Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Escuela de Turismo

Propuesta De Manual De Servicios Turísticos Para Las Cabañas De La Iguana En Ayampe-Manabí

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico

Autor:
Andrea Montero Flor
Andrea Ordoñez Palacios

Director: Lcda. Natalia Rincón del Valle

Cuenca, Ecuador
2012

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Índice de contenidos ……..…….….. ii

Resumen ……...…… vi

Abstract ……..…..….. vii

Índice de gráficos ……. iv

Introducción ……..…….…… viii

Capítulo 1 – Sumario del marco teórico ……. 1

1.1. Conceptualización de los términos básicos de servicio de alojamiento …… 1

1.2. Conceptualización de los términos básicos de servicio de alimentación …… 12

1.3. Conceptualización de los términos básicos de servicio de esparcimiento …….. 21

Capítulo 2 – Servicio de alojamiento …….……. 37

2.1. Información general del establecimiento …….……. 37

2.2. Implantación de tarjetas de registro, libro de registro y libro de sugerencias …….. 38

2.3. Dirección de las cabañas …….…….. 44

2.3.1. Situación física de las cabañas …….…… 44

2.3.1.1. Actual …….…… 44

2.3.1.2. Reformas ……. 48

2.3.2. Operaciones del personal …….……. 49

2.3.2.1. Dirección …….….. 49

2.3.2.2. Limpieza y mantenimiento …….… 50

2.3.2.3. Recepción ……. 52
2.3.2.4. Animación …… 56
2.4. Dirección de camping ……. 57
2.4.1. Implementos de camping …… 58
2.4.2. Normas generales …… 58

Capítulo 3 – Servicio de alimentación ……... 61

3.1. Elaboración del menú …… 61
3.2. Plan de mejoramiento de la cocina comunal …… 76

Capítulo 4 – Servicio de esparcimiento …… 78

4.1. Guías y guiones …….. 78
4.1.1. Guías …….. 78
4.1.2. Guiones …….. 79
4.2. Itinerarios …….. 84

Capítulo 5 – Costos de los servicios turísticos ……. 86

5.1. Ingresos …… 86
5.2. Costos …… 91
5.3. Gastos …… 94
5.4. Punto de equilibrio …….. 96
5.5. Retorno de la inversión …….. 98

Conclusiones…… 103
Bibliografía ……... 104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Fotografía #1 (Imagen frontal de las Cabañas de la Iguana) …… 37

Fotografía #2 (Cabañas) …….. 44

Fotografía #3 (Cocina comunal) ……..…… 47

Fotografía #4 (Hamacas en el *Chiringo*) …… 47

Fotografía #5 (Jardín de las Cabañas de la Iguana) …… 48

Fotografía #6 (Turistas de las Cabañas de la Iguana) …… 56

Fotografía #7 (Zona de camping) …… 57

Fotografía #8 (Cocina comunal) ……..…… 76

Fotografía #9 (Isla de la Iguana y la Tortuga) ……..…….. 79

Fotografía #10 (Estuario del río Ayampe) ……..…… 80

Fotografía #11 (Estuario del río Ayampe) ……..…… 81

Fotografía #12 (Cangrejo azul) ……... 82

Fotografía #13 (Bosque tropical húmedo) ……..…… 82

Fotografía #14 (Flora) ……..…….. 83

Imagen #1 (Modelo de tarjeta de registro) …….. 40

Imagen #2 (Portada del Libro de Reservas) ……..…… 42

Imagen #3 (Portada del Libro de Sugerencias) …… 43

Imagen #4 (Modelo de carta del menú) …….. 63

Imagen #5 (Ingresos) …… 90

Imagen # 6 (Costos Fijos) …… 92

Imagen # 7 (Costos Variables) …… 92

Imagen # 8 (Gastos Fijos) ……... 95

Imagen # 9 (Gastos Variables) ……..…….. 95

RESUMEN

El presente trabajo de graduación consta de cinco capítulos basados en fundamentos teóricos, alojamiento, restauración, esparcimiento y costos; todo sustentado en información de las Cabañas de la Iguana, obteniendo un manual de suma importancia con datos relevantes y de gran ayuda para los administradores del lugar. En fundamentos teóricos tenemos los conceptos esenciales de las ramas anteriormente mencionadas. En alojamiento presentamos datos generales del sitio y el modo correcto de llevar cada área funcional. Referente a restauración detallamos la elaboración de un menú y un plan de mejoramiento de la cocina comunal del establecimiento. Relativo a esparcimiento elaboramos un plan que consta con guías, guiones e itinerarios. Finalmente se encuentran expuestos los costos, gastos e ingresos generales de las cabañas, al igual que el monto de inversión que deberían efectuar para mejorar en todo aspecto esta empresa turística.

ABSTRACT

The present graduation Project has five chapters based on theoretical information, accommodation, restaurant, spreading and costs; everything is sustained in information of Cabañas de la Iguana. The result is a very important manual with relevant data, and it will be a big help for the managers of the place. The theoretical part is founded in concepts of the whole branches before mentioned. The accommodation segment presents general information and the correct way to handle every functional area. The restaurant section contains the elaboration of a menu and the improvement of the communal kitchen. The spreading subdivision has a plan that covers the topics of guides, scripts and itineraries. Finally, the costs, expenses and incomings of the business are in the fifth chapter, and also the amount of investment to improve the touristic company.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
DPTO. IDIOMAS

Translated by,

Diana Lee Rodas

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de graduación consta de cinco partes en las cuales pretendemos realizar un manual de servicios turísticos para las Cabañas de la Iguana, el cuál creemos va a ser de suma importancia para los actuales administradores ya que tienen las mejores intenciones de sacar adelante y gozan de un atractivo con mucha potencialidad, por lo que la función principal de este manual es que el staff del lugar estén empapados de conocimientos básicos para el mejor trato al turista, para que de esta manera logren dar un servicio de calidad y se diferencien de la competencia, por la atención y los servicios que prestan. Para efectuar dicho trabajo tomaremos en cuenta un análisis teórico de lo aprendido a lo largo de la carrera, al igual que haremos una investigación bibliográfica que servirá de sustento para la parte práctica. Así mismo, nos será de gran utilidad el usar como herramienta básica la observación tanto de la competencia, como de otros sitios que se dedican a la misma actividad; para tomar como referentes al momento de la elaboración del manual.

CAPITULO 1

SUMARIO DEL MARCO TEÓRICO

Introducción

Con la elaboración del primer capítulo pretendemos enunciar los diversos conceptos que parten de las actividades turísticas en las que nos estamos enfocando con la realización de esta tesis, las cuales son alojamiento, restauración y guianza; para así poder determinar por medio de dichos conceptos los campos que abarcaremos en cada una de las áreas antes mencionadas y así efectuar a cabalidad el proyecto con base teórica.

1.1. Conceptualización de los términos básicos del servicio de alojamiento

El servicio de alojamiento es el que principalmente se ofrece en las Cabañas de la Iguana, por lo que es completamente necesario realizar un sumario con los conceptos básicos obtenidos de varias fuentes que pondremos a continuación:

Alojamiento.- Al realizar la investigación bibliográfica encontramos varias definiciones de alojamiento turístico como:

- En el *Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo (Decreto No. 1186)*, en el Título Segundo – de las actividades turísticas, Capítulo I –de las actividades turísticas y su categorización, dentro del artículo 43 comenta: “Se entiende por Alojamiento Turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de

hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje".

- Dentro del libro *Derecho de las Actividades Turísticas* de España pudimos encontrar una definición de alojamiento turístico que detalla: "Se pueden considerar alojamientos turísticos aquellas empresas o establecimientos abiertos al público que facilitan de una forma habitual, específica y profesional, a cambio de un precio, el servicio de alojamiento, con o sin otros complementarios, generalmente en relación directa de cantidad y calidad de los mismos a la clasificación del establecimiento y por motivos vacacionales o turísticos". (Pérez, 2006, p.18)
- En el libro *Especialidad Administración General*, del autor Ángel Carlos Martin Frades narra: "Son empresas de alojamiento turísticas aquellas que se dedican, de manera profesional y habitual, a proporcionar habitación o residencia, mediante precio, a las personas que lo demandan, con o sin prestación de otros servicios". (Martin Frades, 2007, p.91)
- En el libro *Turismo, Hotelería y Restaurantes*, del autor José M. Raya puntualiza: "Aquellas empresas o establecimientos que facilitan de forma habitual y profesional, en contraprestación de un precio, el servicio de habitaciones, con la posibilidad o no de ampliar el servicio a la manutención, así como a otros complementarios a los anteriores, y generalmente en relación directa de cantidad y calidad con la clasificación del establecimiento". (Raya, 2007, p.500)

Cabañas.- Al contar ya con la definición de alojamiento turístico, tendremos que especificar que las Cabañas de la Iguana pertenecen a la clase de los establecimientos hoteleros del subtipo cabañas por lo que a continuación se encuentra el concepto del mismo:

- Dentro de la legislación ecuatoriana encontramos que en el *Reglamento General de Actividades Turísticas (Decreto No. 3400)* en el artículo 26 especifica: "Son cabañas los establecimientos hoteleros situados fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en centros

vacacionales, en los que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, en edificaciones individuales que por su construcción y elementos decorativos están acordes con la zona de su ubicación y cuya capacidad no sea menor de seis cabañas".

- Tomamos del libro *Administración Hotelera 1 – División Cuartos,* del autor Francisco de la Torre el siguiente concepto: "Estas unidades suelen localizarse cerca de lagos, playas o bosques y son unidades semejantes a los departamentos, por rentarse amueblados y con cocinetas." (De la Torre, 2009, p.30)

Habiendo ya definido los conceptos principales, tenemos que recalcar que las Cabañas de la Iguana tienen una calificación de dos estrellas plateadas, por lo que es menester exponer el artículo dentro de la Ley de Turismo del Ecuador que contiene la información de los servicios referente a su calificación:

Hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas.- En el *Reglamento General de Actividades Turísticas (Decreto No. 3400)* en el artículo 28 refiere: "Las hosterías, refugios, moteles y cabañas de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios: a) De recepción las veinticuatro horas del día atendido, por personal calificado. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción; b) Central de teléfonos para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio estará atendido por el personal de la recepción; c) En los moteles, servicio de cafetería las veinticuatro horas del día; y, d) Botiquín de primeros auxilios."

Así también, será necesario enunciar el artículo que contiene la información acerca de los servicios comunes que el grupo al que pertenecen las cabañas debe tener:

Hosterías, moteles, refugios y cabañas.- En el *Reglamento General de Actividades Turísticas (Decreto No. 3400)* en el artículo 30 determina: "Las hosterías, moteles, refugios y cabañas; cualquiera sea su categoría, deberán disponer además de servicios comunes de comedor y pisos y, en los refugios, de oxígeno y personal adiestrado para administrarlo".

Otro concepto que no puede faltar en este capítulo es el de camping o campamento turístico, debido a que el establecimiento cuenta también con una zona específica para la realización de esta actividad, por lo que está igualmente considerado parte del grupo de alojamientos extrahoteleros.

Campamentos.- Posteriormente a la ejecución de la investigación bibliográfica, encontramos varios conceptos de campamento dentro y fuera del Ecuador, que presentaremos en seguida:

- En el libro *Especialidad Administración General*, del autor Angel Carlos Martin Frades establece: "Se entiende por campamento público de turismo o camping los terrenos debidamente delimitados y acondicionados para su ocupación mediante precio, por tiempo determinado, por quienes pretendan hacer vida al aire libre, utilizando como alojamiento albergues móviles, tiendas de campaña, caravanas u otros elementos similares fácilmente transportables, o las construcciones fijas de que el campamento pudiera estar dotado". (Martin, 2007, p.93)
- En el *Código Turismo* editado por Francisco Xavier Melgosa Arcos, en el artículo 25 concreta: "Es campamento de turismo, también denominado «camping», el espacio de terreno, dotado de las instalaciones y servicios que reglamentariamente se establezcan para las diferentes categorías, destinado a facilitar, mediante precio a cualquier persona, la estancia temporal en tiendas de campaña, remolques habitables, caravanas o cualquier elemento similar fácilmente transportable, así como en elementos habitables tipo casa móvil o búngalo". (Melgosa, 2007, p.512)
- En el *Reglamento General de Actividades Turísticas (Decreto No. 3400)*, dentro del Título 1 – de las actividades turísticas, Capítulo 1 – de los

alojamientos, Sección 8, artículo 35 fija: “Son campamentos de turismo aquellos terrenos debidamente delimitados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre, en los que se pernocta bajo tienda de campaña (carpa) o remolque habitable, mediante precio”.

Ahora que ya tenemos una idea más clara de lo que un campamento turístico es, nos concentraremos principalmente en los campamentos de 1 estrella, ya que es la calificación proporcionada por el Ministerio de Turismo para este servicio del establecimiento:

Campamentos de una estrella.- En el *Reglamento General de Actividades Turísticas (Decreto No. 3400)*, dentro del Título 1 – de las actividades turísticas, Capítulo 1 – de los alojamientos, Sección 8, artículo 38 dice: “Los campamentos de una estrella deberán reunir las siguientes condiciones mínimas: 1.- Contar con los servicios que se detallan a continuación: a) De recepción; b) De asistencia médica con cargo al cliente, debiendo existir un botiquín de primeros auxilios; c) Telefónico con algún aparato con cabina aislada; d) De vigilancia diurna y nocturna; e) De recolección de basura, dos veces al día; f) De custodia de valores en caja fuerte; g) De recepción y entrega diaria de correspondencia en la recepción; y, h) De venta de víveres y artículos de uso frecuente para los campistas. 2.- Contar, entre su personal, al menos con un recepcionista capacitado, guardianes en número suficiente para la debida vigilancia del campamento y personal de mantenimiento y limpieza. Todo el personal deberá llevar el correspondiente distintivo.”

Para alojamiento debemos también tomar en cuenta los planes que a nivel internacional se conocen:

Planes de alojamiento.- A nivel internacional, se cuenta con varios planes de alojamiento que son conocidos en los diversos establecimientos hoteleros u extrahoteleros. En el libro *Administración Hotelera 1 – División Cuartos*, del autor Francisco de la Torre podemos encontrar especificado dichos planes: “Existen cuatro planes de alojamiento cuya diferencia entre sí estriba en los

servicios de alimentación que se incluye, esto es: a) Plan Europeo: No incluye ningún alimento. b) Plan continental: Incluye exclusivamente un desayuno ligero que consta de café, pan, mantequilla y mermelada. c) Plan americano modificado: Incluye media pensión, consistente en el desayuno y la comida o la cena, a elegir por el huésped. d) Plan americano: Incluye pensión completa, es decir, los tres alimentos." (Navarro, 2009, p. 23-24)

También tenemos que tomar en cuenta algunos conceptos a desarrollar en el presente trabajo de graduación que son utilizados en todos los hoteles a nivel nacional e internacional. Por tanto tomamos como referencia el libro *Hostelería; Recepción y Reservas* del autor Antonio Navarro Ureña:

Tarjetas de registro.- "La tarjeta de registro o bienvenido viene a cubrir la inexistencia de contrato de hospedaje en nuestro ordenamiento jurídico. La orden de 15 de septiembre de 1978 sobre régimen de precios y reservas en alojamientos turísticos, cita en su artículo 2 «En todo caso el cliente deberá ser notificado antes de su admisión del precio que se le será aplicado, a cuyo efecto se le hará entrega de una hoja en el que constará nombre y categoría del establecimiento, número e identificación del alojamiento, precio del mismo y fechas de entrega y salida. Dicha hoja, firmada por el cliente, tendrá valor de prueba a efectos administrativos y su copia se conservará en el hotel a disposición de la inspección durante un año».

Por lo tanto, la tarjeta de registro viene a ser un contrato entre el hotelero y el huésped, a través del cual el primero se obliga a facilitar al segundo alojamiento con o sin servicio de restauración, a cambio de un precio.

La tarjeta de registro tendrá original (para el cliente) y copia (para el hotel), o bien dos partes diferenciadas y destinadas al cliente y al hotelero respectivamente. Independientemente del modelo diseñado por el establecimiento, este documento debe cumplir siempre los siguientes objetivos.

- Dejar constancia de la identidad de ambas partes y de los servicios pactados, ya que aparecen los datos del hotel, del huésped, la habitación y servicios contratados, las fechas de entrada y salida, y el precio acordado.

- Identificar al cliente en el resto de los departamentos, mediante copia de la tarjeta enviada por recepción, o mediante una tarjeta de identificación, utilizada por los clientes como tarjeta de crédito dentro de las dependencias del hotel.

En ocasiones, las condiciones del acuerdo que representa la tarjeta de registro son alteradas con situaciones excepcionales como cambio de régimen, salida imprevista del cliente antes de la fecha pactada o prolongaciones de estancia. De estas situaciones deberá dejarse constancia en mostrador y reservas (si el cambio les afectase) y si es necesario se rellenará una tarjeta de registro y una tarjeta de identificación nueva. Con frecuencia los establecimientos utilizan las tarjetas de registro para incluir reglas que deben seguirse dentro del establecimiento u ofrecer servicios concretos a los clientes." (Navarro, 2010, p.100-102)

Facturación.- "Trabajando con un sistema manual en mostrador y una vez rellenos todos los documentos anteriores, debemos proceder a la apertura de la factura. Esto significa extraer de la tarjeta de registro y de la hoja de reservas los datos necesarios para rellenar el encabezamiento de la factura. Estos son:

- Apellidos y nombre del huésped.
- Fechas de entrada y salida
- Número de habitación
- Número de personas
- Régimen elegido
- Datos de facturación de la empresa o agencia.

Además pondremos su número a cada factura que será la siguiente a la última que hemos abierto, y la anotaremos en el libro de recepción.

