- La Ruta de las Cascadas.

Es uno de los principales atractivos turísticos del Ecuador, ubicada en la provincia de Tungurahua. (Ecostravel.2013) “Denominada como el Corredor del Pastaza, porque cuenta con una gran variedad de caídas de agua de gran espectacularidad, senderos ecológicos y mágicos puentes colgantes. Ubicada en la ciudad de Baños de Agua Santa es refugio de más de 60 cascadas, un paraíso lleno de magia y un ambiente totalmente inigualable, donde se puede sentir la naturaleza y observar las impresionantes caídas de aguas cristalinas y



**Figura No. 1.1**  
**Ruta de los Volcanes**

**Fuente:** Folleto del Mapa Vial del Ecuador  
**Elaborado por:** Banco del Pacífico 2006



El idioma predominante es el español, aunque por su carácter turístico se habla mucho el idioma inglés, especialmente en el sector de los servidores turísticos. Predomina la religión católica y la mayoría de la población es mestiza.”

La ciudad de Baños de Agua Santa es accesible para discapacitados; en todas sus veredas y lugares públicos poseen rampas y sitios apropiados para ellos;

es reconocido internacionalmente por este motivo.

Tiene un buen sistema de servicio eléctrico. En el cantón se asientan dos centrales hidroeléctricas, la de Agoyán y la de San Francisco; la mayoría de las familias y establecimientos comerciales y turísticos utilizan gas propano para cocer los alimentos. Posee alcantarillado para aguas servidas. El agua potable llega con adecuada presión a todos los habitantes del Cantón; en La Matriz, es un poco escaso en época de grandes feriados como el de carnaval y semana santa. Posee un hospital y cuatro clínicas privadas. Tiene una red de TV cable que abastece a las parroquias de: La Matriz y Ulba.

## **2.- Clima**

(Departamento de Turismo-Baños, 2013) “Posee temperaturas promedio que varían entre 16°C y 24°C, humedad promedio de 82 %, su clima es cálido-húmedo,” con lluvias durante los meses de mayo hasta julio, los meses entre septiembre y diciembre son los más secos.

## **3.- Temporadas**

### **3.1.-Temporada Alta.**

Esta temporada corresponde a la etapa de mayor afluencia de turistas. En lo que respecta al turismo nacional corresponde a los meses de diciembre, enero, febrero, marzo y abril que son los meses de vacaciones del sector educativo de la Costa, la mayor afluencia de turismo extranjero corresponde a los meses de julio y agosto.

En los feriados nacionales también existe una considerable afluencia de visitantes.

Según el Ministerio de Turismo 2013 “las fechas festivas en el Ecuador son:

- Carnaval que corresponden a los meses de febrero o marzo, con gran afluencia de turismo nacional e internacional.



**Figura No. 1.3**

### **Vista de Baños de Agua Santa**

**Fuente:** Fotografías de Baños de Agua Santa

**Elaborado por:** Departamento de Turismo del Municipio de Baños de Agua Santa .2011

- Semana Santa, que corresponden en los meses de marzo o abril; está en el segundo lugar de mayor afluencia de turismo, luego de Carnaval.
- Día del Trabajo, 1 mayo
- Batalla del Pichincha, 24 de mayo
- Primer grito de independencia, 10 de agosto
- Independencia de Guayaquil, 9 de octubre
- Día de Difuntos, 2 de noviembre
- Independencia de Cuenca, 3 de noviembre
- Navidad, 25 de diciembre
- Fin de año y año nuevo, 31 de diciembre ”

Sin embargo, vale la pena recalcar que existe presencia de turismo durante todos los días del año.

### **3.2.-Temporada Baja.**

Período del año en que es más escaso el turismo y corresponde a los meses de mayo y noviembre, con excepción de la semana del feriado de Noviembre por el día de los difuntos. Cabe señalar que existe un factor muy importante que determina en muchos casos la mayor o menor concurrencia a Baños de Agua Santa, es la actividad del volcán Tungurahua. Cuando el coloso se activa, disminuye considerablemente la presencia de turismo especialmente nacional. El turismo extranjero disminuye cuando el volcán entra en una actividad alta, ya que existe prohibición en sus seguros de vida de acercarse a zonas de alto riesgo natural.

## **4.- Actividades y Servicios turísticos**

En Baños de Agua Santa se puede practicar varios deportes de aventura, tales como: rafting, kayaking, canyoning, escalada en roca, salto de puentes, paseos a caballo, caminatas ecológicas, ciclismo de montaña, andinismo, camping, entre otros.

### **4.1.- Actividades de Aventura.**

Las actividades de aventura son uno de los principales atractivos de Baños de Agua Santa, siendo el pionero en el Ecuador de la mayoría de ellas. En la localidad se pueden encontrar agencias que ofrecen estas actividades, las cuales son reguladas periódicamente por el Departamento de Turismo de la Municipalidad. Entre las actividades que encontramos están: La Ruta de las Cascadas, rafting, kayaking, canyoning, downhill, paseos en bicicleta, escalada deportiva, paseos en cuadrones y carros deportivos, cabalgatas, recorridos en tarabita, senderismo. **(Revisar anexo 1)**

El senderismo es una actividad que se realiza sobre caminos balizados. Todos los senderos en el cantón tienen señalización turística los más conocidos son: El Mirador de la Virgen, Bellavista, Illuchi-Sauces, Contrabandista, Mirador Ojos del volcán, Inés María, Nahuazo, Puente Antiguo de San Francisco, Pondoá. **(Revisar anexo 2)**

#### **4.2.- Actividades de esparcimiento.**

Existen actividades de esparcimiento muy variadas, para todo tipo de edades y gustos, como: paseo por el ecozoológico; citytours en trencito por la ciudad; restaurantes que ofrecen platos de cocina internacional como nacional y un gran número de bares, discotecas y karaokes. **(Revisar anexo 3)**

#### **4.3.- Actividades culturales y religiosas.**

Existen varias opciones relacionadas con el turismo religioso y cultural; en lo religioso por la devoción a la Virgen de Agua Santa que es visitada por numerosos peregrinos durante todo el año en la iglesia local o Santuario de la Virgen, regentado por la orden de Los Dominicos. Hay gran número de lugares culturales por visitar, el museo de Fray Enrique Mideros, Galerías de Arte y Parques con esculturas de distinguidos personajes locales y nacionales. **(Revisar anexo 4)**

#### **4.4.- Actividades de masajes, baños de cajón y balnearios.**

La termo salud es otro atractivo turístico para toda edad. Existen 5 complejos de aguas termales y minerales: El Salado, La Virgen (incluye servicio nocturno), Santa Ana, Santa Clara y Las Modernas. También muchos lugares que ofrecen masajes relajantes y baños de cajón. **(Revisar anexo 5)**

#### **4.5.- Servicio de transporte.**

A nivel interprovincial se cuenta con la Cooperativa de Transportes y Turismo Baños, una de las más grandes a nivel del país. En la ciudad hay cinco cooperativas de taxis, chivas, carros deportivos y camionetas para uso turístico, además existe una línea de transporte urbano. **(Revisar anexo 6)**

### **5.- Gastronomía**

En Baños de Agua Santa se ofrecen variados números de platos de comida de cocina internacional como nacional; los precios pueden fluctuar desde \$3 dólares hasta \$10 dólares dependiendo del lugar, entre las comidas más ofertadas podemos mencionar: El cuy, yaguarlocro, llapingachos, librillo, hornado, tortillas, melcocha y alfeñiles. **(Revisar anexo 7)**

### **6.- Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del proyecto de la nueva hostería y de su entorno**

En toda actividad económica, social o particular se encuentran fortalezas y debilidades como factores internos de la empresa y oportunidades y amenazas como factores externos. Para este proyecto se realiza el análisis de los atributos de la empresa que se pretende instalar y del entorno en la que se desarrollará las que son útiles (fortalezas), los que son perjudiciales (debilidades), las condiciones externas que son útiles (oportunidades) y las condiciones externas que son perjudiciales (amenazas), para de esta manera llevar a cabo el objetivo que es la creación de la hostería. Podemos mencionar los siguientes:

**Cuadro No. 1.1**  
**Análisis FODA**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<p><b>F1.-</b> Instalaciones nuevas, elegantes y modernas.</p> <p><b>F2.-</b> Vías de acceso en buenas condiciones.</p> <p><b>F3.-</b> Área de SPA con equipos y tecnología de punta.</p> <p><b>F4.-</b> Ubicación de la Hostería con una vista privilegiada al volcán Tungurahua.</p> <p><b>F5.-</b> Área amplia de parqueadero.</p> <p><b>F6.-</b> Cercanía a los principales lugares turísticos de la localidad.</p> <p><b>F7.-</b> Personal nuevo a quien se puede inculcar con mayor facilidad la mística de trabajo a implementarse.</p>	<p><b>D1.-</b> La nueva programación y planificación que se debe poner en práctica.</p> <p><b>D2.-</b> La falta de capacitación</p> <p><b>D3.-</b> El alto gasto inicial de legalización del nuevo personal.</p> <p><b>D4.-</b> El no tener posesionado el nombre de la empresa en el medio turístico.</p> <p><b>D5.-</b> La demora en la aprobación de registros y permisos legales de la empresa.</p>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p><b>O1-</b> Estar ubicada en uno de los destinos turísticos más visitados del país.</p> <p><b>O2-</b> Gestionar préstamos y apoyo gubernamentales.</p> <p><b>O3-</b> Ofrecer nuevos servicios y productos que la competencia no brinda.</p> <p><b>O4-</b> Presentación con una nueva oferta turística en ferias nacionales.</p> <p><b>O5-</b> Presentación de página web moderna y atractiva.</p> <p><b>O6-</b> Incorporación de la hostería en la publicidad del Departamento de Turismo del GADBAS.</p>	<p><b>Permanentes</b> <b>(no asociadas a nuestras debilidades)</b></p> <p><b>Ap1-</b> La inestabilidad del mercado turístico por efectos de la actividad del volcán Tungurahua.</p> <p><b>Ap2.-</b> Mejoramiento constante del servicio que ofrece la competencia.</p> <p><b>Ap3.-</b> La inestabilidad del mercado turístico extranjero por la crisis económica y fenómenos climáticos anormales.</p> <p><b>Ap4.-</b> La falta de solidez y organización de las Cámaras de Turismo Provincial y Cantonal.</p> <p><b>Ap5.-</b> La competencia desleal que ofrece precios de hospedaje muy inferiores del promedio.</p>

<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p><b>O7-</b> Precios competitivos.</p>	<p><b>Circunstanciales (asociadas a nuestras debilidades)</b></p> <p><b>A1-</b> La conducta del consumo costumbrista de turistas frecuentes.</p> <p><b>A2-</b> El marco jurídico que está variando con respecto a las Leyes establecidas.</p> <p><b>A3.-</b> El aumento de destinos turísticos en el país.</p> <p><b>A4.-</b> La creación de nuevas hosterías en la localidad.</p>

**Fuente:** Matriz FODA. (2011). ¿Qué es la matriz FODA?. Recuperado de [http:// www.matrizfoda.com](http://www.matrizfoda.com)

**Elaborada por:** El autor

Para este proyecto este FODA nos ayuda a tener una proyección del entorno en que se va a realizar la actividad, lo cual ayudará a proyectar las estrategias que se deben tomar para mejorar aún más las ventajas, oportunidades y contrarrestar las debilidades y desventajas esperadas. Se deberá aprovechar el hecho de ser una empresa nueva que tendrá para ofertar todos sus servicios nuevos y con tecnología de punta. Entre las estrategias que se pueden fomentar para contrarrestar las debilidades y desventajas está el asesoramiento y la experiencia de los establecimientos que ya tienen muchos años en la actividad en la localidad, además de realizar una campaña agresiva de publicidad y marketing para posesionar la hostería en el medio turístico nacional e internacional.

## **7.- Características del servicio**

La hostería contará con personal debidamente capacitado y disciplinado, de trato amable y eficiente buscando satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente, es decir un servicio personalizado y de calidad.

Contaremos con diferentes áreas de servicio como serán:

### **7.1.- Área de Alojamiento.**

Se contará con área de parqueo cercana a la recepción, con sitios de internet inalámbrico (WiFi) con recepción en todas las áreas de la hostería. Todos los sectores adyacentes al área de alojamiento serán adornados con plantas ornamentales.

Se tendrá una capacidad para 78 huéspedes distribuidos en cabañas ecológicas y habitaciones, todas con infraestructura para personas con discapacidad.

Las habitaciones y las cabañas estarán distribuidas como: matrimoniales, dobles, triples y familiares (hasta 6 personas); los servicios básicos con los que contará cada habitación son:



duchas, con agua caliente, servicios higiénicos, espejos, closet, mesas de noche y lámparas táctiles, contarán con servicio de T.V. cable con la recepción de canales nacionales e internacionales y servicio de limpieza diaria.

Como servicios complementarios se ofrecerá lavandería y planchado para todos los huéspedes, todos los días del año, servicio de telefonía en cada habitación y cabaña, tanto para llamadas internas, locales e internacionales, servicio de asistencia médica, servicio de room service (servicio a la habitación de alimentos y bebidas).

#### **7.2.- Área de Alimentación y Bebidas.**

Se contará con un restaurante con una capacidad para 80 personas en el que se expondrá una variedad de comidas típicas y otros platos de la cocina internacional, existirá un sistema de audio para brindar música ambiental acogedora.

Se atenderá el servicio de comida hacia las habitaciones y cabañas desde las 9H30 a 19H00, de domingo a martes. Los almuerzos serán de 12H00 a 15H00 y las cenas de 19H00 a 10H30. También se ofrecerán desayunos, almuerzos y cenas a personas que no estén hospedadas en la hostería.

#### **7.3.- Área de Recreación.**

Se tendrá el área de SPA (salus per aquam = salud a través del agua) con su respectiva sauna y piscina.

Se contará con una sala de juegos, con mesas de ping-pong, mesa de billar, futbolín, juegos de mesa.

Se tendrá una cancha de vóley y una cancha múltiple (para indor fútbol y básquet).

Se implementará áreas de zonas verdes con jardines entre los corredores de cada cabaña, habitación y en los sitios sociales con flora de la zona ofreciendo tonalidades de colores cálidos para proporcionar un ambiente tranquilo y acogedor. Áreas de jardines con plantas medicinales, se informará a los huéspedes las cualidades de cada una de ellas.

Se contará con alianzas estratégicas con las mejores agencias y operadoras del cantón para ofrecer todas las actividades que se realizan en Baños de Agua Santa.

#### **7.4.- Área Administrativa.**

Cerca de la recepción existirá el área administrativa que estará conformada por oficinas para la gerencia, el área de contabilidad, el administrador y el chef, además de una sala de reuniones.

#### **7.5.- Área de Mantenimiento.**

Esta área funcionará cerca del área de recreación para realizar todo tipo de mantenimiento y reparaciones

### **8.- Base conceptual**

Los elementos técnicos fundamentales en las áreas que conforman el proyecto de la hostería son muy extensos, debiendo tomar en cuenta los medios de comercialización,

manejo y producción de servicios que se van a ofrecer. **(Revisar anexo 8)**

## **9.- Base legal**

Los establecimientos de alojamiento tienen que cumplir con permisos, tasas y otras obligaciones para poder ejercer su actividad. En Baños de Agua Santa la M.I. Municipalidad tiene la delegación de funciones turísticas del Ministerio de Turismo y la ejerce por medio del Departamento de Turismo de la municipalidad.

La documentación que es necesaria para realizar la actividad de alojamiento es la siguiente:

### **9.1.- El Registro Único de Contribuyentes (RUC).**

Es el registro emitido por el Servicio de Rentas Internas para identificar a los ciudadanos frente a la Administración Tributaria, por el cual se registra e identifica a los contribuyentes con fines impositivos y proporciona información a la Administración Tributaria.

Su base legal se fundamenta en:

(Servicio de Rentas Internas [SRI], 2013).”La Ley del Registro Único de Contribuyentes elaborada por la Comisión de Legislación y Codificación del Congreso Nacional, el 4 de agosto del 2004 de acuerdo con lo dispuesto en el número 2 del Art. 139 de la Constitución de la República vigente en ese año y publicada en el Registro Oficial No. 398 del 12 de agosto del 2004.”

Y en el Reglamento para la aplicación de la Ley del Registro Único de Contribuyentes elaborado el 21 de diciembre del 2006 en la presidencia del Dr. Alfredo Palacios Gonzales.

El RUC corresponde a un número de identificación para todas las personas naturales y sociedades que realicen alguna actividad económica en el Ecuador, en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deban pagar impuestos.

([SRI]. 2013).”El número de registro está compuesto por trece números y su composición varía según el tipo de contribuyente.

El RUC registra información relativa al contribuyente como por ejemplo: la dirección de la matriz y sus establecimientos donde realiza la actividad económica, la descripción de las actividades económicas que lleva a cabo, las obligaciones tributarias que se derivan de aquellas, entre otras.”

### **9.2.- La razón o denominación social o nombre comercial.**

Se lo obtiene en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI) en las ciudades de Quito, Guayaquil o Cuenca.

Su base legal se fundamenta en:

(Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual [IEPI], 2013). “La ley de propiedad Intelectual que fue estipulada el 19 de mayo de 1998 y publicada en el Registro Oficial No. 320 y la Codificación fue elaborada por la Comisión de Legislación y Codificación, de acuerdo con lo dispuesto en el número 2 del Art. 139 (120, núm. 6) de la Constitución vigente ese año.”

Y en el reglamento de la Ley de Propiedad Intelectual publicado en el Registro Oficial 508 en la Presidencia de Jamil Mahuad Witt.

(IEPI. 2013). “El IEPI es el instituto que registra toda marca en el país a cualquier persona natural o jurídica previa presentación de una solicitud la cual debe pasar por un examen de forma, constatando que cumpla con todos los requisitos; de ser así se publica en la Gaceta de Propiedad Industrial, con la finalidad de que terceros tengan conocimiento de las peticiones efectuadas. Si no existe oposición, se efectúa el examen de registrabilidad para la posterior remisión de la resolución que acepta o rechaza el registro y en caso de concesión, el trámite concluye con la emisión del título de registro.

En caso de uso indebido de una marca, el titular puede iniciar acciones civiles, penales y administrativas.”

### **9.3.- El Registro en el Ministerio de Turismo.**

El Ministerio de Turismo es el órgano regulador de la actividad turística en el país.

Este registro se lo debe obtener máximo 30 días después del inicio de la actividad. Una vez entregada la solicitud a la Dirección de Turismo de Tungurahua y siendo verificada toda su documentación, la Dirección realizará la visita de inspección máximo en el lapso de 8 días, luego de lo cual se deberá cancelar los valores por el registro del establecimiento y la Dirección de Turismo entregará el Certificado de registro en un lapso máximo de 2 días laborables.

Su base legal se fundamenta en:

(Ministerio de Turismo, 2013). “La Ley de Turismo publicada en el Suplemento del Registro Oficial N0. 733 de 27 de diciembre del 2002.

El reglamento a esta Ley se publicó el 19 de febrero de 2003 en el Registro Oficial No. 25. Actualmente está en vigencia el Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo (reformado) por decreto ejecutivo N0 1186 en la Presidencia de Lucio Gutiérrez Borbúa.”

**9.4.-Certificado de Funcionamiento emitido por el Cuerpo de Bomberos del cantón.** (Ley de Régimen Municipal, 2012).”Se fundamenta la Ley de Régimen Municipal y su disposición transitoria de la Ley 2004-44 RO-S 429.”

Este certificado es un requisito fundamental para que los comercios puedan atender al público. El costo varía de acuerdo a la actividad y la categorización del negocio.

### **9.5.- Patentes Municipales.**

Este documento se lo obtiene en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa (GADBAS).

Se fundamenta legalmente en:

(GADBAS, 2012). “La Ordenanza que Reglamenta el Cobro de Patentes Municipales del Cantón de Baños de Agua Santa que fue emitida el 4 de marzo de 2011 en el Registro Oficial No. 415, la cual se sustenta en el Art. 264 de la Carta Magna que señala que los Gobiernos Municipales en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales y el Art

238 que menciona que los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de política, administrativa y financiera.”

#### **9.6.- La Licencia Anual de Funcionamiento.**

Emitida por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa (GADBAS).

Se fundamenta legalmente en:

La ordenanza que establece los requisitos para la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento de los establecimientos turísticos en el Cantón (GADBAS, 2012). Baños de Agua Santa promulgada el 25 de abril del 2012, la cual se sustenta en el Art. 264 de la Carta Magna.

Luego de presentar todos estos requisitos el Departamento de Turismo de la M.I. Municipalidad expide la Licencia Única Anual de Funcionamiento, que es el documento que acredita poder ejercer la actividad turística en el cantón.

#### **9.7.- Permiso Sanitario.**

Este permiso lo emite el Ministerio de Salud por medio de su Departamento de Sanidad en todo el país.

Su base legal se fundamenta:

(Ministerio de Salud del Ecuador, 2013). “En el Reglamento para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario promulgado en el acuerdo ministerial No. 0818 del 19 de diciembre del 2008, la cual se respalda en la Ley Orgánica de Salud Pública en el artículo 6, numeral 18 que dispone al Ministerio de Salud Pública a regular y realizar el control sanitario en las diversas etapas del ciclo de producción.”

En la oficina de la Sanidad ubicada en Baños de Agua Santa se expedirá el permiso luego de entregada y verificada toda la documentación y la inspección respectiva del local.

## **CAPITULO II**

### **PLAN DE NEGOCIOS DE LA HOSTERÍA**

## **1.- Organización de la Empresa**

### **1.1.- Nombre de la Empresa.**

HOSTERÍA LLANO DE LOS VIENTOS

### **1.2. Descripción de la Empresa.**

La hostería Llano de los Vientos estará ubicada en el sector del Aguacatal, a la entrada de la población de Baños de Agua Santa, vía a la ciudad de Ambato cercana a la carretera principal, con el verdor de las montañas y la presencia del volcán Tungurahua. Este sector, por ser una zona de seguridad está identificado como de refugio temporal en caso de erupción del volcán Tungurahua.

La hostería tendrá dos áreas de alojamiento que corresponden a unos 6000 m<sup>2</sup>, un área de cabañas, un área de habitaciones asiladas en una sola construcción. Tendrá un amplio parqueadero de unos 400 m<sup>2</sup>, piscina temperada de unos 80 m<sup>2</sup>, un área de sauna e hidromasaje, una cancha de uso múltiple, una cancha de tenis, un área verde con jardines y senderos para caminatas, juegos infantiles y un restaurante con capacidad para 80 personas. **(Revisar anexo 9)**

### **1.3. Misión y Visión de la Empresa.**

**MISIÓN:** Brindar servicio de calidad en hospedaje, alimentación y recreación en un ambiente acogedor dirigido a turistas nacionales e internacionales que busquen un lugar de esparcimiento y descanso, con un equipo de colaboradores capacitados para brindar un servicio personalizado.

**VISIÓN:** Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional por su calidad en el servicio, su ambiente acogedor y su hermoso paisaje natural.

### **1.4. Objetivos.**

#### **Objetivo General.**

➤ La creación, implementación y financiamiento de una hostería en la ciudad de Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua.

#### **Objetivo Específico.**

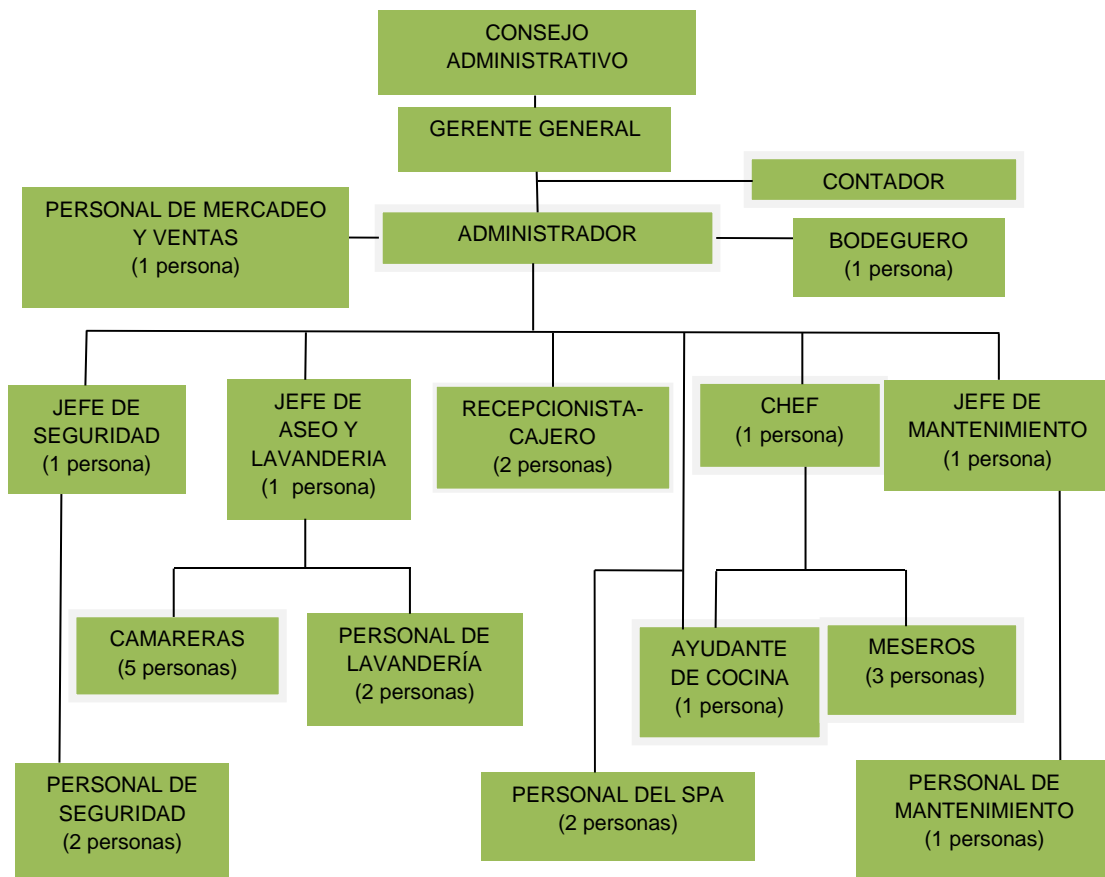
➤ Realizar un estudio de mercado para determinar la oferta y la demanda de alojamiento en Baños de Agua Santa.

➤ Desarrollar el estudio técnico para la creación de la hostería, determinando su localización y los recursos para su funcionamiento.

➤ Desarrollar el estudio administrativo y legal necesario para la creación de la empresa.

### **1.5. Estructura Organizativa**

La estructura organizativa de la hostería Llano de los Vientos estará constituida de la siguiente manera:



**Gráfico No. 2.1**

**Organigrama del personal de la hostería**

Fuente: Estructura organizativa del personal de la hostería

Elaborado por: El autor

**1.6.- Manual General.**

Toda empresa debe regirse con manuales de funciones para su eficiente desempeño y siendo esta una empresa cuya finalidad es el servicio integral al cliente, es de suma importancia poseer un Manual General y manuales para cada área de la hostería.

Todos los integrantes que laboran en la hostería deben presentar una buena imagen al huésped-cliente por lo que se menciona en el presente Manual General las normas básicas que todos deben cumplir durante sus jornadas de trabajo:

- Mantener el cabello corto y recogido.
- Dientes limpios y con buen aliento.
- Mantener limpias y con buen cuidado, manos y pies.
- Buena higiene personal.
- Rasurados en el caso de los caballeros.
- Sin joyas o accesorios llamativos.

- Se prohíbe el uso de celulares.
- Maquillaje discreto.
- Mantener los uniformes limpios y planchados.
- Ingreso con puntualidad.
- Informar oportunamente el atraso o la inasistencia.
- Tener cordial trato, saludar y despedirse cortésmente.
- No es permitido fumar ni tomar bebidas alcohólicas.
- Cumplir con los horarios de trabajo establecidos.
- No ver televisión ni escuchar música en horas de trabajo.
- No es permitido tener ningún tipo de arma.

### **1.6.1.- Manual de funciones del área administrativa.**

#### **Consejo Administrativo**

Será integrado por cinco socios inversionistas (accionistas) y el Gerente General; será el encargado de recibir los informes económicos y operativos de la hostería y dar las directrices que sean necesarias por medio del Gerente General para el normal y productivo desarrollo de la empresa. Se reunirá ordinariamente cada 15 días o de manera extraordinaria en casos que lo ameriten. Las resoluciones la tomarán con mayoría simple de los 5 accionistas que tendrán voz y voto; el Gerente General solo tendrá voz.

#### Funciones

- Reciben del Gerente General todos los informes del funcionamiento financiero y operativo de la hostería.
- Controlar la solvencia económica para el normal funcionamiento de la Empresa.
- Toman las decisiones de las nuevas inversiones a realizarse.
- Aprueban las planificaciones a desarrollarse.
- Nombran al Gerente General.

#### Perfil ocupacional

- Poseer acciones de la compañía.
- Ser mayor de edad.
- Ser responsable, leal, honesto y confiable.

#### **Gerente General**

- Será el encargado de planificar los objetivos generales y específicos de la hostería a corto y largo plazo; coordinar y monitorear todas las actividades planificadas, decidir, de acuerdo con los jefes departamentales, los contratos del personal y analizar todos los aspectos financieros, administrativos y del personal.

#### Funciones

- Representar a la hostería en todos los aspectos legales y sociales.



- Presentar un informe cada 15 días al Consejo de Administración.
- Dirigir y evaluar a los jefes de cada departamento.
- Analizar el presupuesto general.
- Participar directamente en la toma de decisiones, tanto en el aspecto operativo como de inversión.
- Elaborar las políticas generales de la hostería.
- Firmar los cheques en forma conjunta con el Administrador.
- Controlar el correcto funcionamiento de las diferentes áreas de la hostería.
- Diseñar planes de publicidad y venta en medios de comunicación y ferias.
- Evaluar el desempeño del personal.

#### Perfil ocupacional

- Título Universitario en Administración de Empresas o carreras afines.
- Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.
- Dominio del idioma inglés, escrito como verbal.
- Dominio de sistemas informáticos.
- Que tenga liderazgo.
- Que sea creativo.
- Que sepa manejar grupos de trabajo.
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Excelente presentación personal.

#### **Contador**

Será la persona que tenga la responsabilidad de la administración de la función contable de la hostería, permitiendo controles eficientes para manejar la información financiera.

#### Funciones

- Manejar toda la contabilidad de la hostería apegado a las leyes.
- Analiza y aprobar todas las partidas contables.
- Establecer junto con el Gerente el presupuesto mensual.
- Realiza todos los pagos al personal y a los proveedores.
- Mantiene actualizados todos los pagos de impuestos y contribuciones patronales.
- Verificar que los costos sean los más convenientes para la hostería.
- Debe presentar un reporte semanal o cuando se lo solicite de los movimientos financieros a Gerencia.
- Elaborar Estados Financieros, Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias
- Estar en constante actualización de la aplicación de las leyes tributarias.

#### Perfil ocupacional

- Poseer título de Contador Público autorizado.
- Experiencia mínima de 1 año.

- Manejo de sistemas informáticos.
- Tener una honestidad comprobada.

### **Administrador**

Es el encargado de supervisar y coordinar todos los procesos que se realizan en las respectivas áreas de la hostería, promoviendo un servicio de excelencia y controlando que se cumplan todos los objetivos propuestos por la Gerencia.

#### Funciones

- Coordina la ocupación de las habitaciones.
- Coordina las reservaciones de las agencias y tours.
- Revisa y analiza semanalmente las reservas programadas.
- Tener a su cargo, de manera directa, a todos los empleados de la hostería.
- Diariamente debe recorrer y coordinar todas las áreas de la Hostería y reportarlo al Gerente.
- Contratar el personal necesario para su funcionamiento.
- Supervisa y coordina el trabajo de recepción y de ama de llaves.
- Supervisa y coordina el programa de mantenimiento de las áreas de recreación.
- Supervisa y coordina el área de seguridad.
- Supervisa y coordina las necesidades y servicios en el área de cocina y restaurante.
- Evalúa el trabajo del personal.
- Tratar con amabilidad y prudencia a todo el personal, resolviendo de la mejor manera los conflictos que se suscitaren.
- Coordinar con los jefes de áreas los requerimientos de suministros.