La factura y el resto de la documentación del huésped se enviaran a facturación para que proceda a ir cargando en su cuenta tanto los cargos de cada noche como los cargos extras que el cliente consume." (Navarro, 2010, p.110)

Los datos anteriores son obligatorios y se debe regir al pide la letra según el S.R.I

Libro de recepción.- “en el libro *Hostelería; Recepción y Reservas* del autor Antonio Navarro Ureña: siempre se ha utilizado en el departamento para sacar el total de la producción por los conceptos de alojamiento y restauración en el establecimiento hotelero. Esta información siempre incorporaba «un arrastre» de las cantidades producidas en días anteriores, y seguía siempre la siguiente forma:

$$\text{Saldo Noche Anterior} + \text{Entradas Del Día} - \text{Salidas Del Día} = \text{Saldo Previsto Hoy}$$

El modelo original del libro de recepción incluía un apartado para que los clientes firmasen su entrada pero desde que se utiliza la tarjeta de registro, los datos que contienen son:

- Número de habitación
- Apellidos y nombre del huésped
- Fechas de entrada y salida
- Número de personas
- Precio del alojamiento por noche
- Precio de la pensión por noche
- Nombre del cliente
- Número de factura
- Observaciones” (Navarro, 2010, p.110-111)

Check-In.- En el alojamiento es una de las actividades fundamentales para dar una buena primera impresión a cualquier huésped, consiguientemente tenemos expuestas varias maneras de realizar un check-in dependiendo el caso, obtenidas de la fuente *Hostelería; Recepción y Reservas* del autor Antonio Navarro Ureña, 2010

Clientes con reserva

a. “Los saludamos atentamente y les preguntamos que desean.
b. Nos comunican que tienen reserva, y tras preguntarles el nombre y los apellidos, comprobamos y reconfirmamos los datos de entrada, salida, régimen y número de personas de habitaciones.

c. Pedimos la documentación. En caso de ser clientes particulares o de empresa, nos entregarán su documentación personal. En caso de ser clientes que viajan a través de agencia, nos entregaran además el bono correspondiente.
d. Confirmamos al cliente la habitación que ocupará, que puede ser la preasignada o una asignada en el momento.
e. Procedemos al registro: llenamos bienvenido, ticket de equipaje, slip y solicitud de cama supletorias (si procede).
f. Pedimos al huésped que firme el bienvenido y el libro de policía. A continuación entregamos la llave, la parte correspondiente del bienvenido y su documentación (nos quedamos con fotocopia de esta) le indicamos el camino a seguir hasta la habitación y le deseamos feliz estancia.
g. Una vez que el cliente se dirige hasta su cuarto introducimos el slip en el rack de tarjetas u anotamos en el rack manual correspondiente. A continuación rellenamos la siguiente documentación:
    - Apertura de factura
    - Libro de recepción
h. En caso de que no haya conserjería rellenaremos además los datos del libro de policía y enviaremos a facturación la siguiente documentación: bienvenido, reserva, bono (si el cliente viajase a través de agencia), copia de la documentación, copia del cardex y factura. A demás enviaremos las garantías de las reservas si existiese (arras, número de tarjeta de crédito, etc).” (Navarra, 2010, p.114)

Clientes sin reserva

“Cuando se presenta un cliente sin reserva y pide habitación, procederemos a comprobar en el rack de habitaciones si tenemos disponibilidad, y en caso afirmativo procederemos al registro si el cliente está de acuerdo con el precio (puntos y el siguiente del apartado anterior). Si no tenemos disponibilidad, pondremos el máximo interés en buscar un hotel que se ajuste a sus necesidades, ya que esto hará en ocasiones que en señal de agradecimiento vuelva en el futuro a nuestro establecimiento.” (Navarra, 2010, p.115)

Check-In de grupos

“Muchos hoteles trabajan sobre todo en temporada media baja con grupos de huéspedes que llegan al establecimiento previa reserva de unos servicios y números de noche anteriormente concertados con el subdepartamento de reservas. Para facilitar los trámites de entrada, será imprescindible tener información detallada sobre:

- Hora de entrada. Es importante a qué hora llegará el grupo para poder tener preparado el trabajo de entrada de equipajes con conserjería y de prestación del primer servicio de comida con restauración. Esta información la obtendremos de la hoja de reservas y de las previsiones de servicios facilitadas por reservas.
- Distribución de habitaciones y rooming list. Facilitará las tareas de preasignacion de habitaciones, aunque, en ocasiones, es posible que el guía solicite algún cambio de última hora durante la asignación.

Una vez que tengamos el trabajo preparado y llega el grupo, la secuencia se desarrolla de la manera que sigue:

a. El guía del grupo, se presenta en el mostrador con la documentación necesaria (bono de la agencia de viajes, rooming list, etc).
b. Recepción procede a comprobar que los datos de la reserva y del bono coinciden (día de entrada, día de salida, número de personas, distribución de habitaciones, régimen contratado y primer servicio). En caso de descuadre habrá que llamar inmediatamente a la agencia para darle solución.
c. En caso de que tengamos servicio de entrada de equipajes, procedemos a identificar las maletas mediante pegatinas, y a poner los números correspondientes a cada maleta junto al nombre de su propietario en la rooming list. A continuación, recepción irá anotando junto al nombre de cada cliente y su maleta, el número de habitación asignada.
d. Recepción irá dando las llaves o tarjetas correspondientes a cada cliente al guía, que irá cantando los nombres escritos en la rooming list y entregándolos.

e. Una vez que el grupo se dirige hacia sus habitaciones, recepción realizará el registro en el room rack, en la lista de entradas y en el libro de recepción. Esta documentación será enviada a facturación al final del día."(Navarra, 2010, p.116-117)

Check-Out de clientes

"Mostrador despide a los clientes del día de salida, dando de baja su estancia. Es aconsejable preguntar al cliente su opinión sobre nuestro establecimiento, e incluso invitarlo a que rellene la encuesta de satisfacción si no lo ha hecho. Las principales tareas que realiza mostrador cuando trabajamos de forma manual durante el check-out son:

- Recogida de llave o tarjeta (si no tenemos conserjería)
- Petición del vale de minibar, ya que en muchas ocasiones no podemos comprobar los cargos por este concepto el último día de estancia. Envío del vale a facturación.
- Despedida de los clientes una vez que han liquidado su factura, o se ha cerrado esta para un posterior pago." (Navarro, 2010, p.117)

Para tener una mejor idea de cómo dirigir una empresa que se dedica a brindar el servicio de alojamiento es necesario también establecer un par de conceptos que van de la mano los cuales son Estacionalidad y Temporalidad. En un libro de *Turismo, Hotelería y Restaurantes* del autor Jose M. Raya estos conceptos los definen de la siguiente manera:

Estacionalidad.- "Es otra de las características predominantes de la hotelería, y por tal debemos entender la época del año en la que se concentra la demanda." (Raya, 2007, p.461)

Temporalidad.- "Entendiendo como tal el tiempo o vida de duración del «servicio-producto» de la empresa, que es muy bajo, ya que en la mayoría de los casos oscila entre 24 y 48 horas; así, en los hoteles, la principal

cuenta es la de las habitaciones, es decir, los ingresos que se producen por el alquiler venta-reserva de las habitaciones." (Raya, 2007, p.461)

1.2. Conceptualización de los términos básicos de servicio de alimentación

El servicio de alimentación que es proporcionado también por establecimientos dedicados al servicio de alojamiento, consiste por lo general en restaurantes, cafeterías, bares, etc. En el caso determinado de las Cabañas de la Iguana, cuentan con una cocina comunal que es utilizada por los huéspedes, al igual que pretenden brindar el servicio de alimentación tipo restaurante, por lo que nos parece conveniente elaborar un menú para que de esta manera la prestación del servicio sea más eficiente.

En el presente capítulo desglosaremos algunos de los conceptos del servicio de alimentación.

Servicio de alimentos y bebidas.- Para comenzar el presente tópico tenemos que definir el servicio en el que nos estamos enfocando, el cual es el de alimentos y bebidas, es por eso que hemos tomado como referencia algunas definiciones tomadas de varias fuentes:

- En el *Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo (Decreto No. 1186)*, título segundo – de las actividades turísticas, capítulo I – de las actividades turísticas y su categorización, dentro del artículo 43, en el literal b, determina: "Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios, como diversión, animación y entretenimiento".
- En la página web de la *Cámara Provincial de Turismo de Pichincha* <*http://www.captur.com/Docs/SectorAlimentosBebidas.pdf*> pudimos encontrar una definición de restaurantes que explica: "Son aquellos

establecimientos que mediante precio sirven al público toda clase de comidas y bebidas para ser consumidas en sus propios locales".

- En el libro *Turismo, Hotelería y Restaurantes*, del autor José M. Raya argumenta: "Es la actividad que se ocupa de proporcionar a los viajeros y a los residentes servicio de alimentación y bebida. Por lo tanto, quedan integrados como establecimientos en este ámbito todas las empresas comprendidas en los sectores de los restaurantes, cafeterías y los bares, y que, dependiendo de cada país, aglutinan una seria de establecimientos entre los que quedan incluidos otros (por ejemplo, las tabernas)". (Raya, 2007, p. 591)

Otras menciones que valen la pena recalcar son:

Registro actividad turística.- Basándonos en la información obtenida en la página web <*http://www.captur.com/Docs/SectorAlimentosBebidas.pdf*> perteneciente al CapTur, recopilamos los requisitos necesarios para la obtención del registro: "Obligación: Obtener el Registro de Turismo en el Ministerio de Turismo. Requisitos: 1. Copia certificada de la Escritura de Constitución, aumento de capital o reforma de Estatutos. 2. Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la Oficina del Registro Mercantil. 3. Copia del R.U.C. 4. Copia de la cédula de identidad. 5. Copia de la papeleta de votación. 6. Copia del Contrato de compra-venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario, con la autorización de utilizar el nombre comercial. 7. Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual IEPPI. 8. Copia del título de propiedad (escrituras de propiedad) o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado. 9. Lista de Preciso de los servicios ofertados (original y copia) 10. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil. Plazo: Máximo 30 días después del inicio de la actividad Sanción: El no registro se sanciona con USD 100,00 y la clausura del establecimiento. Base Legal: Arts. 8 y 9 de la Ley de Turismo. Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo".

Licencia anual de funcionamiento.- En el *Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo (Decreto No. 1186)*, en el Título Segundo – de las actividades turísticas, Capítulo IV –de la licencia anual de funcionamiento, dentro del artículo 55 comenta: "Para el inicio y ejercicio de las actividades turísticas se requiere además del Registro de Turismo, la Licencia Única Anual de Funcionamiento, la misma que constituye la autorización legal a los establecimientos dedicados a la prestación de los servicios turísticos, sin la cual no podrán operar, y tendrá vigencia durante el año en que se la otorgue y los sesenta días calendario del año siguiente".

En la función de un restaurante es necesario tomar en cuenta ciertos parámetros como bienes materiales y complementos del producto, que se encuentran en el libro *Turismo, Hotelería y Restaurantes*, del autor José M. Raya, por lo que los definiremos a continuación:

Bienes materiales.- "La comida en si es el elemento principal; su calidad estará definida por el punto de cocción apropiada, el aroma el color, la ligazón y la ternura. El acompañamiento de salsas y guarniciones ha de servir para resaltar el valor del elemento principal, proporcionándole mejores sabores, complementado su composición nutritiva y resaltando su colorido, su cocción y su forma de presentación. Como tendencia más significativas podemos destacar las siguientes: comida más natural, menús equilibrados dietéticamente, comida típica regional, especialidades mayor calidad de todos los ingredientes, platos de menores proporciones, temperatura apropiada a cada tipo de comida". (Raya, 2007, p. 592)

Complementos del producto.- "Todo aquellos elementos (materiales o servicios) que acompañan a la comida:

- Variedad suficiente de platos que permite la acción al cliente.
- Presentación de los platos con elementos, formas, colores y connotaciones acordes con la comida, que le proporcionan un atractivo visual, que resulta tentador para el cliente.

- La adecuación del uso, la calidad y la manejabilidad de la vajilla y la cubertería.
- La comodidad, la funcionalidad y al aspecto al mobiliario.
- El servicio eficaz y amable
- El adorno de las mesas y de la sala, su originalidad y colorido.
- La decoración, la ambientación y la animación del establecimiento.
- Los uniformes, su colorido, forma, aspecto, etc., en consonancia con el establecimiento". (Raya, 2007, p. 592)

Menú.- Uno de los aspectos claves del éxito de un restaurante es el menú, el cual debe ser elaborado tomando en cuenta el concepto del lugar, categoría, etc; a continuación expondremos un par de conceptos de menú:

- En el libro de *Turismo, Hotelería y Restaurantes*, del autor José M. Raya tenemos la siguiente definición: "El menú es el conjunto de los servicios de comida y bebida de un restaurante para satisfacer las necesidades y expectativas de sus huéspedes. Ofrece aquello que los clientes quieren y apreciar y es, por lo tanto, su plan de producto. Normalmente incluye pan, postre y bebida a un precio global y se distingue de la carta ya que esta es la relación de comidas y bebidas que ofrece el restaurante con precios individualizados y divida en secciones, según la clase de alimentos y las bebidas, preparación de platos, especialidades, etc...". "…Los menús normalmente reflejan los precios de los platos y las bebidas. Estos precios, al igual que la selección del menú, deberían mostrar una clara visión del segmento de mercado por parte del establecimiento. Los precios demasiado altos no suelen concebir la sensación de buena relación calidad- precio en los clientes. Por otra parte, los precios repercuten en los beneficios, y si son demasiado bajos pueden amenazar la resistencia financiera del establecimiento. Así pues, para ajustar los precios de los elementos del menú hay que guardar un considerable equilibrio". (Raya, 2007, p. 662-663)
- En el libro *Administración Hotelera 1 – División Cuartos*, de Francisco de la Torre expresa que: "El término menú se refiere a una lista de diferentes platillos, escrita o impresa de la cual el comensal hace su selección este incluye los siguientes alimentos: entremeses, sopas y cremas, pastas, mariscos, huevos, ensaladas, carnes, quesos, postres, café y té. La

planeación del menú puede hacerse lo suficientemente bajo, para permitir la obtención de una ganancia en el precio de venta de los platillos ya separados.” (De la Torre, 2009, p.19)

Cuando se elabora un menú cada plato tendrá un precio, que se definirá según costos, gastos y margen de ganancia del propietario, consecuentemente, nombramos aspectos que en el libro *Administración Hotelera 1 – División Cuartos*, del autor Francisco de la Torre, editado en México, toman en cuenta para determinar dichos precios.

Costo del menú.- “El costo de los alimentos varía debido a múltiples se a corto plazo, debiéndose tomar en consideración dos factores muy importantes:

a) La utilidad que obtenga el propietario de la venta de su producto.
b) Que el producto sea del agrado de la clientela.

Por otra parte, el costo de la materia prima que el restaurante obtenga deberá ser lo suficientemente bajo, para permitir la obtención de una ganancia en el precio de venta de los platillos ya preparados.” (De la Torre, 2009, p.19)

Las Cabañas de la Iguana ponen al servicio de sus clientes una *cocina comunal*, la cual puede ser ocupada para preparar cualquier tipo de comida por los huéspedes. Siendo este sitio uno de los puntos más fuertes que las cabañas poseen, es necesario, analizar algunos aspectos de lo que una cocina debería ser, en el libro *Administración Hotelera 1 – División Cuartos* se dice que:

Cocina.- “Entre las muchas consideraciones importantes están para el diseño de la cocina del restaurant están las de sanidad y seguridad. La limpieza es un factor vital en la operación de cualquier restaurante y la falta de este indudablemente le hará perder su clientela. Los peores enemigos de la cocina son los insectos y roedores, esto es cucarachas, hormigas ratas y ratones, trasmisoras de enfermedades que además entorpecen los procedimientos

sanitarios en el manejo de los alimentos. Una medida para evitar estas plagas es colocar los desperdicios en recipientes bien cerrados, lo más rápido posible, con el fin de trasladarlos a otras áreas.” (De La Torre, 2009, p.15)

Para que un servicio de restauración tenga éxito se dan ciertas recomendaciones que deben intentar seguir las personas que se dedican a dicha actividad, en el libro antes mencionado *Administración Hotelera 1 – División Cuartos* encontramos que:

Recomendaciones.- “La presentación, la localización y la cocina del restaurant deberán diseñarse de tal forma que llamen la atención de la clientela. Una vez que estas decisiones básicas se hayan tomado, será necesario satisfacer a los clientes con el fin de que regresen. La recomendación de un cliente es el medio de propaganda más valioso y efectivo para el restaurant. Si el menú de este es satisfactorio, indudablemente los clientes lo recomendaran, lo cual le hará tener éxito, pero su no es de su agrado el restaurante correrá el riesgo de perder su clientela, otros factores que afectan la planeación del menú son la disponibilidad de determinados alimentos, la cocina y su equipo. La capacidad del personal, la variedad de platillos que se sirven y la nutrición. La disponibilidad implica tanto lo que se tiene en el establecimiento, como lo que se puede obtener en el mercado. Los menús deben incluir una amplia variedad de platillos que llamen la atención de los clientes.” (De la Torre, 2009, p.20-21)

No se puede hacer cualquier tipo de comida sin considerar los valores alimenticios de los ingredientes, en el libro *Administración Hotelera 2 – Alimentos y Bebidas*, de Francisco de la Torre tenemos:

Valores alimenticios.- “Otro elemento que hay que considerar es la nutrición y las propiedades de los alimentos que contribuyen a la salud de quienes lo consumen. Los alimentos se clasifican en cinco grupos básicos con base en sus valores alimenticios, con los que el encargado de elaborar los menús deberá estar familiarizado:

1. Proteínas
2. Carbohidratos
3. Grasas
4. Minerales
5. Vitaminas

Proteínas.- Son sustancias químicas de elevado peso molecular, constituidos por números aminoácidos. Así mismo son los elementos de los alimentos que construyen las células. Las proteínas se encuentran en la carne y en el pescado, también, en que menor cantidad, en cereales como el trigo y el arroz.

Carbohidratos.- Su composición se basa en el carbono, proveen al cuerpo de calor y energía. Los granos, las papas y el azúcar tienen un alto contenido de carbohidratos.

Grasas.- Son sustancias que actúan también como fuente de calor y energía. Forman depósitos de tejidos grasosos en el cuerpo. Los aceites vegetales son fuente de grasa liquida, otros elementos abundantes en grasas son los productos lácteos, como: leche, crema, mantequilla y queso.

Minerales.- Son sustancias necesarias en muy pequeñas cantidades para regular las funciones del cuerpo humano, como las de los sistemas nerviosos y glandular. Estas sustancias se encuentran en diversos alimentos, por ejemplo la leche es rica en calcio, el cual fortalece la estructura ósea y los dientes. Los mariscos son ricos en yodo, el cual se deposita en la glándula tiroides.

Vitaminas.- Son sustancias orgánicas que los organismos han de obtener del medio en que viven. Las vitaminas desempeñan un papel importante, en el metabolismo, son degradadas por el sistema enzimático, como muchas otras substancias del organismo, y luego eliminadas. El agua que se ingiere, ya sea como liquido o como parte de un alimento sólido, es también una necesidad alimentaria.” (De la Torre, 2009, p.22)

Como queremos implementar un restaurante en Ayampe, el plato favorito serían los mariscos, por lo que hablaremos a continuación de algunos conceptos relacionados con dicho tema obtenidos del libro *Administración Hotelera 2 – Alimentos y Bebidas* que mencionamos con anterioridad:

Peces.- “Designamos con este nombre a todos los peces comestibles, estos son de gran riqueza alimentaria, ya que contienen proteínas, vitaminas y minerales. Se pueden clasificar en cuanto a su medio, esto es, de mar o de rio. Los principales peces de mar son: merluza, boquerón, anchoa, sardina, lenguado, raya, atún. Los de rio los más importantes son: trucha, carpa, anguila, barbo y salmón.

Los pescados pueden prepararse de muy diversas formas, entre las más importantes podemos citar el pescado al horno, a la parrilla, fritos, etcétera.” (De la Torre, 2009, p.50)

Mariscos.- “Designamos con este nombre a todos los alimentos que produce el mar, a excepción de los pescados. Son invertebrados y pertenecen a la familia de los crustáceos o a la de los moluscos.

Los crustáceos pertenecen a la clase de los artrópodos del sub tipo mandibulados, que poseen dos partes de antenas y respiración bronquial. Se caracterizan por tener el cuerpo protegido por una cubierta o caparazón. Son típica y originalmente marinos, sin embargo, hay especies adaptadas a otros hábitats. Algunos crustáceos son langosta, langostino, cangrejo, camarón. Los moluscos son metazoos celomados, protostomados, de cuerpo blando y sin segmentar, y desprovistos de caparazón a diferencia de los crustáceos. Un molusco consta de: cabeza, boca y órganos sensoriales, masa visceral, desarrollado lateralmente y protegida por el manto, que segrega una concha calcárea. Los moluscos más importantes para gastronomía son: la ostra, la almeja, la vieira, el pulpo, la sepia, el calamar y el mejillón.

Los mariscos suelen consumirse en algunos casos al natural; son muy delicados para efectos de conservación, por lo que, de no comprarlos vivos, deberán estar congelados; una vez descongelados, deberán consumirse de inmediato, puesto que ya no se pueden volver a congelar.” (De la Torre, 2009, p.52)

Bebidas.- “El vocablo bebida se refiere, en general, a cualquier líquido que se bebe.” (De la Torre, 2009, p.71)

En pos a todas las definiciones proporcionadas anteriormente, nos parece substancial colocar algunos enunciados que consideramos significativos para la ejecución del presente tema, que pertenecen al *Código Internacional de Prácticas Recomendado – Principios Generales de Higiene de los Alimentos (2003)*:

Higiene del medio.- En la Sección III, literal 3.1, encontramos que: "Hay que tener en cuenta las posibles fuentes de contaminación del medio ambiente. En particular, la producción primaria de alimentos no deberá llevarse a cabo en zonas donde la presencia de sustancias posiblemente peligrosas conduzca a un nivel inaceptable de tales sustancias en los productos alimenticios."

Manipulación, almacenamiento y transporte.- Tenemos en la Sección III, literal 3.3 que: "Deberán establecerse procedimientos para: - seleccionar los alimentos y sus ingredientes con el fin de separar todo material que manifiestamente no sea apto para el consumo humano; y – eliminar de manera higiénica toda materia rechazada, y – proteger los alimentos y los ingredientes para alimentos de la contaminación de plagas o de contaminantes químicos, físicos o microbiológicos, así como de otras sustancias objetables durante la manipulación, el almacenamiento y el transporte. Deberá tenerse cuidado en impedir, en la medida en que sea razonablemente posible, el deterioro y la descomposición, aplicando medidas como el control de la temperatura y la humedad y/u otros controles."

Establecimientos.- Dentro de la Sección IV, en el literal 4.1 Emplazamiento, en el subtema 4.1.1 dice: "Al decidir el emplazamiento de los establecimientos alimentarios, es necesario tener presentes las posibles fuentes de contaminación, así como la eficacia de cualesquiera medidas razonables que hayan de adoptarse para proteger los alimentos. Los establecimientos no deberán ubicar en un lugar donde, tras considerar tales medidas protectoras, sea evidente que seguirá existiendo una amenaza para la inocuidad o la aptitud de los alimentos. En particular, los establecimientos deberán ubicarse normalmente alejados de: - zonas cuyo medio ambiente esté contaminado y actividades industriales que constituyan una amenaza grave de contaminación

de los alimentos; - zonas expuestas a inundaciones, a menos que estén protegidas de manera suficiente; - zonas expuestas a infestaciones de plagas; - zonas de las que no puedan retirarse de manera eficaz los desechos, tanto sólidos como líquidos."

Equipo.- Dentro de la Sección IV, en el literal 4.1 Emplazamiento, en el subtema 4.1.2 contiene: "El equipo deberá estar instalado de tal manera que: - permita un mantenimiento y una limpieza adecuados; - funcione de conformidad con el uso al que está destinado; y - facilite unas buenas prácticas de higiene, incluida la vigilancia."

Limpieza.- En la Sección IV, literal 4.4 Servicios, subtema 4.4.3 se establece de *limpieza* que: "Deberá haber instalaciones adecuadas, debidamente proyectadas, para la limpieza de los alimentos, utensilios y equipo. Tales instalaciones deberán disponer, cuando proceda, de un abastecimiento suficiente de agua potable caliente y fría."

1.3. Conceptualización de los términos básicos de servicio de esparcimiento

En el turismo es fundamental contar con actividades de esparcimiento que ayuden a hacer de la experiencia del turista un momento inolvidable, por lo que las Cabañas de la Iguana cuentan con visitas a los atractivos turísticos que se encuentran en la zona, lugares de gran importancia como su bosque tropical cerca de las cabañas y por supuesto la Isla de la Iguana y la Tortuga que es un aspecto importante de rescatar, visitas que son efectuadas con la intermediación de agencias de viajes de Puerto López; así lograremos que sus clientes disfruten la visita a Ayampe al ofertarles el servicio adicional de guianza.

Para tener un mayor entendimiento de lo que esta actividad engloba, a continuación expondremos algunos de los términos necesarios para comprender a cabalidad esta actividad:

Guía de turismo.- Es conocido también como 0Facilitador Turístico, en seguida facilitaremos una definición:

- En el *Texto Universitario, Técnicas de Guiar,* de la autora Narcisa Ullauri Donoso, lo define como: "El facilitador de turismo es la persona que mantiene una relación directa con el turista, a través de la información que ofrece de los lugares, acontecimientos, que para el visitante le es desconocido pero de enorme interés". (Ullauri, 2000, p.16)
- En el *Reglamento General de Actividades Turísticas (Decreto No. 3400)*, dentro del Título 1 – de las actividades turísticas, Capítulo 4 – de los guías profesionales de turismo, artículo 118 expone: "Son guías profesionales de turismo los profesionales debidamente formados en instituciones educativas reconocidas y legalmente facultadas para ello, que conducen y dirigen a uno o más turistas, nacionales o extranjeros, para mostrar, enseñar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional y procurar una experiencia satisfactoria durante su permanencia en el lugar visitado".

Asimismo, los guías tienen una clasificación que será detallada a continuación;

Clases de guías de turismo.- En el Ecuador los guías profesionales de turismo tienen varias clases establecidas en el *Reglamento General de Actividades Turísticas (Decreto No. 3400)*, dentro del capítulo IV – de los guías profesionales de turismo, en el artículo 119: "Los guías profesionales de turismo se clasifican en: a) Guía nacional: Es el profesional guía de turismo, debidamente autorizado para conducir a turistas nacionales y extranjeros dentro de todo el territorio nacional, exceptuando las áreas de especialización contempladas en la letra b) de este artículo; b) Guía especializado: Es el profesional guía de turismo, que demuestre poseer los suficientes conocimientos académicos, experiencias y prácticas especializadas que le habiliten para conducir grupos de turistas en sitios o zonas geográficas específicas, tales como: parques nacionales, montañas, selva, cuevas y

cavernas, museos, y en actividades especiales como canotaje, ascencionismo, buceo y otras que el Ministerio de Turismo determine en el futuro. Se considera también como guías especializados a los guías naturalistas autorizados por el Ministerio del Ambiente; esta autorización será notificada al Ministerio de Turismo. Ninguna persona podrá tener la categoría de guía especializado si, previamente, no ha obtenido su licencia como guía nacional; y, e) Guía nativo: Es el integrante de grupos étnicos, aborígenes o campesinos del Ecuador, que posea conocimientos sobre los valores culturales autóctonos, naturales, socio económicos de su hábitat y que, luego de calificada su experiencia, sea habilitado por el Ministerio de Turismo para conducir grupos de turistas nacionales e internacionales dentro de las áreas geográficas que correspondan al territorio del grupo étnico del cual proviene".

En la *Ley de Turismo del Ecuador*, se encuentran expresados algunos puntos de suma importancia que deben ser considerados, por siguiente:

Funciones de los guías.- En el *Reglamento General de Actividades Turísticas (Decreto No. 3400),* capítulo IV – de los guías profesionales de turismo, artículo 123, muestra: "Corresponde a los guías profesionales de turismo: a) Desempeñar las actividades propias de su profesión, de acuerdo a lo previsto por este reglamento; b) Promover la defensa de los intereses de los turistas, informando y denunciando ante el Ministerio de Turismo los abusos de que éstos puedan haber sido objeto; c) Suministrar en forma correcta, profesional y veraz, información sobre el patrimonio turístico del Ecuador; y, d) Atender y resolver los problemas que pudieran tener los turistas, durante la permanencia en el lugar visitado. Los guías profesionales actuarán como colaboradores del Ministerio de Turismo en la protección y vigilancia del patrimonio turístico nacional, natural y cultural, mediante la correcta y acertada conducción de los grupos de turistas, que incluye la información previa y oportuna sobre cronogramas, comportamiento, infracciones, daños y sanciones".

Derechos de los guías.- En el *Reglamento General de Actividades Turísticas (Decreto No. 3400)*, capítulo IV – de los guías profesionales de turismo, artículo 124, define: "Los guías profesionales de turismo tendrán derecho a: a) Ejercer sus actividades en las agencias de viajes, operadoras, prestadores de servicios, así como en cualquier institución pública o privada, nacional o extranjera, que requiera de sus servicios; b) Recibir las remuneraciones legales

contractuales determinadas para los servicios prestados, y ser cancelados sus haberes, inmediatamente luego de haber prestado y finalizado sus servicios; c) Recibir de las agencias de viajes, operadores y prestadores de servicios turísticos las garantías necesarias para ejercer su actividad profesional; d) Recibir capacitación profesional permanente, por parte del Ministerio de Turismo y del respectivo colegio profesional; e) Hacer uso de los beneficios que determina la Ley Especial de Desarrollo Turístico; y, f) Exigir el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Especial de Desarrollo Turístico y en sus normas reglamentarias".

Obligaciones de los guías.- En el *Reglamento General de Actividades Turísticas (Decreto No. 3400)*, capítulo IV – de los guías profesionales de turismo, artículo 125, señala: "Serán obligaciones de los guías profesionales de turismo: a) Para con los turistas: 1.- Prestar sus servicios profesionales bajo normas de comportamiento ético, morales y profesionales. 2.- Prestar sus servicios con puntualidad y guardar normas de respeto y consideración con los turistas. 3.- Desarrollar su actividad profesional dando información turística objetiva y con sentido patriótico sobre nuestras instituciones, tradiciones y costumbres; y, b) Para con el Ministerio de Turismo: 1.- Dar aviso al Ministerio de Turismo, por escrito, cuando tuvieren conocimiento de algún hecho que pueda constituir infracción a la Ley Especial de Desarrollo Turístico y suministrar oportunamente cualquier información que éste le solicitare. 2.- Reportar inmediatamente al Ministerio de Turismo las deficiencias o infracciones que adviertan en la prestación de los servicios turísticos en los que ha participado. 3.- Informar al Ministerio de Turismo sobre cualquier incidente o accidente que afectare a los turistas sin perjuicio de las atribuciones de las autoridades correspondientes. 4.- Ejercer sus funciones solamente durante la vigencia de su licencia y dar aviso cuando ésta les hubiere sido sustraída o la hubiesen perdido. 5.- Informar y actualizar sus datos personales".

Prohibiciones de los guías.- En el *Reglamento General de Actividades Turísticas (Decreto No. 3400)*, capítulo IV – de los guías profesionales de turismo, artículo 126, indica: "Prohíbese a los guías profesionales de turismo: a) Ejercer sus funciones o pretender ejercerlas bajo el influjo de bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes y otros similares; b) Asumir actitudes reñidas con la ley, la moral, las buenas costumbres y el orden público, o inducir al turista a hacerlo; además, emitir conceptos en detrimento del país, sus

habitantes o sus instituciones; c) Variar arbitrariamente la programación de las excursiones, sin previa autorización de los turistas y de las agencias operadoras; d) Operar u organizar circuitos independientes por cuenta propia, o cobrar valores adicionales a los establecidos por la agencia, la transgresión de este literal podrá acarrear la suspensión temporal o el retiro definitivo de la licencia profesional; y, e) Actuar directamente como operadores de turismo, salvo en el caso de que se constituyan como agencias operadoras".

Para tener un mejor entendimiento de lo que los guías que realicen los circuitos en las Cabañas de la Iguana tienen que realizar, es preciso dar a conocer que el lugar es un sitio netamente natural, por lo que hemos recurrido al libro *Manejo y Conducción de Grupos de Ecoturistas*, de los autores Ana Victoria Wo Ching y Allan R. Rhodes Espinoza, para facilitar un concepto amplio de lo que un guía naturalista debe efectuar o poseer:

Perfil de un guía de turismo naturalista.- "Posiblemente no existe una personalidad que pueda catalogarse como perfecta, cuando de guías de turismo se habla. Algunos han tenido éxito gracias a su personalidad extrovertida. Otros más bien introvertidos, han conquistado a su público por su discreción y su manera relajada de conducir los grupos. Ciertas agencias de turismo prefieren contratar a quienes tienen grandes habilidades para entretener a la gente; a muchas otras no les importa tanto eso sino que dan empleo a guías que manejan gran cantidad de información interesante. No obstante, existe una serie de características ideales que debería tener un guía ecoturístico:

- Don de gente. Es menester que le guste tratar con las personas, trabajar en equipo y que tenga vocación de servicio. Muchas veces encontrará personas quisquillosas que pondrán a prueba su paciencia. En ocasiones, guiará a una o dos personas, en otras a grupos de hasta 15 personas, todas ellas demandando al mismo tiempo su atención. Buen sentido del humor, capacidad de entretener a los demás con historias y anécdotas, paciencia, sensibilidad y diplomacia también serán apreciados por los turistas. Un guía turístico es una especie de combinación entre docente y actor o actriz.

- Gusto por estar en ecosistemas naturales. Debe mostrar interés genuino y afecto por el sitio en el que va a efectuar el recorrido con los grupos de turistas.
- Mente positiva. Es imprescindible mantener pensamientos positivos y ganas de hacer bien las cosas desde el principio. Los turistas percibirán esto y lo agradecerán sin duda alguna.
- Buenos hábitos de higiene y aseo. Tiene que presentar en general una buena apariencia, verse con salud y energía.
- Liderazgo en situaciones que lo ameriten. Es amable pero firme a la vez, emocionalmente estable y capaz de prevenir problemas y de tomar decisiones rápidas para resolverlos cuando éstos se presentan. Esto no quiere decir que sea inflexible: si en un día cálido el grupo encuentra una laguna de aguas limpias y quiere darse un chapuzón, el guía debe evaluar rápidamente si el lugar es seguro para los turistas, si cuentan con suficiente tiempo, etcétera.
- Gusto por aprender y mantenerse al tanto de lo que acontece en el mundo. Los guías deben preocuparse por obtener información actualizada y confiable sobre la situación ambiental mundial. Hojear la sección de noticias ambientales, suscribirse a boletines con temas ambientales y, de vez en cuando, ver el canal National Geographic o leer las revistas de esta organización, son formas entretenidas de aprender.
- Dominio de otro idioma. Todo guía de América Latina debería saber hablar más de un idioma para poder atender a turistas de otras culturas. El inglés es un idioma sumamente útil, pues lo dominan muchos europeos y asiáticos.
- Honestidad. Como en toda profesión, los guías deben ser personas íntegras y honestas tanto consigo mismos como para sus clientes.
- Buena condición física. Los guías naturalistas, más que otros profesionales, deben mostrar excelente destreza psicomotora y muy buena condición física para resistir largas caminatas, manipular distintos instrumentos o auxiliar a un turista herido.
- Conocimientos de primeros auxilios. Los guías de turismo naturalista deben tener conocimientos básicos de primeros auxilios; por ejemplo, saber cómo hacer vendajes, qué hacer en caso de intoxicaciones, etcétera.