#### Perfil ocupacional

- Título de Bachiller.
- Dominio de inglés escrito y hablado.
- Experiencia mínima de 1 año.
- Poseer disposición para trabajar en equipo.
- Ser dinámico, atento y carismático.

### **1.6.2.- Manual de funciones del área de servicios.**

#### **Bodeguero**

Persona responsable de llevar todo el control y manejo de la bodega, manteniendo el stock necesario para que se desarrollen todos los servicios oportunamente, controlar los ingresos, egresos y el correcto y actualizado inventario de los insumos. Presentará informe semanal al administrador y contadora.

#### Funciones

- Controlar los ingresos y egresos de todos los insumos de la bodega.

- Llevar el correcto y actualizado inventario de todos los insumos de la bodega para el normal funcionamiento de todas las áreas.

Perfil ocupacional.

- Experiencia mínima de un año en llevar registros contables.
- Manejo de sistemas informáticos.
- Tener una honestidad comprobada.

### **Personal de Mercadeo y Ventas**

Estará conformado por una persona que se encargará del mercadeo y venta, a nivel nacional e internacional de todos los servicios que ofrezca la hostería. Se reportará a diario con el administrador.

Funciones

- Contactarse y vender los servicios con las agencias minoristas y mayoristas a nivel nacional e internacional.
- Planificar programas de publicidad y promociones en entidades públicas y privadas.
- Mantener activa y actualizada la página web, las redes sociales de la empresa y la presencia de la hostería en las mejores guías turísticas a nivel nacional e internacional.
- Coordinar las reservaciones de personas y de grupos a nivel nacional e internacional.

Perfil ocupacional

- Título en Marketing o Ventas.
- Manejo 100 % del idioma inglés de manera escrita y hablada.
- Manejo de sistemas informáticos.
- Cordial, amable y facilidad para comunicarse.
- Experiencia en implementación de planes de marketing.

### **Recepcionista**

Se contratará 2 recepcionistas para jornadas diurnas y nocturnas. Será la persona responsable de recibir al huésped, registrar sus datos, cobrar y asignarle la habitación o habitaciones correspondientes, ayudándolo eficientemente en todo lo que requiera.

Funciones

- Recibir las llamadas que realicen a la hostería, dando la información necesaria de una manera rápida y cordial.
- Informar y atender a los clientes y huéspedes de manera personalizada.
- Coordina y gestiona los diferentes servicios vinculados con la hostería.
- Entrega diariamente a la contadora informes de lo recaudado.
- Registrar la entrada de los clientes y designar la o las habitaciones requeridas.

- Registrar la salida de los huéspedes.
- Realizar el cobro de las habitaciones designadas y de los servicios prestados entregándole la respectiva factura.
- Llevar semanalmente el registro estadístico de las habitaciones.
- Elaborar un informe diario a la contadora, del dinero cobrado.
- Mantener acogedor ambiente en su área de trabajo.

#### Perfil ocupacional

- Título de bachiller.
- Manejo del idioma inglés, escrito y hablado por lo menos un 50%.
- Manejo de sistemas informáticos.
- Cordial, amable y atenta.
- Buena capacidad de comunicación.
- Que sepa escuchar.
- Tolerante.

#### **Jefe de Mantenimiento**

Responsable del mantenimiento, manejo y control de todos los equipos y maquinaria de la hostería, elaborando los informes técnicos; encargado de constatar la existencia del stock de los repuestos de mayor importancia y que toda la maquinaria esté en óptimas condiciones. Presentará al administrador un informe semanal del trabajo realizado.

#### Funciones

- Realiza el mantenimiento y chequeo de toda la maquinaria y equipos de la hostería teniéndolos en óptimos estados operativos.
- Controla al personal a su cargo, supervisando que se trabaje con todas las medidas de seguridad.
- Mantiene un stock de los repuestos más necesarios e imprescindibles.
- Tener un cronograma semanal de chequeo y mantenimiento, con su respectivo manual de manejo.
- Llevar los informes técnicos de toda la maquinaria de la hostería.

#### Perfil ocupacional

- Título de técnico en mecánica o electricidad.
- Por lo menos 3 años de experiencia.
- Creatividad y agilidad, en la solución de problemas.
- Poder trabajar bajo condiciones adversas de tiempo y sobrecarga de tareas manteniendo su eficiencia.
- Honestidad comprobada.

### **Personal de Mantenimiento**

Responsable de ayudar al jefe de mantenimiento en todo el manejo, control y mantenimiento de todos los equipos y maquinaria de la hostería.

Funciones

- Realizar el mantenimiento y chequeo de toda la maquinaria y equipos de la hostería, teniéndolos en óptimos estados operativos.
- Realizar todas las actividades que disponga el jefe de mantenimiento.
- Reemplazar al jefe del área en caso de ausencia temporal.

Perfil ocupacional

- 1 año mínimo de experiencia.
- Poder trabajar bajo condiciones adversas de tiempo y sobrecarga de tareas manteniendo su eficiencia.
- Conocimientos básicos de electricidad, mecánica e informática.

### **Jefe de aseo y lavandería**

Persona responsable del personal que realiza la limpieza y arreglo de las habitaciones y del lavado y planchado de todos los insumos que se usa en las habitaciones y cabañas.

Funciones

- Presentar al administrador los requerimientos necesarios al para el normal funcionamiento de su área.
- Entregar mensualmente los informes del stock de materiales existentes.
- Controlar y supervisar al personal a su cargo.

Perfil ocupacional

- Título de bachiller.
- 1 año mínimo de experiencia.
- Amabilidad y cordialidad.
- Honradez.
- Poder trabajar bajo condiciones adversas de tiempo y sobrecarga de tareas manteniendo su eficiencia.

### **Camarera**

Persona responsable de la limpieza y arreglo de las habitaciones y de todos los lugares que lo rodean.

Funciones

- Mantener en orden y limpieza las habitaciones , cabañas y demás áreas públicas
- Realizar los informes correspondientes de cada habitación.
- Revisar que todo esté en completo funcionamiento: televisor, control de T.V. luminarias, servicio higiénico, espejo, cortinas, puertas.

- Todo material sucio será entregado en lavandería.
- Luego de su uso diario en las habitaciones y cabañas se deberá cambiar sábanas, toallas, jabón, papel higiénico, dejando ordenado, limpio y con un buen aroma.

#### Perfil ocupacional

- Título de bachiller.
- Actitud dinámica, amable, respetuosa.
- Honradez.
- Poder trabajar bajo condiciones adversas de tiempo y sobrecarga de tareas manteniendo su eficiencia.

### **Personal de Lavandería**

Persona responsable de mantener todo el material bien lavado y planchado para ser usado en las habitaciones y cabañas. Se brindará el servicio de lavandería a todo huésped que lo solicite.

#### Funciones

- Lavar, planchar todo el material usado (sábanas, cobijas, forros de almohadas etc.) recolectado por las camareras de las habitaciones y cabañas.
- Todo el material limpio y planchado deberá ser ubicado en las repisas correspondientes en un máximo de 24 horas de haberlas recibido.
- Mantener en orden todo el material a su cuidado para que sea manejado por las camareras.
- Informar al jefe de aseo y lavandería, del material dañado para ser reparado o reemplazado.

#### Perfil ocupacional

- Título de bachiller.
- Poder trabajar bajo condiciones adversas de tiempo y sobrecarga de tareas manteniendo su eficiencia.
- Honradez.

### **Chef**

Es la persona responsable del control y correcto funcionamiento de toda el área de cocina y restaurante, de la realización de la carta del restaurante con las respectivas recetas y el manejo integral de toda el área. Presentará un informe diario al administrador de las actividades diarias y al contador de todos los cobros realizados.

#### Funciones.

- Diseño y elaboración de los platos que se exponen en la carta.
- Control de todo el personal que labora en la cocina y restaurante.
- Elaborar los análisis de costos.

- Realizar los pedidos de insumos oportunamente.
- Preparar los alimentos con los mejores ingredientes y mucha higiene.
- Realizar los pedidos requeridos de insumos y materiales necesarios para la cocina y restaurante.
- Coordinar las reservaciones y eventos del restaurante.

#### Perfil ocupacional

- Título de Chef.
- Manejo de sistemas informáticos.
- Experiencia mínima de 2 años.
- Que sea creativo.
- Responsable.
- Aptitud para trabajar en equipo.

### **Ayudante de Cocina**

Es la persona que brinda apoyo al chef en la preparación de los platos de comida y en todas las actividades referentes a la cocina.

#### Funciones

- Mantener en completo orden y limpieza la cocina.
- Elaborar los platos de comida según lo indica el chef.
- Controlar el uso de todos los materiales de la cocina.

#### Perfil ocupacional

- Título de bachiller.
- Experiencia mínima de 1 año.
- Poder trabajar bajo condiciones adversas de tiempo y sobrecarga de tareas manteniendo su eficiencia.
- Honradez.

### **Mesero**

Es el encargado de atender al cliente en los servicios de alimentos y bebidas en las mesas en el restaurante.

#### Funciones

- Mantener la limpieza de las mesas y todos sus alrededores.
- Controlar el orden y aseo en las mesas y sus respectivos utensilios.
- Ubicar amablemente al cliente y presentar la carta de menús.
- Tener conocimiento de todos los platos e ingredientes que se presentan en la carta.
- Recibir los pedidos y llenar correctamente la comanda.
- Entregar la comanda en la cocina para su preparación y en la caja para su facturación.

- Ofrecer los alimentos a los clientes
- Estar pendiente de cualquier necesidad y solicitud de los clientes.

#### Perfil ocupacional

- Título de bachiller.
- Manejo básico del idioma inglés.
- Facilidad de comunicación.
- Simpatía.
- Amabilidad.
- Aptitud para trabajar en equipo.
- Poder trabajar bajo condiciones adversas de tiempo y sobrecarga de tareas manteniendo su eficiencia.

### **Personal del SPA**

Personal responsable de brindar servicio de relajamiento, relax y de controlar el bienestar del cliente en el sauna e hidromasaje.

#### Funciones

- Llevar a cabo los masajes y terapias de relajamiento.
- Estar pendiente de cualquier necesidad de los clientes que se encuentran en su área de trabajo.
- Controlar el uso del sauna e hidromasaje.
- Mantener el área limpia y en orden brindando un ambiente relajante.
- Cobrar los servicios realizados y reportarlo al contador.

#### Perfil ocupacional

- Título de Fisioterapeuta.
- Manejo básico del idioma inglés.
- Actitud dinámica, amable, respetuosa.
- Honradez.

### **Jefe de Seguridad**

Persona responsable de la seguridad de todo el personal de las diversas áreas, de los huéspedes y de todos los equipos de la hostería. Presentará informe diario al administrador.

#### Funciones

- Controlar y supervisar al personal designado a su área.
- Planificar y poner en práctica un sistema de seguridad en todas las instalaciones.
- Mantener en total funcionamiento todos los equipos de seguridad.
- Controlar la seguridad de los huéspedes y trabajadores.
- Controlar a las personas que ingresan y salen de la hostería.



- Estar atento a cualquier actitud sospechosa.
- Tener contacto telefónico con la Policía.
- Deben realizar mínimo 5 recorridos diurnos y nocturnos por todas las instalaciones.
- Controlar la salida de todo artículo con su respectiva autorización.

#### Perfil ocupacional

- Título de bachiller.
- Que haya realizado el servicio militar.
- Mínimo 3 años de experiencia.
- Que haya recibido mínimo, tres cursos relacionados con seguridad.
- Tenga experiencia en el manejo de armas de fuego.
- Honestidad comprobada.

### **Personal de Seguridad**

Responsable de la seguridad de la hostería, subordinado al Jefe de Seguridad.

#### Funciones

- Mantener la seguridad en toda la hostería
- Encargarse del área de seguridad en ausencia del jefe del área.

#### Perfil ocupacional

- Título de bachiller.
- Que haya realizado el servicio militar.
- Que haya recibido mínimo, dos cursos relacionados con seguridad.
- Que sepa manejar armas de fuego.

### **1.7 - Planeación estratégica y operativa.**

La planificación es un proceso orientado a facilitar la toma de decisiones con un carácter eminentemente práctico, orientado a la acción y en última instancia, a la transformación de una idea en algo palpable. La hostería presentará una planeación estratégica que tiene que cumplirse a tres años de entrar en funcionamiento, estará cimentada en tres pilares: el del posicionamiento de la empresa en el ámbito turístico, en la conformación de un grupo de trabajo con una mística de calidad y eficiencia y de una solvencia económica con un pronto retorno de la inversión realizada.

**Cuadro No. 2.1**  
**Objetivos estratégicos**

Objetivos Estratégicos	Acciones a ejecutarse
* Posicionamiento de la hostería en el ámbito turístico	<p>Se dará un gran impulso y seguimiento en la publicidad y promoción :</p> <p>a) Contratando cada año ,spot publicitarios en la emisora local .</p> <p>b) Contratando spot en televisión regional, cada trimestre .</p> <p>c) Suscribiéndose por lo menos para cinco años en dos guías turísticas nacionales y tres internacionales; una que tenga que influir en el turismo europeo , otra al turismo norteamericano y otra al asiático .</p> <p>d) Elaborando dos vallas publicitarias que serán colocadas una a la entrada y otra a la salida de Baños de Agua Santa.</p>
* Conformación de un grupo de trabajo con mística de calidad y eficiencia	<p>Para lograr el objetivo propuesto con el equipo de trabajo se planteará :</p> <p>a) Capacitaciones de todas las áreas cada tres meses en el primer año, para luego realizarlo dos veces al año,</p> <p>b) Se planteará un programa que integre a los empleados de la hostería y que permita una mejor relación entre jerarquías,entre las que estaría incluida una salida de gira con los trabajadores de la hostería cada año .</p> <p>c) Todas las propinas de la hostería se reunirán cada mes para realizar eventos especiales en los que participará todo el personal.</p> <p>d) Se designará mensualmente al mejor empleado que cumpla con todas las normas de calidad y eficiencia de la hostería</p>
* Solvencia económica con un pronto retorno de la inversión	<p>La estrategia a seguir en el ámbito financiero es :</p> <p>a) Pagar puntualmente las deudas que se hayan adquirido.</p> <p>b) Llevar un control riguroso en los gastos que se realicen</p> <p>c) Mantener una buena liquidez al realizar convenios con agencias de viajes nacionales e internacionales para lograr una estabilidad de ingresos durante todo el año .</p> <p>d) Incrementar un 5% anual la ocupación hotelera</p>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El autor

Con respecto a la planeación operativa, cada área tanto la administrativa como la de servicios, contarán con una planificación que se proyectará a obtener la mayor productividad con un servicio personalizado.

En el área administrativa el Consejo de Administración, el Gerente General, el Administrador y la Contadora deberán contar con un plan operacional en el que se vigile y oriente a las demás áreas de servicio para que realicen sus funciones de una manera ágil y responsable, transmitiendo la mística de la hostería, de servir de una manera personalizada al huésped.

**Cuadro No. 2.2**  
**Objetivos Operacionales del área administrativa**

Área Administrativa	Objetivo Operacional	Actividad a Realizarse
Consejo de Administración	Obtener en el lapso de 6 meses posteriores a la apertura un manejo integral y óptimo de todos los recursos.	Solicitar informes mensuales financieros y operacionales al Gerente General de la hostería.
Gerencia General	Lograr que en 3 meses posteriores a la apertura , todas las áreas de la hostería se encuentren operando en toda su capacidad y eficientemente .	Gerente General tendrá reuniones semanales con los jefes de cada área para evaluar el desarrollo de las laborales de la hostería.
Administración	Lograr mantener operativa la hostería con una efectiva productividad .	El Administrador debe recorrer a diario todas las instalaciones detectando cualquier anomalía y dándole pronta solución.
Contaduría	Alcanzar en 3 meses posteriores a la apertura un total manejo operativo en el área contable.	La contadora debe porporcinar al Gerente General y Administrador toda información del área financiera y contractual que se necesiten para el normal funcionamiento de la hostería.

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El autor

En el área de servicios para tener una eficiente productividad y buen manejo debemos tener el objetivo común que máximo en seis meses todas las áreas tengan un servicio personalizado y con excelente atención al huésped. Además presentamos en el siguiente cuadro la planificación por cada área.

**Cuadro No. 2.3****Objetivos Operacionales del área de servicios**

Área de Servicios	Objetivo Operacional	Actividad a Realizarse
Recepción	En dos meses posteriores a la apertura, tener total manejo operativo de cobro a huéspedes y control de reservaciones .	Informes diarios al Administrador y Contadora , de reservas y cobros realizados.
Aseo de Habitaciones y Cabañas	En un mes posterior a la apertura, se debe tener un total manejo operativo de la limpieza en habitaciones y cabañas .	Informes diarios al Jefe de Aseo y Administrador.
Lavandería	En un mes posterior a la apertura, se debe tener un total manejo operativo del sistema de lavado, secado, planchado y su distribución .	Informes diarios al Jefe de Aseo y Administrador .
Mantenimiento	En dos meses posteriores a la apertura, tener total manejo operativo de los equipos y maquinarias de toda la hostería	Informes diarios al Administrador .
Restaurante y Cocina	En dos meses posteriores a la apertura, tener total manejo operativo de la preparación de comidas y su eficiente servicio	Informes diarios al Administrador y Jefe de Cocina .
Seguridad	En un mes posterior a la apertura, se debe tener un total manejo operativo de toda la seguridad de la hostería	Informes diarios al Administrador .
Bodega	En dos meses posteriores a la apertura tener total manejo operativo de las adquisiciones, proveedores, stock y registros de todos los artículos.	Informes diarios al Administrador .
Mercadeo y Ventas	En un mes posterior a la apertura, debe estar implementado la información de la hostería en las redes sociales.Establecidos los contactos con agencias minoristas y mayorista y en funcionamiento la página web.	Informes diarios al Gerente y Administrador.
Masajes y SPA	En un mes posterior a la apertura, se debe tener un total manejo operativo de la sección de masajes y SPA	Informes diarios al Administrador .

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El autor

### 1.8.- Evaluación de recursos humanos.

Se realizará periódicamente una evaluación de los planes, de esa forma se observará si se va alcanzando los objetivos o si se van presentando nuevas situaciones sobre las cuales se deben tomar oportunas decisiones, dándoles correctivos para mejorar el desempeño y llegar a una excelencia en el servicio.

La evaluación debe ser integral, calificando cualitativa y cuantitativamente: del trabajador hacia la empresa, de la empresa hacia el desempeño del trabajador y del cliente hacia el servicio que ha recibido.

Se recogerá trimestralmente las opiniones de todos los empleados, de acuerdo a las áreas operativas de la hostería, para valorar el nivel de satisfacción y rendimiento. Esta evaluación debe ser realizada por el Gerente General y el Administrador, entregando un informe al Consejo Administrativo con las respectivas recomendaciones y observaciones. **(Revisar anexo 10)**

El Gerente General y el Administrador deberán cada trimestre evaluar el avance en la planificación de cada área y el desempeño de todo el personal de la hostería, realizando los correctivos necesarios. Se realizará un informe que será entregado al Consejo Administrativo. Las evaluaciones de los empleados serán anexadas a su expediente, el que contendrá todos los documentos pertinentes al desempeño del empleado, notificaciones, cartas de felicitación, llamadas de atención y todo su historial laboral. **(Revisar anexo 11)**

En la recepción y en todas las habitaciones y cabañas se pondrá una hoja de evaluación del servicio para los huéspedes, en la que se solicitará que evalúen cada servicio que han recibido y sus recomendaciones; estas hojas serán analizadas cada semana por el Administrador y el Gerente General. **(Revisar anexo 12)**

Para los clientes que usen los servicios en el área de recreación **(Revisar anexo 13)** y el área del restaurante **(Revisar anexo 14)** y no se encuentren hospedados en la hostería se tendrán hojas evaluativas en la recepción, las cuales serán evaluadas por el Administrador y el Gerente una vez por semana.

En las hojas de evaluación se presentará la siguiente escala de valoración para poder cuantificar las opiniones realizadas

**Tabla No. 2.1**  
**Escala de valoración para las evaluaciones**

ESCALA	NIVEL DE DESEMPEÑO
1	DEFICIENTE
2	REGULAR
3	BUENO
4	EXCELENTE

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El autor

Al encontrar alguna anomalía grave en la planificación o en el accionar operativo de un área determinada, el Gerente General y el Administrador (área de administración) deberán reunirse con todo el personal del área correspondiente para encontrar la solución más viable para el normal funcionamiento, tomando correctivos que todos deben acatar y cumplir.

En todas las áreas de servicio de la hostería, al final de cada mes, deberá realizarse inventario de todos los utensilios y equipos que poseen, el cual debe ser entregado al Administrador y al Gerente General.

El Administrador y el Gerente General deben tener la apertura necesaria con el personal, para poder recibir y evaluar las denuncias de los empleados que se presentaren, respondiendo con los correctivos necesarios.

## **2.- Plan de mercadeo**

### **2.1.- Ciclo de negocios.**

El ciclo de negocios comienza con la publicidad y promoción del establecimiento que se lo hará por medio de rótulos a la entrada y salida de Baños de Agua Santa, con trípticos y tarjetas, (**Revisar anexo 15**) que serán distribuidas en las principales agencias de viajes de la localidad, de la provincia y a nivel nacional, especialmente en Guayaquil, Quito, Cuenca, Otavalo, Galápagos y Vilcabamba; a nivel internacional en guías de turismo, como la de Lonely Planet.

Se anunciará por una emisora local y provincial, spot publicitarios del establecimiento con promociones por su apertura.

Por medio de internet se elaborará la página web en la que se promocionarán los atractivos de Baños de Agua Santa y las comodidades del establecimiento.

Las negociaciones se las realizará con agencias mayorista y minorista a nivel nacional ofreciéndoles el 20% de comisión.

Se establecerán convenios con las más importantes tarjetas de crédito para realizar los cobros tanto en forma corriente o diferida. Se aceptarán pagos por internet, con cheque certificado y en efectivo. Para realizar reservas de los servicios que ofrece la hostería se pedirá el depósito anticipado del 50% en la cuenta bancaria del establecimiento, para asegurar el cumplimiento de la reserva por parte del cliente.

Se deberá enfatizar en los servicios que brinda la hostería recalcando su atención personalizada en un ambiente ecológico.

Se contará en cada habitación y en la recepción con hojas evaluativas en las que el huésped podrá expresar su opinión sobre el establecimiento y la calidad de servicios que se ofrecen, para de esta manera poder aplicar una retroalimentación determinando las áreas en las que se deben hacer reajustes y correctivos para brindar un mejor servicio. (**Revisar anexo 12**).

## 2.2.- Demanda.

Para determinar las preferencias que tienen las personas que potencialmente serán nuestros clientes, se realizará una encuesta y de esta manera conoceremos la tendencia del consumidor y podremos direccionar el proyecto. (Revisar anexo 16)

### 2.2.1.- Encuesta.

Para esta encuesta se tomará un muestreo no probabilístico del tipo de muestreo por conveniencia. Para conocer la muestra de la población se usará una fórmula que permitirá conocer el número de encuestados. Para esto se define que la población es un conjunto humano con dependencia económica del turismo.

Para este estudio se tomarán muestras y subconjuntos extraídos de la población mediante los procedimientos adoptados, con tres graduaciones que nos conducirán a nuevas variables frente al tamaño de la muestra.

**Porción Estimada (p).**- Esta variable es el grado de ocurrencia de las personas que visitan Baños de Agua Santa, ya que no se tiene información histórica de la afluencia turística; por este motivo hemos tomado como grado de ocurrencia de un 50%. Es la probabilidad de éxito o proporción esperada.

**Grado de Confianza. (z)**- El grado de confianza escogido en el proyecto es del 95%, con lo cual la tabla de distribución normal el valor de z es 1.96.

**Margen de Error (e).**- Con el error del 5% que se puede aceptar con respecto a nuestro tamaño de muestra y nivel de confianza.

Fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra desconociendo el tamaño de la población según (MENDENHALL. Willian, 1986):

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2} = \frac{(1,96*1,96)*0,5*0,5}{0,05*0,05} = \frac{0,9604}{0,0025} = 384,16$$

n= Número de personas que se encuestarán.

p= 0.5 (proporción esperada)

q= (1-p) = 0.5 (precisión, error máximo admisible en términos de proporción)

e= 0.05

z= valor tabla de distribución normal (1.96)

n= 384.16

Es decir que el número de casos será de 384 encuestados.

Se consideró los siguientes lugares para realizar la encuesta:

El terminal terrestre, el parque Palomino Flores, la oficina de la Cámara de Turismo, la oficina de turismo del GADBAS, el zoológico y la cascada del Manto de la Novia.

## 2.2.2.- Interpretación y gráficos de la encuesta.

### ¿De qué sexo es el encuestado?

**Tabla No. 2.2**  
**Encuestados según el sexo**

Sexo	Porcentaje	Frecuencia
Masculino	61,98	238
Femenino	38,02	146
Total:	100,00	384

**Fuente :** Datos obtenidos de investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor.

**Interpretación.-** De acuerdo a la encuesta realizada, el mayor porcentaje de personas encuestadas con un porcentaje de 61,98 % fueron de sexo masculino, el restante 38,02 % de sexo femenino. En la investigación de campo realizada, el sexo masculino tenía mayor predisposición a ser encuestado y dar su opinión; cabe señalar que en nuestra sociedad la cabeza de hogar es generalmente el hombre, por lo que para el propósito de la encuesta el que haya sido el sexo masculino el más encuestado nos dará proyecciones aceptables de la tendencia existente.

### Pregunta 1.- ¿En qué rango de edad se encuentra?

**Tabla No. 2.3**  
**Rangos de Edades de los encuestados**

Rango	Porcentaje	Frecuencia
15-18	21,88	84
19-25	17,97	69
26-30	15,10	58
31-34	16,93	65
35-40	14,06	54
45- más	14,06	54
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** El rango de edad con mayor porcentaje en ser consultado es el que corresponde de 15 a 18 años con un 21,88 sin embargo existe un amplio rango de personas con porcentajes muy cercanos, indicándonos que personas de diversas edades visitan simultáneamente la localidad.



## Pregunta 2.- ¿Cuál es su ocupación?

Tabla No. 2.4  
Ocupación de los encuestados

Profesión	Porcentaje	Frecuencia
Profesor	20,31	78
Ingeniero	13,28	51
Médico	8,85	34
Estudiante	35,68	137
Obrero	14,32	55
Otros	7,55	29
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** Los mayores encuestados son estudiantes, con un 35,68%; en segundo lugar son profesores, con un 20,31 %. Los encuestados en su mayoría son grupos de estudiantes y profesores que visitan la localidad, lo cual concuerda con los datos obtenidos del mayor porcentaje de visitantes, que son los jóvenes. Esto nos indica la existencia de un nicho consistente de mercado, de personas que cursan estudios de educación básica, bachillerato y universitarios.

## 3. ¿De qué región o país proviene?

Tabla No. 2.5  
Región o país que proviene el encuestado

Región	Porcentaje	Frecuencia
Costa	23,18	89
Sierra	50,78	195
Oriente	7,03	27
Insular	3,65	14
Extranjero	15,36	59
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** En la encuesta realizada, el mayor porcentaje corresponde a la región sierra con el 50,78 %; el segundo lugar las personas de la región costa con un 23,18%. Cabe señalar que existe un 15,36 % de encuestados que son extranjeros, indicándonos que existe un porcentaje considerable de turismo extranjero que se encuentra presente en la localidad.

#### 4. ¿Con quién realiza la visita a Baños de Agua Santa?

**Tabla No. 2.6**  
**Con quien realiza la visita a Baños de Agua Santa**

Acompañante	Porcentaje	Frecuencia
Familia	18,75	72
Amigos	64,32	247
Solo	16,93	65
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación:** En la encuesta realizada, el mayor porcentaje que visita Baños de Agua Santa lo hacen acompañados de sus amigos con un 64,32%. La mayor parte de turistas según la encuesta vienen acompañados lo que nos orientará en ofrecer servicios en los cuales realicen actividades en grupo.

#### 5. ¿Cuántas personas visitan Baños de Agua Santa con usted?

**Tabla No. 2.7**  
**Número de personas con la que visita Baños de Agua Santa**

Rango	Porcentaje	Frecuencia
1 a 3	43,23	166
4 a 6	39,84	153
7 a 10	15,89	61
Mas de 10	1,04	4
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación:** En su mayor porcentaje 43,23%; los encuestados visitan acompañados con 1 a 3 personas, siguiendo el rango de 4 a 6 personas con un porcentaje de 39,84 %, indicándonos que la mayoría de los grupos que visitan la localidad están conformados hasta de 6 personas. Estos datos nos guiarán en la estructuración de la distribución de los diversos sectores de la hostería como por ejemplo el de hospedaje.

## 6. ¿Cuántas veces ha venido a Baños de Agua Santa?

**Tabla No. 2.8**  
**Número de veces que ha visitado Baños de Agua Santa**

Numero de veces	Porcentaje	Frecuencia
Una vez por año	31,25	120
Dos veces por año	41,93	161
Otros (3veces)	10,42	40
( 5 veces)	8,59	33
(Mas de 5 veces)	7,81	30
Totales:	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** En su mayoría, las personas encuestadas visitan dos veces por año la localidad, con un 41,93 %. Con un total de 68,75 % los encuestados regresan más de una vez al año a disfrutar de los atractivos que ofrece Baños de Agua Santa, esto nos indica que existe una gran cantidad de personas que son turistas frecuentes.

## 7. ¿En qué período del año visita Baños de Agua Santa?

**Tabla No. 2.9**  
**Período del año que visita Baños de Agua Santa**

Rango	Porcentaje	Frecuencia
enero - marzo	32,55	125
abril - junio	31,77	122
julio - septiembre	19,53	75
Octubre - Diciembre	16,15	62
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** Los meses más visitados están comprendidos entre enero a junio, correspondiendo a los meses de vacaciones de la región costa y los feriados nacionales de Carnaval y Semana Santa, feriados en los que se presenta mayor demanda turística . En el resto de los meses del año, de julio a diciembre, las visitas se mantienen entre un 16,15 % al 19,53%, siendo un indicador que durante todos los meses del año hay concurrencia de turismo en la localidad.

## 8. ¿Dónde se hospeda?

Tabla No. 2.10  
Lugares donde se hospedan los encuestados

Hospedaje	Porcentaje	Frecuencia
Hotel	42,19	162
Hostales	23,44	90
Hosterías	17,19	66
Amigos	17,19	66
Otros	0,00	0
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** La mayoría de encuestados prefiere hospedarse en hoteles, con un porcentaje de 42,19%, siguiendo el hospedaje en hostales con un 23,44%. En la encuesta realizada existe un bajo porcentaje que se hospeda en hosterías con un 17,19 % estos datos hay que tomar muy en cuenta para diseñar las estrategias que se deban seguir para incentivar al turista a elegir por la hostería ya sea ofreciendo mayores servicios a un costo aceptable para el cliente.

## 9. ¿Qué le motivó venir a Baños de Agua Santa?

Tabla No. 2.11  
Motivos para visitar Baños de Agua Santa

Actividad	Porcentaje	Frecuencia
Deportes Extremos	29,95	115
Senderismo	10,94	42
Ruta de las Cascadas	21,88	84
Turismo religioso	17,97	69
Diversión Nocturna	15,89	61
Otros		13
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** Baños de Agua Santa es una localidad conocida a nivel nacional e internacionalmente por los deportes extremos que se realizan y por el hermoso paisaje en la ruta de las cascadas, estos datos se refuerzan con la opinión de las personas encuestadas, resultando el mayor porcentaje 29,95 % a los deportes extremos y el 21,88 % a la ruta de las cascadas.