- Creatividad, imaginación. ¿Qué haría usted si poco antes de salir a un tour cae un aguacero torrencial?, ¿Qué haría para que su grupo de turistas no se aburra, sobre todo si las lluvias duran todo el día? Un buen guía debe tener siempre un "plan B" y un poco de creatividad e imaginación para idear dinámicas entretenidas." (Ching, Rhodes, 2007, p.15-16)

Al contar ya con un perfil bastante explícito de como un guía de naturaleza debe ser, hemos obtenido de la misma fuente, el libro *Manejo y Conducción de Grupos de Ecoturistas*, los tipos de guías naturalistas.

Tipos de guías de turismo naturalista.- "En la industria ecoturística, existen diversos tipos de guías. Unos son guías de planta que conducen tours dentro de un sitio específico, por ejemplo, un museo de historia natural, un zoológico o un mariposario. Trabajan, por así decirlo, con un "guión" que incluye explicaciones acerca de los atractivos del lugar.

En algunos países existen guías personalizados o privados, que usualmente emplean su propio automóvil para realizar tours exclusivos para grupos pequeños.

Los guías especializados son aquellos que tienen habilidades o conocimientos muy específicos. Muchos guías se especializan en deportes de aventura y llevan a sus grupos a practicar actividades como *rafting* (rápidos), escalada, ciclismo de montaña y parapente. Otros más bien guían grupos con más deseos de aprender sobre aves, insectos, plantas, etcétera.

- El mercado ecoturístico se ha diversificado y segmentado con el paso de los años. Por ello, en ocasiones, encontramos guías de turismo sumamente especializados. Algunos sólo trabajan en tours de observación de aves del bosque nuboso o de mamíferos nocturnos; otros sólo andan con turistas que desean admirar los helechos del bosque tropical lluvioso. Y (¿quién sabe?) es probable que en algún lugar del mundo ya haya guías que conducen grupos de personas con insomnio y que llevan a contar luciérnagas." (Ching, Rhodes, 2007, p.17-18)

En este tipo de actividad, siempre debemos mentalizarnos, de que podrían surgir ciertos inconvenientes al momento de efectuarla, por lo que, en el libro de *Manejo y Conducción de Grupos de Ecoturistas*, los expresan de la siguiente forma:

Inconvenientes con los que tienen que lidiar.- “Hay muchos que envidian el trabajo del guía de turismo porque creen que es una carrera en la que pueden pasear y divertirse todo el tiempo. Pues bien, a pesar de que tiene sus recompensas, es un trabajo que demanda mucho tiempo, esfuerzo y sacrificio. El guía de turismo no tiene lo que podríamos reconocer como una vida normal, pues debe ausentarse de su casa gran parte del tiempo. El número de tours en un mes, a veces impredecible, vuelve difícil poder mantener una vida familiar normal.

Conforme se acerca el día de trabajo, empiezan a surgir muchas preguntas: ¿conoceré personas agradables?, ¿serán turistas difíciles?, ¿qué me preguntarán? El guía tendrá poca privacidad pues todos los turistas querrán estar a su alrededor. Además, deberá lidiar con turistas traviesos que querrán hacer algo fuera de lo planeado, como salirse de un sendero, tocar una planta que ortiga y hasta involucrarse en una pelea. En un tour de varios días, posiblemente habrá turistas que le soliciten una larga caminata nocturna.

¿Y qué pasa cuando en un tour a una montaña empinada tiene que guiar a un turista que no tuvo con quién dejar a su bebé de siete meses? Y no sólo eso, más de uno ha tenido que ayudar a salir del barro a los turistas incautos que llegaron al tour con zapatos de tacón alto.

Los guías también tienen que luchar para no caer en la rutina, en el aburrimiento. Los guías de planta, sobre todo, saben casi de memoria lo que van a decir cada día y que tendrán que repetirlo ante varios grupos de personas, día tras día, mes a mes. En ocasiones, hasta son capaces de predecir lo que van a preguntar los turistas.

El buen entrenamiento continuo y la aplicación de estrategias practicadas ayudan a los guías a controlar mejor los retos que se les presenten, a disfrutar

más de su trabajo y a disminuir las tensiones asociadas con éste." (Ching, Rhodes, 2007, p.19-20)

Como la guianza en los sitios de interés de los turistas que visitan las Cabañas de la Iguana, es directamente en la naturaleza los guías deben poseer conocimientos de educación ambiental que puedan transmitirlos a los turistas y así preservar el lugar. Es así, que en el libro *Manejo y Conducción de Grupos de Ecoturistas*, tenemos un subtema ligado específicamente a esto que dice:

Guías de turismo y educación ambiental.- "En una encuesta citada por Mancini (2001), se destaca que 84% de los turistas indicaron que aprender es uno de los componentes más importantes de un tour, y casi la mitad de aquellos encuestados expresaron su deseo de compartir lo aprendido con sus familiares y sus amistades una vez devueltos a su lugar de origen.

Educar es darle un valor agregado al producto turístico, pero no sólo eso, sino que ennoblece nuestra labor diaria. Si bien es cierto que los ecoturistas son por lo general personas con sensibilidad hacia los problemas ambientales, esto no quiere decir que conozcan la problemática específica ni los seres vivos del lugar que visitan.

Cuando los ecoturistas obtienen información interesante sobre las especies que observan o sobre el sitio que visitan, mantienen el interés en el lugar y muestran respeto por él. Posiblemente, luego querrán traer a sus parientes o amistades para que conozcan el lugar y ayuden a conservarlo.

Un ecoturista que bucea en un arrecife de coral, puede maravillarse ante los animales marinos que habitan en él; sin embargo, tal vez no conozca los problemas de sedimentación que sufre el arrecife, ni cuántos millones de años tomó su formación ni qué consecuencias pueden provocar decenas de buceadores en el mismo.

También es importante que los guías de turismo naturalista y educadores ambientales consideren en sus explicaciones la relación entre personas y ambiente; por ejemplo, a muchos turistas les interesará saber los beneficios que obtienen las comunidades rurales al preservar un bosque, o los remedios caseros que los indígenas fabrican con ciertas plantas.

Por supuesto, hay que predicar con el ejemplo; un guía que utilice un vehículo amigable con el ambiente, que consuma productos que vienen en envases reciclables, que ahorra energía y agua, será todo un modelo digno de imitar por parte de su grupo de ecoturistas. Además, debe conducir grupos pequeños, de no más de 15 turistas: a más personas, más peso sobre el sendero y más ruido.

Ecoturismo y educación ambiental van de la mano y son aliados de la conservación del ambiente. Si una de cada 10 personas a las que les hablamos se compromete a cuidar mejor los recursos naturales, todos nuestros sacrificios y esfuerzos habrán valido la pena." (Ching, Rhodes, 2007, p.53-54)

Interpretación.- Para hacer más valiosa la experiencia del turista, se convierte en una necesidad la interpretación de los atractivos, para lo que a continuación se definirá lo que engloba esta palabra. En el libro *Manejo y Conducción de Grupos de Ecoturistas*, de los autores Ana Victoria Wo Ching y Allan R. Rhodes Espinoza, tenemos un concepto proporcionado por Freeman Tilden que indica: "Es una actividad educativa que tiene la meta de revelar significados y relaciones mediante el uso de objetos originales, experiencia de primera mano, y por medio ilustrativo, más que por la simple comunicación de información". Además propuso dos ideas adicionales para ahondar en lo que *interpretación* es, y expresó: "La interpretación es la revelación de una verdad más grande que yace detrás de un hecho o un dato"; y también agregó que "la interpretación debe capitalizar la simple curiosidad para el enriquecimiento de la mente y el espíritu humano". (Wo Ching, Rhodes, 2007, p.55)

Principios de la interpretación.- Ya que planteamos lo que es interpretación, es necesario dar a conocer también los principios enunciados en el libro mencionado anteriormente, dados por Freeman Tilden que son los siguientes: "1. Cualquier interpretación que no logre relacionar de alguna manera lo que se está mostrando o descubriendo con algún aspecto de la personalidad o experiencia del visitante será esteril. 2. Información, como tal no es interpretación. Interpretación es revelación basada en información, pero estas son dos cosas totalmente diferentes, aunque la interpretación incluya información. 3. La interpretación es un arte, que combina muchas artes, sin

importar si el material es científico, histórico o arquitectónico. Cualquier arte es enseñable en alguna medida. 4. El objetivo central de la interpretación no es instruir, es provocar. 5. La interpretación debe buscar la presentación del todo, más que de las partes, y debe dirigirse a todo el ser humano, más que a alguna de sus facetas. 6. La interpretación dirigida a niños (hasta la edad de 12) no debe ser versión diluida de la de adultos, sino seguir un enfoque totalmente diferente. Para que sea ideal para los niños debe ser un programa aparte." (Wo Ching, Rhodes, 2007, p.55-56)

Cualidades de la interpretación.- Para contar con un análisis más profundo de la interpretación, enunciaremos las cualidades que dicho concepto posee. Dentro del libro *Manejo y Conducción de Grupos de Ecoturistas*, contamos con las cualidades que Sam Ham en 1992 asentó en su libro acerca de interpretación ambiental para diferenciar a la interpretación de otra manera de transmisión de información, que señala:

1. "La interpretación es placentera, es entretenida. Aunque el objetivo principal de la interpretación no es entretener, ésta sí es una cualidad importante que debe tener. Si la audiencia no está entretenida, su atención se desviará a otras cosas. Para lograr esta experiencia entretenida se sugiere que el guía naturalista:
    - Ser amigable.
    - Use verbos activos ("mire, observe, piense…").
    - Enseñe la causa y el efecto de lo que está mostrando.
    - Emplee superlativos para exagerar los ejemplos ("si una hormiga tuviera el tamaño de un humano ¡podría levantar un auto 4 x 4 grandísimo!").
    - Relacione información científica con historias humanas ("…como los nativos del lugar usaban las plantas medicinales…").
    - Utilice metáforas visuales para ejemplificar sus ideas.
    - Emplee analogías (como "el crecimiento del bosque con la construcción de una casa").
    - Haga uso de personificaciones ("¿Qué dirían los árboles si les cortamos una rama?" "¿Qué diría usted si le cortáramos un brazo?").

- Trate, en ocasiones, de enfocar la historia alrededor de un objeto o una persona.

2. La interpretación es relevante. Para que sea relevante debe ser significativa y debe ser personal. Para que la interpretación sea significativa deber lograr conectar lo que el guía está diciendo con algo que el ecoturista ya tenga en la cabeza o sepa. Esto se logra por medio del uso de ejemplos, analogías y comparaciones. Para que la interpretación logre ser personal, debe comunicarnos algo que no sólo nos interesa, sino que también nos importe. La interpretación tendrá mayor impacto cuando incluya cuestiones que afecten o se relacionen con la salud, el bienestar, la calidad de vida, los valores, los principios y las convicciones personales o de nuestras amistades o familiares.

   Existen dos técnicas para hacer que sus presentaciones sean más personales: autorreferencia (*self-referencing*) y etiquetado (*labering*). Autorreferencia es hacer que la audiencia piense momentáneamente por sí misma cuando se le acaba de dar una información nueva. Este espacio de silencio le ayuda a relacionar la información con alguna experiencia personal; por ejemplo, se pueden usar frases como: “piense en la última vez que…” “¿Alguna vez ha…?” o “¿Cuántos de ustedes han…?”

   La técnica de etiquetado busca clasificar a las personas o a tipos de personas en una forma positiva, negativa o neutral. Cuando una etiqueta es mencionada, las personas automáticamente se relacionan o se excluyen con ella. Frases, como las siguientes, nos empujan automáticamente a referirnos a determinado grupo: “la gente que entiende el valor de los bosques sabe…” o “para padres de familia que quieren a sus hijos conocen que…”. Cuando se utilicen etiquetas hay que tener cuidado con las frases usadas para que las personas no se sientan ofendidas.

3. La interpretación es organizada. Esto se refiere a que es presentada en una forma fácil de seguir. Que lleva lógica en lo que se describe y se presenta. Lleva a la audiencia de la mano y no brinca de información en información sin información sin ningún hilo conductor ni contiene una cantidad abrumadora de información. Según estudios científicos, el número de conceptos o pedazos de información que la mente humana

puede recordar es de cinco (viene del principio de 7 más o menos 2). Aunque algunas personas pueden recordar hasta nueve puntos de una plática, lo ideal es que nuestras presentaciones sean aún más concisas y se refieran sólo a cinco ideas. Los requisitos para lograr esto son que la audiencia pueda reconocer los diferentes puntos y que el número de puntos principales no sobrepase los cinco.

Toda interpretación tiene un tema. Para que la interpretación tenga una temática, debe desarrollarse alrededor de una sola idea central. Tema no es igual a tópico, aunque algunas veces estas dos palabras se utilicen de manera indistinta. La diferencia principal es que el tópico es la materia de una charla, por ejemplo, los árboles. En cambio, el tema es el mensaje o la idea principal que el guía quiere comunicar a su audiencia, por ejemplo, “cuidar los árboles significar aire limpio para su familia”. La diferencia clave de la interpretación con otras formas de comunicación es la historia: las presentaciones que haga un guía deben ser historias que tengan un principio, un final y casi siempre un mensaje o una moraleja.” (Ching, Rhodes, 2007, p.57-58)

Elaboración del programa de interpretación.- La elaboración del programa nos da una dirección para así lograr que la interpretación sea completamente efectiva. Tenemos varias etapas que deben seguirse para lograr que el programa sea positivo incluidas en el libro *Manejo y Conducción de Grupos de Ecoturistas*, de los autores Ana Victoria Wo Ching y Allan R. Rhodes Espinoza. En pos exteriorizaremos de modo sintetizado las diversas etapas que dicha elaboración contiene:

1. Etapa de preparación del programa de interpretación.- En esta etapa se tiene que definir el tipo de tour, realizar una investigación y definir el tema del programa. Dicha etapa consta asimismo de cinco segmentos los cuales son:
    a. Tipo de actividad guiada.
    b. Investigación.
    c. Tema.
    d. Audiencia.
    e. Elaboración.

2. Etapa de presentación del programa de interpretación.- Al contar ya con la etapa anterior finalizada, es trascendental que el recorrido respalde por completo a la charla organizada. La presente etapa consta de cuatro segmentos que son:
    a. Preliminar.
    b. Introducción.
    c. Etapas o paradas.
    d. Conclusión.
3. Etapa de evaluación del programa de interpretación.- Ya finalizado el recorrido es de suma utilidad efectuar algún tipo de evaluación para constatar el desempeño realizado, tomando en cuenta tanto las opiniones positivas como las negativas.

Sugerencias para una buena interpretación ambiental.- Todo guía de turismo puede tener problemas al momento de interpretar, por lo que en el libro de *Manejo y Conducción de Grupos de Ecoturistas*, contiene dos elementos principales que debe tomarse en cuenta que son: el lenguaje corporal, la charla y la voz.

- **Lenguaje Corporal.-** "Las primeras impresiones son muy importantes cuando está hablando en público, por lo que siempre vista apropiadamente (recuerde no usar blanco en el bosque). Es imprescindible usar ropa y zapatos limpios en buen estado para crear una buena impresión duradera. Asimismo, hay que ducharse diariamente, usar desodorante y mantener una buena higiene dental." (Ching, Rhodes. 2007, p.67-68)

- **Charla.**- "La charla no debe memorizarse porque puede sonar poco natural, aparte de que en caso de olvido puede ser un desastre. Mejor lleve algunas notas que le recuerden los puntos que se van a tratar. En ocasiones, al exponer datos precisos podremos captar la atención de nuestros ecoturistas…" "Evite utilizar términos científicos o históricos incomprensibles. Utilice un lenguaje coloquial, pero sin usar jerga o vocablos conocidos sólo por gente local. Sus palabras deben ser neutrales y comprensibles para todos los participantes que

escuchan la charla." "Utilice un lenguaje directo para dirigir la atención de los visitantes hacia algo…" (Ching, Rhodes, 2007, p.68)

- **Voz.-** "Use su voz como un instrumento de música. Muchas veces no es lo que uno dice, sino cómo lo dice. Proyecte su voz de manera que la escuche la persona que está más alejada del grupo. Hable con entusiasmo." (Ching, Rhodes, 2007, p.70)

Para finalizar el presente capítulo dispondremos los conceptos de guiones e itinerarios facilitados gracias al libro *Textos Universitarios* de la autora Narcisa Ullauri Donoso:

Guiones.- Para que los guías de turismo puedan hacer un trabajo eficiente, son necesarios guiones bien elaborados de los atractivos que le turista desea conocer. Así tenemos en el libro de *Textos Universitarios*, escrito por la autora Narcisa Ullauri Donoso una definición de lo que vendrían a ser lo guiones que explica: "Son ayudas que permiten un mejor desarrollo de la explicación. En caso de olvido, los detalles nos recuerdan todo. Se debe elaborar una información precisa de un determinado lugar, de una excursión y un circuito, detalles que la hagan interesantes, anécdotas, información proporcionada por los colegas sobre un determinado lugar, son un excelente punto de referencia." (Ullauri, 2000, p.59-60)

Itinerarios.- Otro punto importante que se debe tomar en cuenta al realizar la actividad de guiar, son los itinerarios, ya que los turistas buscan siempre optimizar su tiempo. Por lo que, en el libro *Técnicas de Guiar, de la Serie: Textos Universitarios*, de la autora Narcisa Ullauri Donoso escribe: "Los itinerarios que recibimos de la operadora de turismo con la orden de trabajo y la lista de pasajeros, hoteles, debemos compararlos a la de los pasajeros, si tenemos información distinta comunicar a la operadora, para que a su vez lo hagan con la mayorista que vendió la excursión y nos envíen el itinerario final." (Ullauri, 2000, p. 63)

Conclusión

Al finalizar el primer capítulo, podemos concluir, que para poder llevar a la práctica los aspectos que conforman cada uno de los subtemas desarrollados, es importante conocer a fondo la teoría que estos engloban, y de esta manera dominar a cabalidad cada tema y lograr tener las suficientes bases que impulsen de forma adecuada la ejecución del presente trabajo de graduación.

CAPITULO 2

SERVICIO DE ALOJAMIENTO

Introducción

En el segundo capítulo ampliaremos la propuesta de cómo se puede llevar el manejo del servicio de alojamiento, como ya hemos mencionado con anterioridad este incluye el servicio de cabañas y de camping, por tanto, a continuación pondremos a disposición importantes puntos a considerar en dicho servicio, que será de suma utilidad para los administradores del sitio.

2.1. Información general del establecimiento

Fotografía #1 (Imagen frontal de las Cabañas de la Iguana)

Fotografía tomada por: Andrea Montero y Andrea Ordoñez

Razón social: Las Cabañas de la Iguana

Constitución de la empresa: persona natural obligada a llevar contabilidad

Tipo: hotelera

Categoría: cabañas / camping

Calificación: dos estrellas / una estrella

Ubicación: provincia Manabí. Km 86 de la Ruta Spondylus

Número de habitaciones: cuatro cabañas, dos habitaciones; 4 lotes para camping

Capacidad: 20 pax en cabañas – 16 pax en camping

Servicios: alojamiento, guianza

Servicios Complementarios: wi-fi, cocina comunal, alquiler de tablas de surf, cabalgatas, planificación de eventos en la playa.

Propietario: Johnny Iñiguez y esposa.

Administrador: Hernando Galván, Sandra Milena Díaz.

Número de empleados: 2 (este número de empleados es relativo ya que a esto se le suma los administradores de las cabañas que son los que dirigen y también realizan limpieza, etc. Las cabañas no requieren de más personal debido a que es un lugar pequeño y todavía falta por explotar).

2.2. Implantación de tarjetas de registro, libro de reservas y libro de sugerencias

Tarjetas de registro.- Para la elaboración de las tarjetas de registro debemos tomar en cuenta ciertos parámetros como la información necesaria que tiene que contener.

- ✓ Nombre y logo del establecimiento
- ✓ Dirección y número de teléfono del lugar.
- ✓ Datos:

- Nombre completo del pasajero.
- Documento de identidad/ número de pasaporte o cedula.
- Nacionalidad
- Lugar de residencia
- Fecha de nacimiento
- Número de teléfono
- E-mail

✓ Fecha de entrada
✓ Fecha de salida
✓ Habitación
✓ Número de personas
✓ Valor por noche
✓ Forma de pago
✓ Firma

Imagen #1 (Modelo de Tarjeta de Registro)

Elaborado por: Andrea Montero y Andrea Ordoñez

Libro de reservas.- El libro de reservas es aquel que nos va a servir de ayuda para hacer reservaciones y tener una base de información de los próximos turistas a hospedarse, las Cabañas de la Iguana es un establecimiento pequeño, pero es necesario un libro en el cual conste de la siguiente información: el nombre y logo del establecimiento en la parte de abajo se dividirán en celdas en las cuales van los siguientes datos:

- ✓ Numero de habitación
- ✓ Nombre de pax que efectúa la reserva
- ✓ Número de pax
- ✓ Numero de noches
- ✓ Precio
- ✓ Observaciones

El libro de reservas es muy importante en el sector de alojamiento ya que permite encontrar que habitaciones tienen reservadas, cuales se pueden ocupar, si es que en algún caso se las debe bloquear por alguna falla e incluso para saber qué persona está en cada habitación.

El número de habitación se va a poner todas las cabañas del establecimiento divididos por los números correspondientes. A continuación el nombre del pax que está ocupando cada habitación, el número de noches que se irán llenando cada día es decir no el total si no por noche.

Así mismo el precio que se ha negociado antes de tomar la cabaña, por lo tanto no es recomendable que el libro esté al alcance de los huéspedes ya que el precio no será el mismo para todos, en observaciones se pondrá información básica como número de celular, y aspectos importantes que deban ser del conocimiento de los administradores, así como forma de pago si hay pendientes o si existe algún abono.

El libro de registro o reservas será llenado de la siguiente manera, la persona que esté a cargo del turno cuando haga tan solo una reserva lo llenará con

lápiz y en el momento en el que llegue la persona que hizo reserva se lo pasará con esfero, así mismo todo los días se irán llenando el número de noches y el precio de cada día, es decir se lo irá sumando.

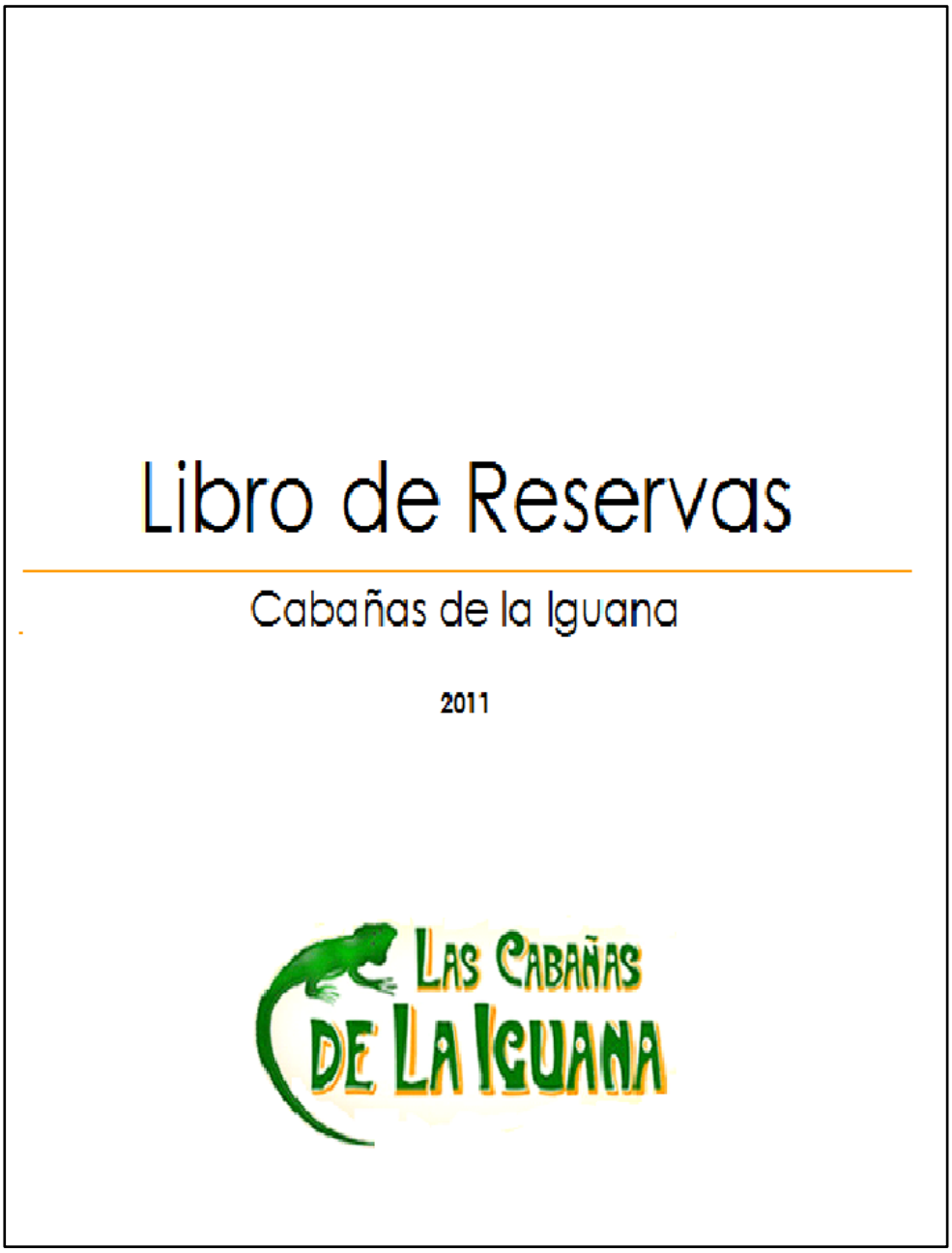


Imagen #2 (Portada del Libro de Reservas)

Elaborado por: Andrea Montero y Andrea Ordoñez

Libro de sugerencias.- El libro de sugerencias es muy importante en cualquier sector hotelero ya que nos permite saber la opinión del huésped durante su estancia en nuestro establecimiento, y también en que tenemos

que mejorar para dar un mejor servicio. Así mismo muchos podrán felicitar el lugar y brindarán una mejor imagen a las personas que se acerquen a leerlo.

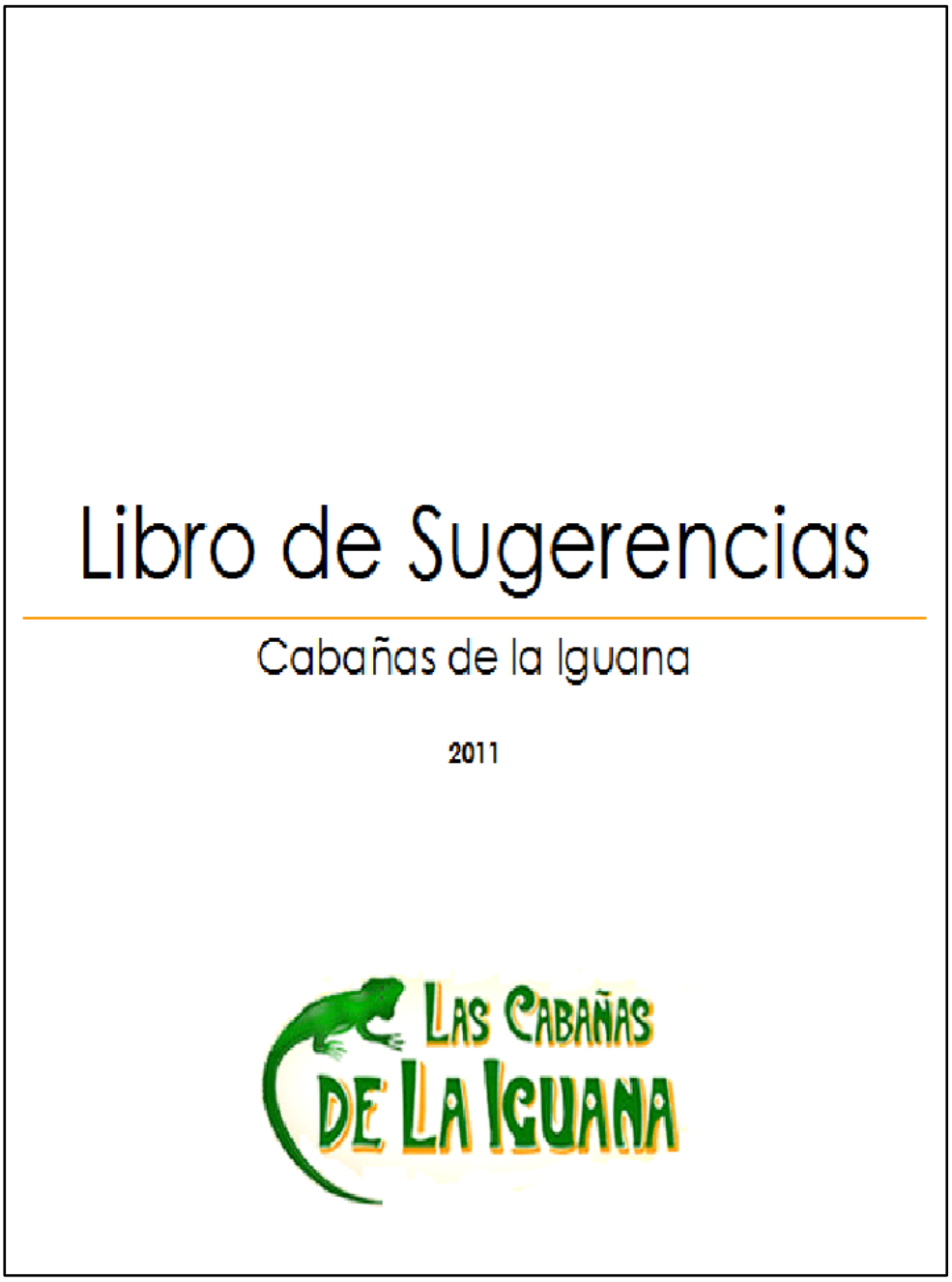


Imagen #3 (Portada del Libro de Sugerencias)
Elaborado por: Andrea Montero y Andrea Ordoñez

2.3. Dirección de las cabañas

Dentro de esta sección del manual colocaremos partes fundamentales que deben tomarse en cuenta para dirigir la parte de alojamiento concentrada en las cabañas, para esto dividimos en dos partes claves que son: primero el estado físico del lugar y después las operaciones del personal que vendrían a ser la prestación del servicio en el tiempo de estancia. Para comenzar en el estado de las cabañas consideraremos como se encuentran en la actualidad y así disponer un plan de reformas a futuro para mejorar el sitio. En el segundo punto que son las operaciones del personal lo dividiremos en las funciones que debe cumplir un establecimiento de alojamiento que son dirección, pisos, recepción y animación; así determinaremos lo que enfoca cada una de estas y las actividades que engloba, adaptando el manual a las necesidades del establecimiento.

2.3.2. Situación física de las cabañas

2.3.2.1. Actual

Fotografía #2 (Cabañas)
Fotografía tomada por: Andrea Ordoñez

El número de cabañas que tiene el establecimiento son cuatro, se encuentran dispuestas en una edificación de dos plantas, con dos habitaciones en cada planta. Los baños para las cuatro cabañas se encuentran en la planta baja de la edificación.

Cada una tiene una capacidad para máximo cuatro personas, las 2 dispuestas en la parte inferior cuentan con una litera con camas de una plaza, y una cama de dos plazas. Las dos habitaciones de la parte superior también tienen una capacidad para cuatro personas máximo, e incluyen dos camas de una plaza y una cama de dos plazas.

En cada una de las habitaciones se encuentran mosquiteros, lámparas junto a la cama matrimonial, un velador rústico para la lámpara y algunos elementos de decoración.

Los baños cuentan con todos los servicios necesarios es decir, ducha con agua caliente, lavamanos e inodoro.

A demás, en la casa principal del local, disponen de dos habitaciones que pueden también ser utilizadas por los clientes. Cada habitación cuenta también con mosquitero, una cama de dos plazas, lámpara, velador y elementos decorativos.

El baño para estas habitaciones es el que se encuentra en la casa que tiene también, ducha con agua caliente, inodoro y lavamanos.

Básicamente, lo que los huéspedes adquieren cuando contratan el servicio de cabañas en Las Cabañas de la Iguana es una habitación por un precio razonable que incluye baño privado con agua caliente y las comodidades necesarias.

Disponen al igual de cuatro lotes que pueden ser utilizados para carpas, es decir para la zona de camping, cada lote tiene la superficie necesaria para una carpa con capacidad de cuatro personas.

También tenemos que considerar el resto de la infraestructura del lugar debido de que aquí es en donde los huéspedes pasan su tiempo durante su estancia. El resto de la infraestructura consta de la casa principal, el “chiringo” y el jardín.

En la casa principal tenemos para los huéspedes un área con información turística, una sala a su disposición para mirar televisión y sillas en la parte exterior para relajarse.

El “chiringo” es un nombre impuesto por los dueños desde que inició el funcionamiento del sitio, y es una cocina comunal que puede ser utilizada por los huéspedes para preparar sus alimentos en caso de que lo deseen. Aquí también tenemos hamacas para que descansen y un área con libros traídos por huéspedes anteriores que están a disposición de quienes deseen ocuparlos y si desean pueden realizar un intercambio con algún libro que ellos posean. En resumen es un lugar que pueden disfrutar los huéspedes para relajarse y pasar un buen momento.

Fotografía #3 (Cocina comunal)

Fotografía tomada por: Andrea Montero

Fotografía #4 (Hamacas en el *Chiringo*)

Fotografía tomada por: Andrea Ordoñez

Otro lugar que los huéspedes pueden disfrutar durante su estancia es el jardín, este tiene hermosas flores y árboles que dan un paisaje sumamente agradable, aquí tienen también hamacas, proporcionando así a los huéspedes un sitio muy atrayente para relajarse y descansar.

Fotografía #5 (Jardín de las Cabañas de la Iguana)
Fotografía tomada por: Andrea Ordoñez

2.3.2.2. Reformas

En la parte física, es decir, la infraestructura relacionada con las cabañas no se necesita grandes cambios para mejorar el aspecto del lugar y así satisfacer las necesidades y expectativas del turista.

Entre algunas de las deficiencias que encontramos en la parte específicamente de alojamiento de las cabañas tenemos:

- ✓ No tienen ventilador en las cabañas ni en las habitaciones.
- ✓ Las camas necesitan mantenimiento.
- ✓ Las puertas de las cabañas no tienen número.
- ✓ Las llaves no tienen un llavero adecuado para los huéspedes.

Otras reformas que podemos hacer al resto de la infraestructura para simplemente mejorar el aspecto del lugar son:

- ✓ Adquirir una mejor televisión para la sala.
- ✓ Comprar libros de cocina ecuatoriana para el "chiringo".
- ✓ Conseguir más implementos de cocina.
- ✓ Disponer de letreros con los nombres y una breve descripción de plantas que sean consideradas importantes.

2.3.1. Operaciones del personal

2.3.2.5. Dirección

El libro *administración de personal, del autor Gary Dessler,* se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales las habilidades que requieran para desempeñar su trabajo, por consiguiente: "Capacitar podría significar a un operador de máquina, a operar su nueva máquina, a un nuevo vendedor a vender el producto de la empresa o aun nuevo supervisor a evaluar y entrevistar a los empleados". (Dessler, 2001 p,249).