## 10. ¿Qué tipo de habitación usted elegiría en sus visitas a Baños de Agua Santa?

**Tabla No. 2.12**  
**Tipo de habitación que le gustaría usar**

Habitación	Porcentaje	Frecuencia
Sencilla	45,05	173
Doble	28,13	108
Triple	7,81	30
Cuadruple	11,20	43
Suite	7,81	30
Totales:	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** La mayoría de los encuestados le gustaría usar habitaciones sencillas con un 45,05%, seguido por habitaciones dobles, con un 28,13 %. Los encuestados prefieren tener una habitación para ellos solos, teniendo de esta manera la intimidad y todas las comodidades como son: el baño, la televisión y otros para su uso individual.

## 11. ¿Qué otros servicios o complementos desearía que tengan las habitaciones?

**Puede seleccionar varias alternativas**

**Tabla No. 2.13**  
**Servicios adicionales que requieren en la habitación**

Servicios	Porcentaje	Frecuencia
Televisión	27,08	104
Cable	19,27	74
Radio	8,59	33
Armario	17,97	69
Internet inalámbrico	27,08	104
Otros	0,00	0
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** Los servicios adicionales con mayor preferencia que debe tener cada habitación, según los encuestados son: televisión con un 27,08 %, internet inalámbrico 27,08 %. Hay que considerar que la mayoría de los encuestados prefieren servicios de aspectos tecnológicos de punta y de diversión.

## 12. ¿Cuánto dinero (dólares) está dispuesto a pagar por la habitación simple?

**Tabla No. 2.14**  
**Valor que pagaría por una hab. simple**

Dinero	Porcentaje	Frecuencia
\$ 15,00	50,00	192
\$ 20,00	34,90	134
\$ 25,00	14,06	54
Otros	1,04	4
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** La mayoría de los encuestados prefieren pagar \$ 15 dólares por la habitación simple con un 50%. Hay que tomar en cuenta que las personas generalmente buscan pagar el menor precio posible por un servicio. Existe un porcentaje considerable de 34,90 % de encuestados que están dispuestos a pagar \$20 dólares y 14,06 % a pagar \$25 dólares. Se deberá concientizar a los clientes a pagar un precio adecuado por servicios de calidad.

## 13. ¿Cuánto dinero (dólares) está dispuesto a pagar por la habitación doble?

**Tabla No. 2.15**  
**Valor que pagaría por una hab. doble**

Dinero	Porcentaje	Frecuencia
\$ 30,00	65,89	253
\$ 40,00	25,00	96
\$ 50,00	8,07	31
Otros	1,04	4
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** La mayoría de los encuestados prefieren pagar por la habitación doble \$20 dólares, con un porcentaje 65,89%. Mientras sube el valor consultado disminuye considerablemente el porcentaje de encuestados que pagarían más por la habitación.

#### 14. ¿Cuánto dinero (dólares) está dispuesto a pagar por la habitación triple?

**Tabla No. 2.16**  
**Valor que pagaría por una hab. triple**

Dinero	Porcentaje	Frecuencia
\$ 45	59,90	230
\$ 60	25,00	96
\$ 75	11,98	46
Otros	3,13	12
Totales:	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** La mayoría de los encuestados prefieren pagar por la habitación triple \$45 dólares, con un 59,9% de preferencia. Por cada persona se le estaría cobrando \$15,00 dólares por noche de hospedaje. Este grupo (3 personas) es la más frecuente que visita la localidad según esta encuesta, por la que hay que tomarla muy en cuenta en los servicios y los costos que se ofrecerán en la hostería.

#### 15. ¿Cuánto dinero (dólares) está dispuesto a pagar por la habitación cuádruple?

**Tabla No. 2.17**  
**Valor que pagaría por una hab. cuádruple**

Dinero	Porcentaje	Frecuencia
\$ 60	64,06	246
\$ 80	26,04	100
\$ 100	8,85	34
100	1,04	4
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** La mayoría de los encuestados prefieren pagar por la habitación cuádruple, \$60 dólares con un 64,06% de preferencia. Este tipo de habitaciones son las más usadas en alojamiento de grupos familiares o de carácter empresarial y educativo. Estos datos también nos indican que existe un grupo de encuestados, con un 26,04% que están dispuestos a pagar más por el servicio que van a recibir.

**16. ¿Cuánto dinero (dólares) está dispuesto a pagar por la habitación suite?**

**Tabla No. 2.18**  
**Valor que pagaría por una suite**

Dinero	Porcentaje	Frecuencia
\$ 60	53,91	207
\$ 70	22,92	88
\$ 80	22,40	86
Otros	0,78	3
Totales:	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** La mayoría de los encuestados prefieren pagar por la habitación suite \$60 dólares con un 53,91% de preferencia. Según los resultados de esta encuesta, en un 46,09% están dispuestos a pagar un valor superior a \$60 dólares. Podremos entender que las personas que requieren una suite están dispuestas a pagar un valor más alto, en comparación con las otras habitaciones consultadas.

**17. ¿Qué tipo de servicios adicionales les gustaría que la hostería ofreciera? Puede seleccionar varias alternativas**

**Tabla No. 2.19**  
**Servicios adicionales que le gustaría que le ofrecieran**

Servicios	Porcentaje	Frecuencia
Sauna	21,09	81
Lavandería	15,89	61
Alquiler bicicletas, motos, cuadrones	21,09	81
Línea telefónica en las habitaciones	14,06	54
Servicio de alimentación habitación	23,96	92
Otros	3,91	15
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** Existen tres servicios adicionales preferidos por las personas encuestadas, que son: el servicio de alimentación en la habitación con un 23,96%, el servicio de sauna y alquiler de bicicletas, motos, cuadrones con un 21,09% cada uno. Estos datos nos indican que el servicio de alimentación a las habitaciones es un aspecto que debe tomarse muy en cuenta para ser ofrecido a los clientes; además tener el área de masaje y recreación con las



más modernas y mejores tecnologías y contar con alianzas estratégicas con las más prestigiosas agencias de la localidad para que nuestros clientes puedan acceder fácilmente a todas las actividades de aventura que se ofrece en la localidad.

### 18.- ¿Cuánto dinero gasta en su visita en Baños de Agua Santa?

**Tabla No. 2.20**  
**Dinero que gasta en Baños de Agua Santa**

Rango de dinero	Porcentaje	Frecuencia
\$30 a \$100	39,58	152
\$101 a \$150	28,13	108
\$151 a \$200	18,23	70
Más de \$200	14,06	54
Totales	100,00	384

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por :** El autor.

**Interpretación.-** La mayoría de los encuestados gasta entre \$30 a \$100 dólares con un 39,58%, los otros 60,42 % de encuestados gastan más de \$101 dólares en su visita. Se concluye que la mayoría de los encuestados vienen a la localidad a gastar una considerable cantidad de dinero. Estos recursos deben ser captados por la hostería brindando servicios de calidad

#### **2.2.3.- Análisis de los resultados.**

La encuesta se realizó en el mes de octubre del 2013 en el cantón Baños de Agua Santa, en la zona del terminal terrestre, en el parque central Palomino Flores, en las oficinas de la Cámara de Turismo de Baños de Agua Santa, en las oficinas de turismo de la municipalidad del Cantón, en el zoológico y la cascada "Manto de la Novia".

Con esta encuesta tenemos datos referenciales de que el 17,19 % de turistas consultados buscan hospedarse en hosterías y que el mayor porcentaje, 42,19 % prefería hacerlo en hoteles, con lo que nos ayudan a estimar a futuro la cantidad de huéspedes que podrían preferir hospedarse en nuestras instalaciones.

Al ser Baños de Agua Santa un destino turístico reconocido a nivel nacional e internacional, el mayor porcentaje de turistas encuestados ya han venido a la localidad por lo menos 2 veces (41,93%), siendo esta una gran ventaja de la localidad para la promoción de una nueva hostería.

Una pregunta de mucha importancia para nuestro análisis fue la de cuánto estaría dispuesto a pagar por una habitación simple; resultó con el mayor porcentaje la de \$15 dólares con un 50 %. Esta información es importante, puesto que servirá de mucho al momento de establecer el precio que se cobrará por el servicio que se deba brindar.

**Tabla No. 2.21**  
**Porcentajes más altos obtenidos en la encuesta**

Pregunta realizada en la encuesta	Porcentaje
Son varones.	61,98%
Son estudiantes.	35,68%
El rango de edades entre 15 a 18 años.	21,88%
Visitan con sus amigos.	64,32%
Visitan los meses de enero a marzo.	32,55%
De la región sierra.	50,78%
Visitan acompañados entre 1 a 3 personas.	43,23%
Vienen por lo menos 2 veces por año.	41,93%
Vienen por realizar deportes extremos.	29,95%
Prefieren hospedarse en hoteles.	42,19%
Prefieren hospedarse en habitaciones sencillas.	45,05%
Buscan habitaciones que tengan baño privado,televisión e internet .	21,00%
Como servicio adicional prefieren servicio de alimentación a las habitaciones.	23,96%
Gastan entre \$30 a \$100 dólares en su visita a Baños de Agua Santa	39,58%

**Fuente:** Datos obtenidos en investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor.

### **2.3.- Competencia.**

Nuestra competencia directa serán los establecimientos que ofrezcan servicios iguales o parecidos con una estructura similar en alojamiento, alimentación y recreación; por esta razón se tomará en consideración hosterías que se encuentran funcionando en el cantón Baños de Agua Santa.

Para la recopilación de información sobre el tema se acudió como fuente primaria a los catastros de la Dirección de Turismo del GAD de Baños de Agua Santa.

Luego de recopilar los datos de los cinco establecimientos más reconocidos en la localidad podemos observar que a dos de ellos les falta una página web, un factor importante de la publicidad en la actualidad; a uno de ellos le falta ofertar piscina, atractivo de mucha demanda en este tipo de establecimientos; otro establecimiento posee dentro de sus instalaciones una capilla que lo diferencia del resto; todos ofrecen servicios que se considerarían básicos para ser reconocidos como hosterías, como son: zona WiFi, zona de masajes, hidromasajes, baños de cajón, servicio de lavandería, salón de eventos,

restaurante, baño privado con agua caliente, T.V. cable y casillero de seguridad . Los costos para alojamientos unipersonales en los cinco establecimientos están desde \$18 dólares a \$55 dólares por noche.

Todos estos establecimientos carecen de senderos ecológicos, por donde el cliente podría caminar y reencontrarse con la naturaleza y no ofertan en sus instalaciones deportes de aventura.

Tomando en cuenta esta carencia, entre las empresas turísticas analizadas, se debe mejorar todos los servicios que ellos brindan, ofertar y crear nuevas opciones como : la de senderos ecológicos bien implementados con sitios donde se pueda observar la manera de crianza de animales, pequeños criaderos de cuyes, conejos, pozas con truchas, pequeños cultivos de hortalizas y frutales de la zona; todas estas actividades realizadas de una manera visual e ilustrativa, que motiven y enseñen al turista a valorar la naturaleza y lo que nos brinda.

Además implementar en la hostería el servicio de deportes de aventura, como es el de canopy y escalada que serían un atractivo más para los turistas que les gusta este tipo de entretenimiento.

Se estará en contacto con las mejores agencias de viaje que realicen actividades de aventura en la localidad, para que nuestros huéspedes puedan acceder con facilidad a todos los deportes extremos y actividades de paseos que se brinda.

Se establecerá contacto con las mejores agencias de transportes turísticos que ofrezcan su servicio para ponerlas al servicio de los huéspedes.

En el siguiente cuadro se presentarán lo que ofertan 5 empresas turísticas de hospedaje en Baños de Agua Santa y que pueden ser la competencia de la nueva hostería que se está implementando.

**Cuadro No. 2.4**

**Empresas con servicio de alojamiento, alimentación y recreación en Baños de Agua Santa**

NOMBRE DE LA EMPRESA		Hostería Monteselva	Hostería Aگویan	Cabañas Bascún	Hostería El Trapiche	Hotel Sangay	
Datos de Ubicación	Dirección	Tomas Halfants y Juan Montalvo	Km. 9 vía Baños-Puyo	Avenida del Salado 617	1km., vía Baños - Puyo	Plazoleta Isidro Ayora N 100	
	Número telefónico	03-2740566 / 03-2740224	03-274 1382 / 09-99029238	03-2740334	03-2740836	03-2740490 / 03-2740902	
Servicios que ofrece	Correo Electrónico	<a href="mailto:info@monteselveacuador.com">info@monteselveacuador.com</a>	<a href="mailto:hosteriaagoyan@hotmail.com">hosteriaagoyan@hotmail.com</a>	<a href="mailto:info@hosteriabascun.com">info@hosteriabascun.com</a>	<a href="mailto:info@hosteriaeltrapiche.com">info@hosteriaeltrapiche.com</a>	<a href="mailto:info@sangayshotel.com">info@sangayshotel.com</a>	
	Página WEB	<a href="http://www.monteselveacuador.com">www.monteselveacuador.com</a>	-	-	<a href="http://www.eltrapichebaños.com">www.eltrapichebaños.com</a>	<a href="http://www.hotelsangay.com">www.hotelsangay.com</a>	
	Zona WiFi	Sí posee	Sí posee	Sí posee	Sí posee	Sí posee	
	Piscina	Para adultos y niños	Para adultos	Para adultos	-	Para adultos y niños	
	Masajes, hidromasajes y Baños de Cajón	Sí posee	Sí posee	Sí posee	Sí posee	Sí posee	
	Canchas deportivas	Basquet, vóley e indor	-	Básquet, vóley e indor	-	Básquet, vóley ,indor,tenis,squash	
	Asadero	Capacidad 80 pers.	-	-	-	Capacidad 100 pers.	
	Cafetería	Capacidad 120 pers.	-	-	-	Capacidad 80 pers.	
	Lavandería	Sí posee	Sí posee	Sí posee	Sí posee	Sí posee	
	Salón de Eventos	Sí posee	Sí posee	Sí posee	Sí posee	Sí posee	
	Restaurante	2 locales ( para 80 pers. Y 50 pers.)	Para 50 personas	Para 150 personas	Para 50 personas	2 locales(para 200 pers. Y 100 pers.)	
	Capilla	-	-	Sí posee	-	-	
	Baño privado con agua caliente	En habitaciones y cabañas	En todas las cabañas	En todas las habitaciones	En todas las cabañas	En habitaciones y cabañas	
	T.V: Cable	En todas habitaciones y cabañas	En todas las cabañas	En todas las habitaciones	En todas las cabañas	En todas habitaciones y cabañas	
	Casillero de seguridad	Para todas las cabañas	Para todas las habitaciones y cabañas	Para todas las habitaciones	Para todas las habitaciones y cabañas	Para todas las habitaciones y cabañas	
Discoteca	-	-	Si posee	-	-		
Teléfono	En habitaciones y cabañas	-	En todas las habitaciones	-	En habitaciones y cabañas		
Tipo de Alojamiento	Cabañas	Cantidad	27	-	-	12	26
		Costos en Dólares	Unipersonal: \$45,41; Doble/Matrimonial: \$75,64 ; Triple : \$9,13 ; Cuádruple: \$ 116,52 ; Quintuple : \$138,77 ; Niños ( 4 a 11 años ) : \$2,196 ; Niños < 3 años gratis	Unipersonal : \$ 35 ; Doble / Matrimonial : \$ 62 ; Triple : \$90	-	Unipersonal \$18 ; Doble/Matrimonial \$36 ; Triple \$ 54	Unipersonal \$45 a \$55 ; Doble/Matrimonial \$65 a \$75 ; Triple \$ 85 a \$95
	Habitaciones	Cantidad	12	15	45	-	16
		Costos en Dólares	Los mismos precios que las cabañas	-	Unipersonales \$32 ; Doble/Matrimonial \$60 ; Triple \$71	-	Unipersonal \$29 a \$35 ; Doble/Matrimonial \$49 a \$55 ; Triple \$ 69 a \$75
	Suite	Cantidad	13	-	-	-	2
Costos en Dólares	\$ 118,87	-	-	-	\$ 115 a \$ 124		
Capacidad Total(personas)		127	50	150	50	180	
Observaciones		Precios incluyen impuestos,desayuno o,uso de los servicios	Precios no incluyen impuestos. Incluyen desayuno,uso de los servicios	Precios no incluyen impuestos, ni desayuno . Incluyen el uso de los servicios	Precios no incluyen impuestos , ni desayuno. Incluye el uso de servicios	Precios no incluyen impuestos , ni desayuno. Incluye el uso de servicios. Primer precio de domingo a jueves ,segundo precio de viernes a sábado	

Fuente: Dirección de Turismo de Baños de Agua Santa.(2012).*Catastro de servicio de hospedaje* Baños de Agua Santa,Ecuador.

Elaborado por : El autor .

## **2.4.- Marketing.**

Un plan de marketing debe comprender cuatro variables fundamentales: Producto, Precio, Plaza (distribución) y Promoción (comunicación).

### **2.4.1- Producto.**

Para éste proyecto, el producto son los servicios que ofrece la hostería los cuales deben posesionarse en el mercado teniendo tres aspectos básicos que es necesario tomar en cuenta.

- 1.- Las características del servicio deberá ser eficiente y personalizadas.
- 2.- Las funciones que realicen cada uno de los miembros de la empresa deberán ser con el fin común de brindar un ambiente acogedor al huésped.
- 3.- Reconocer qué beneficios se debe brindar a los huéspedes para que estos cumplan con sus expectativas.

Por lo mencionado es muy importante conocer las necesidades y deseos de los clientes, para de este modo agregar valor a los servicios a ofertar.

La hostería debe diferenciarse de otros establecimientos turísticos de la zona al ofrecer un ambiente innovador con servicio personalizado de calidad, que llamen la atención de los clientes, quienes deben irse satisfechos, con deseos de regresar y de recomendar la hostería a otras personas.

Desde el punto de vista funcional se deben manejar variables, como es el de mejorar los servicios para agregarles valores intrínsecos, por ejemplo accesos y lugares para personas discapacitadas; adecuando elementos para diferenciarlo de la competencia, como puede ser la entrega de suvenires con el logo de la hostería; adecuando los servicios a las necesidades del huésped como por ejemplo, las sillas para niños en el restaurante, brindando más seguridad a los servicios que se prestan, como por ejemplo con un buen sistema contra incendios, entre otros.

Estos conceptos deben tenerse en cuenta al diseñar los servicios que se van a brindar en relación con los beneficios que ofrece la competencia. Los clientes van a apreciar las ventajas que se les dará en el servicio, en función de su precio y del beneficio que se proporcionará.

### **2.4.2.- El Precio.**

Para establecer los precios hay que considerar los costos, los precios que ofrecen la competencia y la percepción de los clientes.

Con respecto a los costos, el precio que se vaya a cobrar debe estar enfocado en la diferenciación, para poder ofrecer servicios de calidad que cubran los costos totales y permita un margen aceptable de utilidad.

Hay que tomar en cuenta que los precios de los competidores pueden ser más altos o más bajos que los que se ofertan, todo dependerá del tipo de servicio que brinde al cliente; a un

mejor servicio se aplicará un mayor precio.

Es muy importante tomar en cuenta la percepción de los clientes; hay muchos que piensan que a mayor precio mejor calidad, por lo que si se da un servicio de excelencia se podría aumentar el valor, incrementando la rentabilidad del negocio, sin defraudar al cliente.

Los precios que se pretenden ofrecer son los siguientes:

**Tabla No. 2.22**  
**Precios en las áreas de alojamiento, restaurante y recreación**

<b>Área de Alojamiento</b>								
Tipo de servicio	Cabañas( por persona)				Habitaciones ( por persona)			
	Días ordinarios		Días feriados		Días ordinarios		Días feriados	
	12 años o más	3 a 11años	12 años o más	3 a 11años	12 años o más	3 a 11años	12 años o más	3 a 11años
Precio (dólares americanos )	\$ 20,00	\$ 12,00	\$ 25,00	\$ 20,00	\$ 18,00	\$ 10,00	\$ 23,00	\$ 18,00
Para niños menores a 3 años es gratuito								
<b>Área del Restaurante ( Comidas )</b>								
Tipo de servicio	Desayuno	Almuerzo y Cenas						
		Entrada	Sopa	Plato fuerte	Postres	Gaseosa	Cocteles	
Precio (dólares americanos )	\$ 4,00	\$ 2,80	\$ 3,00	\$ 4,50	\$ 3,00	\$ 1,00	\$ 2,00	
<b>Área de Recreación</b>								
Tipo de servicio	Piscina	Masajes ( por 2 horas todo el cuerpo)	Baños de Cajón	Salón de Eventos	Canopy	Escalada		
Precio (dólares americanos )	\$ 5,00	\$ 15,00	\$ 7,00	\$ 50,00	\$ 10,00	\$ 15,00		

**Fuente:** Propuesta de precios para los servicios

**Elaborado por:** El autor

### **2.4.3.- Distribución (Plaza).**

Esta variable de marketing nos propone ubicar el servicio de la hostería lo más cerca posible del cliente, para que éste pueda conocerla y requerir de nuestras ofertas con rapidez y facilidad.

La ubicación del establecimiento representa un factor muy importante, ya que éste debe contar con excelentes vías de acceso, con hermosos paisajes que lleven al cliente a un ambiente de tranquilidad y armonía; cercano a los sitios de interés turístico, que tengan facilidades para realizar las transacciones con los proveedores de todo tipo de productos

que abastezcan a la hostería, tomando en cuenta áreas para futuras ampliaciones con un potencial de crecimiento, con la facilidad de acceder a todos los servicios básicos (agua, luz, telefonía, alcantarillado, internet, etc.). Todas estas características el cliente debe apreciarlas con facilidad por lo que la hostería está programada a ser instalada a la entrada de la población de Baños de Agua Santa ingresando por la carretera que se dirige a la ciudad de Ambato, en el barrio “El Aguacatal” a cinco minutos del parque central de la ciudad.

#### **2.4.4.- Comunicación (Promoción).**

Por medio de la comunicación se debe informar y persuadir a todas las personas a que vengan a disfrutar de los servicios que ofrezca la hostería.

Es necesario establecer un vínculo con el cliente para dar a conocer lo que se ofrece, motivándolo a la adquisición del servicio; para ello tenemos que informar a las personas sobre la existencia de la hostería y todos los servicios que ofrece, se debe determinar en qué lugares los posibles huéspedes se contactan o averiguan sobre los diferentes destinos del país, para valiéndonos de estos sitios realizar la publicidad de la hostería. Se establecerá en internet una página web, se realizarán anuncios en el canal de la televisión local y la televisión regional; además en guías de viajes tanto a nivel nacional como internacional.

#### **2.4.5.- Estrategias de marketing.**

En la actualidad las empresas cuentan con la tecnología para realizar la comunicación e información de manera local, nacional y global en pocos segundos, por lo cual constar en los medios de comunicación es esencial para la publicidad de un producto como es en nuestro caso, el producto turístico de ofertar alojamiento, descanso y alimentación.

Para informar a los clientes se realizarán spots publicitarios, cuñas radiales, publicidad en revistas, creación de material impreso, página web, anuncios en redes sociales.

Para insertar a la hostería en el medio turístico y darse a conocer, está programado la realización de:

**1.- Creación de Imagen.-** Realizar un slogan y logo de la hostería, creando la página WEB que incluye el dominio propio por un año; hosting propio por un año, índex más 7 links, animación de 191. Además de banners publicitarios, papelería, gigantografías, trípticos, portada de CD, señalética en general, uniformes y artículos promocionales. **(Revisar anexo 17: logo)**

**2.- Redes Sociales.-** Creación de página en Facebook, Twitter, YouTube (incluyendo video del establecimiento).

**3.- Canales de Televisión.-** Recurrir al canal local RTB (Red Televisora de Baños) para realizar la promoción a nivel local en los espacios del noticiero de la noche, de las 20:00 horas; a nivel nacional por el canal de Ecuavisa; el espacio deberá emitirse en diversos

horarios del día con un número total de veinticinco spots, con un tiempo máximo 20 segundos, esta contratación será por un mes.

**4.- Medios Radiales.-** Recurrir a la emisora local “La Voz del Santuario” que tiene cobertura en la zona centro de la serranía en los espacios de los noticieros de las 07:00 horas de lunes a viernes, además de la emisora “Radio Caravana” de Guayaquil que tiene cobertura nacional, en los espacios deportivos de la mañana de lunes a viernes durante un mes.

**5.- Medios Escritos.-** Se publicitará en revistas especializadas a nivel nacional, como es la revista Explorer y las internacionales como Lonely Planet.

**6.- Otros medios.-** Se intercambiará publicidad escrita (tarjetas, trípticos) con otros establecimientos turísticos a nivel regional y nacional.

### **2.5 - Plan de ventas.**

Para entrar a formar parte de este mercado tan exigente y competitivo se debe tener un plan de ventas muy atractivo para los clientes. Con el objetivo de hacer conocer la hostería y los servicios que ofertan se proponen dar incentivos a instituciones, personas naturales, agencias de viajes y al público en general, como los siguientes:

**1) Ofrecer pases de cortesía a instituciones públicas y privadas, cuando se realicen seminarios, reuniones de carácter social y de capacitación, brindando tarifas especiales con descuentos del 20% en hospedaje y uso de las instalaciones.**

**2) Ofrecer a las empresas una tarjeta empresarial de socio de la hostería con beneficios establecidos, como serán:**

- Descuento del 20% en hospedaje y uso de las instalaciones.
- Descuento del 10% en el servicio de restaurante.
- Preferencia en reservaciones.
- Dos gratuidades en alojamiento para grupos de mínimo 40 personas.
- Descuento del 50% en alojamiento al socio que cumpla su cumpleaños en la hostería.

**3) Ofrecer en instituciones educativas los siguientes beneficios:**

- Descuento del 10% en alojamiento para grupos mínimo de 40 estudiantes.
- Dos gratuidades para profesores acompañantes por cada 40 estudiantes.

**4) Ofrecer en agencias de viajes mayoristas y minoristas del país beneficios como los siguientes:**

- Gratuidad para el guía en hospedaje, por cada grupo de 10 personas que se alojen en la hostería.
- Elaboración de menú de acuerdo al grupo.
- Descuento del 20% en alojamiento por grupos mínimos de 30 personas.

**5) Ofertar promoción para los clientes en general.**

a) En temporadas bajas, habría beneficios como los siguientes:



- Para grupos de mínimo 5 personas, un descuento del 10% en alojamiento
- Coctel de bienvenida.
- b) Para parejas de recién casados con los siguientes beneficios:
  - Un coctel de bienvenida.
  - Arreglo de la habitación con arreglos florales.
  - Cena especial para la pareja.
  - Descuento del 20% en hospedaje.

Además se realiza anuncios publicitarios y propaganda para lo cual se expone en la siguiente tabla el presupuesto de los mismos.

**Tabla No. 2.23**  
**Presupuesto de inversión de anuncios publicitarios**

<b>ANUNCIO PUBLICITARIO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PRECIO (dólares)</b>
Slogan y logo.	Dominio del logo y slogan.	\$ 60
Página WEB .	Dominio propio por un año; hosting propio por un año, índex más 7 links, animación de 191.	\$ 300
Banner publicitario.	1,5 m de alto por 1,8 de ancho	\$ 80
Tarjetas.	5000 unidades .	\$ 100
Tripticos.	1000 unidades.	\$ 140
Gigantografías.	2,5 m. de alto por 4,0m. de ancho	\$ 150
Uniformes para el personal.	Camisas con logotipo (\$ 10 por unidad * 50 unid.). Gorras con logotipo (\$ 15 por unidad * 50 unid.).	\$ 500 \$ 750
Vídeo de Publicidad .	Vídeo de 20 segundos.	\$ 350
Televisión Nacional ( Ecuavisa)	25 spot de 20 segundos en diversos horarios por un mes	\$ 4.000
Televisión Local ( RTB red televisora Baños)	4 pasadas diarias de 45 seg. cada una ,por mes, en el noticiero de las 20 horas.	\$ 150
Emisora Local ( Voz del Santuario) .	4 pasadas diarias de 45 seg. cada una por mes, en los noticieros de las 07 horas.	\$ 200
Emisora Nacional (Radio Caravana ) .	5 pasadas diarias de 45 seg. cada una por un mes, en programas deportivos de la mañana .	\$ 300
Revista Explorer	1/6 de página en sección directorio, todo color por 3 meses	\$ 300
Guías Internacionales ( Lonely Planet ..)	Por recomendaciones de los huéspedes	-

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor.

### 3.- Estudio Técnico

#### 3.1. Especificaciones del servicio.

La hostería ofrecerá a los turistas nacionales y extranjeros un ambiente acogedor, relajante, familiar donde puedan descansar y divertirse de una manera sana y segura, atendidos por un personal capacitado en sus respectivas áreas, brindando un servicio personalizado.

La hostería contará con los servicios de:

- Alojamiento

- Alimentación
- Recreación

### **3.2.- Descripción de la prestación del servicio.**

#### **3.2.1.- Descripción del área de alojamiento.**

El alojamiento es el servicio esencial que brinda el establecimiento. Se planifica la construcción de 9 cabañas y 12 habitaciones estratégicamente ubicadas, para permitir optimizar recursos como: luz, agua, brindando información al huésped de lo importante que es la conservación del medio ambiente.

Hostería Llano de los Vientos se diferenciará en esta área de los otros establecimientos de la localidad en que, además de permitirle al huésped sentirse muy cómodo en el lugar de alojamiento, se le brindará la frescura de la naturaleza por el verdor de su entorno; con las mejores medidas de seguridad en caso de incendios o de evacuación y con los más modernos avances tecnológicos que cuiden el medio ambiente como es el caso de inodoros que ahorren agua, luces con focos Led y otros métodos que ayuden a ahorrar recursos.

Las cabañas tendrán una nomenclatura identificada con las cascadas de la región, resaltando la flora y la fauna.

Estarán equipadas con:

- Televisión por cable
- Baño privado
- Una pequeña sala de estar
- Detectores de humo
- Folletos informativos sobre los atractivos turísticos y sectores de evacuación en caso de emergencia por la erupción del volcán.

El área de hospedaje será distribuido de la siguiente manera:

- CABAÑAS en número de nueve:
  - 2 cabañas con capacidad para 6 personas.
  - 2 cabañas con capacidad para 5 personas cada una.
  - 3 cabañas con capacidad para 4 personas cada una.
  - 2 cabañas con capacidad para 3 personas cada una.

Las cabañas tendrán una capacidad total de alojamiento para 40 personas.

Serán de dos plantas; en la planta alta estarán ubicados los dormitorios que contarán con cama de dos plazas, camas de plaza y media y literas de plaza y media de acuerdo a la capacidad de cada cabaña, con sus respectivas mesas de noche, lámparas de mesa y clóset, **(Revisar anexo 18)** en la planta baja tendrán una sala con televisor; basureros para desechos orgánicos, inorgánicos, para baterías y pilas; contará con un baño privado. Dentro de los baños, cada cabaña contará con dispensador de alcohol en gel, dispensador

de shampoo, acondicionador, dos unidades de jabón empacado con el logotipo del establecimiento, pasta dental, 2 toallas de cuerpo por cada persona, 1 toalla de mano y 1 toalla de pie por cada persona; papel higiénico, una funda plástica para guardar la ropa sucia o mojada, por cada persona.

- HABITACIONES en número de doce:
  - 2 habitaciones matrimoniales con capacidad para 2 personas cada una.
  - 6 habitaciones triples con capacidad para 3 personas cada una.
  - 4 habitaciones cuádruples con capacidad para 4 personas cada una.

Las habitaciones tendrán una capacidad total de alojamiento para 38 personas.

Los dormitorios contarán con cama de dos plazas, camas de plaza y media y literas de plaza y media de acuerdo a la capacidad de cada habitación, con sus respectivas mesas de noche, lámparas de mesa, televisor, clóset, baño privado, basureros para desechos orgánicos, inorgánicos, para baterías y pilas.