En el libro *Capacitación y desarrollo del personal*, del autor Alfonso Siliceo Aguilar establece: *"*Promover el conocimiento es indudablemente uno de los medios más eficaces para transformar, actualizar y hacer perdurar la cultura de trabajo y de productividad, dentro de cualquier organización y al mismo tiempo se constituye en una de las responsabilidades esenciales de toda empresa y sus directivos que habrán de resolver apoyados en la filosofía y sistemas institucionales de recursos humanos". (Siliceo, 2004, p.26).

Es por esta razón que se necesita de una buena capacitación del personal para el más óptimo resultado.

Todo establecimiento que quiera ser exitoso necesita siempre de una buena dirección, ya que será la que coordine todas las actividades que brindar el servicio de alojamiento contiene.

Para poder lograr esto, es menester tener en claro la misión, visión, las políticas y los objetivos del establecimiento. Estos deben ser conocidos por todos los que conformen parte del establecimiento, para que así todos estén enfocados en lograr las metas de las Cabañas de la Iguana de una manera uniforme.

2.3.2.6. Limpieza y mantenimiento

La limpieza en un establecimiento hotelero es un aspecto fundamental para que los huéspedes se sientan a gusto en el lugar, por tanto siempre se debe tomar en cuenta al momento de hacerla, que cada sitio de las cabañas, de la cocina, y de todo lo que forme parte del sitio debe estar como a nosotros nos gustaría que nos recibieran en caso de ser huéspedes.

Para esto, dispondremos a continuación una serie de métodos que deberían seguir para lograr que la limpieza se cumpla de la mejor manera:

- ✓ Hacer un inventario de todos los implementos de limpieza necesarios para el lugar, en dónde figure la entrada y salida de los elementos para verificar si se tiene o no en stock.
- ✓ Realizar un cronograma de las actividades de limpieza que se hacen diariamente.

- ✓ Efectuar una hoja de registro en la que consten: nombre de la persona responsable de la limpieza, actividad realizada, duración y firma; para controlar que todo esté en orden.
- ✓ Tomar en cuenta siempre las sugerencias que hacen los huéspedes respecto a la limpieza del lugar.
- ✓ Tener en consideración quienes serán los proveedores de los implementos de limpieza y los precios de cada elemento.

Así también el mantenimiento viene a ser clave para que los huéspedes disfruten del lugar. Ya que un establecimiento que se muestre impecable atrae mucho más al turista. Es por esto que a continuación dispondremos de algunos métodos claves a realizarse para que el mantenimiento no tenga falla alguna:

- ✓ En caso de que los huéspedes den a conocer que hay alguna falencia en el sitio, hacer la reparación inmediatamente.
- ✓ A veces pueden pasar desapercibidas las falencias por los huéspedes actuales, por lo que es necesario hacer una revisión semanal de todo el establecimiento, y en caso de que algo no esté como debería, efectuar el arreglo o el cambio inmediatamente.
- ✓ Ciertos arreglos pueden ser realizados por el personal del establecimiento, pero se debe tener un listado con los números de las personas de las que se necesite solicitar sus servicios en caso de ser elemental una reparación.
- ✓ Tener todos los implementos que sean esenciales para hacer las reparaciones, para esto será necesario tener un inventario de lo que poseen y en caso de que se necesite algo comprarlo.

2.3.2.7. Recepción

Las personas de recepción son quienes tienen contacto desde el principio con los huéspedes, ya que son quienes receptan las reservaciones, también son quienes reciben a los clientes al hacer el check-in, al igual receptan cualquier tipo de comentarios, sugerencias, preguntas o peticiones durante la estancia, y están hasta el final con los huéspedes al hacer el check-out y efectuar los cobros. Por lo que hacer esta actividad perfectamente es primordial para que el huésped se lleve una buena mejor impresión del lugar.

Reservaciones.- Las reservaciones en las Cabañas de la Iguana son ejecutadas por medio de llamadas telefónicas e e-mail.

Para las reservaciones vía telefónica, el personal encargado debería hacerlo preferentemente siguiendo este proceso:

1. Saludar de manera cordial mencionando el nombre del establecimiento y la persona que lo atiende.
2. Escuchar atentamente la petición del posible futuro huésped, y lograr que nos de la información necesaria que es su nombre, número de pax, fecha que necesita, número de noches.
3. Al contar ya con la información necesaria para hacer la reservación, revisar en el Libro de Reservas la disponibilidad, dar a conocer si se tiene o no vacantes.
4. En caso de que se tenga disponibilidad, indicar los precios y todo lo que contiene el servicio, las maneras de pago y preguntar si desea o no hacer la reserva. Y en caso de que no se tenga, disculparse y despedirse afablemente.
5. Escribir en el Libro de Reservas, dicha reserva en caso de que haya disponibilidad y de que el cliente

si desee contratar nuestros servicios, y despedirse del próximo huésped.

Para las reservaciones vía e-mail, el personal encargado deberá:

1. Revisar el e-mail y constatar que el cliente haya proporcionado toda la información necesaria.
2. Checar el Libro de Reservas para confirmar la disponibilidad.
3. Responder el e-mail colocando saludo, nombre del establecimiento, nombre de la persona que responde el e-mail, si es que se tiene disponibilidad indicar la tarifa de las habitaciones y los servicios que esta incluye; así mismo en caso de no contar con la disponibilidad es conveniente también responder al e-mail indicando la situación y adicionando las tarifas en caso de que deseen hospedarse en el futuro.

Check-In.- Los huéspedes pueden tomar una actitud positiva o negativa en el momento en el que llegan al establecimiento, por lo que es de considerable importancia que el check-in se lo efectúe de manera correcta y que provoque un cambio o una mejora en el comportamiento del alojado.

Expondremos, en el presente subtema el procedimiento que debe seguirse al momento del check-in en varios casos:

Con reserva:

1. Saludamos atentamente al huésped, damos la bienvenida, el nombre de la persona quien lo atiende, y preguntamos por la reserva.

2. Ya que nos confirmen que tienen reserva, procedemos a repetirles la información de esta, es decir, nombre del huésped, número de personas que se hospedan, número de noches, servicios que engloba el servicio y la tarifa.
3. Al verificar que todo este correcto y en caso de que no sea así hacer los cambios necesarios, pedir la identificación y llenar la Tarjeta de Registro con los datos del huésped, y le pedimos su firma al final de esta.
4. Acompañamos al huésped o huéspedes a la habitación asignada, les deseamos una buena estancia de una manera atenta y nos retiramos.

Sin reserva:

1. Saludamos atentamente al huésped, damos la bienvenida, el nombre de la persona quien lo atiende, y preguntamos por la reserva.
2. Ya que la respuesta será negativa, solicitamos los datos necesarios para revisar la disponibilidad, para lo que pediremos número de personas y número de noches que desean, e indicamos la tarifa y los servicios que ofrecemos.
3. Una vez que la persona acceda a contratar nuestro servicio, requerimos su identificación, procedemos a llenar la Tarjeta de Registro, y al finalizar solicitamos su firma.
4. Acompañamos al huésped o huéspedes a la habitación asignada, les deseamos una buena estancia de una manera atenta y nos retiramos.

De grupos: al ser un lugar específicamente turístico, muchas veces los huéspedes hacen sus reservaciones mediante agencias, especialmente los grupos, y es por esto que en el

momento de arribar lo hacen con un tour líder, para hacer el check-in de este tipo se sigue el siguiente proceso:

1. Saludamos atentamente al grupo, les damos la bienvenida, nos presentamos, y solicitamos la presencia del tour líder.
2. Ya con el tour líder, verificamos que los datos de la reservación sean correctos (número de pax, número de noches, tarifa).
3. Solicitamos una identificación por habitación, procedemos a llenar la Tarjeta de Registro y solicitamos la firma del tour líder en cada una de las tarjetas.
4. Acompañamos a cada habitación, les deseamos una estancia confortable y nos retiramos.

Check-Out.- Para concluir con las actividades que recepción efectúa, el check-out consiste en despedir al huésped, recibir las llaves de la habitación, verificar que todo esté en orden en la cabaña, proceder a facturar por los servicios prestados y cobrar el valor de la factura. También es aconsejable que pregunten a los huéspedes acerca de la estadía y que soliciten alguna sugerencia en caso de que se precise.

2.3.2.8. Animación

Fotografía #6 (Turistas de las Cabañas de la Iguana)
Fotografía tomada por: Andrea Montero

En algunos establecimientos hoteleros, existe un área funcional dedicada a la animación turística, actividad necesaria para que los huéspedes gocen de un sobresaliente tiempo durante su estancia.

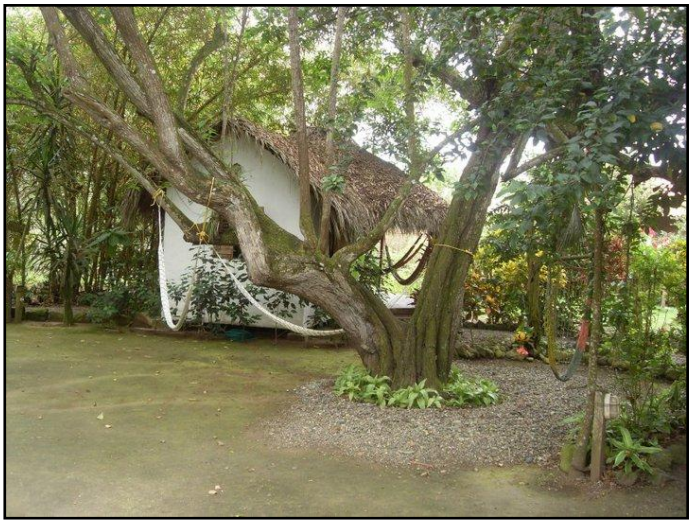
Este tipo de actividades se realizan principalmente en establecimientos que están ubicados en sitios que no tienen muchas actividades turísticas que hacerse. Este es el caso de Ayampe, que es un pueblo que está en condiciones rudimentarias, siendo el alojamiento la única actividad de turismo del lugar.

Por tanto, es elemental que en las cabañas tengan actividades de animación turística, por lo que en seguida asentaremos una lista de actividades que en el establecimiento pueden practicar:

- ✓ Circuitos guiados a la selva húmeda.
- ✓ Una clase de cocina típica.
- ✓ Una clase acerca de los usos medicinales de las plantas que están en el jardín.

Estas actividades pueden ser programadas entre los huéspedes y los encargados de las cabañas, es decir, Milena Díaz y Hernando Galván, para determinar el horario y la duración.

2.4. Dirección de camping



Fotografía #7 (Zona de camping)
Fotografía tomada: Andrea Montero

Para la elaboración del camping delimitaremos las zonas destinadas para la realización de esta actividad, así mismo realizaremos un inventario del número de carpas y los implementos con los que cuenta el establecimiento; así también evaluaremos el estado actual del servicio para determinar objetos o mejoras que deban efectuarse.

Buscaremos maneras alternativas tales como: actividades extras que al implementarlas optimicen la prestación del servicio, buscamos con esto crear un valor agregado que atraiga turistas y que haga que su estancia sea más placentera, y no se vuelva monótona, logrando así que el turista prolongue sus noches de estancia.

Para dirigir la actividad turística de campamentos, debemos considerar los siguientes puntos: implementos de camping, normas generales y precio al público.

2.4.1. Implementos de camping

En la actualidad en lugar no cuenta con implementos de camping para rentar a los turistas. Es por esto que percibimos la necesidad de adquirirlos para mejorar la estancia del huésped.

Entre los implementos imprescindibles en una zona para dicha actividad tenemos:

- ✓ 1 tienda de campaña para 2 personas.
- ✓ 1 tienda de campaña para 3 personas.
- ✓ 5 aislantes.
- ✓ 5 sleeping.
- ✓ 3 linternas.
- ✓ 1 botiquín de primeros auxilios completo.

2.4.2. Normas generales

En sí, los campamentos no requieren de muchas normas generales que deben cumplirse. En la legislación ecuatoriana tenemos que los sitios destinados para camping necesitan acatar los siguientes requisitos:

Recepción.- El área de recepción destinada para el campamento será la misma de la sección de las cabañas. Para esto será necesario un registro de recepción distinto del utilizado normalmente para las cabañas, y así tener constancia de los huéspedes, así también de si desean alquilar los implementos o si desean algún servicio adicional.

Botiquín de primeros auxilios.- Debido a que los huéspedes tienen mayor contacto con la naturaleza cuando ocupan zonas de camping, es importante contar con un botiquín completo de primeros auxilios que contenga:

- ✓ Alcohol
- ✓ Gasa

- ✓ Algodón
- ✓ Banditas
- ✓ Yodo
- ✓ Antigripales
- ✓ Pinzas
- ✓ Guantes
- ✓ Mascarilla
- ✓ Vendaje
- ✓ Esparadrapo
- ✓ Toallas antisépticas
- ✓ Bolsas de frío
- ✓ Repelente
- ✓ Tijeras
- ✓ Termómetro

Servicio telefónico.- Debido a que las cabañas se encuentran ubicadas en un lugar de difícil acceso y que no cuenta con la tecnología necesaria para adquirir una cabina telefónica aislada, en caso de que requieran una llamada telefónica deberán hacerlo desde el lobby.

Recolección de basura.- Esta obligación la realizará la persona que estén encargada del servicio de limpieza, y lo hará dos veces al día a las 8h:00 y a las 15h:00.

Víveres y artículos de uso personal.- Es muy importante para las personas que utilizan la zona de camping tener a su alcance un lugar en donde puedan conseguir este tipo de artículos, para lo que deben tomar en cuenta las personas que administran las cabañas provisionarse con los siguientes productos:

- ✓ Botellas de agua
- ✓ Snacks
- ✓ Pan
- ✓ Enlatados
- ✓ Cepillos de dientes
- ✓ Desodorantes

- ✓ Toallas higiénicas
- ✓ Repelente
- ✓ Caladril

4.2.3. Precio al público

En todo servicio se debe fijar el precio a ofertar para los posibles clientes, en las Cabañas de la Iguana dispondremos de dos precios diferentes que son:

- **Zona de camping:** destinado a personas que lleven consigo los implementos necesarios. El precio fijado para esto será de $6,00 incluido impuestos.
- **Zona de camping con implementos:** para los turistas que deseen adquirir este servicio completo el precio establecido será de $9,00 incluido impuestos.

Conclusión

Para que un sitio dedicado a las actividades turísticas, más específicamente al alojamiento, tenga un servicio de calidad es necesario analizar cada una de las áreas que esta conforma y dar soluciones prácticas y efectivas para mejorar el servicio, así como también mantener los puntos fuertes que tenga el lugar. Para lo que al concluir este capítulo tenemos ya una idea más clara de la situación actual del lugar y de todas las reformas necesarias que deben hacerse para que el turista tenga una estancia placentera, adecuando con cambios no muy costosos pero que representaran un cambio positivo en la estancia de los huéspedes y en la manera en que las personas que trabajan en Las Cabañas de la Iguana efectúan sus labores.

CAPITULO 3

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Introducción

Pese a que las Cabañas de la Iguana ofrece primordialmente el servicio de alojamiento, es siempre menester que se proporcione el servicio de alimentación como complemento o facilidad en la estadía del huésped. Es por esto que encontramos como una necesidad del lugar mejorar los aspectos dentro de este ámbito, para de esta manera potenciar los puntos favorables que las cabañas en lo que a alimentación respecta poseen, elaborando un menú para proporcionarlo en temporadas altas y optimizando la cocina comunal.

3.1. Elaboración del menú

En cualquier establecimiento hotelero que preste el servicio de alimentación es ineludible que cuente con un menú para que los huéspedes puedan elegir los platos de su preferencia, pero debido a que las Cabañas de la Iguana no tiene siempre una afluencia considerable de personas, es mejor utilizar un tipo de menú denominado *menú de la casa* que consiste en una oferta formada por un plato en cada tipo; para lo que pondremos 4 variantes de este tipo de menú, para ofrecerlo solamente en grupos y temporadas altas, ya que si tenemos un menú fijo podría representar pérdidas, esto se daría porque muchos de los ingredientes pueden deteriorarse al no ser utilizados y por no tener todos los implementos necesarios para almacenarlos.

Presentamos a continuación las diferentes opciones de menú para almuerzos o cenas que las Cabañas de la Iguana tendrá:

Menú #1

- ✓ Entrada – Aperitivo de mariscos
- ✓ Plato fuerte – Corvina a la romana
- ✓ Postre – Gelatina de frutas
- ✓ Bebida – Coctel sin alcohol “Conga”

Menú #2

- ✓ Entrada – Canastitos de atún
- ✓ Plato fuerte – Camarones al brandy
- ✓ Postre – Sorbete de limón
- ✓ Bebida – Margarita de banana y fresa

Menú #3

- ✓ Entrada – Caldo de bolas de verde
- ✓ Plato fuerte – Carne mechada con salsa de champiñones
- ✓ Postre – Flan de durazno
- ✓ Bebida – Sorbete de sandía

Menú #4

- ✓ Entrada – Ceviche de camarones
- ✓ Plato fuerte – Corvina en salsa agridulce
- ✓ Postre – Helado napolitano
- ✓ Bebida – Zumo de cítricos

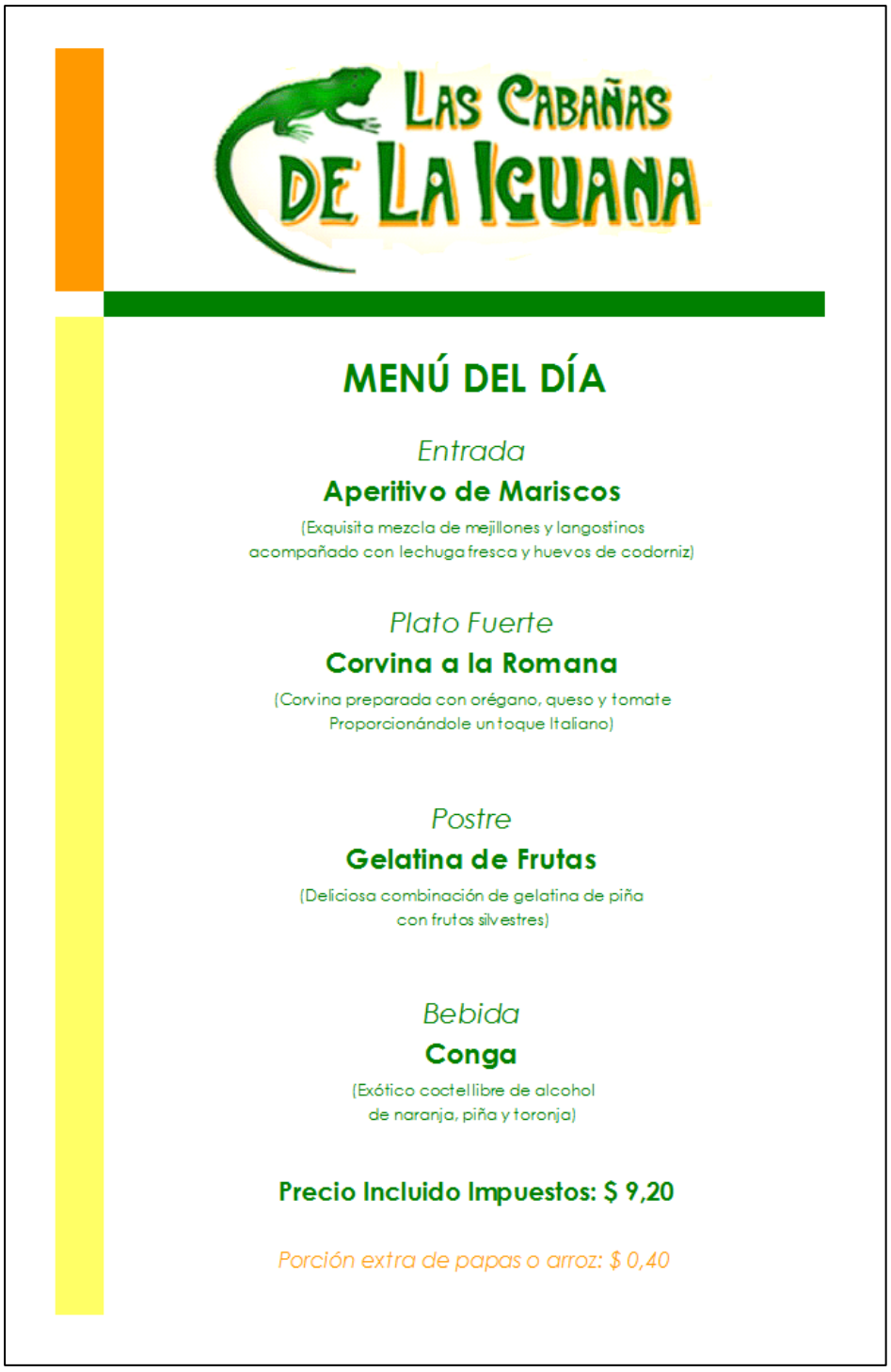


Imagen #4 (Modelo de carta del menú)

Imagen elaborada por: Andrea Montero y Andrea Ordoñez

Para poder establecer los precios de venta al público, es necesario tomar en cuenta los costos de los ingredientes de cada plato de comida, así también los gastos en servicios básicos utilizados en el área de cocina como luz, agua y gas. Por lo que a continuación dispondremos las fichas técnicas de cada uno de los platillos del menú:

Menú #1

Entrada – Aperitivo de mariscos

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,050	Mejillones	Kg	0,0145	3,45	$ 9,90	$ 0,50
0,030	Langostinos	Kg	0,0119	2,48	$ 20,68	$ 0,61
0,014	Huevos de codorniz	Kg	0,013	1,05	$ 1	$ 0,14
0,020	Lechuga	Kg	0,0150	1,33	$ 0,84	$ 0,17
0,060	Limón para decorar	Kg	0,060	1	$ 1,43	$ 0,09
Cantidad total kilogramos			0,1144			
Merma por cocción (-5%)			0,008			
Total después de cocción			0,1534			
Cantidad total precio						$ 1,51

Plato fuerte – Corvina a la romana

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,1645	Corvina	Kg	0,094	1,75	$ 6,60	$ 1,09
0,0075	Sal	Kg	0,0075	1	$ 0,26	$ 0,002
0,0012	Pimienta	Kg	0,0012	1	$ 42	$ 0,05
0,0006	Curry	Kg	0,0006	1	$ 38,50	$ 0,02
0,020	Mantequilla	Kg	0,020	1	$ 4,46	$ 0,09
0,020	Queso crema	Kg	0,020	1	$ 6,08	$ 0,12
0,107	Tomate	Kg	0,076	1,42	$ 2,03	$ 0,22
0,0025	Orégano	Kg	0,0025	1	$ 13,20	$ 0,03
0,0525	Huevos	Kg	0,050	1,05	$ 2,57	$ 0,14
0,016	Leche	Kg	0,016	1	$ 1,01	$ 0,02
Cantidad total kilogramos			0,2878			
Merma por cocción (-5%)			0,014			
Total después de cocción			0,2734			
Cantidad total precio						$ 1,78

Postre – Gelatina de frutas

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,008	Gelatina de piña	Kg	0,008	1	$ 15	$ 0,12
0,008	Gelatina sin sabor	Kg	0,008	1	$ 21,67	$ 0,17
0,061	Fresas	Kg	0,061	1	$ 3,04	$ 0,19
0,03	Uva	Kg	0,03	1	$ 5,20	$ 0,16
Cantidad total kilogramos			0,107			
Cantidad total precio						$ 0,64

Bebida – Coctel sin alcohol “Conga”

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,407	Naranja	Kg	0,185	2,20	$ 0,96	$ 0,39
0,0173	Piña	Kg	0,010	1,73	$ 0,69	$ 0,01
0,253	Toronja	Kg	0,043	5,88	$ 0,54	$ 0,14
0,100	Agua	Kg	0,100	1	$ 0,29	$ 0,03
Cantidad total kilogramos			0,338			
Cantidad total precio						$ 0,57

Siendo el resultado:

- ✓ Aperitivo de mariscos - $ 1,51
- ✓ Corvina a la romana - $ 1,78
- ✓ Gelatina de frutas - $ 0,64
- ✓ Coctel sin alcohol “Conga” - $ 0,57

Total de costos de ingredientes - $ 4,50

Menú #2

Entrada – Canastitos de atún

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,057	Atún en caja	Kg	0,057	1	$ 6,22	$ 0,36
0,028	Miga de pan	Kg	0,028	1	$ 2,10	$ 0,06
0,0525	Huevos	Kg	0,050	1,05	$ 2,57	$ 0,14
0,007	Harina	Kg	0,007	1	$ 2,64	$ 0,02
0,0047	Perejil	Kg	0,004	1,18	$ 5,10	$ 0,02
0,031	Pimiento verde	Kg	0,028	1,11	$ 1,52	$ 0,05
Cantidad total kilogramos			0,174			
Merma por cocción (-5%)			0,009			
Total después de cocción			0,165			
Cantidad total precio						$ 0,64

Plato fuerte – Camarones al brandy

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,104	Camarones	Kg	0,050	2,08	$ 7,70	$ 0,80
0,010	Mantequilla	Kg	0,010	1	$ 4,46	$ 0,05
0,010	Brandy	Kg	0,010	1	$ 24,35	$ 0,24
0,0075	Salsa de tomate	Kg	0,0075	1	$ 2,85	$ 0,02
0,010	Crema de leche	Kg	0,010	1	$ 2,80	$ 0,03
0,015	Mayonesa	Kg	0,015	1	$ 5,43	$ 0,08
0,005	Extracto de limón	Kg	0,005	1	$ 2,12	$ 0,01
0,015	Agua	Kg	0,015	1	$ 0,29	$ 0,004
0,0057	Ajo	Kg	0,005	1,14	$ 4,72	$ 0,03
0,00555	Cebolla blanca	Kg	0,005	1,11	$ 1,04	$ 0,01
0,0055	Ají	Kg	0,005	1,10	$ 3,80	$ 0,02
0,0088	Naranja	Kg	0,004	2,20	$ 0,96	$ 0,01
0,0048	Sal	Kg	0,0048	1	$ 0,22	$ 0,001
0,0048	Pimienta	Kg	0,0048	1	$ 42	$ 0,20
Cantidad total kilogramos			0,1511			
Merma por cocción (-5%)			0,008			
Total después de cocción			0,1435			
Cantidad total precio						$ 1,27

Postre – Sorbete de limón

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,240	Limón	Kg	0,077	3,11	$ 2,10	$ 0,50
0,0225	Agua	Kg	0,0225	1	$ 0,29	$ 0,01
0,0214	Azúcar	Kg	0,0214	1	$ 0,92	$ 0,02
0,0047	Canela molida	Kg	0,0047	1	$ 20,75	$ 0,10
0,120	Claras de huevo	Kg	0,060	2	$ 2,57	$ 0,31
Cantidad total kilogramos			0,1856			
Cantidad total precio						$ 0,94

Bebida – Margarita de banana y fresa

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,111	Fresas	Kg	0,100	1,11	$ 3,04	$ 0,34
0,046	Banana	Kg	0,040	1,15	$ 0,66	$ 0,03
0,020	Extracto de limón	Kg	0,020	1	$ 2,12	$ 0,04
0,170	Hielo	Kg	0,170	1	$ 0,29	$ 0,05
Cantidad total kilogramos			0,330			
Cantidad total precio						$ 0,46

Así obtenemos:

- ✓ Canastitos de atún - $ 0,64
- ✓ Camarones al brandy - $ 1,27
- ✓ Sorbete de limón - $ 0,94
- ✓ Margarita de banana y fresa - $ 0,46

Total de costos de ingredientes - $ 3,31

Menú #3

Entrada – Caldo de bolas de verde

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,240	Agua	Kg	0,240	1	$ 0,29	$ 0,07
0,0111	Col	Kg	0,010	1,11	$ 0,44	$ 0,01
0,0111	Pimiento verde	Kg	0,010	1,11	$ 1,52	$ 0,02
0,0111	Cebolla blanca	Kg	0,010	1,11	$ 1,04	$ 0,01
0,0284	Tomate	Kg	0,020	1,42	$ 2,03	$ 0,06
0,0075	Achiote	Kg	0,0075	1	$ 7,30	$ 0,06
0,0114	Ajo	Kg	0,010	1,14	$ 4,72	$ 0,05
0,027	Yuca	Kg	0,020	1,35	$ 0,81	$ 0,02
0,042	Choclos	Kg	0,020	2,10	$ 1,97	$ 0,08
0,022	Zanahoria	Kg	0,020	1,10	$ 2,06	$ 0,05
0,0075	Sal	Kg	0,0075	1	$ 0,22	$ 0,002
0,0075	Pimienta	Kg	0,0075	1	$ 42	$ 0,32
0,0075	Comino	Kg	0,0075	1	$ 11,33	$ 0,09
0,115	Plátano	Kg	0,100	1,15	$ 0,77	$ 0,09
0,025	Arvejas	Kg	0,025	1	$ 2,05	$ 0,05
0,0525	Huevo	Kg	0,050	1,05	$ 2,57	$ 0,14
Cantidad total kilogramos			0,565			
Merma por cocción (-5%)			0,0283			
Total después de cocción			0,537			
Porciones			3			
Total de kilogramos por porción			0,179			
Cantidad total precio						$ 1,09
Cantidad total precio por cada porción						$ 0,36

Plato fuerte – Carne mechada con salsa de champiñones

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,1125	Lomo	Kg	0,090	1,25	$ 4,58	$ 0,52
0,010	Aceite	Kg	0,010	1	$ 3,21	$ 0,03
0,011	Zanahoria	Kg	0,010	1,10	$ 2,06	$ 0,02
0,030	Tocino	Kg	0,025	1,20	$ 10,94	$ 0,33
0,017	Cebolla blanca	Kg	0,015	1,11	$ 1,04	$ 0,02
0,0075	Pimienta	Kg	0,0075	1	$ 42	$ 0,32
0,080	Agua	Kg	0,080	1	$ 0,29	$ 0,02
0,015	Sopa de champiñones en polvo	Kg	0,015	1	$ 15	$ 0,23
0,035	Champiñones	Kg	0,035	1	$ 7,07	$ 0,25
0,005	Crema de leche	Kg	0,005	1	$ 2,80	$ 0,01
Cantidad total kilogramos			0,2925			
Merma por cocción (-5%)			0,0146			
Total después de cocción			0,2779			
Cantidad total precio						$ 1,75

Postre – Flan de durazno

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,100	Durazno enconfitado	Kg	0,100	1	$ 3,29	$ 0,33
0,0525	Huevo	Kg	0,050	1,05	$ 2,57	$ 0,14
0,120	Leche condensada	Kg	0,120	1	$ 5,55	$ 0,67
0,0025	Esencia de vainilla	Kg	0,0025	1	$ 8,90	$ 0,02
Cantidad total kilogramos			0,272			
Merma por cocción (-5%)			0,014			
Total después de cocción			0,258			
Cantidad total precio						$ 1,15

Bebida – Sorbete de sandía

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,101	Sandía	Kg	0,075	1,35	$ 0,74	$ 0,08
0,009	Azúcar	Kg	0,009	1	$ 0,92	$ 0,01
0,047	Limón	Kg	0,015	3,11	$ 2,10	$ 0,10
0,060	Clara de huevo	Kg	0,030	2	$ 2,57	$ 0,15
0,075	Agua	Kg	0,075	1	$ 0,29	$ 0,02
Cantidad total kilogramos			0,204			
Cantidad total precio						$ 0,36

Deduciendo así:

- ✓ Caldo de bolas de verde - $ 0,36
- ✓ Carne mechada con salsa de champiñones - $ 1,75
- ✓ Flan de durazno - $ 1,15
- ✓ Sorbete de sandía - $ 0,36

Total de costos de ingredientes - $ 3,62

Menú #4

Entrada – Ceviche de camarones

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,187	Camarones	Kg	0,090	2,08	$ 7,70	$ 1,44
0,022	Cebolla	Kg	0,020	1,11	$ 1,04	$ 0,02
0,043	Tomate	Kg	0,030	1,42	$ 2,03	$ 0,09
0,187	Limón	Kg	0,060	3,11	$ 2,10	$ 0,39
0,165	Naranja	Kg	0,075	2,20	$ 0,96	$ 0,16
0,005	Aceite de oliva	Kg	0,005	1	$ 14,48	$ 0,07
0,015	Salsa de tomate	Kg	0,015	1	$ 2,85	$ 0,04
0,005	Salsa de ají	Kg	0,005	1	$ 8,53	$ 0,04
0,004	Perejil	Kg	0,003	1,18	$ 5,10	$ 0,02
Cantidad total kilogramos			0,303			
Merma por cocción (-5%)			0,0151			
Total después de cocción			0,287			
Porciones			2			
Total de kilogramos por porción			0,144			
Cantidad total precio						$ 2,27
Cantidad total precio por porción						$ 1,14

Plato fuerte – Corvina en salsa agridulce

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,263	Corvina	Kg	0,150	1,75	$ 6,60	$ 1,73
0,005	Sal	Kg	0,005	1	$ 0,26	$ 0,001
0,050	Piña	Kg	0,028	1,80	$ 0,69	$ 0,04
0,100	Agua	Kg	0,100	1	$ 0,29	$ 0,03
0,010	Azúcar moreno	Kg	0,010	1	$ 1,71	$ 0,02
0,014	Vinagre de frutas	Kg	0,014	1	$ 1,82	$ 0,03
0,007	Salsa de soya	Kg	0,007	1	$ 7,07	$ 0,05
0,0166	Pimiento verde	Kg	0,015	1,11	$ 1,52	$ 0,03
0,0166	Pimiento rojo	Kg	0,015	1,11	$ 2,46	$ 0,04
0,022	Cebolla	Kg	0,020	1,11	$ 1,04	$ 0,02
0,005	Maicena	Kg	0,005	1	$ 3,15	$ 0,02
Cantidad total kilogramos			0,364			
Merma por cocción (-5%)			0,018			
Total después de cocción			0,346			
Porciones			2			
Total de kilogramos por porción			0,173			
Cantidad total precio						$ 2,01
Cantidad total precio por porción						$ 1,01

Postre – Helado napolitano

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,100	Helado	Kg	0,100	1	$ 2,73	$ 0,27
0,0143	Leche condensada	Kg	0,0143	1	$ 5,55	$ 0,08
Cantidad total kilogramos			0,1143			
Cantidad total precio						$ 0,35

Bebida – Zumo de cítricos

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,150	Naranja	Kg	0,068	2,20	$ 0,96	$ 0,14
0,218	Toronja	Kg	0,037	5,88	$ 0,54	$ 0,11
0,0746	Limón	Kg	0,024	3,11	$ 2,10	$ 0,16
0,0143	Miel	Kg	0,0143	1	$ 11,04	$ 0,16
0,100	Agua	Kg	0,100	1	$ 0,29	$ 0,03
Cantidad total kilogramos			0,243			
Cantidad total precio						$ 0,60

Obteniendo:

✓ Ceviche de camarones	-	$ 1,14
✓ Corvina en salsa agridulce	-	$ 1,01
✓ Helado napolitano	-	$ 0,35
✓ Zumo de cítricos	-	$ 0,60
Total de costos de ingredientes	**-**	**$ 3,10**

Para poder calcular el precio de venta al público es necesario también tomar en cuenta además de los ingredientes, el gasto que tiene el sitio en cuanto a servicios básicos como agua, luz y gas, tomaremos como referencia lo que consumen en temporada alta ya que es la época en donde los menús serán utilizados.