Los baños de cada habitación contarán con dispensador de alcohol en gel, dispensador de shampoo, acondicionador, dos unidades de jabón empacado con el logotipo del establecimiento, pasta dental, 2 toallas de cuerpo por cada persona, 1 toalla de mano y 1 de pie por cada persona, papel higiénico, una funda plástica para guardar la ropa sucia o mojada, por cada persona.

Las habitaciones matrimoniales además estarán alfombradas y contarán con sandalias y salida de baño para cada persona. **(Revisar anexo 19)**

### ***3.2.2 Descripción del área de alimentación.***

Se contará con un restaurante con capacidad para 80 personas distribuidas en 20 mesas cuadradas con sus respectivas sillas de madera, cuatro por cada mesa. **(Revisar anexo 20)**

La especialidad será la comida típica ecuatoriana. En decoración del restaurante, se destacará las cascadas de la región. El horario de atención será desde las 7H30 hasta las 22H00 todos los días.

El éxito de un restaurante se cimienta en tres puntos clave: el primero es la buena atención al cliente, el segundo es la calidad de la comida que ofrezca y el tercero, la decoración y limpieza del local.

Se diseñará una carta atractiva, con colores e imágenes apropiadas, la misma que contendrá información de la comida que se ofrecerá, tanto de cocina típica ecuatoriana y cocina internacional.

La lista de comida del Restaurante estará conformada por platos de: Entradas, Sopas, Platos fuertes, Postres y Bebidas. **(Revisar anexo 21)**

Nuestra diferenciación con la competencia será el servicio personalizado a nuestros clientes.

### **3.2.3.- Descripción del área de recreación.**

El área de recreación debe estar acorde al medio que le rodea priorizando la vegetación del lugar como decoración en los diversos lugares que se edifiquen las zonas de esparcimiento. Las instalaciones de la hostería contarán con la infraestructura necesaria para realizar actividades de recreación y esparcimiento, entre ellas se pondrá a disposición de los clientes: piscina de 4 m. x 3 m. x 0,5 m. para niños; piscina de 15 m. x 9 m. x 1,8 m. para adultos; tina de hidromasaje de 3m. de diámetro; sauna, canchas deportivas de fútbol de 40 m. x 20 m. Básquet de 15 m. x 28 m. Vóley de 18 m. x 9 m. además de una sala de juegos de ping-pong, billar y fútbolín.

Habrà un àrea dedicada a la relajaci3n, con dos habitaciones para masajes, decoradas de manera que las personas disfruten de un hermoso paisaje exterior y un relajante ambiente interior, ademàs tendremos 7 cajones de madera para disfrutar de los baños de caj3n.

#### **(Revisar anexo 22)**

Para los niòos, ademàs de la piscina exclusivamente para ellos, se crearà un àrea infantil que contarà con columpios, sube y baja, resbaladeras y juegos infantiles.

Existirà un àrea con jardines donde se puede caminar en medio de la vegetaci3n.

La característica en el àrea de recreaci3n es que se mantendràn los equipos actualizados constantemente y siempre en 3ptimas condiciones.

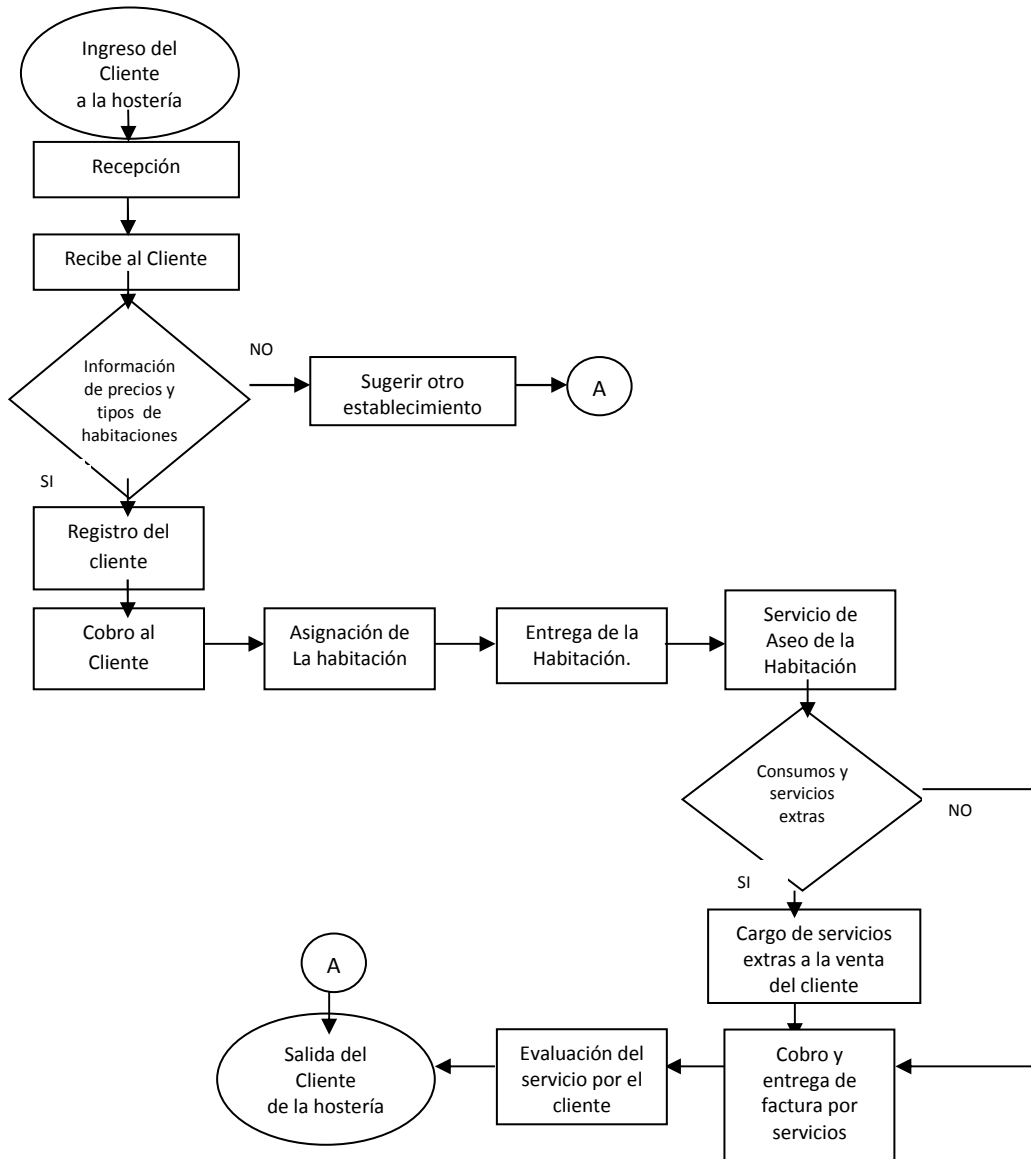
Todas las àreas descritas tendràn seàalizacion de seguridad, como vÌas de evacuaci3n, sitios de reuni3n; ubicaci3n adecuada de los extintores y lugares de primeros auxilios.

#### **(Revisar anexo 23)**

### **3.3.- Diagrama de flujo del proceso.**

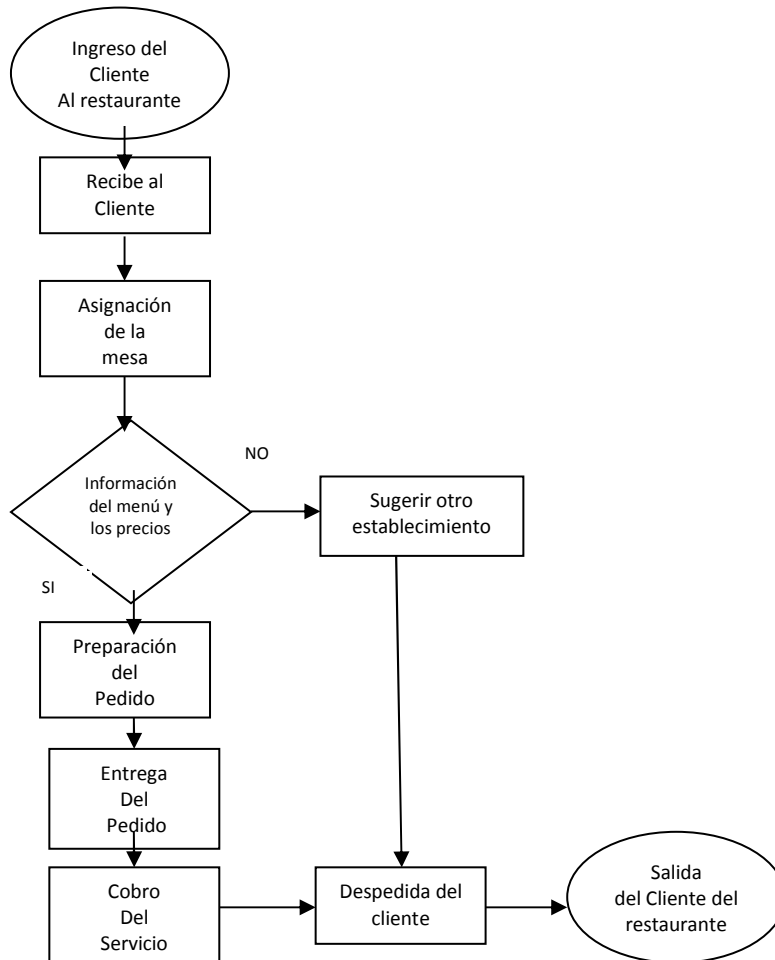
El diagrama de flujo nos indica el proceso a seguir en las respectivas àreas de servicio que contarà el establecimiento, desde el momento que ingresa el cliente hasta que sale del àrea indicada.

### 3.3.1.- Diagrama de flujo del área de alojamiento.



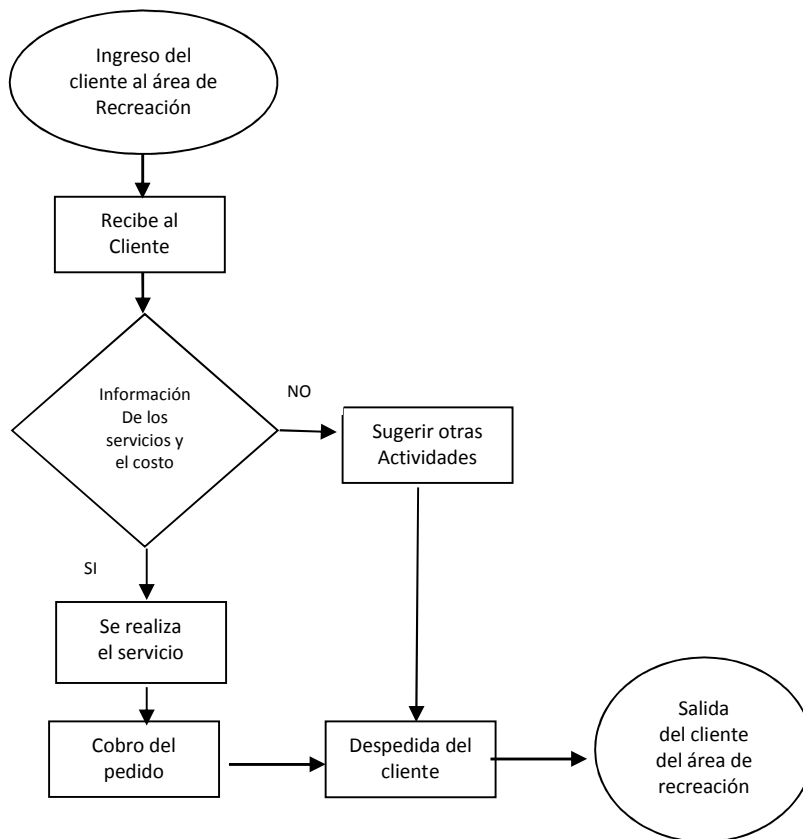
**Gráfico No. 2.2**  
**Diagrama de flujo del área de alojamiento**  
Fuente: Investigación de campo.  
Elaborado por: El autor.

### 3.3.2.- Diagrama de flujo del área de alimentación



**Gráfico No. 2.3**  
**Diagrama de flujo del área de alimentación**  
**Fuente:** Investigación de campo.  
**Elaborado por:** El autor.

### 3.3.3.- Diagrama de flujo del área de recreación.



**Gráfico No. 2.4**  
**Diagrama de flujo del área de recreación**  
Fuente: Investigación de campo.  
Elaborado por: El autor.

### **3.4.- Características tecnológicas.**

Las nuevas tecnologías de la informática y la comunicación (NTIC), deben ser implementadas en todas las áreas de la hostería.

En toda la hostería habrá cobertura con WIFI, se instalará una red de intercomunicadores que permitan comunicarse entre todas las áreas de la hostería. Se instalarán tres cámaras de video, una en el área de administración, otra en el área del restaurante y otra en el área de recreación, las cuales deben pasar desapercibidas por los clientes, la central para los intercomunicadores y las cámaras de video será la oficina del administrador. Las refrigeradoras y sistemas de calefacción tendrán sistemas de ahorro de energía que no desprendan contaminantes al medio ambiente.

Se priorizará en la compra y consumo de insumos biodegradables, recolectando los desperdicios en basura orgánica, plásticos, vidrios y pilas para poder entregar a instituciones que realicen los procesos de reciclado.

Todas las instalaciones usarán focos ahorradores de energía. El sistema eléctrico debe ser de alta calidad con conexiones que no permitan fuga de energía.

El agua será calentada mediante calefones a gas para cada una de las instalaciones que la necesiten. No se verterá el agua residual de las instalaciones a acuíferos cercanos sino será dirigida al sistema de alcantarillado evitando verter cualquier químico que pueda ser tóxico para el medio ambiente.

En el área de administración se implementarán computadoras de última generación para todas las oficinas, en la sala de reuniones se instalará un proyector, pizarra virtual. Los jefes de cada área contarán con comunicadores inalámbricos.

En el área de recreación como: las piscinas, baños de cajón, sauna, hidromasaje se debe utilizar equipos que no emitan ruidos molestosos, que realicen su función de una manera eficiente sin descuidar que den un ambiente de tranquilidad y armonía.

En el área de alojamiento, los televisores serán de pantalla plana con su respectivo control y con señal de TV cable, existirá extinguidores de incendios y detectores de humo en lugares estratégicos para precautelar la seguridad de los huéspedes, los colchones tendrán la características de ser anti ácaros, los teléfonos en cada habitación y cabaña serán digitales con la facilidad de poder comunicarse tanto dentro como fuera de la hostería.

En el área de restaurante el sistema de refrigeración para conservar los víveres debe tener la tecnología más moderna, la cocina debe ser de diseño industrial con todos los mecanismos de seguridad.

### **3.5.- Equipos e instalaciones.**

Para la implementación de la hostería se necesitan los siguientes artículos que se los describen de acuerdo al área de servicio indicando el producto, la cantidad, precio unitario y el precio total, para de esta manera tener un estimativo de la inversión que se necesita



realizar para entrar a operar en las diversas áreas.

### Equipamiento hotelero

### Área de alojamiento: cabañas y habitaciones

Tabla No. 2.24

Cantidad y precios de productos de limpieza y ropa de cama del área de alojamiento

PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
SECCION DE LIMPIEZA			
Lavadora	2	\$ 550,00	\$ 1.100,00
Secadora	2	\$ 500,00	\$ 1.000,00
Planchadora semi industrial	1	\$ 300,00	\$ 300,00
Aspiradora	2	\$ 400,00	\$ 800,00
Mesas	2	\$ 35,00	\$ 70,00
ROPA DE CAMA			
Sabana blanca de dos plazas	45	\$ 15,00	\$ 675,00
Sabana blanca de plaza y media	120	\$ 10,00	\$ 1.200,00
Cobertor de 2 plazas	45	\$ 35,00	\$ 1.575,00
Cobertor de plaza y media	120	\$ 25,00	\$ 3.000,00
Almohadas	100	\$ 8,00	\$ 800,00
Funda para almohada	200	\$ 1,10	\$ 220,00
Cobija de dos plazas	45	\$ 15,00	\$ 675,00
Cobija de plaza y media	120	\$ 12,00	\$ 1.440,00
SUBTOTAL			\$ 12.855,00

Fuente: Estudio de mercado.

Elaborado por: El autor.

**Tabla No. 2.25**  
**Cantidad y precios de muebles y artículos a usarse en los dormitorios del área de alojamiento**

ARTÍCULOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Cama de dos plazas	15	\$ 160,00	\$ 2.400,00
Cama de plaza y media	24	\$ 110,00	\$ 2.640,00
Cama Litera	16	\$ 200,00	\$ 3.200,00
Mesa de noche	25	\$ 40,00	\$ 1.000,00
Juego de sala de 4 piezas	9	\$ 350,00	\$ 3.150,00
Tarros de basura	44	\$ 5,00	\$ 220,00
Colchón de dos plazas	15	\$ 120,00	\$ 1.800,00
Colchón de plaza y media	40	\$ 90,00	\$ 3.600,00
Lámparas de techo	22	\$ 15,00	\$ 330,00
Lámparas para mesa de noche	25	\$ 15,00	\$ 375,00
Lavabo para el baño	24	\$ 60,00	\$ 1.440,00
Servicio higiénico	24	\$ 100,00	\$ 2.400,00
Ducha	24	\$ 20,00	\$ 480,00
Tacho de basura para el baño	24	\$ 13,00	\$ 312,00
Jabón	500	\$ 0,13	\$ 65,00
Shampoo	500	\$ 0,10	\$ 50,00
Espejos para baños	22	\$ 16,00	\$ 352,00
Alfombra para baños	22	\$ 7,00	\$ 154,00
Toallas Grandes ( para cuerpo )	300	\$ 4,00	\$ 1.200,00
Toallas Medianas ( para manos )	300	\$ 3,00	\$ 900,00
Soportes para jabon en los baños	22	\$ 10,00	\$ 220,00
Cortinas de baño	22	\$ 17,00	\$ 374,00
Televisión de 21 pulgadas	22	\$ 120,00	\$ 2.640,00
SUBTOTAL			\$ 29.302,00
SECCION DE LIMPIEZA			\$ 12.855,00
TOTAL			\$ 42.157,00

**Fuente:** Estudio de mercado.

**Elaborado por:** El autor.

Para el área de alojamiento en las cabañas y habitaciones se necesitarían para entrar a operar \$ 42.157,00 dólares

## Área de alimentación: cocina y restaurante

**Tabla No. 2.26**  
**Cantidad y precios de artículos a usarse en el restaurante**

ARTÍCULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Mesas de madera	20	\$ 80,00	\$ 1.600,00
Sillas de madera	80	\$ 40,00	\$ 3.200,00
Sillas para bebe	3	\$ 86,10	\$ 258,30
Manteles	40	\$ 18,00	\$ 720,00
<b>CUBERTERIA</b>			
Cucharas para sopa	160	\$ 1,50	\$ 240,00
Cucharita para postre	160	\$ 0,80	\$ 128,00
Cucharita para café	160	\$ 0,80	\$ 128,00
Cuchillos de entrada	160	\$ 0,90	\$ 144,00
Cuchillos para carne	160	\$ 1,50	\$ 240,00
Cuchillos para postre	160	\$ 0,90	\$ 144,00
Tenedor de entrada	160	\$ 0,90	\$ 144,00
Tenedor trincherero	160	\$ 1,50	\$ 240,00
Tenedor de postre	160	\$ 0,90	\$ 144,00
<b>VAJILLA</b>			
Tazas	160	\$ 4,00	\$ 640,00
Pocillos para mermelada	20	\$ 1,20	\$ 24,00
Pocillos mantequilla	20	\$ 1,20	\$ 24,00
Platos trincherero	160	\$ 2,10	\$ 336,00
Plato pequeño para taza	160	\$ 2,00	\$ 320,00
Plato de entrada	160	\$ 2,10	\$ 336,00
Plato de postre	160	\$ 2,20	\$ 352,00
Pimenteros	20	\$ 1,50	\$ 30,00
Servilletas de tela	160	\$ 0,80	\$ 128,00
Azucareras	20	\$ 2,50	\$ 50,00
Saleros	20	\$ 1,00	\$ 20,00
Ajiceros	20	\$ 1,00	\$ 20,00
Cevicheros	20	\$ 4,00	\$ 80,00
Mantequilleros	20	\$ 2,50	\$ 50,00
Bandejas para frutas	4	\$ 5,00	\$ 20,00
Bandejas para pan	4	\$ 4,00	\$ 16,00
Bandejas grandes	8	\$ 12,00	\$ 96,00
bandejas pequeñas	8	\$ 10,00	\$ 80,00
<b>CRISTALERIA</b>			
Vasos largos (para jugos ..)	160	\$ 1,80	\$ 288,00
Copa de agua	160	\$ 2,50	\$ 400,00
Copa de vino tinto	160	\$ 2,80	\$ 448,00
Copa de vino blanco	160	\$ 2,70	\$ 432,00
Copas de champagne	160	\$ 2,80	\$ 448,00
Copas para helados	160	\$ 1,50	\$ 240,00
Jarras	8	\$ 4,00	\$ 32,00
<b>SUBTOTAL</b>			<b>\$ 12.240,30</b>

**Fuente:** Estudio de mercado.

**Elaborado por:** El autor.

**Tabla No. 2.27**  
**Cantidad y precios de artículos a usarse en la cocina**

ARTÍCULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>EQUIPOS</b>			
Cocina industrial	1	\$ 400,00	\$ 400,00
Quemadores	8	\$ 15,00	\$ 120,00
Congeladores	2	\$ 300,00	\$ 600,00
Refrigeradoras	2	\$ 300,00	\$ 600,00
Horno industrial	1	\$ 400,00	\$ 400,00
Licuadores industriales	2	\$ 150,00	\$ 300,00
Microondas	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Cafetera	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Sanduchera	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Batidora	1	\$ 67,00	\$ 67,00
Freidora	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Balanza	1	\$ 90,00	\$ 90,00
<b>BATERIA</b>			
Sartenes Grandes	3	\$ 20,00	\$ 60,00
Sartenes pequeños	3	\$ 13,00	\$ 39,00
Cernideras	2	\$ 2,40	\$ 4,80
Pirex	8	\$ 6,00	\$ 48,00
Fuentes	10	\$ 9,00	\$ 90,00
Recipientes de plastico(almacenar)	20	\$ 4,50	\$ 90,00
Ollas Grandes	7	\$ 20,00	\$ 140,00
Ollas medianas	8	\$ 14,00	\$ 112,00
Ollas pequeñas	9	\$ 8,00	\$ 72,00
<b>HERRAMIENTAS - UTENSILIOS</b>			
Cuchillo de chef	2	\$ 21,00	\$ 42,00
Cuchillo de pan	1	\$ 9,00	\$ 9,00
Cuchillo de carne	3	\$ 14,00	\$ 42,00
Cuchillo de fruta	2	\$ 9,00	\$ 18,00
Cucharetas	10	\$ 9,60	\$ 96,00
Tijeras	2	\$ 28,00	\$ 56,00
Pinzas	4	\$ 12,00	\$ 48,00
Cucharones	3	\$ 12,00	\$ 36,00
Rodillo	2	\$ 4,20	\$ 8,40
Rayador	1	\$ 4,20	\$ 4,20
Tablas plasticas para picar	2	\$ 1,80	\$ 3,60
<b>SUBTOTAL</b>			\$ 4.106,00
Restaurante			\$ 12.240,30
<b>TOTAL</b>			\$ 16.346,30

**Fuente:** Estudio de mercado.

**Elaborado por:** El autor

Para el área de cocina y restaurantes necesitarían para entrar a operar \$16.346,30 dólares

## Área de recreación.

Tabla No.2.28

Cantidad y precios de artículos a usarse en el área de recreación

ARTÍCULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Sistema para Hidromasaje	1	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
Cajones de eucalipto	8	\$ 150,00	\$ 1.200,00
Toallas (área de recreación)	20	\$ 6,00	\$ 120,00
Sistema para Sauna	1	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
Mesas para masajes	2	\$ 80,00	\$ 160,00
Sábanas (área de masajes)	10	\$ 12,00	\$ 120,00
Lámparas decorativas	2	\$ 25,00	\$ 50,00
Alfombras	2	\$ 50,00	\$ 100,00
Piscina adultos	1	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00
Piscina para niños	1	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00
Caldero para piscinas	1	\$ 7.000,00	\$ 7.000,00
Bombas para piscinas	2	\$ 2.500,00	\$ 5.000,00
Juegos infantiles	1	\$ 250,00	\$ 250,00
Mesa de ping-pong	1	\$ 120,00	\$ 120,00
Mesa de billar	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Futbolín	1	\$ 35,00	\$ 35,00
Cancha de volley	1	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
Cancha de Fútbol	1	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
Cancha de Básquet	1	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
TOTAL			\$ 41.355,00

Fuente: Estudio de mercado.

Elaborado por: El autor.

Para el área de recreación se necesitarían para entrar a operar \$41.355,00 dólares.

El presupuesto establecido para operar todas las áreas será de \$ 99.858,30 dólares.

### 3.6.- Distribución de las oficinas.

Dentro de la hostería se tendrá un área que cumplirá la función de oficinas de administración; área de suma importancia para el funcionamiento del establecimiento; en esta área es donde se tomarán las decisiones operacionales y las que dirijan el destino de la empresa.

Se tendrá oficina, de contabilidad, de administración, del chef y la persona de marketing, de gerencia, una sala de reuniones y un área donde funcionará la recepción de la hostería.

#### (Revisar anexo 24)

a) **Área de recepción de la hostería:** tendrá un ambiente ecológico, con muchas plantas de la zona una pequeña sala de espera; contará con un mesón de madera donde se atenderá a los clientes, con dos líneas de teléfono, una computadora, casilleros de seguridad. Habrá

servicios higiénicos con sus respectivos lavabos, espejo y basureros; uno destinado para hombres, otro para mujeres y uno para personas discapacitadas o con capacidades especiales, además 5 computadoras con internet para uso de los clientes.

**b) Oficina de contabilidad:** estará cerca de la recepción y la oficina de gerencia; tendrá un escritorio con su respectiva silla, dos sillas extras para recibir a las personas, un archivero, una computadora y línea telefónica; la utilizará la contadora que llevará la contabilidad y recursos laborales de la empresa.

**c) Oficina de Gerencia:** como su nombre lo indica, está destinada para el Gerente del establecimiento; contará con escritorio y su respectiva silla, además de tres sillas extras para la recepción de las personas, computadora y línea telefónica.

**d) Oficina del Administrador:** estará junto a la oficina de la gerencia; la ocupará el administrador del establecimiento; dispondrá de una mesa y silla, además de dos sillas para recibir a otras personas; computadora, línea telefónica y cajonera de archivos.

**e) Oficina del Chef y de Marketing:** oficina destinada para el chef y la persona de marketing, tendrá sus respectivas mesas con sillas y dos sillas extras para recibir a otras personas, además tendrá una computadora.

**f) Sala de reuniones:** espacio que servirá para recibir a clientes para finalizar las negociaciones o para las reuniones con el personal de las diversas áreas de operación; contará con una mesa rectangular con capacidad para diez personas; con televisión, una pizarra de tinta líquida, una mesa, cafetera y un pequeña nevera.

#### **4.- Finanzas**

##### **4.1.- Inversiones.**

Es el capital que se requiere para la instalación o puesta en marcha de la hostería en este caso la inversión asciende a \$ 674.274,78. Se divide de la siguiente manera:

- Inversión Fija
- Inversión Intangible
- Capital de Trabajo

**Inversión Fija.-** Se destina a la adquisición de activos fijos requeridos para el funcionamiento de la hostería, la misma que asciende a 576.858,30 dólares representando el 85,6 % de la inversión total.

**Inversión Intangible.-** Constituye aquella parte destinada a la adquisición de activos diferidos y los gastos que se realiza para la puesta en marcha de la hostería de manera legal. La inversión intangible del proyecto asciende a 6.200,00 dólares representando el 0,9 % de la inversión total

**Capital de Trabajo.-** Es aquella parte de la inversión que debe estar disponible para el funcionamiento normal de la hostería durante un ciclo de producción. El capital de trabajo asciende a 91.216,48 dólares representado el 13,5 % de la inversión total.

En la siguiente tabla se detalla las inversiones realizadas:

**Tabla No. 2.29**  
**Valor total de las inversiones a realizarse**

DESCRIPCION	UNIDAD	PRECIO	TOTAL
<b>Inversión Fija</b>			<b>\$ 576.858,30</b>
Terreno ( \$50 dolares / m2)	m2	\$ 6.000,00	\$ 300.000,00
Construcción Total			\$ 100.000,00
Maquinaria y Equipo			
Alojamiento			\$ 42.157,00
Cocina y Restautante			\$ 16.346,30
Recreación			\$ 41.355,00
Muebles de Oficina			
Escritorios	5	\$ 90,00	\$ 450,00
Sillas	19	\$ 30,00	\$ 570,00
Mesa y sillas (Sala reuniones)	1	\$ 360,00	\$ 360,00
Archiveros	2	\$ 60,00	\$ 120,00
Computadores	5	\$ 1.100,00	\$ 5.500,00
Vehículos	2	\$ 35.000,00	\$ 70.000,00
<b>Inversión Intangible</b>			<b>\$ 6.200,00</b>
Estudios			\$ 500,00
Gasto de Organización			\$ 5.000,00
Capacitación personal			\$ 700,00
<b>Capital de Trabajo</b>			<b>\$ 91.216,48</b>
Materia Prima			\$ 72.511,73
Mano de Obra			\$ 8.580,15
Costo de Administración			\$ 2.744,60
Costo de Venta			\$ 7.380,00

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor.

#### 4.2.- Ingresos y gastos.

##### Ingresos.

Datos propuestos para el cálculo de los ingresos

##### Alojamiento

Porcentaje de ocupación: 40%

Noches al año: 365 noches

Capacidad de huéspedes en las cabañas: 40 personas por noche

Ocupación en las cabañas con el estimado del 40%: 16 personas por noche

Capacidad de huéspedes en habitaciones: 38 personas por noche.

Ocupación en las habitaciones con un estimado del 40%: 15 personas por noche.

Se alojarían en la hostería un total de 31 personas por noche.

### **Alimentos y Bebidas**

Porcentaje de ocupación: 20%

Noches al año: 365 noches

Capacidad del restaurante: 80 personas

Al tener el restaurante una capacidad de 80 personas y estimando un porcentaje de ocupación del 20%, se obtendría 16 comensales diarios que desayunen, almuercen y cenén en la hostería.

### **Recreación.**

En el costo de alojamiento está incluido el uso de las actividades que se ofrecen en el área de recreación.

En la siguiente tabla se indica los ingresos estimados de las tres áreas de la hostería.

**Tabla No. 2.30**  
**Ingresos estimados anualmente**

PRODUCTO	PRECIO	CANTIDAD DE NOCHES	CANTIDAD DE HUESPEDES	TOTAL
<b>Alojamiento</b>				
Cabañas( por persona)	\$ 20,00	365	16	\$ 116.800,00
Habitaciones ( por persona)	\$ 18,00	365	15	\$ 98.550,00
Total Alojamiento				\$ 215.350,00
PRODUCTO	PRECIO	CANTIDAD DE NOCHES	CANTIDAD DE COMENSALES	TOTAL
Desayunos	\$ 4,00	365	16	\$ 23.360,00
Entradas	\$ 2,80	365	16	\$ 16.352,00
Sopas	\$ 3,00	365	32	\$ 35.040,00
Platos Fuertes	\$ 4,50	365	32	\$ 52.560,00
Postres	\$ 3,00	365	32	\$ 35.040,00
Bebidas no alcohólicas	\$ 1,00	365	32	\$ 11.680,00
Cocteles	\$ 2,00	365	16	\$ 11.680,00
Total Alimentos y Bebidas				\$ 185.712,00
<b>TOTAL INGRESOS AL AÑO</b>				<b>\$ 401.062,00</b>

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor.

En el área de alojamiento se calcula el ingreso anual según la cantidad de noches en el año por el número de huéspedes estimado según el porcentaje de ocupación del sector de las cabañas y de las habitaciones multiplicado por el precio por persona, el cual incluye el uso de las áreas de recreación.



En el área alimentos y bebidas se calcula el ingreso anual según la cantidad de noches en el año por el número de comensales estimado según el porcentaje de ocupación ( 20%) del restaurante; el desayuno, los cocteles y la entrada una vez al día, la entrada solo se servirá en el almuerzo, mientras que la sopa, plato fuerte, postre y bebida no alcohólica se lo calcula para dos ocasiones, el almuerzo y la cena.

## Egresos

**Tabla No. 2.31**  
**Planilla del personal y su salario anual**

CARGO	SUELDO BÁSICO	APOORTE PATRONAL	DÉCIMO TERCER SUELDO	DÉCIMO CUARTO SUELDO	VACACIONES	FONDOS DE RESERVA	CANTIDAD A PAGAR
Gerente	\$ 1.000,00	\$ 121,50	\$ 83,33	\$ 28,33	\$ 41,67	\$ 83,30	\$ 1.358,13
Administrador	\$ 600,00	\$ 72,90	\$ 50,00	\$ 28,33	\$ 25,00	\$ 49,98	\$ 826,21
Contador	\$ 400,00	\$ 48,60	\$ 33,33	\$ 28,33	\$ 16,67	\$ 33,32	\$ 560,25
Recepcionista	\$ 345,00	\$ 41,92	\$ 28,75	\$ 28,33	\$ 14,38	\$ 28,74	\$ 487,11
Chef	\$ 400,00	\$ 48,60	\$ 33,33	\$ 28,33	\$ 16,67	\$ 33,32	\$ 560,25
Ayudante de cocina	\$ 350,00	\$ 42,53	\$ 29,17	\$ 28,33	\$ 14,58	\$ 29,16	\$ 493,76
Mesero 1	\$ 345,00	\$ 41,92	\$ 28,75	\$ 28,33	\$ 14,38	\$ 28,74	\$ 487,11
Mesero 2	\$ 345,00	\$ 41,92	\$ 28,75	\$ 28,33	\$ 14,38	\$ 28,74	\$ 487,11
Mesero 3	\$ 345,00	\$ 41,92	\$ 28,75	\$ 28,33	\$ 14,38	\$ 28,74	\$ 487,11
Jefe de mantenimiento	\$ 400,00	\$ 48,60	\$ 33,33	\$ 28,33	\$ 16,67	\$ 33,32	\$ 560,25
Ayudante de mantenimiento	\$ 345,00	\$ 41,92	\$ 28,75	\$ 28,33	\$ 14,38	\$ 28,74	\$ 487,11
Jefe de Aseo y mantenimiento	\$ 400,00	\$ 48,60	\$ 33,33	\$ 28,33	\$ 16,67	\$ 33,32	\$ 560,25
Persona de lavandería	\$ 345,00	\$ 41,92	\$ 28,75	\$ 28,33	\$ 14,38	\$ 28,74	\$ 487,11
Camarera 1	\$ 345,00	\$ 41,92	\$ 28,75	\$ 28,33	\$ 14,38	\$ 28,74	\$ 487,11
Camarera 2	\$ 345,00	\$ 41,92	\$ 28,75	\$ 28,33	\$ 14,38	\$ 28,74	\$ 487,11
Camarera 3	\$ 345,00	\$ 41,92	\$ 28,75	\$ 28,33	\$ 14,38	\$ 28,74	\$ 487,11
Camarera 4	\$ 345,00	\$ 41,92	\$ 28,75	\$ 28,33	\$ 14,38	\$ 28,74	\$ 487,11
Camarera 5	\$ 345,00	\$ 41,92	\$ 28,75	\$ 28,33	\$ 14,38	\$ 28,74	\$ 487,11
Jefe de seguridad	\$ 400,00	\$ 48,60	\$ 33,33	\$ 28,33	\$ 16,67	\$ 33,32	\$ 560,25
Personal de seguridad	\$ 345,00	\$ 41,92	\$ 28,75	\$ 28,33	\$ 14,38	\$ 28,74	\$ 487,11
<b>TOTAL MES</b>	<b>\$ 8.090,00</b>	<b>\$ 982,94</b>	<b>\$ 674,17</b>	<b>\$ 566,67</b>	<b>\$ 337,08</b>	<b>\$ 673,90</b>	<b>\$ 11.324,75</b>
<b>TOTAL AÑO</b>	<b>\$ 97.080,00</b>	<b>\$ 11.795,22</b>	<b>\$ 8.090,00</b>	<b>\$ 6.800,04</b>	<b>\$ 4.045,00</b>	<b>\$ 8.086,76</b>	<b>\$ 135.896,98</b>

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El autor.

**Tabla No. 2.32**  
**Costos anuales de materia prima para el restaurante y cocina**

PRODUCTO	COSTO	CANTIDAD DE COMENSALES (ANUALMENTE)	TOTAL
Desayunos	\$ 1,50	5840	\$ 8.760,00
Entradas	\$ 0,80	5840	\$ 4.672,00
Sopas	\$ 1,25	11682	\$ 14.602,50
Platos Fuertes	\$ 1,70	11682	\$ 19.859,40
Postres	\$ 1,50	11682	\$ 17.523,00
Bebidas no alcoholicas	\$ 0,96	11682	\$ 11.228,74
Cocteles	\$ 0,60	5840	\$ 3.504,00
Imprevistos (1,4 % del subtotal)			\$ 1.122,09
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 72.511,73</b>

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El autor.

La cantidad se refiere al número estimado de comensales durante todo el año en relación al cuadro de los ingresos del restaurante.

**Tabla No. 2.33**  
**Pagos estimados de los servicios e insumos mensuales y anualmente**

SERVICIOS E INSUMOS	MENSUAL	ANUAL
Luz	\$ 150,00	\$ 1.800,00
Agua	\$ 80,00	\$ 960,00
Telefono	\$ 80,00	\$ 960,00
Servicio de Internet	\$ 80,00	\$ 960,00
Mantenimiento de Edificios	\$ 50,00	\$ 600,00
Mantenimiento de Equipos	\$ 80,00	\$ 960,00
Articulos de limpieza	\$ 50,00	\$ 600,00
Gas industrial	\$ 40,00	\$ 480,00
Combustible(Diesek-Gasolina)	\$ 80,00	\$ 960,00
Utiles de Oficina	\$ 25,00	\$ 300,00
Materiales indirectos	\$ 25,00	\$ 300,00
Imprevistos ( 3,379% del subtotal )	\$ 25,00	\$ 300,06
<b>TOTALES</b>		<b>\$ 9.180,06</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: El autor

### Estructura de Costos

**Costo de Producción.-** Son aquellas inversiones que se realizan dentro del proceso de producción de un bien o servicio, en este caso: materia prima, mano de obra directa e indirecta, depreciación y amortización de intangibles. El costo de producción del proyecto asciende a 206.585,76 dólares representando el 69,77 % del costo total.

**Costo de Administración.-** Son aquellas que se incurren para la administración de la hostería, los cuales son: sueldos y salarios, útiles de aseo, servicios básicos, el costo de administración del proyecto asciende a 39.655,20 dólares representando el 13,39 % del costo total.

**Costo de Venta.-** Son aquellas rubros que se destinan para la comercialización del servicio, en este caso utilizamos la publicidad. El costo de venta del proyecto asciende a 7.380,00 dólares representando el 2,49 % del costo total.

**Costo de Financiero.-** Es el valor del interés que se deben pagar por crédito solicitado, asciende a 42.479,31 dólares que representa el 14,35 % del costo total.

Los costos se clasifican también en fijos y variables, los cuales sirven para determinar el punto de equilibrio del proyecto.

**Costos Fijos.-** son aquellos que permanecen constantes a cualquier volumen de producción en este caso asciende al valor 207.488,54 dólares que representa el 70,07 % del costo total.

**Costos Variables.-** son aquellos que cambian de acuerdo al volumen de producción es decir si se incrementa la cantidad producida también se incrementa el costo y viceversa, en este caso asciende al valor de 88.611,73 dólares que representa el 29,93 % del costo total.

**Costo Total.-** El costo total asciende a 296.100,28 dólares tal como se muestra en el siguiente cuadro.

**Tabla No. 2.34**  
**Estructura de costos anuales**

DESCRIPCION	FIJO USD	VARIABLE USD	TOTAL USD
<b>1. COSTOS DE PRODUCCION</b>			<b>206.585,76</b>
Materia Prima		72.511,73	
Mano de Obra Directa	102.961,78		
Depreciación	27.872,25		
Amortización	1.240,00		
Mano de obra Indirecta		2.000,00	
<b>2. COSTOS DE ADMINISTRACION</b>			<b>39.655,20</b>
Sueldos y Salarios	32.935,20		
Útiles de Aseo		600,00	
Servicios Básicos		6.120,00	
<b>3. COSTOS DE VENTAS</b>			<b>7.380,00</b>
Publicidad		7.380,00	
<b>4. COSTOS FINANCIEROS</b>			<b>42.479,31</b>
Interés(9%)	42.479,31		
<b>COSTO TOTAL</b>	<b>207.488,54</b>	<b>88.611,73</b>	<b>296.100,27</b>

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El autor.

### 4.3. Capital Social.

La inversión se estima en 674.274,78 dólares, de los cuales se solicitará un crédito a una entidad financiera de 471.992,35 dólares (70%) y se aportará con capital propio 202.282,40 dólares (30%).

Analizando los presupuestos de ingresos y gastos se puede afirmar que el proyecto es rentable, con un retorno aceptable de la inversión, que permitirá conseguir financiamiento por parte de entidades financieras.

Entre las entidades financieras, la que mejor condiciones brindaría es la Corporación Financiera Nacional, que es una entidad estatal que dirige sus créditos a financiar proyectos para pequeñas y medianas empresas. Las condiciones para el financiamiento son las siguientes:

La corporación financia proyectos nuevos hasta un 70% y proyectos en marcha hasta un 100 %; en nuestro caso se aplicaría el crédito para el 70% de la inversión requerida. El plazo que proporciona es de hasta 10 años con un período de gracia de acuerdo a las características del proyecto y el flujo de caja.

Para créditos superiores a \$300.000,00 dólares que es el caso de este proyecto, la CFN solicita:

- Solicitud de crédito.
- Hoja de vida del solicitante y de ser el caso, del administrador del negocio (experiencia sobre manejo).
- Copia de la declaración de impuesto a la renta de los 3 últimos años.
- Copia de las últimas 12 declaraciones del IVA (Impuesto al Valor Agregado).
- Certificado de no mantener obligaciones pendientes con el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), de ser el caso.
- Plan de Inversiones.
- Flujo de caja del negocio (proyectado al tiempo que se solicita el crédito).
- Referencias personales, comerciales y bancarias.
- Al menos dos copias de cotizaciones (proformas) de las inversiones a realizar.
- Perfil del negocio impreso para proyectos menores a USD 1'500.000,00
- Títulos de propiedad de las garantías reales que se ofrecen, como bienes inmuebles por ejemplo: terrenos, edificios, casas, bodegas, etc.
- Certificado de cumplimiento de obligaciones emitido por la Superintendencia de Compañías (Solo personas jurídicas).
- Declaración notariada y juramentada sobre vinculaciones por propiedad o por gestión, hasta 4to.grado de consanguinidad y 2do.de afinidad con funcionarios de la CFN, suscrita por el solicitante o representante legal.
- Certificado vigente de la Superintendencia de Compañías sobre conformación de

accionistas (Solo personas jurídicas).

- Planos de construcción y permisos de funcionamiento, en el caso de obras civiles.

Las tasas de interés varían según el sector:

PYME (monto hasta 200.000) Desde 9,75% - hasta 11,15%.

SECTOR EMPRESARIAL (monto hasta USD 1 millón) Desde 9,0% - hasta 9,50%.

SECTOR CORPORATIVO (monto mayor a USD1 millón) Desde 8% - hasta 8,15%.

Las condiciones de las que solicitan son:

Las garantías reales, adecuadas y suficientes, como por ejemplo bienes inmuebles y se permite el escalonamiento de las mismas, manteniendo la cobertura mínima del 125% por cada desembolso.

Las garantías son negociadas entre la CFN y el cliente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, a satisfacción de la Corporación Financiera Nacional.

Las garantías no podrán ser inferiores al 125% de la obligación del crédito.

La CFN se reserva el derecho de aceptar las garantías de conformidad con los informes técnicos pertinentes.

Sobre los desembolsos:

De acuerdo al cronograma aprobado por la CFN y en base al plan de inversiones acordado con el cliente; para cada desembolso deberán estar constituidas garantías que representen por lo menos el 125% del valor por desembolsar y procederá toda vez que se justifique su utilización. (Corporación Financiera Nacional [CFN], 2013).

#### **4.4.- Estados Financiero.**

##### **Balance General**

Para el inicio de la empresa tenemos que realizar un Balance General Inicial para tener un estado financiero inicial de los rubros de la nueva hostería.

**(Revisar anexo 25)**

##### **Depreciaciones**

Es el gasto de los activos fijos, como consecuencia del uso en las operaciones de la hostería. **(Revisar anexo 26)**

##### **Amortizaciones**

Es el proceso de distribución en el tiempo de un valor duradero. El reembolso gradual de la deuda. **(Revisar anexo 27)**

##### **Estado de Resultados**

Es el estado que muestra la utilidad o pérdida resultante en un periodo contable, a través del enfrentamiento entre los ingresos, los costos y gastos que les son relativos. **(Revisar anexo 28)**

## Análisis Beneficio – Costo

También conocido como índice de rentabilidad. Mide la relación entre los costos y beneficios asociados a un proyecto de inversión con el fin de evaluar su rentabilidad.

Para este proyecto es de 1,42 lo que nos indica que por cada dólar invertido el proyecto devuelve 1,42 obteniendo una utilidad de 0,42. **(Revisar anexo 29)**

### 4.5.- Punto de equilibrio.

El punto de equilibrio determina el número de ventas en que la empresa ni gana y pierde **(Revisar anexo 30)**

**Tabla No.2.35**  
**Punto de equilibrio**

COSTOS FIJOS PRIMER AÑO =	\$ 207.488,54
COSTOS VARIABLES PRIMER AÑO =	\$ 88.611,73
VENTAS ESTIMADAS DEL PRIMER AÑO	\$ 401.062,00
= $\frac{\$ 207.488,54}{1 - \frac{\$ 88.611,73}{401.062,0}}$	
= $\frac{207488,54}{1 - 0,220942722}$	
= $\frac{207488,54}{0,779057278}$	= \$ 266.332,84
	\$ 266.332,84

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor

El punto de equilibrio para este proyecto es de 266.332,84 dólares que se lo obtiene al primer año de actividad.

## 5.- Evaluación Financiera

### 5.1.- Flujo de caja.

**Tabla No.2.36**  
**Flujo de caja**

DESCRIPCION	INVERSION	PRIMER AÑO	SEGUNDO AÑO	TERCER AÑO	CUARTO AÑO	QUINTO AÑO
<b>INGRESOS</b>						
Aporte de Capital	\$ 202.282,43					
Prestamo Bancario	\$ 471.992,35					
Ventas ( incremento anual del 20%)		\$ 401.062,00	\$ 481.274,40	\$ 577.529,28	\$ 693.035,14	\$ 831.642,16
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$ 674.274,78</b>	<b>\$ 401.062,00</b>	<b>\$ 481.274,40</b>	<b>\$ 577.529,28</b>	<b>\$ 693.035,14</b>	<b>\$ 831.642,16</b>
<b>EGRESOS</b>						
Terreno ( \$50 dolares / m2)	\$ 300.000,00					
Construcción Total	\$ 100.000,00					
Muebes de Oficina	\$ 1.500,00					
Computadores	\$ 5.500,00					
Vehiculos	\$ 70.000,00					
Maquinaria y Equipos						
Alojamiento	\$ 42.157,00					
Cocina y Restaurante	\$ 16.346,30					
Recreación	\$ 41.355,00					
Estudios	\$ 500,00					
Gastos Organización	\$ 5.000,00					
Capacitación personal	\$ 700,00					
Materia Prima ( Inicial )	\$ 72.511,73					
Mano de obra directa		\$ 102.961,78	\$ 106.050,63	\$ 137.865,82	\$ 142.001,80	\$ 184.602,34
Mano de obra indirecta		\$ 2.000,00	\$ 2.060,00	\$ 2.121,80	\$ 2.185,45	\$ 2.251,02
Costos de Venta		\$ 7.380,00	\$ 7.601,40	\$ 7.829,44	\$ 8.064,33	\$ 8.306,26
Sueldos y Salarios		\$ 32.935,20	\$ 33.923,26	\$ 34.940,95	\$ 35.989,18	\$ 37.068,86
Servicios Básicos		\$ 6.120,00	\$ 6.303,60	\$ 6.492,71	\$ 6.687,49	\$ 6.888,11
Depreciacion (*)		\$ 27.872,25	\$ 27.872,25	\$ 27.872,25	\$ 26.222,25	\$ 26.222,25
Intereses Bancarios ( 9%)		\$ 42.479,31	\$ 35.381,34	\$ 27.644,55	\$ 19.211,45	\$ 10.019,37
Capital del préstamo Bancario		\$ 393.125,99	\$ 307.161,65	\$ 213.460,53	\$ 111.326,30	
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$ 655.570,03</b>	<b>\$ 614.874,53</b>	<b>\$ 526.354,13</b>	<b>\$ 458.228,05</b>	<b>\$ 351.688,24</b>	<b>\$ 275.358,20</b>
<b>FLUJO NETO</b>	<b>\$ 18.704,75</b>	<b>-\$ 213.812,53</b>	<b>-\$ 45.079,73</b>	<b>\$ 119.301,23</b>	<b>\$ 341.346,89</b>	<b>\$ 556.283,97</b>
(+) Depreciaciones		\$ 27.872,25	\$ 27.872,25	\$ 27.872,25	\$ 26.222,25	\$ 26.222,25
<b>FLUJO NETO DE CAJA</b>	<b>\$ 18.704,75</b>	<b>-\$ 185.940,28</b>	<b>-\$ 17.207,48</b>	<b>\$ 147.173,48</b>	<b>\$ 367.569,14</b>	<b>\$ 582.506,21</b>

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor

## **Análisis de punto de equilibrio y flujo de caja**

El punto de equilibrio proyectado es de 266.332,85 dólares, mientras que las ventas proyectadas para el primer año son de 401.062,00 dólares, la cantidad de ventas está muy cercana al punto de equilibrio por lo que el primer año hay que tener mucho cuidado en los egresos y mantener los ingresos para mantener una rentabilidad adecuada en el proyecto.

### **5.2.- Indicadores financieros.**

#### **Valor Actual Neto (VAN)**

Es un indicador financiero que mide los flujos de los futuros ingresos y egresos que tendrá un proyecto, indicándonos que luego de descontar la inversión inicial, nos quedaría alguna ganancia. Si el resultado es positivo, el proyecto es viable.

Para este cálculo se utilizó (MARTINEZ Fernando, 2013. *Cálculo del VAN y TIR con Excel*) con el siguiente resultado: requiriendo un 5% de rentabilidad el VAN es de 18.974,43 dólares como es mayor a 0 la propuesta es viable lo que indica que la inversión produciría ganancias por encima de la rentabilidad exigida. Este 5 % de rentabilidad requerida está por encima del interés bancario para depósitos en pólizas que se encuentra entre 3 a 4 % anual. **(Revisar anexo 31)**

#### **Tasa Interna de Retorno o Tasa Interna de Rentabilidad (TIR)**

Es el promedio geométrico de los rendimientos futuros esperados de dicha inversión. Puede utilizarse como indicador de la rentabilidad de un proyecto: a mayor TIR, mayor rentabilidad.

Se utilizó para este cálculo (MARTINEZ Fernando, 2013. *Cálculo del VAN y TIR con Excel*) con el siguiente resultado: el TIR es del 6,00 % con una rentabilidad mayor que la rentabilidad mínima requerida. **(Revisar anexo 32)**

## **Índices**

### **Índice de Solvencia**

Este índice nos indica la capacidad financiera que tiene la empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago, tomando en cuenta no solo el efectivo, si no también todos los bienes y recursos disponibles.

Un buen índice de solvencia debe ser superior a 1,5. Esto se logra obtener al cuarto año de actividad, teniendo un factor de 2,16. **(Revisar anexo 33)**

### **Índice estructural**

Es la capacidad de disponer de efectivo en un momento dado para pagar las obligaciones bienes y recursos disponibles.

Para este proyecto corresponden desde un factor 0,24 (24%) al inicio, con un factor negativo el primer año -0,37(-37%) y va subiendo hasta llegar al 0,81 (81%) al quinto año.

**(Revisar anexo 34)**



## Índice de Endeudamiento

Muestra la capacidad de la empresa de responder de sus obligaciones con los acreedores.

Equivale a la porción de activos comprometidos con acreedores no dueños de la empresa. El índice en el cual el patrimonio está comprometido con los acreedores tiene un índice negativo el primer año -3,72 y va disminuyendo hasta terminar en el quinto año en 0,23. **(Revisar anexo 35)**

## Capital de Trabajo

El Capital de Trabajo son aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar y que deben estar disponibles a corto plazo.

Para este proyecto desde el cuarto año tiene suficientes recursos para poder operar.

**(Revisar anexo 35)**

**Tabla No.2.37**  
**Indicadores de la situación económica y financiera**

	Inicial	1er.año	2do.año	3er. año	4to. año	5to. año
<b>1.-Índice de solvencia</b>		-1,68	-0,13	1,00	2,16	3,00
Activo corriente		-185.440,28	-16.707,48	147.673,48	368.069,14	583.006,21
Pasivo corriente		110.115,95	128.395,62	148.322,98	170.667,38	194.390,74
<b>2.-Índice estructural</b>	0,24	-0,37	0,14	0,44	0,66	0,81
Patrimonio	151.177,85	-135.236,16	72.069,05	281.111,53	553.784,78	828.862,54
Activo total	623.170,20	368.005,77	507.626,33	642.895,04	835.778,45	1023.253,28
<b>3.-Índice de endeudamiento</b>	3,12	-3,72	6,04	1,29	0,51	0,23
Pasivo total	471.992,35	503.241,94	435.557,27	361.783,51	281.993,68	194.390,74
Patrimonio	151.177,85	-135.236,16	72.069,05	281.111,53	553.784,78	828.862,54
<b>4.-Capital de trabajo</b>						
Activo Corriente-Pasivo Corriente		-		=		Inicial
	-185.440,28	-	110.115,95	=	(295.556,23)	1er. año
	-16.707,48	-	128.395,62	=	(145.103,10)	2do. año
	147.673,48	-	148.322,98	=	(649,50)	3er. año
	368.069,14	-	170.667,38	=	197.401,76	4to. año
	583.006,21	-	194.390,74	=	388.615,47	5to. año

**Fuente:** Coronel, J y Astudillo I. (2013). *Plan estratégico para que un negocio funcione como microempresa, prestando servicios de asesoramiento tributario y contable con cobertura para la ciudad de Cuenca*. Cuenca, Ecuador: Editorial UTPL.

**Elaborado por:** El autor

### **Margen de Seguridad**

Establece el porcentaje en que las Ventas Totales son más elevadas que las mínimas necesarias para que la Empresa no entre en zona de pérdidas.

Para este proyecto el margen de seguridad es de 33,59 %, que implica que se utiliza el 66,41% de las ventas para alcanzar el punto de equilibrio. Esto nos indica que el proyecto medianamente riesgoso. **(Revisar anexo 37)**

$$MS= \frac{401.062,00-266.332,85}{401.062,00} = 33,59 \%$$

### **6.- Aportes Legales**

Toda empresa que desee iniciar su funcionamiento está obligada a cumplir con una serie de trámites y disposiciones legales. En una forma generalizada consideramos que los principales aspectos legales son los siguientes:

#### **Aspectos corporativos**

El primer paso a seguir al iniciar la empresa es el constituir una Sociedad Mercantil, en el caso de la hostería Llano de los Vientos se constituirá una Sociedad Anónima de capital variable, en la que la responsabilidad de los accionistas se limitará al monto de sus aportaciones.

Se debe acudir para su aprobación a la Secretaría General de la Oficina Matriz de la Superintendencia de Compañías o a la Secretaría General de la Intendencia de Compañías de Quito, o por la cercanía al funcionario designado en las Intendencias de Compañías de Ambato.

Se deberá presentar una solicitud a la Superintendencia de Compañías con tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía, a las que se adjuntará la solicitud suscrita por abogado, requiriendo la aprobación del contrato constitutivo (Art. 136 de la Ley de Compañías).

(La Empresa y su Organización, 2013) “La compañía deberá constituirse con dos o más accionistas según lo dispuesto en el Artículo 147 de la Ley de Compañías, sustituido por el Artículo 68 de la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada”. (pág.68)

#### **Aspectos Administrativos**

Previo al inicio formal de operaciones se deberán obtener los permisos necesarios para la apertura y funcionamiento de la Sociedad, los cuales serán aquellos que requiera la autoridad local, provincial y nacional, siendo los más generales: el permiso de uso de

suelo, la declaración de apertura del establecimiento mercantil, presentación del nombre de la empresa en el Instituto de Propiedad Intelectual, los estatutos de la empresa, la apertura de una cuenta bancaria y el nombramiento del representante legal.

### **Aspectos laborales**

Es de vital importancia que la empresa cumpla con las disposiciones legales del Código de Trabajo y del Instituto de Seguridad Social, por lo tanto se deben suscribir contratos con todas las personas que van a laborar en la hostería, convenio por el cual una persona se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales por una remuneración fijada por la ley

Entre los muchos beneficios que la ley dispone para el empleado podemos destacar:

- a) Una jornada máxima de trabajo de ocho horas diarias, sin exceder de cuarenta horas semanales.
- b) Una remuneración mínima de \$ 340 dólares americanos, para el año 2014.
- c) Quince días de vacaciones por cada año cumplido o su equivalente en dinero. Los días de vacaciones adicionales por antigüedad no excederán de quince, salvo que las partes mediante contrato individual o colectivo, convinieren en ampliar tal beneficio.

La relación contractual laboral puede darse por terminada por la ocurrencia de alguno de estos supuestos:

- 1.- Por las causas legalmente previstas en el contrato.
2. - Por acuerdo de las partes.
- 3.- Por la conclusión de la obra, período de labor o servicios objeto del contrato.
- 4.- Por muerte o incapacidad del empleador o extinción de la persona jurídica contratante; si no hubiere representante legal o suceso que continúe a la empresa o negocio.
- 5.- Por muerte del trabajador o incapacidad permanente y total para el trabajo.
- 6.- Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como: incendio, terremoto, tempestad, explosión, plagas del campo, guerra y en general cualquier otro acontecimiento extraordinario que los contratantes no pudieran prever o que previstos, no lo pudieran evitar.

Con el Instituto de Seguridad Social se debe inscribir inmediatamente al trabajador luego de realizado el contrato, depositando mensualmente los correspondientes valores de aportes patronales y de fondos de reserva.

### **Aspectos Fiscales**

Las principales obligaciones en materia de impuestos es la apertura en Servicios de Rentas Internas un número de Registro Único de Contribuyente para poder realizar una actividad económica de manera legal, obteniendo un factúrelo para ser entregado a los

clientes por los respectivos trabajos y/o servicios realizados con el 12 % de IVA que se mantiene hasta el 2014 y realizando las respectivas declaraciones de impuesto a la renta.

### **Aspectos Ambientales**

Se debe cumplir con las obligaciones de equilibrio ecológico que se establezcan en las diversas disposiciones legales en materia ambiental, como lo son: la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente, así como sus diversos reglamentos.

Derivado de la creciente conciencia ambiental, la inobservancia de estas disposiciones se encuentra sancionada con multas, clausuras, revocaciones, arrestos y acciones penales.

### **Aspectos normativos**

No se debe olvidar que la empresa deberá cumplir además con todas las normas oficiales correspondientes y con las leyes especiales y sus reglamentos relacionados con la actividad preponderante de la Sociedad.

Debemos tener una reglamentación interna que regule todas las normativas de la empresa, para realizar con eficiencia las actividades correspondientes a cada área.

La hostería es una unidad productiva dedicada al servicio y está inmersa en las leyes del país, por lo que se constituirá como Compañía Limitada (Junta de Socios) que tiene las siguientes características:

- Se constituye entre 3 hasta 15 personas.
- Se maneja el sistema de participaciones (se requiere la aprobación de todos los socios o de la mayor parte de ellos)
- Los socios son responsables por las obligaciones sociales.
- Realiza la actividad comercial bajo el nombre de una razón social.

#### **6.1.- Definición del régimen de constitución de la empresa.**

Para realizar la constitución de la empresa, los socios deben notarial dicha constitución y presentarla en la Superintendencia de Compañías. A continuación se detalla un modelo del escrito a presentar. **(Revisar anexo 38)**

#### **6.2.- Trámites de implantación.**

Existen algunos trámites esenciales que son requeridos para iniciar las empresas, en nuestro caso, como compañía limitada.

1.- Antes de presentar formalmente el nombre de la compañía se debe verificar en la Superintendencia de Compañías, en su página web y en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI) que no exista ya el nombre o uno parecido. Si no existiera, se debe solicitar que se adjudique el nombre, en nuestro caso, "Hostería Llano de los Vientos".

2.- Se debe elaborar una minuta con los estatutos de la empresa, los cuales deben ser normas de carácter permanente y general redactadas en artículos, tomando en cuenta que los mismos no vayan a ser un limitante para el desarrollo de la empresa.

3.- Se debe aperturar una cuenta bancaria en un banco de la localidad, a nombre del Presidente de la Compañía y el Gerente General que haya sido elegido por los socios. Se deberá recibir un certificado de depósito.

4.- Con los socios que constituyen la empresa se debe revisar los estatutos para que todos estén de acuerdo previa publicación, en un periódico de la provincia.

5.- Dependiendo del capital con el que se suscribe la empresa se debe pagar un valor en la Notaría por la conformación de la escritura pública, firmada por el Notario, con los sellos respectivos y por todos los socios.

6.- En asamblea de socios se debe nombrar al Representante Legal.

### **6.3.- Trámites Fiscales.**

#### **\* Registro del Ministerio de Turismo**

Lo otorga el Ministerio de Turismo que tiene una oficina sucursal en el cantón Baños de Agua Santa, donde se puede realizar todos los trámites, este permiso se lo obtiene por una sola vez.

#### **\* Licencia Única de Funcionamiento**

En el cantón Baños de Agua Santa lo expide el (Gobierno Autónomo Descentralizado de Agua Santa), GADBAS por tener este municipio la delegación del Ministerio de Turismo. Se lo realiza una vez por año.

#### **\* Permiso Sanitario**

Este permiso lo emite el Ministerio de Salud por medio de la oficina que está ubicada en el cantón Baños de Agua Santa. Se lo realiza una vez por año.

#### **\* Certificado de salud del personal de la empresa**

Lo otorga el Ministerio de Salud por medio del Hospital de Baños de Agua Santa, luego de realizar los análisis clínicos del personal de la empresa. Tiene duración de un año.

#### **\* Patente Municipal**

La emite el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa .El tiempo de duración es por un año.

#### **\* Certificado de los Bomberos**

Lo otorga el Benemérito cuerpo de Bomberos .Con una duración de un año.

#### **\* Rótulos y Publicidad**

Lo otorga el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa .Su vigencia es por un año.

**\* Licencia Ambiental**

Lo emite el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa .Su vigencia es por un año.

**\* Declaración del Impuesto a la Renta**

Se lo obtiene en el Servicio de Rentas Internas (SRI) que tiene su sucursal en el cantón. Su vigencia es un año.

**\* Anticipo al Impuesto a la Renta**

Se lo obtiene en el Servicio de Rentas Internas (SRI) que tiene su sucursal en el cantón. Se lo realiza mensualmente. Existe un formato para este tipo de declaración del anticipo al impuesto a la renta.

**\* Retención en la Fuente**

Se lo obtiene en el Servicio de Rentas Internas (SRI) que tiene su sucursal en el cantón. Se lo realiza mensualmente en formatos de Retenciones a la fuente.

**\* Impuesto al Valor Agregado (IVA)**

Se lo obtiene en el Servicio de Rentas Internas (SRI) que tiene su sucursal en el cantón. Se paga mensualmente. Se lo efectiviza mediante las facturas de compra y de venta que efectúa la empresa durante el mes.

**\* Impuesto a Consumos Especiales**

Se lo obtiene en el Servicio de Rentas Internas (SRI) que tiene su sucursal en el cantón. Se lo paga mensualmente.

**\* Contribución 1 x 1000 a los Activos Fijos**

Se paga en el Ministerio de Turismo en su sucursal de Baños de Agua Santa con un depósito bancario. Se paga una vez por año.

**\* Contribución 1 x 1000 a activos reales**

Esta contribución se lo realiza en la Superintendencia de Compañías con un depósito bancario. Se lo paga una vez por año.

**\* Impuesto Predial**

Este trámite se lo realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa. Su vigencia es de un año.

**\* Contribución de Activos Total 1,5 x 1000**

Este trámite se lo realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa. Su vigencia es de un año.

**\* Inscripción en el Registro Mercantil**

Este trámite se lo efectúa en la ciudad de Ambato en el Registro Mercantil .Se paga por una sola vez.

**\* Matriculación de Vehículos**

Se la realiza en las Jefaturas de Tránsito; la más cercana es la de la ciudad de Pelileo. Su vigencia es anual.

**6.4.- Trámites laborales.**

**\* Décimo Cuarto Sueldo**

Este trámite se lo efectúa en el Ministerio de lo laboral en la ciudad de Ambato y se lo cancela anualmente a los empleados.

**\* Décimo Tercer Sueldo**

Este trámite se lo realiza en el Ministerio de lo Laboral en la ciudad de Ambato y se lo cancela a los empleados anualmente.

**\* Fondos de Reserva**

Se lo puede realizar con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) o con una aseguradora privada. Se lo debe hacer mensualmente.

**\* 15% de Utilidades a los Empleados**

Este trámite se lo realiza en el Ministerio de lo Laboral en la ciudad de Ambato y se lo cancela a los empleados anualmente.

**\* Aporte del Seguro Social de los Empleados**

Se lo realiza en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Su vigencia es mensual.

**\* Pago de Sueldo a los Empleados.**

Se lo realiza por medio de una planilla de pagos cancelando a los empleados por sus servicios laborales. Se paga mensualmente.

**\* Presentación del Reporte de Porcentaje de Discapacidad**

Este trámite se lo realiza en el Ministerio de lo laboral en la ciudad de Ambato. Tiene vigencia mensualmente.

**\* Entrega de Uniformes a Empleados**

Los empleados reciben los uniformes con un reporte de entrega de que los han recibido en buenas condiciones. Se entrega anualmente.

Existen otros trámites que son necesarios para el normal funcionamiento de la empresa.

**(Revisar anexo 39)**

## CONCLUSIONES

- 1.- De acuerdo a la encuesta realizada durante todo el año hay turismo en Baños de Agua Santa por lo que es factible la creación de esta nueva hostería donde los turistas puedan descansar en un ambiente ecológico.
- 2.- Según la encuesta realizada la mayor parte de turistas que visitan Baños de Agua Santa con un 45 %, solicitan tener una hostería que brinde actividades de aventura con servicio de sauna y servicio de alimentación en las habitaciones.
- 3.- Es estratégica la construcción de la hostería por ser Baños de Agua Santa un lugar que une la Sierra con el Oriente y por encontrarse en la zona centro del país, equidistante de las tres ciudades más pobladas del Ecuador (Guayaquil, Quito y Cuenca).
- 4.- La encuesta realizada nos indica que los meses de enero a marzo son los de mayor afluencia turística y los meses de octubre a diciembre los de menor por lo cual en estos meses de menor afluencia es necesario una mayor promoción y marketing.
- 5.- Este proyecto beneficiará a los habitantes de la región porque abrirá nuevos puestos de trabajo de manera directa o indirectamente.
- 6.- El monto de la inversión estimada es de \$ 674.274,78 dólares.
- 7.- El análisis beneficio costo es de 1,42 lo que nos indica que el proyecto es viable, teniendo una utilidad de 0,42 por cada dólar invertido.
- 8.- El punto de equilibrio se estima se alcanzará el primer año de funcionamiento.
- 9.- La evaluación económica y financiera del proyecto nos determina un aceptable nivel de factibilidad, que se demuestra a través de un TIR de 6,00% y un VAN de 18.974,43 dólares.
- 10.- El margen de seguridad es del 33,59 % lo que nos indica que se utiliza el 66,41% de las ventas para alcanzar el punto de equilibrio, lo que implica que el proyecto es medianamente riesgoso.



## RECOMENDACIONES

- 1.- Ejecutar el proyecto por la rentabilidad estimada en el presente estudio y la gran afluencia de turistas que recibe la localidad.
- 2.- Contratar a personal de la localidad debido a que tiene experiencia y genera menos costos.
- 3.- Financiar el proyecto con la CFN aprovechando las facilidades que presenta esta entidad del estado para los préstamos correspondientes.
- 4.- Implementar la planeación estratégica y operativa que se plantea orientada a la calidad y al servicio personalizado con un equipo de trabajadores que se sientan parte integral de la empresa.
- 5.- Implementar las evaluaciones estipuladas con sus respectivas hojas de evaluación y con la escala de valoración fijadas.
- 6.- Realizar las adquisiciones de insumos y equipos de las mejores calidades para brindar un servicio de excelencia.
- 7.- Realizar investigaciones sobre la tasa de ocupación de los establecimientos de hospedaje en Baños de Agua Santa.

## BIBLIOGRAFIA

Cámara Provincial de Turismo del Guayas. (2013). *Avenida de los volcanes*. Recuperado de <http://www.visitecuador.travel/contenidos.php?menu=4&submenu1=18&submenu2=95&iom=1>

Cámara de Turismo de Baños de Agua Santa. (2011). *Información*. Recuperado de <http://www.camaradeturismobanios.com/ba%C3%B1os.html>

Coronel, J y Astudillo I. (2013). *Plan estratégico para que un negocio funcione como microempresa, prestando servicios de asesoramiento tributario y contable con cobertura para la ciudad de Cuenca*. Cuenca, Ecuador: Editorial UTPL

Corporación Financiera Nacional. (2013). *Condiciones de Crédito y Requisitos*. Recuperado de [http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1332&Itemid=821](http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1332&Itemid=821)

Departamento de Turismo de Baños de Agua Santa. (2012). *Información*. Recuperado de <http://www.banios.com/banosecuador/cam.html>

Ecentro. (2013). Recuperado de [https://www.google.com.ec/search?q=volc%C3%A1n+Tungurahua+%285.023+m.%29+conocido+como++la+++Garganta+de+Fuego&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:es-ES:official&client=firefox-a&channel=nts&gfe\\_rd=cr&ei=lp0kVO3TD5PAqAWbylCwCg](https://www.google.com.ec/search?q=volc%C3%A1n+Tungurahua+%285.023+m.%29+conocido+como++la+++Garganta+de+Fuego&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:es-ES:official&client=firefox-a&channel=nts&gfe_rd=cr&ei=lp0kVO3TD5PAqAWbylCwCg)

Ecoturismo. (2013). Recuperado de [https://www.google.com.ec/search?q=volc%C3%A1n+Chimborazo+%286.310+m.%29+e+Rey+de+los+Andes+Ecuadorianos%E2%80%9D%2C+&ie=utf8&oe=utf8&aq=t&rls=org.mozilla:esES:official&client=firefox-a&channel=nts&gfe\\_rd=cr&ei=NKQkVNXbL47BqAXd44CwDQ/ecoturismo3buce.wordpress.com/2012/01/25/volcan-chimborazo-chimborazo/](https://www.google.com.ec/search?q=volc%C3%A1n+Chimborazo+%286.310+m.%29+e+Rey+de+los+Andes+Ecuadorianos%E2%80%9D%2C+&ie=utf8&oe=utf8&aq=t&rls=org.mozilla:esES:official&client=firefox-a&channel=nts&gfe_rd=cr&ei=NKQkVNXbL47BqAXd44CwDQ/ecoturismo3buce.wordpress.com/2012/01/25/volcan-chimborazo-chimborazo/)

Ecostravel. (2013). Recuperado de <http://www.ecostravel.com/ecuador/tours/tour-ruta-cascadas.php>

Gobierno descentralizado de Baños de Agua Santa. (2013). *Ordenanzas que reglamenta el cobro de Patentes*. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BF1aBdliOb8J:www.correolegal.com.ec/registro/2011/marzo/41520110329.doc+La+Ordenanza+que+Reglamenta+el+Cobro+de+Patentes+Municipales+del+Cant%C3%B3n+de+Ba%C3%B1os+de+Agua+Santa+que+fue+emitida+el+25+de+noviembre+de+2011&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

Gobierno descentralizado de Baños de Agua Santa. (2013). *Ordenanza para la obtención de la Licencia única anual de funcionamiento 25 de abril 2012*. Baños de Agua Santa, Ecuador: Editorial Registro Oficial

Instituto Nacional de Estadística y Censo. *Censo de Población y Vivienda 2010*. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>

La Empresa y su Organización. 2013. *Compañías de Responsabilidad Limitada. Requisitos*. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1318/4/T-ESPE-019367-3.pdf>

Ley de Régimen Municipal. (2012). *Tercera disposición transitoria de la ley 2004-44 RO-S 429*. Recuperado de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:TzXByhPFyhMJ:www.apuntesjuridicos.com.ec/verdocumentos.php%3FIDARCHIVO%3D200%26ARCPATH%3Ddownload/noticias/590\\_DOC\\_LorMun2.doc+ley+de+regimen+municipal+vigente+en+ecuador&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:TzXByhPFyhMJ:www.apuntesjuridicos.com.ec/verdocumentos.php%3FIDARCHIVO%3D200%26ARCPATH%3Ddownload/noticias/590_DOC_LorMun2.doc+ley+de+regimen+municipal+vigente+en+ecuador&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec)

MARTINEZ, Fernando. (2013). *Calculo del VAN y TIR con Excel*. Recuperado de [http://www.youtube.com/watch?v=W9r7Cs\\_6M0A](http://www.youtube.com/watch?v=W9r7Cs_6M0A)

MENDENHALL, W. (1986). *Estadística matemática con aplicaciones*. México D.F. México: Editorial Iberoamérica.

Ministerio de Turismo de Ecuador. (2013). *Fechas Festivas*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec>

Ministerio de Salud del Ecuador. (2013). *Reglamento para el Permiso de Sanidad. Acuerdo Ministerial No. 0818*. Recuperado de [http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.captur.travel%2Fweb2011%2Finformacion\\_juridica%2Fdocumentos%2Fsalud%2FReglamentoPermisoControlSanitario.pdf&ei=PezZUZusG4mm9ASDx4DwDg&usq=AFQjCNEGyYRGvRyrgCe1S71ggtSZjUuQ&sig2=fkEEXS5KglK2Y8\\_nwqXxA&bvm=bv.48705608,d.eWU](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.captur.travel%2Fweb2011%2Finformacion_juridica%2Fdocumentos%2Fsalud%2FReglamentoPermisoControlSanitario.pdf&ei=PezZUZusG4mm9ASDx4DwDg&usq=AFQjCNEGyYRGvRyrgCe1S71ggtSZjUuQ&sig2=fkEEXS5KglK2Y8_nwqXxA&bvm=bv.48705608,d.eWU)

Normas APA. (2013). *Citas*. Recuperado de <http://normasapa.com/2013/citas/>

Servicio de Rentas Internas. (2012). *Bases legales, información y requisitos.2012*. Recuperado de <http://www.sri.gob.ec>.

SOLIS, M. (2010). *Información del Perfil del Turista que visita Baños de Agua Santa*. Baños de Agua Santa, Ecuador: Editorial "UNIANDÉS".





Universidad Técnica Particular de Loja. (2014). *Citas y referencias bibliográficas normas APA*. Recuperado de <http://www.youtube.com/watch?v=G36lw4OBGb8>




VERGARA, E. (2011). *Plan de Negocios de la Hostería El Alero*. Quito, Ecuador: Editorial Universidad de Especialidades Turísticas.





VIEIRA, L. (1991). *Baños de Agua Santa Centro Internacional de Turismo*. Baños de Agua Santa, Ecuador: Editorial Síntesis.

## Anexo 1

### Actividades de aventura: Ruta de Cascadas, Rafting, Kayaking, Canyoning, Puenting, Canopy, Cuadrones, Escalada, Down Hill, Paseo en bicicleta, Cabalgatas, Tarabitas

<p><b>Ruta de las Cascadas.</b></p> 	<p>Existen más de 60 cascadas, las mismas que pueden ser visitadas utilizando diferentes medios de transporte, como también puede conocerlas caminando por los senderos ecológicos y mágicos puentes colgantes.</p>
<p><b>Rafting.</b></p> 	<p>(SOLIS Maritza, 2010) “Es la bajada en ríos de aguas rápidas, empleando técnicas de remado, en embarcaciones sin motor, generalmente en botes de goma. Este deporte se clasifica de 1 a 6 según el grado de dificultad: la clase uno es la menos difícil.” (pág. 11)</p>
<p><b>Kayaking.</b></p> 	<p>(SOLIS Maritza, 2010) “Este deporte consiste en descender los ríos en pequeñas embarcaciones individuales; los grados de dificultad son similares a los del rafting, pero lo pueden practicar solo personas con experiencia.” (pág. 12)</p>
<p><b>Canyoning.</b></p> 	<p>(SOLIS Maritza, 2010).”Es un deporte que se practica en cascadas, básicamente es el descenso de las mismas a través de una cuerda sujeta a un arnés y otros equipos especiales.” (pág. 11)</p>

<p><b>Puenting o Péndulo.</b></p> 	<p>Es un deporte que se lo practica en los puentes, se lo realiza con cuerdas que se encuentran atadas a un lado del puente y consiste en saltar del otro extremo del mismo cayendo unos segundos en caída libre y luego en movimientos tipo columpio</p>
<p><b>Canopy.</b></p> 	<p>Canopy es un sistema por el cual se puede transportar una persona de un lugar más alto a otro más bajo por medio de la suspensión de un arnés el cual sujeta a la persona a un cable de acero.</p>
<p><b>Paseos en Cuadrones y Carros deportivos.</b></p> 	<p>Existen de alquiler en el centro de la ciudad, cuadrones, motos y carros deportivos a con los cuales se puede transportar a la zona del mirador de bellavista, al ecozoológico o por la ruta de las cascadas, estos medios de transportes turísticos son para personas adultas con licencia de conducir.</p>
<p><b>Escalada Deportiva.</b></p> 	<p>(Departamento de Turismo de Baños de Agua Santa, 2012).  “Baños de Agua Santa es una ciudad rodeada de grandes muros de rocas basálticas, aptas para la práctica de escalada, entre los que se destacan: La del sector de San Martín cerca de la tarabita, 100 metros pasando el ecozoológico, y la que está junto al puente de San Francisco frente al Terminal Terrestre.”</p>

<p><b>Down Hill.</b></p> 	<p>(SOLIS Maritza, 2010).”Básicamente es descenso de una montaña en bicicleta; en el cantón Baños hay varias pistas muy técnicas para la práctica de este deporte, que además han sido escenario de varias competencias a nivel Nacional e Internacional. ( pág. 13 )</p>
<p><b>Paseos en Bicicleta.</b></p> 	<p>En la mayoría de la Operadoras de la ciudad se pueden rentar bicicletas montaÑeras por horas o por un día completo, con las cuales se realizan interesantes paseos por los alrededores de Baños o para conocer la Ruta de Las Cascadas.</p>
<p><b>Cabalgatas.</b></p> 	<p>(Departamento de Turismo de Baños de Agua Santa, 2012). “En la ciudad, hay Operadoras de Turismo especializadas en esta actividad, las mismas que ofrecen paseos desde 1, 2, 3 y 4 horas por los alrededores de la ciudad, hasta tours de uno o más días por diferentes sitios más lejanos.”</p>
<p><b>Paseo en Tarabitas.</b></p> 	<p>La Tarabita (cable carril), se compone de una silla o canasta metálica abierta, que está colgada de unos cables de acero, funciona con un motor de camión, sirve para pasar ríos y hondonadas que no tienen puente.</p>




**Fuente:** Investigación de Campo.

**Elaborado por:** El autor.

## Anexo 2

### Actividades de senderismo: De la Virgen, Bellavista, Illuchi, San Francisco, Contrabandista, Ojos del Volcán, Inés María, Nahuazo, Pondoá.

<p><b>Sendero al mirador de la Virgen de Ventanas.</b></p> 	<p>En este mirador se encuentra el monumento a la Virgen de Agua Santa el mismo que está construido en mármol por la orden dominicana, se sube tomando la calle Juan León Mera y Montalvo por una escalinata de más o menos 500 escalones.</p>
<p><b>Sendero a Bellavista.</b></p> 	<p>Como particularidad se destaca la construcción de una cruz, iluminada por las noches, se sube tomando el sendero al final de la calle Maldonado, en donde se encuentra ubicado un portón de entrada y un mapa muy claro del recorrido.</p>
<p><b>Sendero de Illuchi – Saucés.</b></p> 	<p>Se debe cruzar el puente nuevo de San Francisco, siguiendo el carretero que va en dirección al caserío de Illuchi Bajo y de allí se debe tomar un sendero señalizado, por arriba del margen izquierdo del río Pastaza hasta llegar al sector del puente colgante de Saucé, que comunica al sector de los Saucés.</p>
<p><b>Sendero al Puente Antiguo de San Francisco.</b></p> 	<p>Al margen derecho del terminal terrestre se encuentra el puente antiguo de San Francisco al cual se llega por un sendero en cual se encuentra una gruta de la Virgen María, posee una hermosa vista del río Pastaza.</p>

<p style="text-align: center;"><b>Sendero del Contrabandista.</b></p> 	<p>(Departamento de Turismo de Baños de Agua Santa, 2012). “Su nombre es porque los contrabandistas de licor de caña que se producía en el Puyo, circulaban por este camino para huir de los guardas de estancos.” Se debe tomar la carretera Baños – Puyo, y a la altura de la represa Agoyán, antes de cruzar el puente se toma el sendero a mano derecha, siguiendo la dirección del río Pastaza.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Sendero del Mirador Ojos del Volcán.</b></p> 	<p>Lleva este nombre porque cuando los banefios fueron evacuados en 1999 a causa del proceso eruptivo del volcán Tungurahua, un grupo de personas se refugió en ese sector con el afán de admirar y vigilar la erupción, se llega tomando el sendero frente al terminal terrestre vía al caserío de Illuchi hacia el sector de las Antenas.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Sendero Inés María.</b></p> 	<p>Está ubicado en el sector del ecozoológico San Martín, se baja hasta las orillas del río Pastaza donde se observa la caída de la cascada.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Sendero Nahuazo.</b></p> 	<p>Desde el balneario de El Salado, tomamos un sendero a mano derecha, el que nos dirige hasta Nahuazo, el mismo que luego de una hora de caminata por las orillas del río Bascún se empata con la carretera para retornar a Baños, pasando por el barrio Las Ilusiones y por el cementerio municipal, desde donde también es posible iniciar.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Sendero a Pondoá.</b></p> 	<p>Se inicia tomando el carretero hacia Ambato a 200 metros, a mano derecha donde empieza el sendero hay un portón de entrada y un mapa informativo. Esta travesía dura aproximadamente dos horas.</p>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** El autor



### Anexo 3

#### Actividades de esparcimiento: Trencito, Ecozoológico, Bares, Restaurantes

<p><b>Trencito.</b></p> 	<p>En Baños de Agua Santa existen dos trencitos que son medios de transporte turísticos con mucha acogida para niños y adultos. Realiza paseos nocturnos por las calles del centro de la ciudad. El costo es de 1 dólar por cada viaje.</p>
<p><b>Ecozoológico, Acuario y Serpentario San Martín.</b></p> 	<p>Se puede admirar varias especies de animales, aves exóticas y serpientes de todo el Ecuador, en donde los ejemplares están en buen estado y en sitios adecuados para su buena conservación. Cabe destacar que aquí se han reproducido monos, pumas, dantas y otras especies. Están ubicados en el sector de San Martín, a 3 km de la ciudad en la vía Ambato, a donde se puede llegar tomando en el Barrio de Pititig, la carretera a la Parroquia Lligua.</p>
<p><b>Bares y Discotecas.</b></p> 	<p>Existe la zona rosa que se encuentra en la calle Eloy Alfaro y las calles transversales Ambato y Oriente, donde se encuentran gran cantidad de bares y discotecas que funcionan todos los días de la semana.</p>
<p><b>Restaurantes.</b></p> 	<p>(Departamento de Turismo de Baños de Agua Santa, 2012). “Hay más de 80 restaurantes ubicados especialmente cerca de los parques Palominos Flores y Sebastián Baño tiene restaurantes que ofertan desde comidas típicas hasta comida gourmet. “</p>




**Fuente:** Investigación de Campo




**Elaborado por:** El autor

## Anexo 4

### Actividades Culturales y religiosas

<p><b>Museo Fray Enrique Mideros.</b></p> 	<p>Existe un turismo cultural por lo que hay algunos museos y galerías entre los que podemos citar:</p> <p>Está constituido por varias salas, en donde se exhiben arte religioso, animales embalsamados, pintura, vestimenta de la Virgen, cerámicas de las culturas Pre- Colombinas, etc. Está ubicado junto a la iglesia, en los altos del Convento de los Padres Dominicanos.</p>
<p><b>Monumento a Juan Montalvo.</b></p> 	<p>Este monumento fue levantado en memoria del ilustre escritor ambateño Juan Montalvo se encuentra situado en el sector del parque Montalvo en la calle del mismo nombre.</p>
<p><b>Ruinas de la Antigua Iglesia de Baños de Agua Santa.</b></p> 	<p>(VIEIRA León, 1991). “Esta iglesia fue construida a finales del siglo 18. Este templo religioso se derrumbó en su mayor parte a causa del gran terremoto del 5 de Agosto de 1949, quedando un pequeño tramo de muros de piedra que se pueden observar en la parte interior del Palacio Municipal.”</p>

<p><b>Galería de Arte y Taller El Refugio del Viento.</b></p> 	<p>Es una muestra de pintura permanente, en donde también funciona el taller, cuyo propietario es el artista baneño Edgúin Barrera. Este lugar está ubicado en las calles Pedro Vicente Maldonado y Oriente.</p>
<p><b>Galería de Arte y Taller El Punto.</b></p> 	<p>En este sitio se exhibe una muestra permanente de pintura, en donde también funciona el taller dirigido por el artista baneño Wilfrido Acosta. Se encuentra ubicado al final de la calle Pedro Vicente Maldonado, entrada al sendero de Bellavista.</p>
<p><b>Santuario de la Virgen de Agua Santa.</b></p> 	<p>(VIEIRA León, 1991). “La Iglesia de Nuestra Señora del Rosario de Agua Santa es la mayor obra monumental con la que cuenta Baños, su construcción comenzó el 11 de Febrero de 1904 por R. P. Fr. Thomas Halflants párroco de Baños, y fue terminada en su totalidad en 1944 por Fray Sebastián Acosta. Es de estilo Semi-gótico, su forma es rectangular con grandes columnas y con arcos ojivales; está dividida en 3 naves. La decoración y los lienzos que adornan las paredes fueron trabajados por Fray Enrique Mideros.”</p>





<p><b>Parque Juan Montalvo.</b></p> 	<p>Se encuentra ubicado entre las calles Juan Montalvo y 12 de noviembre, cuenta con juegos infantiles y canchas deportivas es un lugar donde se realiza actividades deportivas junto a la familia, presenta un monumento al escritor ambateño Juan Montalvo.</p>
<p><b>Parque Sebastián Acosta .</b></p> 	<p>Se encuentra ubicado entre las calles Ambato y 16 de diciembre frente a la Iglesia.</p>
<p><b>Parque Palomino Flores.</b></p> 	<p>Se encuentra ubicado entre las calles Ambato Y Thomas Halfants, al frente del Municipio de Baños de Agua Santa, en el centro del parque se encuentra una pileta que es iluminada en la noche.</p>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** El autor

## Anexo 5

### Actividades de masajes, balnearios y baño de cajón

<p><b>Balneario Santa Clara.</b></p> 	<p>Se encuentra en la calle Rafael Vieira y Velasco Ibarra, su horario de atención es de 8h00 a 17 h00, es un complejo moderno con sauna, hidromasaje, posee dos piscinas, la una es de tamaño semiolimpica.</p>
<p><b>Termas el Salado.</b></p> 	<p>Se encuentran en dirección a la vía a Ambato , su horario es de 4h00 a 17h00 todos los días , tiene cuatro piscinas de agua caliente que tienen carácter medicinal y dos piscinas de agua fría.</p>
<p><b>Termas de la Virgen.</b></p> 	<p>Se encuentra ubicada junto a la cascada de su mismo nombre , su horario de atención es de 4h00 a 17h00 y 18h00 a 22h00 todos los días , posee tres piscinas de agua caliente que tienen carácter medicinal y dos piscinas de agua fría.</p>
<p><b>Termas de Santa Ana.</b></p> 	<p>Se encuentra en dirección a la vía al Puyo su horario de atención es de 8h00 a 17h00 únicamente los fines de semana, tiene una piscina de agua fría y una de agua caliente con características medicinales.</p>

<p><b>Balneario Las Modernas o las Peñas.</b></p> 	<p>Se encuentra ubicada en la calle Luis A. Martínez junto a las piscinas de la Virgen, su horario de atención es 8h00 a 17h00 únicamente los fines de semana, tienen dos piscinas una de agua fría con toboganes en forma de espiral y otra piscina de agua caliente que viene desde la vertiente de las piscinas de la Virgen.</p>
<p><b>Masajes y Baños de Cajón.</b></p> 	<p>(Departamento de Turismo de Baños de Agua Santa, 2012). “Los cajones para realizar los baños son confeccionados con madera de pino, cerrados por todos los lados, con una abertura en la parte superior para que sobresalga la cabeza, se le agregan vapores de hierbas medicinales”. El proceso del baño generalmente va acompañado con música relajante, velas aromáticas e hidratación con fusiones aromáticas. Los Baños de cajón tienen un costo de alrededor de 10 dólares. En la mayoría de establecimientos que ofrecen Baños de Cajón también se ofertan masajes en un ambiente desestresantes, con velas, olores aromáticos y música relajante, los costos van desde 25 dólares el masaje de dos horas todo el cuerpo hasta 5 dólares masajes focalizados en determinados sitios del cuerpo.</p>



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** El autor

## Anexo 6

### Servicio de transportes

<p><b>Chivas.</b></p> 	<p>(Departamento de Turismo de Baños de Agua Santa, 2012). “Las Chivas, también conocidos como "buses escalera", son autobuses típicos adaptados en forma artesanal para el transporte público rural. Se caracterizan por su gran colorido.” Estas chivas tradicionales ofrecen el recorrido de 22 km a la ruta de las cascadas por la mañana o por la tarde y el recorrido al mirador de bellavista por las noches.</p>
<p><b>Cuadrones y carros deportivos.</b></p> 	<p>Existen de alquiler en el centro de la ciudad, cuadrones, motos y carros deportivos con los cuales se puede transportar a la zona del mirador de bellavista, al ecozoológico o por la ruta de las cascadas.</p>
<p><b>Buses Urbanos Luna Sánchez.</b></p> 	<p>Hay una cooperativa de transporte urbano cuya estación es a una cuadra del mercado municipal en la calle Eloy Alfaro, tiene rutas hacia las termas del salado, zoológico, Ulba y Río Verde.</p>
<p><b>Servicios de Taxis.</b></p> 	<p>Existen cuatro cooperativas de taxis, cuyas estaciones están en el terminal terrestre, el parque Palomino Flores, el parque Sebastián Acosta y junto al Mercado Municipal.</p>

<p><b>Servicio de Camionetas.</b></p> 	<p>Hay dos cooperativas de camionetas de doble cabinas que también transportan a los turistas a los lugares de distracción y aventura, las dos se encuentran ubicadas cerca del terminal terrestre.</p>
<p><b>Transporte Interprovincial Baños.</b></p> 	<p>Es una de las más grandes del país posee más de 100 unidades con frecuencias tanto para la costa, sierra y oriente llamada Transporte Baños.</p> <p>Desde el terminal terrestre se puede conseguir frecuencias para todo el país arribando a la misma muchas cooperativas de transporte nacional como son Transporte Riobamba, San Francisco, Amazonas, Express Baños entre otras.</p>






**Fuente:** Investigación de Campo






**Elaborado por:** El autor



## Anexo 7

### Gastronomía

<p><b>Sancocho.</b></p> 	<p>Es un caldo de res o de chanco, que se prepara con comino, ajo, cebolla, orégano, sal choclo tierno y papas.</p>
<p><b>Caldo de Pata.</b></p> 	<p>Es un caldo preparado con la pata de la res que incluye papas.</p>
<p><b>Caldo de Gallina Criolla.</b></p> 	<p>Se lo prepara únicamente con gallinas que hayan sido criadas específicamente en el campo, se lo sirve con papas</p>
<p><b>Cuy.</b></p> 	<p>El cuy es un roedor originario de la cordillera de los Andes, es un plato muy apetecido se lo sirve con papas, se lo consigue en dos locales afuera del mercado municipal.</p>
<p><b>Asados.</b></p> 	<p>Se comercializa asados de chuleta de chanco, de res de pollo o de borrego.</p>

<p><b>Seco de chivo.</b></p> 	<p>Es un plato que se lo sirve con arroz amarillo, maduros fritos, aguacate, tomate y la carne de chivo sazonada y cocinada.</p>
<p><b>Yapingacho.</b></p> 	<p>Es un plato que se lo sirve con huevo frito, tortillas de papa con queso, arroz, lechuga, aguacate y chorizo.</p>
<p><b>Yaguarlocro.</b></p> 	<p>Es un locro del tripaje de la res con papas y aguacate.</p>
<p><b>Librillo.</b></p> 	<p>Se lo sirve con arroz, salsa de librillo que es la panza de la res, es un plato muy apetecido por la comunidad, se lo come con los desayunos o por la mañana.</p>
<p><b>Hornado y tortillas.</b></p> 	<p>El Hornado es el Cerdo aliñado horneado con tortillas de papa, aguacate.</p>

<p style="text-align: center;"><b>Fritada.</b></p> 	<p>Son pedazos pequeños de chanco que se fríen en una paila con aliños, cebolla, sal y se lo sirve con mote.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Caldo de 31.</b></p> 	<p>Es el caldo con las vísceras de la res, es un plato muy apetecido por la población.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Jugos de frutas.</b></p> 	<p>En el mercado municipal del cantón se encuentra algunos locales que se dedican a la venta de jugos con frutas naturales de la región</p>
<p style="text-align: center;"><b>Tortillas de maíz.</b></p> 	<p>Son tortillas pequeñas fritas de harina de maíz que llevan queso en su interior.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Melcocha.</b></p> 	<p>Es un dulce típico de Baños de Agua Santa proviene de la melaza que se saca de la caña de azúcar, su contextura es blanda luego de ser batida por unos 30 minutos.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Alfeñique.</b></p> 	<p>Es la melcocha cuando se la deja endurecer.</p>

<p><b>Jugo de Caña.</b></p> 	<p>Se obtiene de la caña de azúcar, se lo comercializa en locales comerciales ubicados al frente del terminal terrestre.</p>
<p><b>Chochos con cuero.</b></p> 	<p>En el parque Sebastián Acosta, frente a la Iglesia, hay puestos de venta de choclos acompañados con pedazos pequeños de cuero de cerdo asado.</p>
<p><b>Pollo Asado.</b></p> 	<p>En el cantón existen muchos restaurantes que ofertan pollo frito lo cual lo sirven con arroz, papas fritas y ensalada.</p>
<p><b>Comida italiana.</b></p> 	<p>Existen algunos restaurantes de comida italiana donde se puede encontrar pizzas, espaguetis etc.</p>
<p><b>Comida china.</b></p> 	<p>También existen una variedad de restaurantes de que ofrecen comida mexicana, árabe y vegetariana. Hay dos chifas en la ciudad donde podrá conseguir una extensa variedad de comida china</p>

**Fuente:** Investigación de Campo.

**Elaborado por:** El autor.

## Anexo 8

### Base conceptual

#### A

- **Agencia de Viajes.**- Empresa destinada a gestionar viajes o reservaciones en establecimientos turísticos
- **Agencia de Viajes mayoristas.**-Son las que proyectan elaboran, organizan y venden en el país toda clase servicios y paquetes turísticos del exterior a través de los otros tipos de agencias de viajes
- **Agencia de viajes operadoras** .- Son las que elaboran , organizan , operan y venden directamente al usuario o a través de los otros tipos de agencia de viajes, toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional, para ser vendidos en el interior o fuera del país.
- **Áreas verdes.**- Se denomina así la superficie de tierra destinada a jardines y áreas decorativas.

#### B

- **Bar.**- Espacio destinado al cliente para ofrecer una gama de licores.
- **Buffet** - Término para definir un servicio donde los productos son expuestos en mesas calientes y frías para el libre acceso del cliente.

#### C

- **Cafetería.**- Establecimiento donde se sirve café y otras bebidas, así como alimentos fríos o que requieran poca preparación como los desayunos.
- **Chef.**- Es todo aquel que aparte de aprender el oficio de preparar alimentos, tiene estudios culinarios.
- **Central telefónica.**- Es el lugar utilizado por una empresa donde se ubica el equipo de computación y demás equipos complementarios, para la operación de las llamadas telefónicas.
- **Cilindro de gas.**- Es el sistema habitual de distribución al menudeo del butano, propano y otros gases.
- **Cámara frigorífica.**- Es una instalación industrial en la cual se almacenan carnes o vegetales para su posterior utilización.
- **Check In.** - Concepto que se refiere a los procesos de inscripción en un hotel
- **Check Out.** - Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.

- **Camarera/o.**- Persona dedicada a la limpieza y el orden en las habitaciones y lugares circundantes.
- **Cocina.**- Lugar destinado para la preparación de la comida.
- **Cliente.**- Persona que utiliza los servicios del establecimiento
- **Competidores.**- Personas que venden el mismo producto y buscan superar las ventas de otro.

#### D

- **Desayuno continental.**- Consiste en café, pan, mantequilla, mermelada, jugo natural.
- **Desayuno americano.**- Consiste en café, pan, mantequilla, mermelada, jugo natural más huevos fritos, revueltos o pasados
- **Desayuno a la carta.**- El comensal elige lo que va a desayunar de una lista de preparaciones.
- **Desayuno buffet.**- Los alimentos se colocan en una mesa central, junto con la vajilla adecuada para que el cliente se sirva él mismo.

#### E

- **Ecoturismo.**- Conjunto de actividades turísticas que implican un contacto directo con la naturaleza

#### G

- **Guía** - Profesión turístico-informativa privada, cuya misión es informar a los turistas en sus visitas.
- **Gerente.**- El término hace referencia a cualquier ejecutivo que tenga la responsabilidad de administrar los elementos de ingresos y costos de una compañía. Esto significa que un gerente usualmente vela por todas las funciones de mercadeo y ventas de una empresa, así como las operaciones del día a día.

#### H

- **Hostería** .- Establecimiento que ofrece servicios de hospedaje y alimentación a viajeros o turistas, situado fuera del núcleo urbano, que está dotado de jardines, zonas de recreación y deportes, con una capacidad no menor de seis habitaciones

- **Huésped.-** Persona alojada en las instalaciones hoteleras
- **Habitaciones Simples.-** Habitaciones con una sola cama de una plaza o plaza y media para alojar a una persona.
- **Habitación Twin o doble –** Habitación con dos camas de una plaza o de plaza y media, para alojar a dos personas.
- **Habitación Matrimonial.-** Habitación con una cama de dos plazas para alojar a dos personas.
- **Habitación Triple.-** Habitación que pueden alojarse tres persona en tres camas de una plaza o plaza y media o en una cama de dos plazas y una de plaza y media
- **Habitación Cuádruple .-** Habitación para alojar a cuatro personas en cuatro camas de una plaza o plaza y media o una cama de dos plazas y dos de plaza y media

## L

- **Lavandería.-** Lugar destinado para el lavado de la ropa
- **Lobby.-** Espacio que contará con un televisor y revistas para mayor comodidad del cliente.

## M

- **Ministerio de Turismo.-** Institución del gobierno dedicada a la dirección y control de todo lo referente al turismo.
- **Marketing.-** Conjunto de técnicas que a través de estudios de mercado intentan lograr el máximo beneficio en el estudio de un producto.
- **Misión.-** Es el motivo o propósito de ser de la existencia de una empresa u organización.
- **Mesero.-** Es la persona que tiene como oficio atender a los clientes de un establecimiento proporcionándoles alimentos, bebidas y asistencia durante la estancia.

## R

- **Registro de control de la habitación.-** Registro donde deberá constar el número de la habitación, el nombre del cliente, la ciudad de residencia, la cantidad de personas que ocupan, la tarifa diaria, el número de cédula o pasaporte, la firma del cliente y la fecha de llegada y el supuesto abandono de dicha habitación.

- **Reservas.-** La acción mediante la cual una persona en su nombre, cliente o en nombre de otra, solicita el alquiler de una o más habitaciones, de características determinadas durante unas fechas concretas bajo un precio determinado.
- **Recepción.-** Es el primer lugar con el que él cliente tiene contacto con el establecimiento, bien sea de una forma personal a su llegada, bien a través de cualquier medio de comunicación, teléfono, télex, fax etc.,
- **Restaurante.-** Establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local.
- **Recepcionista.-** Persona encargada de atender al cliente de un hotel o centro de reuniones.
- **Room service.-** Servicio de alimentación a la habitación.

## S

- **Sauna.-** Se denomina a un baño de vapor o sudoración que se realiza en un recinto a muy alta temperatura.
- **Suite.-** Son los tipos de habitaciones más lujosas, ofrecen más espacio y muebles que una típica habitación.
- **Servicio de Limpieza de habitaciones.-** Limpieza diaria para cada una de las habitaciones por parte de las camareras/os.

## T

- **Tarifas.-** Lista o catálogo de precios, derechos o impuestos que se deben pagar por algo.
- **Temporada Alta.-** Periodo del año en el que se considerada más adecuado para el turismo, en los establecimientos turísticos en esta temporada es un poco más caro sus servicios.
- **Temporada Baja.-** Periodo del año en que es más escaso el turismo

## V

- **Voucher-** Bono de Agencia, empleado como documento acreditativo de la reserva de un cliente.
- **Visión.-** Es una exposición clara que nos indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertirse.

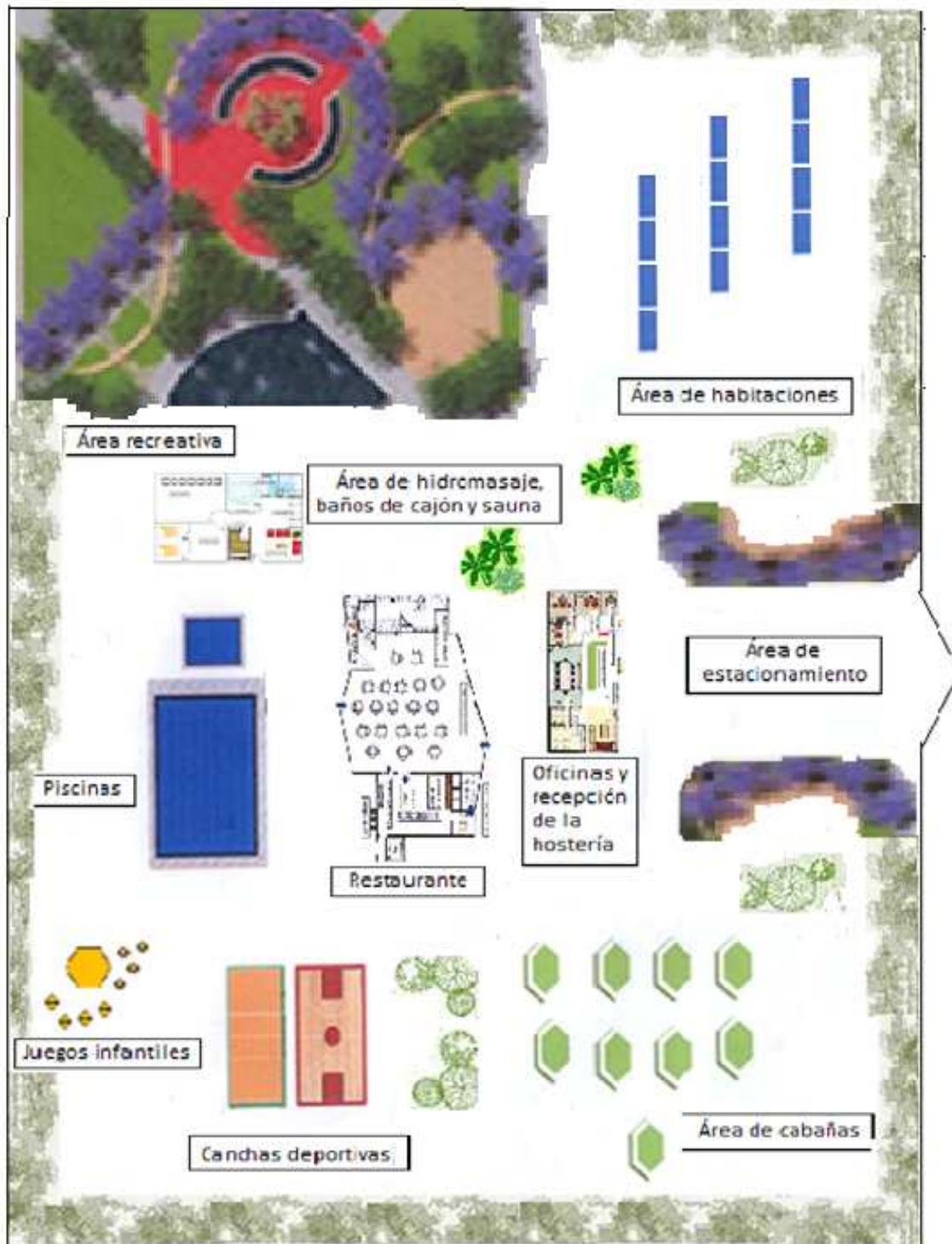
**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** El autor.



## Anexo 9

### Plano de hostería Llano de los Vientos




Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El autor

**Anexo 10**

**Formato para evaluación a los directivos.**


<b>EVALUACION A LOS DIRECTIVOS</b>											
											
Fecha:.....											
Indique según la siguiente escala la valoración del trabajo realizado	<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Escala</th> <th style="width: 80%;">Nivel de Desempeño</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Deficiente</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">Regular</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">Bueno</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">Excelente</td> </tr> </tbody> </table>	Escala	Nivel de Desempeño	1	Deficiente	2	Regular	3	Bueno	4	Excelente
Escala	Nivel de Desempeño										
1	Deficiente										
2	Regular										
3	Bueno										
4	Excelente										
Nombre de la Persona Evaluada : _____											
Área en que trabaja : _____											
Puesto que ocupa: _____											
Trabajo en equipo (directivos-personal ) Comunicación adecuada Motivación para el trabajo Condiciones de Trabajo ( materiales ,equipos suficientes) Capacitación Existe control en las áreas de trabajo Pago puntual de los salarios Trato cortés	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr><td style="width: 100px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 100px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 100px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 100px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 100px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 100px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 100px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="width: 100px; height: 20px;"></td></tr> </table>										
<b>Recomendaciones :</b>											
<b>Gracias por su colaboración</b>											

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor

Anexo 11

Formato para evaluación del personal.


	<h2 style="text-align: center;">EVALUACION AL PERSONAL</h2>										
Fecha:.....											
Indique según la siguiente escala la valoración del trabajo realizado	<table border="1"><thead><tr><th>Escala</th><th>Nivel de Desempeño</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Deficiente</td></tr><tr><td>2</td><td>Regular</td></tr><tr><td>3</td><td>Bueno</td></tr><tr><td>4</td><td>Excelente</td></tr></tbody></table>	Escala	Nivel de Desempeño	1	Deficiente	2	Regular	3	Bueno	4	Excelente
Escala	Nivel de Desempeño										
1	Deficiente										
2	Regular										
3	Bueno										
4	Excelente										
Nombre del Evaluador y su jerarquía :	_____										
Nombre de la Persona Evaluada :	_____										
Area en que trabaja :	_____										
Puesto que ocupa:	_____										
Asistencia y puntualidad											
Pulcritud en el uniforme											
Amabilidad y cortesía en el trato											
Eficiencia y eficacia en el desempeño de su trabajo											
Calidad del trabajo realizado											
Promueve el ahorro de recursos											
Cumple las normas establecidas											
Conoce sus funciones corectamente											
Muestra respeto a sus jefes y compañeros											
Actúa con homestidad											
Fomenta el trabajo en equipo											
<b>Recomendaciones :</b>											
<b>Firma del Evaluado</b>											

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El autor

Anexo 12

Formato para evaluación del servicio recibido por parte del cliente que se hospeda.


		<h2>EVALUACION DEL SERVICIO RECIBIDO</h2>	
Fecha:.....			
Por favor indique según la siguiente escala la calidad de servicio que ha recibido		Escala	Nivel de Desempeño
		1	Deficiente
		2	Regular
		3	Bueno
		4	Excelente
ATENCION AL CLIENTE EN RECEPCION		<input type="text"/>	
SERVICIO DE ALIMENTACION			
Desayuno		<input type="text"/>	
Almuerzo		<input type="text"/>	
Cena		<input type="text"/>	
Limpieza en los baños		<input type="text"/>	
Limpieza en los corredores		<input type="text"/>	
LIMPIEZA EN HABITACIONES Y CABAÑAS			
En el dormitorio		<input type="text"/>	
En el baño		<input type="text"/>	
En áreas públicas		<input type="text"/>	
ASESORÍA TURISTICA			
AREA DE RECREACION			
Piscina		<input type="text"/>	
Sauna		<input type="text"/>	
Canchas de recreación		<input type="text"/>	
Masajes		<input type="text"/>	
Recomendaciones :			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<b>Gracias por su colaboración</b>			

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El autor

Anexo 13

Formato para evaluación del área de recreación por cliente que no esté hospedados.


	<b>EVALUACION DEL SERVICIO RECIBIDO</b> <b>Área de recreación</b>	
	Fecha:.....	
Por favor indique según la siguiente escala la calidad de servicio que ha recibido	<b>Escala</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
	1	Deficiente
	2	Regular
	3	Bueno
	4	Excelente
ASESORÍA TURISTICA		
AREA DE RECREACION		
Piscina		
Sauna		
Canchas de recreación		
Masajes		
Juegos infantiles		
Parque recreacional		
Limpieza en áreas públicas		
<b>Recomendaciones :</b>		
<b>Gracias por su colaboración</b>		

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El autor

Anexo 14

Formato para evaluación del área de restaurante por cliente que no esté hospedados.

	<b>EVALUACION DEL SERVICIO RECIBIDO</b>	
	<b>Área del restaurante</b>	
Fecha:.....		
Por favor indique según la siguiente escala la calidad de servicio que ha recibido	<b>Escala</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
	1	Deficiente
	2	Regular
	3	Bueno
	4	Excelente
<b>SERVICIO DE ALIMENTACION</b>		
Desayuno		
Almuerzo		
Cena		
Limpieza en los baños		
Limpieza en los corredores		
La atención es rápida y cortes		
<b>Recomendaciones :</b>		
<b>Gracias por su colaboración</b>		

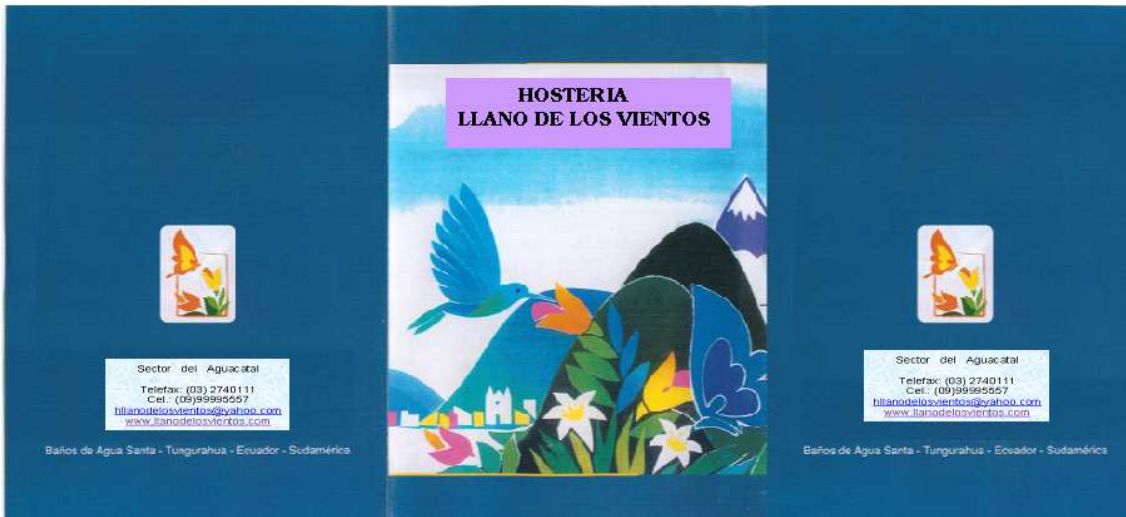
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El autor

## Anexo 15

### Tríptico de la Hostería

#### Vista Exterior



#### Vista Interior



**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor

## Tarjeta de la Hostería

Vista delantera



Vista trasera



**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor



## Anexo 16

### Encuesta para determinar los requerimientos de los posibles clientes.

La presente encuesta tiene como objetivo identificar las tendencias de los turistas que visitan Baños de Agua Santa para ayudar en la toma de decisión en el plan de negocios para la creación de una nueva hostería en la localidad. Esta encuesta consta de 18 preguntas, no es necesario incluir su nombre ni dirección. Muchas gracias por su colaboración.

Sexo: a. Femenino  b. Masculino

1.- ¿En qué rango de edad se encuentra?

a. 15 a 18  b. 19 a 25  c. 26 a 30   
d. 31 a 35  e. 36 a 45  f. 46 o más

2. ¿Cuál es su ocupación?

a. Profesor   
b. Ingeniero   
c. Médico   
d. Estudiante   
e. Obrero   
f. Otros (especifique) \_\_\_\_\_

3. ¿De qué región o país proviene?

a. Costa   
b. Sierra   
c. Oriente   
d. Insular   
e. Extranjero (nacionalidad).....

4. ¿Con quién realiza la visita a Baños de Agua Santa?

a. Familia   
b. Amigos   
c. Solo

5. ¿Cuántas personas visitan Baños con usted?

- a. 1-3
- b. 4-6
- c. 7-10
- d. Otros (especifique)\_\_\_\_\_

6. ¿Cuántas veces ha venido a Baños de Agua Santa?

- a. Una vez al año
- b. Dos veces al año
- c. Otros (especifique)\_\_\_\_\_

7. ¿En qué período del año visita Baños?

- a. Enero - Marzo
- b. Abril - Junio
- c. Julio – Septiembre
- d. Octubre - Diciembre

8. ¿Dónde se hospeda?

- a. Hotel
- b. Hostales
- c. Hosterías
- d. Casa de amigos
- e. Otros (especifique)\_\_\_\_\_

9. ¿Qué le motivó venir a Baños?

- a. Deportes Extremos
- b. Senderismo
- c. Ruta de las Cascadas
- d. Turismo religioso
- e.- Diversión nocturna
- f. Otros (especifique)\_\_\_\_\_

10. ¿Qué tipo de habitación usted elegiría en sus visitas a Baños de Agua Santa?

- a. Sencilla
- b. Doble
- c. Triple
- d. Cuádruple
- e. Suite

11. ¿Qué otros servicios o complementos desearía que tengan las habitaciones. ?  
Puede seleccionar varias alternativas.

- a. Televisión
- b. Cable
- c. Radio
- d. Armario
- e. Internet inalámbrico
- f. Otros (especifique)\_\_\_\_\_

12. ¿Cuánto dinero (dólares) está dispuesto a pagar por la habitación simple?

- a. 15
- b. 20
- c. 25
- d. Otros (especifique)\_\_\_\_\_

13. ¿Cuánto dinero (dólares) está dispuesto a pagar por la habitación doble?

- a. 30
- b. 40
- c. 50
- d. Otros (especifique)\_\_\_\_\_

14. ¿Cuánto dinero (dólares) está dispuesto a pagar por la habitación triple?

- a. 45
- b. 60
- c. 75
- d. Otros (especifique)\_\_\_\_\_

15. ¿Cuánto dinero (dólares) está dispuesto a pagar por la habitación cuádruple?

- a. 60
- b. 80
- c. 100
- d. Otros (especifique)\_\_\_\_\_

16. ¿Cuánto dinero (dólares) está dispuesto a pagar por la habitación suite?

- a. 60
- b. 70
- c. 80
- d. Otros (especifique)\_\_\_\_\_

17. ¿Qué tipo de servicios adicionales les gustaría que la Hostería ofreciera?  
Puede seleccionar varias alternativas.

- a. Sauna
- b. Lavandería
- c. Alquiler de bicicletas, motos y cuadrones
- d. Línea telefónica en las habitaciones
- e. Servicio de alimentación a la habitación
- f. Otros (especifique)\_\_\_\_\_

18.- ¿Cuánto dinero gasta en su visita en Baños de Agua Santa?

- a. 30 a 100 dólares americanos
- b. 101 a 150 dólares americanos
- c. 151 a 200 dólares americanos
- d. Más de 200 dólares americanos

**Fuente:** Encuestas a posibles clientes.

**Elaborado por:** El autor.

**Anexo 17**

**Logo de la hostería**



**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor

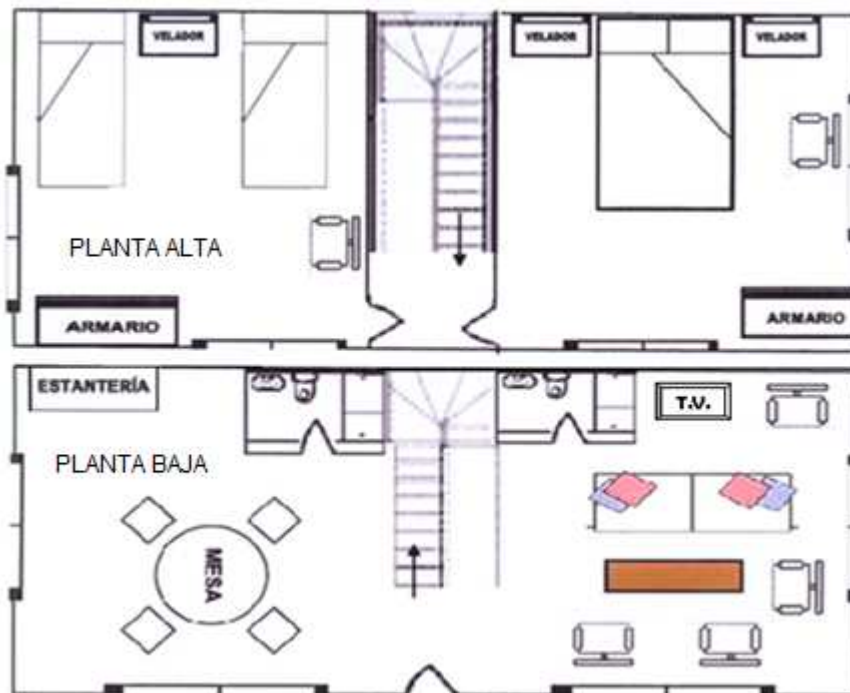
Anexo 18

Plano de cabañas

Cabañas para 6 personas



Cabañas para 4 personas



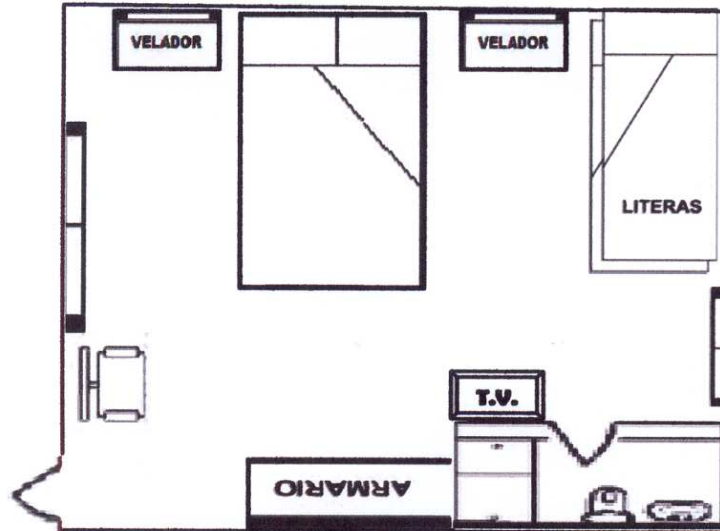
Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El autor

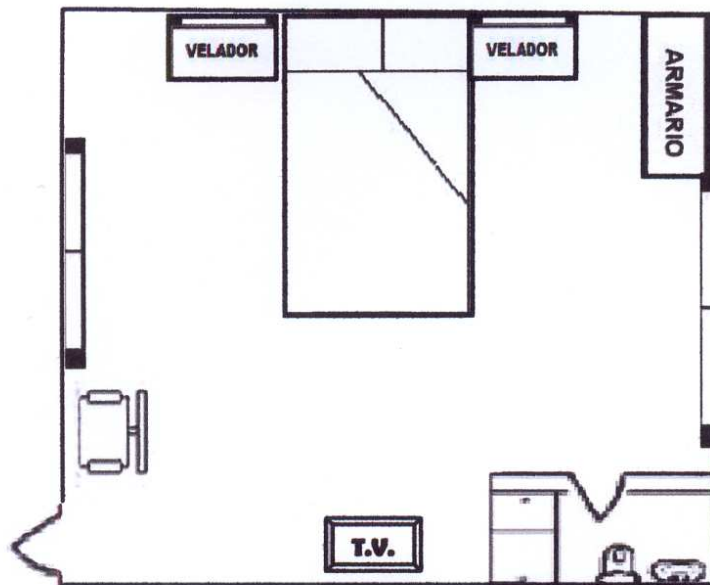
Anexo 19

Plano de Habitaciones

Habitaciones para 4 personas



Habitación matrimonial

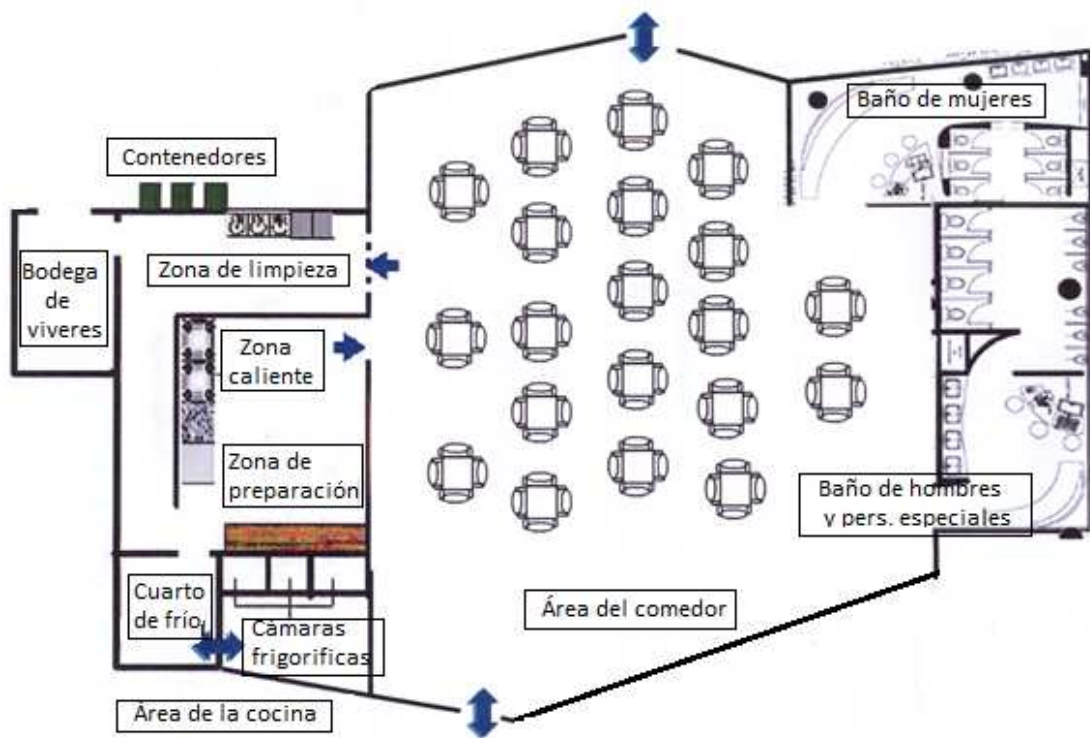


Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El autor

## Anexo 20

### Plano del restaurante.





**Fuente:** Investigación de campo.  
**Elaborado por:** El autor



## Anexo 21

### Listado de platos que se ofertan en el restaurante

#### Platos de Comidas: Entradas

	Empanadas
	Ensalada Cesar
	Mote con chicharrón

#### Platos de Comidas: Sopas

	Caldo de Gallina Criolla
	Locro de papa con queso
	Consomé de pollo
	Crema de champiñones

## Platos de Comidas: Platos fuertes



Yapingachos



Trucha frita



Filet Mignon



Yaguarlocro



Seco de chivo



Guatita



Arroz con Menestra y Chuleta

## Platos de Comidas: Postres

	Torta helada
	Torta de Chocolate con helado
	Crepe de frutillas

## Platos de Comidas: Bebidas

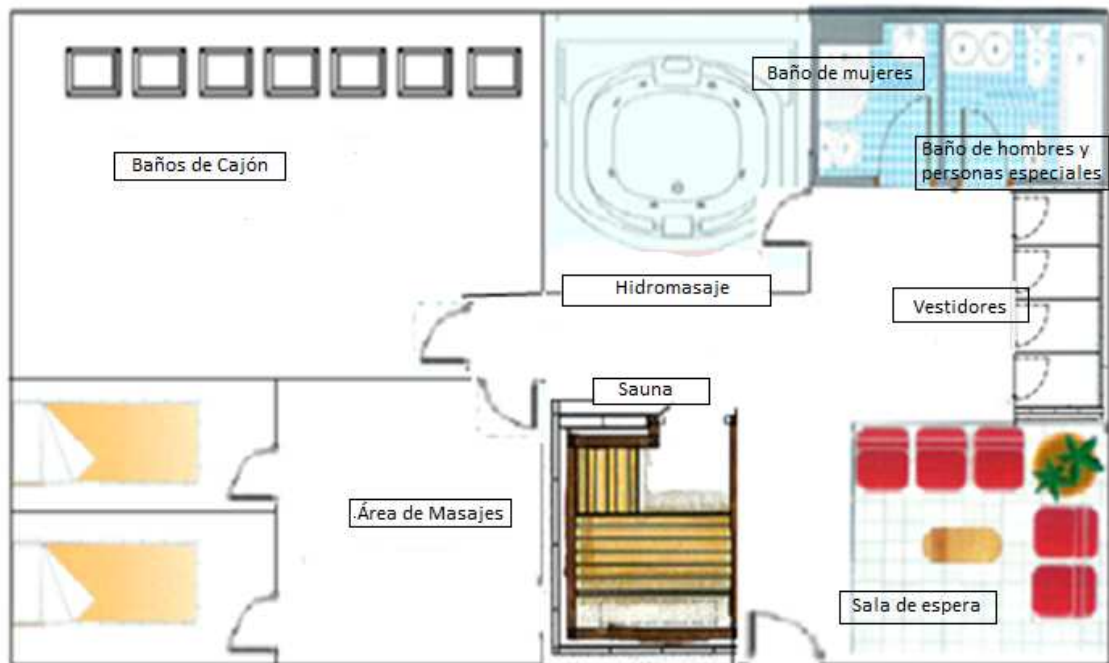
	Jugos naturales con frutas propias de la región
	Gaseosas
	Cerveza

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor.

## Anexo 22

### Plano del área de masajes, sauna, hidromasaje y baños de cajón

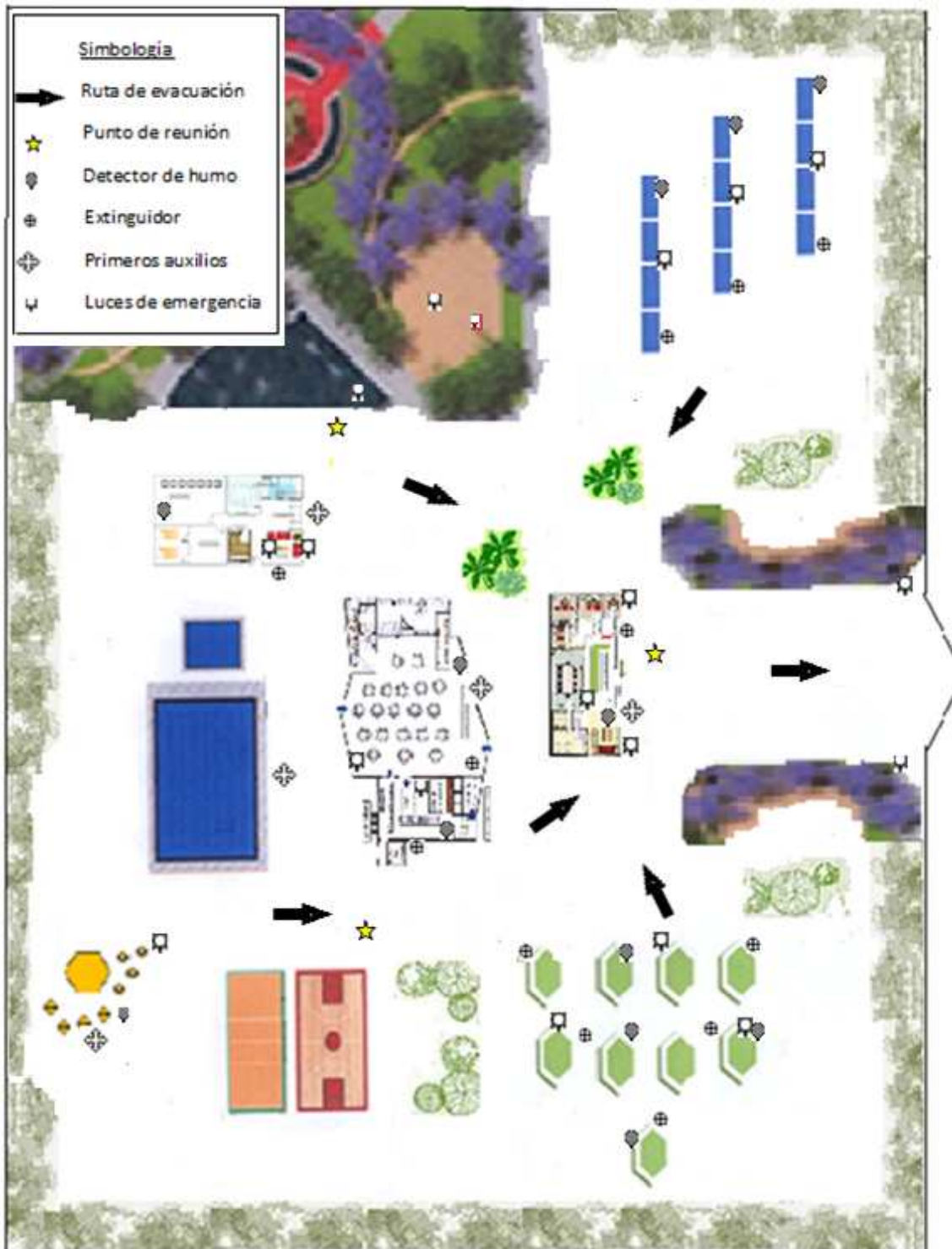


**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor

## Anexo 23

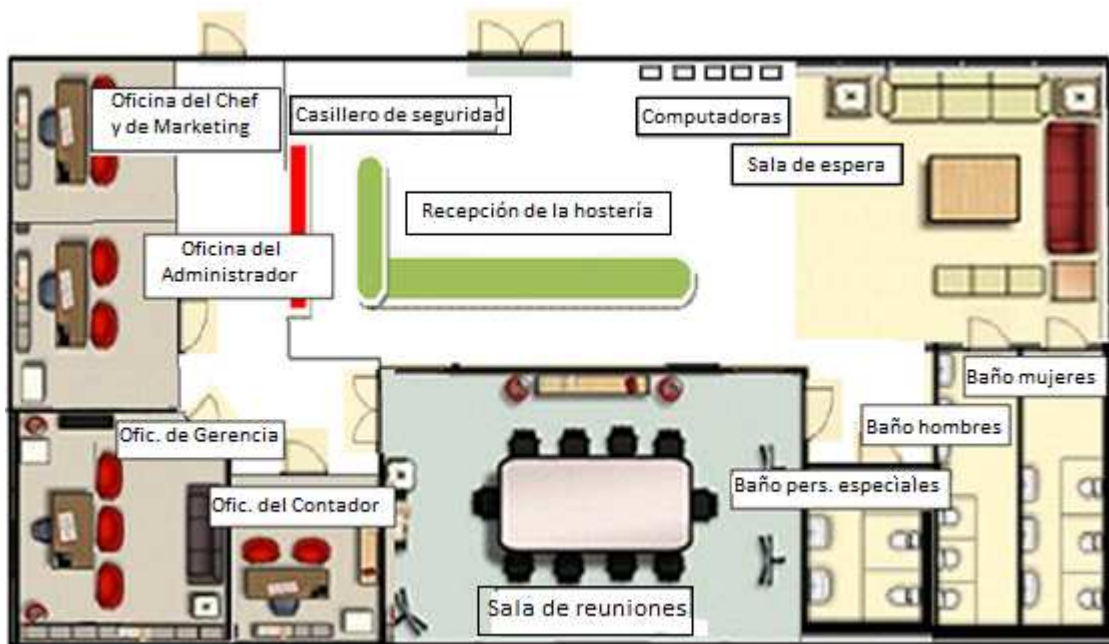
### Plano de sistemas de seguridad



**Fuente:** Investigación de campo.  
**Elaborado por:** El autor

## Anexo 24

### Plano del área de recepción y oficinas



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El autor

## Anexo 25

### Balance General Inicial

ESTADO FINANCIERO( Expresados en dólares norteamericanos )	INICIAL	1 año	2 año	3 año	4 año	5 año
<b>ACTIVOS</b>						
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
CAJA	800,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00
BANCOS	39.811,90	(185.940,28)	(17.207,48)	147.173,48	367.569,14	582.506,21
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR						
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES						
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	40.611,90	(185.440,28)	(16.707,48)	147.673,48	368.069,14	583.006,21
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>						
TERRENO	300.000,00	300.000,00	300.000,00	300.000,00	300.000,00	300.000,00
MAQUINARIA Y EQUIPO	99.858,30	99.858,30	99.858,30	99.858,30	99.858,30	99.858,30
DEPRECIACION ACUMULADA DE MAQ. Y EQUIPOS		(8.987,25)	(17.974,49)	(26.961,74)	(35.948,99)	(44.936,24)
CONSTRUCCION( OBRAS CIVILES)	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00
DEPRECIACION ACUMULADA DE OBRAS CIVILES		(4.500,00)	(9.000,00)	(13.500,00)	(18.000,00)	(22.500,00)
VEHICULOS	70.000,00	70.000,00	70.000,00	70.000,00	70.000,00	70.000,00
DEPRECIACION ACUMULADA VEHICULOS		(12.600,00)	(25.200,00)	(37.800,00)	(50.400,00)	(63.000,00)
MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00
DEPRECIACION ACUMULADA DEL MUEBLES Y ENSERES		(135,00)	(270,00)	(405,00)	(540,00)	(675,00)
EQUIPO DE COMPUTACION	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00		
DEPRECIACION ACUMULADA EQUIPO DE COMPUTACION		(1.650,00)	(3.300,00)	(4.950,00)		
INTANGIBLES	6.200,00	6.200,00	6.200,00	6.200,00	6.200,00	6.200,00
AMORTIZACION		(1.240,00)	(2.480,00)	(3.720,00)	(4.960,00)	(6.200,00)
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	582.558,30	553.446,05	524.333,81	495.221,56	467.709,31	440.247,07
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	623.170,20	368.005,77	507.626,33	642.895,04	835.778,45	1.023.253,28
<b>PASIVOS</b>						
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>						
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR						
OBLIGACIONES BANCARIAS A CORTO PLAZO	-	72.163,75	78.658,48	85.737,75	93.454,15	101.865,02
IMPUESTOS POR PAGAR	-	22.247,84	29.156,26	36.687,89	45.262,93	54.239,22
15% PARTICIPACION DE TRABAJADORES	-	15.704,36	20.580,89	25.897,34	31.950,30	38.286,51
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	-	110.115,95	128.395,62	148.322,98	170.667,38	194.390,74
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>						
PRESTAMOS BANCARIOS	471.992,35	393.125,99	307.161,65	213.460,53	111.326,30	-
DOCUMENTOS POR PAGAR						
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>	471.992,35	393.125,99	307.161,65	213.460,53	111.326,30	-
<b>TOTAL PASIVO</b>	471.992,35	503.241,94	435.557,27	361.783,51	281.993,68	194.390,74
<b>PATRIMONIO</b>						
CAPITAL	202.282,43	202.282,43	202.282,43	202.282,43	202.282,43	202.282,43
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTERIOR		(51.104,58)	66.743,53	87.468,77	110.063,68	135.788,78
UTILIDAD DEL EJERCICIO	(51.104,58)	66.743,53	87.468,77	110.063,68	135.788,78	162.717,65
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	151.177,85	(135.236,16)	72.069,05	281.111,53	553.784,78	828.862,54

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor

Anexo 26

Depreciaciones

Rubros	Valor USD	Vida	%	1 año USD	2 año USD	3 año USD	4 año 	5 año USD	Valor residual USD
Maquinaria y equipos	99858,3	10	10	8.987,25	8.987,25	8.987,25	8.987,25	8.987,25	9.985,83
Construcciones	100.000	20	5	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	4.500,00	10.000,00
Muebles de Oficina	1.500	10	10	135,00	135,00	135,00	135,00	135,00	150,00
Equipo de Cómputo	5.500	3	33,33	1.650,00	1.650,00	1.650,00			550,00
Vehículos	70.000	5	20	12.600,00	12.600,00	12.600,00	12.600,00	12.600,00	7.000,00
<b>TOTAL</b>				<b>27872,247</b>	<b>27872,247</b>	<b>27872,247</b>	<b>26222,247</b>	<b>26222,247</b>	<b>27685,83</b>

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: El autor.



Anexo 27

**Amortizaciones**

<b>Rubros</b>	<b>Valor USD</b>	<b>%</b>	<b>1 año USD</b>	<b>2 año USD</b>	<b>3 año USD</b>	<b>4 año USD</b>	<b>5 año USD</b>
Estudios	500,00	20	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Gastos de Organización	5.000,00	20	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00
Capacitación de Personal	700,00	20	140,00	140,00	140,00	140,00	140,00
<b>TOTAL</b>	<b>6.200,00</b>		<b>1.240,00</b>	<b>1.240,00</b>	<b>1.240,00</b>	<b>1.240,00</b>	<b>1.240,00</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** El autor.

**Tabla de amortizaciones de la deuda**

Monto ( D ) = 471992,35  
 Interes = 9 %  
 Plazo= 5 años

$$CF = D \frac{i(1+i)^n}{(1+i)^n - 1}$$

CF= 471992,35( 0,09\*(1,09\*1,09\*1,09\*1,09\*1,09) /((1,09\*1,09\*1,09\*1,09\*1,09)-1)

CF= 471992,35(0,13847616/0,53862395)

CF= 471992,35,(0,25709246)

CF= 121345,6744 dólares

Años	Deuda USD	Interés USD	Amortización USD	Cuota Fija USD
0	471.992,35			
1	393.125,99	42.479,31	78.866,36	121.345,67
2	307.161,65	35.381,34	85.964,34	121.345,67
3	213.460,53	27.644,55	93.701,13	121.345,67
4	111.326,30	19.211,45	102.134,23	121.345,67
5	0	10.019,37	111.326,31	121.345,67
<b>TOTAL</b>				<b>606.728,37</b>

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor.

## Anexo 28

### Tabla de estado de resultados

CONCEPTO	1 año	2 año	3 año	4 año	5 año
	Valor en dólares	Valor en dólares	Valor en dólares	Valor en dólares	Valor en dólares
<b>INGRESOS</b>					
INGRESOS EN ALOJAMIENTO	215.350,00	232.578,00	251.184,24	271.278,98	292.981,30
INGRESOS EN ALIMENTOS Y BEBIDAS	185.712,00	200.568,96	216.614,48	233.943,63	252.659,13
TOTAL INGRESOS	401.062,00	433.146,96	467.798,72	505.222,61	545.640,42
<b>COSTO DE VENTAS Y PRODUCCION</b>					
COSTO DE MATERIA PRIMA REST Y COCINA	72.511,73	74.687,09	76.927,70	79.235,53	81.612,59
SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES	102.961,78	106.050,63	109.232,15	112.509,12	115.884,39
(+) OTROS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION	6.986,00	7.195,58	7.411,45	7.633,79	7.862,80
(+) MANO DE OBRA INDIRECTA	2.000,00	2.060,00	2.121,80	2.185,45	2.251,02
GANANCIA BRUTA	216.602,49	243.153,66	272.105,62	303.658,72	338.029,62
OTROS INGRESOS	-				
OTRAS RENTAS	-				
<b>GASTOS</b>	-				
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS</b>	-				
SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES PERS. ADMINISTRAT	32.935,20	33.923,26	34.940,95	35.989,18	37.068,86
PUBLICIDAD	7.380,00	7.601,40	7.829,44	8.064,33	8.306,26
DEPRECIACIONES	27.872,25	27.801,76	27.801,76	26.151,76	26.151,76
AMORTIZACION	1.240,00	1.240,00	1.240,00	1.240,00	1.240,00
	-				
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	-				
INTERESES	42.479,31	35.381,34	27.644,55	19.211,45	10.019,37
<b>TOTAL GASTOS</b>	111.906,76	105.947,75	99.456,70	90.656,71	82.786,24
GANANCIA O PERDIDA ANTES DE 15 % DE LOS TRABAJADORES E IMP. RENTA	104.695,73	137.205,91	172.648,91	213.002,01	255.243,38
15% PARTICIPACION DE LOS TRABAJADORES	15.704,36	20.580,89	25.897,34	31.950,30	38.286,51
GANANCIA O PERDIDA ANTES DE IMPUESTOS	88.991,37	116.625,02	146.751,58	181.051,71	216.956,87
IMPUESTO A LA RENTA	22.247,84	29.156,26	36.687,89	45.262,93	54.239,22
GANANCIA O PERDIDA DE OPERACIONES	66.743,53	87.468,77	110.063,68	135.788,78	162.717,65
GANANCIA O PERDIDA NETA DEL PERIODO	66.743,53	87.468,77	110.063,68	135.788,78	162.717,65

**Fuente:** Investigación de campo.

**Elaborado por:** El autor.

## Anexo 29

### Análisis Beneficio - Costo

#### COSTO BENEFICIO

AÑOS	VALORES CORRIENTES		BENEFICIO NETO
	EGRESOS	INGRESOS	
0	582.558,30		-582.558,30
1	40.611,90	104.695,72	64.083,82
2		137.205,90	201.289,72
3		172.648,91	373.938,63
4		213.002,00	586.940,63
5		255.243,37	842.184,00
	623.170,20	882.795,90	

$$882795,9/623170 = 1,42$$

B/C mayor o igual que 1 el proyecto es factible

B/C menos que 1 el proyecto no es factible

## Anexo 30

### Fórmula del punto de equilibrio

$$PE = \frac{\text{Costos Fijos Totales}}{1 - \frac{\text{Costos Variables Totales}}{\text{Ventas Netas}}}$$

### Anexo 31

#### Fórmula del VAN

Para su cálculo se actualiza los flujos de caja por medio de la siguiente fórmula:

$$VA = \frac{VF}{(1+i)^n}$$

Luego se aplica la siguiente fórmula para obtener el VAN:

$$VAN = -Eo + \sum_{j=1}^n \frac{VA_j}{(1+i)^j}$$

Nomenclatura:

VA: Valor presente de flujo de caja.

VF: Valor futuro o estimado del flujo de caja.

i : tasa de descuento fijada para establecer los flujos.

n: el año desde el cual se actualiza el flujo.

Eo: Inversión inicial total realizada para implementar el proyecto.

VAj: Flujos actualizados.

	Año	-674.274,78	Inversión
Flujo neto	1	-185.940,28	
	2	-17.207,48	
	3	147.173,48	
	4	367.569,14	
	5	582.506,21	

5% ▽ **18.974,43**      **VAN**

**6%**      **TIR**

## Anexo 32

### Fórmula del TIR

$$TIR = I_{menor} + \left( \frac{I_{MAYOR} - I_{menor}}{VAN_{MAYOR} - VAN_{I_{menor}}} \right) VAN_{I_{menor}}$$

Nomenclatura:

$I_{menor}$ : Valor impuesto como tasa menor.

$I_{MAYOR}$ : Valor impuesto como tasa mayor.

$VAN_{I_{MAYOR}}$ : VAN calculado con la tasa mayor.

$VAN_{I_{menor}}$ : VAN calculado con la tasa menor.

TIR: Tasa interna de retorno.

## Anexo 33

### Fórmula de índice de solvencia

ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE

## Anexo 34

### Fórmula de índice estructural

PATRIMONIO / ACTIVO TOTAL

## Anexo 35

### Fórmula del índice de endeudamiento

PASIVO TOTAL / PATRIMONIO

## Anexo 36

### Fórmula de Capital de Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO=ACTIVO CORRIENTE – PASIVO CORRIENTE

## Anexo 37

### Fórmula de Margen de Seguridad

$$FM = \frac{\text{Ventas planificadas} - \text{Punto equilibrio}}{\text{Ventas planificadas}}$$

## **Anexo 38**

### **Constitución legal de la empresa.**

En Baños de Agua Santa, cantón de la ciudad de Ambato ,Provincia del Tungurahua, de la República del Ecuador a fecha.....el notario, comparece a la constitución de la compañía limitada, comparecen los señores: Socio 1, Socio 2, Socio 3, Socio 4 , Socio 5 , por sus propios derechos.

Los comparecientes son mayores de edad, capaces para contratar y obligarse, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar la presente constitución de la compañía "Hostería Llano vientos" Compañía limitada, la que regirá por la ley de Compañías, Código de Turismo y por los presentes estatutos, a quien conozco de lo que doy fe y dicen: que elevan escritura pública, la minuta que me entregan cuyo tenor literal es el siguiente.- Señor Notario.- En el Registro de Escritura Pública, sírvase incluir de Constitución de la Compañía de responsabilidad Limitada hostería Llano de los Vientos Compañía Limitada, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Comparecientes.- Concurren a la formación de la compañía las siguientes personas: Socio1, Socio2, Socio 3, Socio 4, Socio 5, los comparecientes son mayores de edad, de nacionalidad ecuatoriana, domiciliados en Baños de Agua Santa hábiles e idóneos para contratar y obligarse.

SEGUNDA: Voluntad de Fundación: Los comparecientes manifiestan su voluntad de constituir, como en efecto lo hacen una de Compañía de Responsabilidad Limitada denominada "Hostería Llano vientos" CIA. LDTA., la misma que se regirá por los siguientes Estatutos:

ARTÍCULO PRIMERO: DENOMINACION.- La compañía de Responsabilidad Limitada se denominara "Hostería Llano vientos" CIA. LTDA. , y se regirá por la ley de compañías vigente, sus Estatutos y Reglamentos Internos.

ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETO SOCIAL.- El objeto de la compañía es servicio de hospedaje y sus complementos restaurante y recreación. La Compañía podrá celebrar toda clase de Contratos permitidos por la ley que tengan relación con su objeto social, así también podrá aceptar representaciones de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras relacionadas con su objeto social.

ARTÍCULO TERCERO: DURACIÓN Y DISOLUCIÓN. La duración de la compañía será de cuarenta años a partir de la fecha de inscripción en el Registro Mercantil y Ministerio de Turismo, cámaras correspondientes, pudiendo prorrogarse por un periodo igual o disolverse antes del plazo estipulado por causas legales o cuando así lo decidiere la Junta General de Socios.

ARTÍCULO CUARTO: NACIONALIDAD Y DOMICILIO.- La compañía es de nacionalidad ecuatoriana y su domicilio principal la ciudad de Baños de Agua Santa.

ARTÍCULO QUINTO: CAPITAL.- El capital social de la compañía es de \$ 202.282,80 dólares americanos y que se halla pagadas íntegramente de la siguiente manera:

SOCIO	NACIONALIDAD	NUMERO DE PARTICIPACIONES	VALOR SUSCRITO Y PAGADO
Socio 1	Ecuatoriana	200	\$ 40.456,48
Socio 2	Ecuatoriana	200	\$ 40.456,48
Socio 3	Ecuatoriana	200	\$ 40.456,48
Socio 4	Ecuatoriana	200	\$ 40.456,48
Socio 5	Ecuatoriana	200	\$ 40.456,48
<b>TOTAL</b>		1000	202.282,40

El capital social de la compañía se halla íntegramente suscrito y pagado en su totalidad, el mismo que será depositado en una cuenta corriente de integración de capital a nombre de la compañía en uno de los bancos de la localidad.

ARTÍCULO SEXTO: IGUAL DE DERECHOS DE LAS PARTICIPACIONES.- Todas las participaciones gozan y cada una de ellas dará derecho a un voto en las deliberaciones y resoluciones de la compañía.

ARTÍCULO SEPTIMO: CARÁCTER DE LAS APORTACIONES.- En los certificados de aportación de cada uno de los socios se hará constar el carácter de no negociable.

ARTÍCULO OCTAVO: CESIÓN DE PARTICIPANTES Y ADMISION DE NUEVOS SOCIOS.- Para que los socios cedan sus participaciones, así como para la admisión de nuevos socios, será necesario el consentimiento unánime del capital social y deberán cumplirse los requisitos puntualizados en el artículo ciento quince de la ley de Compañías

ARTÍCULO NOVENO: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS SOCIOS. – Los socios de la compañía tienen los siguientes derechos: a) A percibir los beneficios sociales que les corresponda a prorrata, en todo caso, el valor pagado de sus participaciones. b) A suscribir los aumentos del capital que se acuerde en estricta proporción a sus participaciones sociales. c) A ser preferido para la adquisición de las participaciones correspondientes a otros socios a prorrata, en todo caso de sus respectivas participaciones sociales. d) A que, en caso patrimonio social, una vez cumplidos las obligaciones sociales sea distribuido en estricta proporción a sus participaciones. e) Los demás derechos que confiere a los socios la ley y estos estatutos.- en cuanto a las obligaciones y responsabilidades de los socios se estará a lo que establece al respecto la ley de compañías.



ARTÍCULO DÉCIMO: DE LA ADMINISTRACION DE LA COMPAÑÍA.- La compañía estará gobernada por la Junta General de Socios y administrada por el Presidente y el Gerente.- También contará con todos los trabajadores y empleados que sea necesario para su desenvolvimiento y funcionamiento, los mismos que serán nombrados y removidos en la forma que establecerá el Gerente.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: DE LA JUNTA GENERAL.- La Junta General estará integrada por los socios de la compañía, debidamente convocados y reunidos y es el órgano supremo de la misma, siendo sus decisiones obligatorias para todos los socios.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: DE LA JUNTA GENERAL ORDINARIA.- La Junta General se reunirá ordinariamente dentro de los tres primeros meses de cada año, posteriores a la finalización del ejercicio económico y extraordinariamente cuando fuere convocado.- La convocatoria se hará con ocho días de anticipación, por medio de una comunicación dirigida a cada socio. Firmado por el gerente, la misma que deberá llevar a más de la fecha y el lugar el objeto de la reunión.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: DE LA JUNTA GENERAL EXTRAORDINARIA.- Se podrá constituir en Junta General Extraordinaria cuando así fuere convocada o cuando todos los socios estuvieren reunidos en la Sede Social y siempre que por unanimidad resolvieren previamente los asuntos a tratarse en ella.- en este último caso, no se requerirá de convocatoria previa.- En las Juntas Ordinarias o Extraordinarias solo podrán tratarse los asuntos para los que específicamente fueren convocados los socios, o pena de nulidad.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO.- ATRIBUCIONES DE LA JUNTA GENERAL.-

Son atribuciones de la Junta General a) Designar al presidente y al Gerente, por un periodo de dos años pudiendo ser reelegidos indefinidamente: Para el ejercicio de estos cargos se requiere ser socio de la Compañía. b) Fijar sus remuneraciones; c) Aprobar las cuentas y el balance que presente la Gerencia, así como los informes el Presidente y del Gerente. d) Resolver acerca del reparto de utilidades. e) Decidir el gravamen o la enajenación de inmuebles propios de la compañía. f) Fiscalizar en cada anualidad a la compañía, por los medios que estimen convenientes; y, g) En general todas las demás atribuciones que le concede de la ley y estos estatutos.- todas las decisiones y resoluciones se tomaran por mayoría absoluta de los socios presentes. Los votos en blanco y las abstenciones se sumaran a la mayoría.-

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO.- DEL GERENTE.- Es el representante legal de la compañía en todo asunto judicial y extrajudicial y gozará de todas las facultades constantes en la Ley de compañías. En caso de falta, ausencia, o impedimento del Gerente, el Presidente subrogará en sus funciones y atribuciones.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO.- OBLIGACIONES DEL GERENTE.- El Gerente está

obligado a cumplir con los deberes que impone la Ley a los administradores y particularmente presentar a la Junta General de socios cada año, un informe razonado acerca de la situación de la Compañía acompañado el balance y el inventario detallado y preciso, así como dar cuenta de pérdidas y ganancias.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO.- ATRIBUCIONES Y DEBERES DEL GERENTE.-** Son atribuciones y deberes; a) Formular y dirigir la orientación financiera y promocional de la Compañía; b) Firmar los certificados de aportaciones de los socios; c) Presentar o inscribir durante el mes de enero de cada año en el Registro Mercantil, y en todas las instituciones que correspondan, una lista completa de los socios de la Compañía de conformidad con la Ley; d) Cuidar de la contabilidad y correspondencia de la compañía; e) Actuar como secretario de la Junta General y llevar el libro de las actas correspondientes; f) Abrir y manejar las cuentas correspondientes a la compañía; g) Ejecutar gastos vinculados con el giro a los negocios de la Compañía, los mismos que serán de responsabilidad conjunta del Gerente y del Presidente; h) Organizar y dirigir las sucursales, agencias o representaciones que tenga o llegare a tener la Compañía; i) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Junta General; j) Cumplir los deberes y ejercer las demás atribuciones que le corresponden en razón de sus funciones de conformidad con la ley. Los presentes estatutos y las resoluciones de la Junta General.

**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO.- DEL PRESIDENTE.-** Son su atribuciones y deberes: a) Convocar a la Junta General de Socios, conjuntamente con el Gerente o indefinidamente; b) Presidir las sesiones y suscribir las acta de la Junta General; c) Suscribir los certificados de Aportación; d) Reemplazar al gerente en caso de ausencia, falta o impedimento de este, con todas estas atribuciones y deberes inherentes al cargo, incluyendo la representación legal de la compañía; e) Intervenir con el Gerente en el otorgamiento de Escrituras Públicas; f) Suscribir con el Gerente los Contratos y obligaciones que comprometan a la Compañía por cuantía que, individualmente considerados, exceden de veinte mil dólares , y de igual manera aquellas en que hubiese mediado la intervención de la Junta General; g) Autorizar al Gerente la contratación de trabajadores y empleados; h) Súper vigilar los negocios sociales y hacer las recomendaciones que estimare del caso; i) Ocuparse de la situación financiera de la Compañía y presentar a la Junta General una memoria razonada de la misma; j) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Junta General; k) Firmar la correspondencia que pro resolución de la Junta General; k) Debe ser firmada por el Presidente; l) La demás atribuciones que confieran la ley , Los estatutos y la Junta General.-

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO.- DE LA DISOLUCION Y LIQUIDACION.-** En cuanto la

disolución y liquidación se sujetará a lo previsto en la ley de Compañías. Conciene a la Junta General el nombramiento de Liquidador en caso de Liquidación actuará el Gerente que se halla en funciones a la fecha de la liquidación.-

ARTÍCULO VIGÉSIMO.- DE LA DISOLUCION.- Serán causas de la disolución de la compañía todas las determinadas en la Ley de Compañías y más disposiciones legales pertinentes.-

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO.- DETERMINACIÓN DEL AÑO ECONÓMICO.- El año económico se contará desde el Primero de Enero hasta el treinta y uno de diciembre.-

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO.- Pago de las participaciones.- El pago de las participaciones suscritas será realizado en efectivo en el ciento por ciento estipulado, según consta del certificado bancario.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO.- EN TODO LO QUE NO ESTUVIERE REGULADO Y REGLAMENTADO en estos estatutos, la compañía se sujetará a la Ley de Compañías, así como a las disposiciones legales que fueren pertinentes. Para otorgamiento de la siguiente escritura pública ratifican y firman para la constancia de lo expuesto.

<b>SOCIO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>CEDULA DE IDENTIDAD</b>
Socio 1		
Socio 2		
Socio 3		
Socio 4		
Socio 5		

-----

-----

EL NOTARIO EL ABOGADO

**Fuente:** VERGARA, E. (2011). *Plan de Negocios de la Hostería El Alero*. Quito, Ecuador: Editorial Universidad de Especialidades Turísticas.

**Elaborado por:** El autor

## **Anexo 39**

### **Otros trámites**

#### **\* Contratación de Aseguradoras**

Se lo efectúa con aseguradoras privadas para proteger los equipos contra incendios y robos. Su vigencia es de un año.

#### **\* Contratación de SOAT**

Se establece con una aseguradora privada por cada vehículo como requisito para la matriculación vehicular; es una cobertura contra accidentes de tránsito. Su vigencia es de un año.

#### **\* Derecho de Autores y Compositores**

Este trámite se lo realiza con la Asociación de autores y compositores ecuatorianos (SAYCE). Su vigencia es anual.

#### **\* Derecho de Productores**

Este trámite se lo realiza con la Sociedad de productores de fonogramas (SOPROFON). Su vigencia es anual.

#### **\* Reporte de Huéspedes**

Este trámite se lo presenta al Servicio de Rentas Internas (SRI) y a la Policía de Migración. Este reporte debe ser mensual.

#### **\* Afiliación a Cámara de Turismo.**

La afiliación a la Cámara de Turismo Capítulo Baños de Agua Santa, se lo realiza por solo una vez, no es obligatorio pero sí conveniente para tener oportunidad a todos los beneficios que brinda el ser agremiado a tal entidad .Las cuotas ordinarias son mensuales.