Las Cabañas de la Iguana tiene un gasto promedio mensual en temporada alta de:

Agua	-	$ 80,00
Luz	-	$ 65,00
Gas	-	$ 36,00
Total	-	$ 181,00

Para determinar que porción del total de gastos que le corresponde al área de la cocina tenemos que tomar en cuenta que el número de habitaciones, el área de camping y la cocina, que nos daría un total de 8 secciones. Entonces hacemos:

- ✓ Gasto total $ 181,00 le dividimos para el número de secciones 8, y tenemos un resultado de $22,63 por sección al mes
- ✓ Tomamos como referencia un mes de 30 días y dividimos el gasto mensual para el número de días obteniendo $ 0,75 al día en el gasto de cocina.

Al contar ya con esa cifra, tenemos que esa cantidad de $ 0,75 sería el gasto total de cocina diario con la elaboración de todos los platos, para lo que pondremos un estimado de que 20 pax requieran el servicio de alimentación, que equivaldría al 50% de la capacidad de las cabañas multiplicado por 2, debido a que se utilizan para almuerzos y cenas. Entonces $ 0,75 dividido para 20, nos da un gasto por la elaboración de cada menú para una persona de $ 0,0375 que lo redondeamos a $ 0,04 que le sumaríamos a los costos del cada menú

- ✓ Menú #1 - $ 4,50 + $ 0,04 = $ 4,54
- ✓ Menú #2 - $ 3,31 + $ 0,04 = $ 3,35
- ✓ Menú #3 - $ 3,62 + $ 0,04 = $ 3,71
- ✓ Menú #4 - $ 3,10 + $ 0,04 = $ 3,14

En cada uno de los menús aplicaremos una ganancia de un 65%, que basándonos en el tipo de turistas que va a las cabañas nos parece un precio módico por 4 platos, y para grupos de estudiantes o grupos grandes hacerlo con un 50% de ganancia cuando han solicitado la prestación de este servicio previamente. A continuación presentamos los costos y gastos sumado el porcentaje de ganancia de cada menú:

Menú	Gastos y Costos	Ganancia 65%	Total 1	Ganancia 50%	Total 2
1	$ 4,54	$ 2,95	$ 7,49	$ 2,27	$ 6,81
2	$ 3,35	$ 2,18	$ 5,53	$ 1,68	$ 5,03
3	$ 3,71	$ 2,41	$ 6,19	$ 1,86	$ 5,57
4	$ 3,14	$ 2,04	$ 5,18	$ 1,57	$ 4,71

Para establecer el precio de venta al público (P.V.P.) es necesario sumarle el 22% de impuestos que por ley se aumentan. Con esto tenemos que los precios finales serían:

Menú	Total 1	Impuesto	P.V.P. 1	Total 2	Impuesto	P.V.P. 2
1	$ 7,49	$ 1,65	$ 9,14	$ 6,81	$ 1,50	$ 8,31
2	$ 5,53	$ 1,22	$ 6,75	$ 5,03	$ 1,11	$ 6,14
3	$ 6,19	$ 1,36	$ 7,55	$ 5,57	$ 6,80	$ 6,80
4	$ 5,18	$ 1,14	$ 6,32	$ 4,71	$ 5,75	$ 5,75

Para facilidad al momento de cobrar es conveniente redondearle la cantidad a un número más simple, fijando así los precios del menú en:

Menú #1
Para huéspedes - $ 9,20
Para grupos - $ 8,50

Menú #2
Para huéspedes - $ 6,80
Para grupos - $ 6,20

Menú #3
Para huéspedes - $ 7,60
Para grupos - $ 6,80

Menú #4
Para huéspedes - $ 6,40
Para grupos - $ 5,80

Para las personas que les gusta acompañar sus platos fuertes con arroz o papas, ofreceremos como extra las guarniciones de este tipo, así que desglosaremos a continuación sus fichas técnicas:

Arroz

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,050	Arroz	Kg	0,050	1	$ 1,18	$ 0,06
0,100	Agua	Kg	0,100	1	$ 0,29	$ 0,03
0,010	Sal	Kg	0,010	1	$ 0,26	$ 0,01
0,006	Cebolla blanca	Kg	0,010	1,11	$ 1,04	$ 0,01
0,020	Aceite	Kg	0,020	1	$ 3,21	$ 0,06
Cantidad total kilogramos			0,190			
Merma por cocción (-5%)			0,0095			
Total después de cocción			0,1805			
Cantidad total precio						$ 0,17

Para determinar el costo total le sumamos a los ingredientes el gasto que son $ 0,04, dándonos el resultado de $ 0,21.

Papas fritas

C. Bruta	Ingredientes	U.	C. Neta	Mult.	Precio	Total
0,0875	Papas	Kg	0,070	1,25	$ 1,31	$ 0,11
0,020	Aceite	Kg	0,020	1	$ 3,21	$ 0,06
0,010	Sal	Kg	0,010	1	$ 0,26	$ 0,01
Cantidad total kilogramos			0,100			
Merma por cocción (-5%)			0,005			
Total después de cocción			0,095			
Cantidad total precio						$ 0,18

Para determinar el costo total le sumamos a los ingredientes el gasto que son $ 0,04, dándonos el resultado de $ 0,22.

A cada una de estas cantidades tenemos que sacarle una ganancia del 50% y sumarle a esto el 22% para determinar el precio de venta al público (P.V.P.). Estimando así:

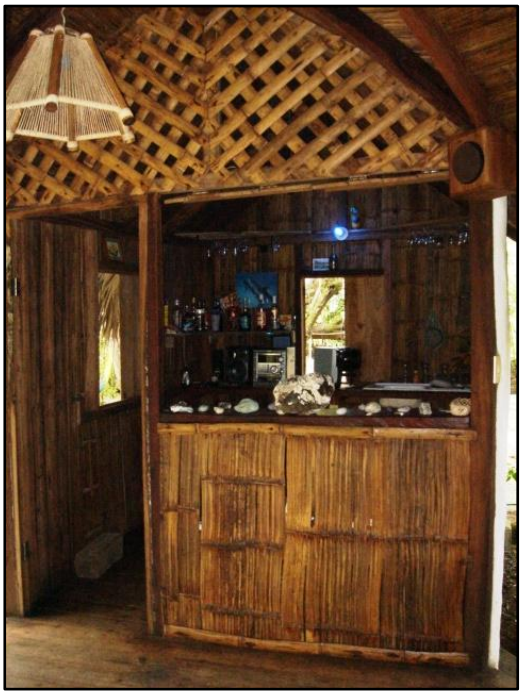
Guarnición	Costos y gastos	Ganancia 50%	Impuestos 22%	P.V.P.
Arroz	$ 0,21	$ 0,11	$ 0,07	$ 0,39
Papas fritas	$ 0,22	$ 0,11	$ 0,07	$ 0,40

Para que sea una cantidad más fácil de cobrar, pondremos para finalizar cantidades más sencillas, nos quedaría finalmente:

- ✓ Porción de arroz - $ 0,40
- ✓ Porción de papas - $ 0,40

El menú que escogeríamos para presentarlo al público lo escogeríamos dependiendo de la temporada, número de huéspedes y el tipo. Lo presentaríamos en el lobby de las cabañas en un formato tamaño A3.

3.2. Plan de mejoramiento de la cocina comunal



Fotografía #8 (Cocina comunal)
Fotografía tomada por: Andrea Ordoñez

Como valor agregado de las cabañas tenemos una cocina comunal la cual es un detalle extra que los visitantes prefieren ya que pueden usarla a su gusto, es por esta razón que necesitamos mejorar este aspecto, realizando los siguientes cambios:

- ✓ Refaccionar la imagen de la cocina comunal “Chiringo”
- ✓ Adquirir más elementos de cocina como
    - Juego de ollas pequeño
    - Licuadora
    - Tostadora
    - Cafetera
    - Set de cuchillos
    - Copas y vasos
    - Cubertería
    - Vajilla
    - Libros de cocina

Adicionalmente pretendemos dictar cursos de cocina ecuatoriana para los extranjeros, así lograremos un valor adicional a nuestras cabañas y tendremos una herramienta de integración entre huéspedes y el personal de servicio.

Conclusión

Para finalizar este capítulo, quiero resaltar la importancia de ofrecer el servicio de restauración en un establecimiento que se dedica a la actividad de alojamiento ya que es un complemento perfecto a la hora de brindar mayor confort al huésped. Por lo que al haber determinado un menú para temporadas altas y grupos, lograremos que las cabañas tengan un ingreso extra al de la parte de alojamiento, atrayendo una mayor cantidad de turistas y brindando un servicio más completo. Dentro de la parte de alimentación también tenemos la cocina comunal, que es uno de los puntos más fuertes que tiene el sitio, y con este plan lograremos hacer que sea aún más atractivo para los turistas.

CAPITULO 4

SERVICIO DE ESPARCIMIENTO

Introducción

Al visitar un sitio turístico no nos enfocamos solamente en lo que a alojamiento y alimentación respecta, tenemos también que tomar en cuenta de una manera primordial las actividades de esparcimiento que proporcionan al turista una experiencia satisfactoria si se la realiza de manera correcta. Todo sitio que se dedica a actividades turísticas, es porque tiene en el área un atractivo que llama la atención de la gente, por lo que se ha sido factible crear infraestructura y superestructura que sustenten dicho lugar, en el caso de las Cabañas de la Iguana tenemos atractivos de relevante importancia como son el estuario del río Ayampe que está rodeado de un bosque tropical húmedo que alberga a un sin número de especies, para los cuales desarrollaremos un plan que contenga los guiones, guías e itinerarios.

4.1. Guías y guiones

4.1.1. Guías

Según el artículo 118 del Reglamento General de las Actividades Turísticas (No. 3400), nos resalta que los guías deben tener la aprobación del Ministerio de Turismo para ejercer sus actividades, por lo que al querer implementar las actividades de esparcimiento, es necesario buscar personas que estén preparándose en esta área pudiendo realizar sus prácticas en las cabañas, logrando de esta manera un beneficio mutuo.

Para esto hemos pensado contactar a los colegios y universidades de la zona con carreras afines a dicha actividad, y así ofrecerles un sitio en el cual puedan desempeñar sus actividades y cumplir con sus deberes académicos.

Ya que los guías no son personas que están al momento dedicándose netamente al ejercicio profesional, no tendrán remuneración, pero a cambio se les proporcionará sin costo alguno hospedaje y alimentación durante su estancia.

También pretendemos trabajar con extranjeros interesados y preparados en esta rama con los conocimientos necesarios para poder efectuar los diferentes circuitos. A quienes se les proporcionará los mismos beneficios mencionados anteriormente.

4.1.2. Guiones

Fotografía #9 (Isla de la Iguana y la Tortuga)
Fotografía de: Hernando Galván

La introducción será de la siguiente manera:

Ayampe es un poblado que se encuentra en la provincia de Manabí cuya población no supera los 500 habitantes, se encuentra entre las playas de Olón y Puerto Rico, su temperatura oscila entre los 28° C y su índice de humedad es de 75% entre diciembre y junio; y está en los 19° C con un 87% de humedad el resto del año. La palabra Ayampe viene de los vocablos aborígenes *ayam* que significa *madre* relativa a *tierra* y *pe* que significa *luna*, por lo que sería “Tierra de Luna”. Este fabuloso sitio se encuentra ubicado en un área conocida como Cinco Cerros, situado en la prolongación occidental de la cordillera Chongón-Colonche.

En lo referente al estuario del río Ayampe tenemos:

Fotografía #10 (Estuario del río Ayampe)
Fotografía tomado por: Andrea Ordoñez

Fotografía #11 (Estuario del río Ayampe)
Fotografía tomada por: Andrea Ordoñez

Para comenzar definiremos qué es un estuario; un estuario es la parte más ancha y profunda de la desembocadura de un río que está en mar abierto o en el océano, es generalmente un brazo amplio y profundo en forma de embudo ensanchado, que brinda la oportunidad de que muchas especies se encuentren ahí, como las siguientes: fragatas, pelícanos, y en ciertos meses como agosto podemos observar a los flamencos. En este lugar podemos también realizar paseos en balsas o kayak, donde los turistas podrán disfrutar de pesca artesanal, pudiendo obtener jaibas, camarones de agua dulce, cojinoba y sardinas. Continuamos con la caminata y nos encontramos con un manglar de aproximadamente 7 kilómetros, aquí nos podemos deleitar observando 3 tipos de cangrejos el azul, rojo y blanco, los cuales son comestibles, al mismo tiempo encontramos semillas llamadas *maracacos* las cuales usan los artesanos de la zona para elaborar collares resistentes al agua y a cualquier tipo de uso, los cuales son muy apetecidos por los visitantes.

Fotografía #12 (Cangrejo azul)
Fotografía tomada por: Hernando Galván

Seguimos el recorrido y encontramos la finca Punta Ayampe, donde los turistas tienen la oportunidad de conocer la siembre de varios productos agrícolas como plátano, banana, papaya, mamey, limones y hierva luisa. A lo largo del recorrido iremos recolectando estos productos para hacer una suculenta comida con los ingredientes obtenidos.

Refiriéndonos al bosque tropical húmedo tenemos:

Fotografía #13 (Bosque tropical húmedo)
Fotografía tomada por: Hernando Galván

Nos encontraremos con muchos senderos, en los cuales podemos realizar una actividad bastante llamativa para turistas, como es el avistamiento de aves o aviturismo, también nos encontramos con fauna del lugar como monos aulladores, serpientes como la equis, coral y matacaballo, tarántulas como la morada, anaranjada y matacaballos siendo las dos últimas sumamente venenosas, en cuanto a flora cuenta con una variedad de orquídeas, flor de laurel, flor de loza; que son muy deseadas medicinalmente.

Fotografía #14 (Flora)
Fotografía tomada por: Hernando Galván

Finalizando el recorrido visitamos el pueblo de Cantalopiedra un lugar en los adentros de la montaña, donde observamos a los monos aulladores, monos araña, abeja africana y la abeja chalaca que produce una extraordinaria miel agria, así mismo en cuanto a la flora tenemos diversas especies como palosanto, ceibos y diferentes tipos de cactus.

En el sendero podemos encontrar bellísimos caracoles, que están todo el año entre los árboles.

Otros atractivos que podemos encontrar son: unas cascada de 120 metros pero está solo se puede disfrutar entre los meses de enero y marzo, debido a los vientos. Este lugar es espectacular para realizar escalada.

Tenemos también una fantástica montaña con cuatro cavernas subterráneas de 200 a 300 metros de profundidad, las cuales únicamente se pueden bajar con equipo adecuado de oxígeno. En las cavernas tenemos los murciélagos más grandes de la región, llamados popularmente como el *chupacabras,* ya que con tan solo 15 minutos es capaz de devorar una vaca.

4.2. Itinerarios

Al tratarse de rutas guiadas por pasantes los días en los que se podrán realizar los circuitos serán únicamente los fines de semana o cuando se trate de grupos determinados.

Los horarios van a depender del segmento con el que trabajaremos, basándonos en el factor clima, edad y temporada. Así tendremos:

- ✓ Cuando se trate de grupos grandes de público en general, los circuitos durarán de 2 a 3 horas, los haremos desde las 8 de la mañana, que tendrá un precio de $20 dólares incluido el refrigerio.
- ✓ Si el grupo a tratar es de adultos mayores tendremos un circuito de no más de 2 horas, no será en lugares muy alejados de las cabañas y tampoco visitaremos lugares que pongan en riesgo a este tipo de personas, con el mismo precio anteriormente mencionado.
- ✓ Con grupos formados por niños o adolescentes menores de 15 años, que por lo general se encuentran en sus giras estudiantiles, se hará un recorrido de 1 hora, y se les proporcionará información puntual y no nos enfocaremos en dar referencias detalladas para no perder su atención, y valoraremos de igual manera dicho circuito.

Conclusiones

Al término de este capítulo, tenemos ya elaborado un breve guión que podrá ser de gran utilidad para los guías que realicen sus prácticas en las cabañas, también fijamos itinerarios que se acomoden a las exigencias tanto del turista como de la persona encargada del grupo, obteniendo de esta manera un plan en el ámbito del esparcimiento que ayude a explotar esta actividad de un modo adecuado, y así pretendemos obtener un valor agregado que atraiga la atención de los turistas.

CAPÍTULO 5

COSTOS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Introducción

En el presente capítulo presentaremos el desglose de los montos que corresponden a ingresos, costos y gastos; para de esta manera determinar si existe una rentabilidad adecuada, y así analizar qué tan factible será la inversión para garantizar que la empresa no sufra inconvenientes en la parte económica. Para esto debemos tomar en cuenta que actualmente no existe un registro exacto de la actividad económica del lugar por lo que todo este análisis es realizado con aproximaciones numéricas asociadas a la investigación de campo realizada en la zona objeto de estudio e información relevante brindada por el administrador de las Cabañas de la Iguana.

El referente económico y financiero es el eje fundamental de sostenibilidad para cualquier proyecto turístico, además que la validación en la medición del factor monetario permite proyectar la actividad que pretendemos socializar.

5.1. Ingresos

Los valores de ingresos que se visualizan a continuación son basados en datos mensuales proporcionados por los administradores del local, es decir los montos de las actividades económicas de: alojamiento de la zona de las cabañas y de la zona de camping; además de los ingresos que obtienen con la realización de los servicios turísticos al estuario del Rio Ayampe.

Para poder realizar la proyección de ingresos en un ciclo económico (periodo de un año), utilizamos un cuadro de temporalidad para la ocupación del

establecimiento turístico asociado al nivel de visitación de destinos del turismo masivo por ello tenemos la siguiente:

PORCENTAJE DE OCUPACIÓN POR TEMPORADAS DEL ESTABLECIMIENTO							
MES	Cabaña 1	Cabaña 2	Cabaña 3	Cabaña 4	Hab. 1	Hab. 2	Camping
Enero	60%	60%	60%	60%	60%	60%	50%
Febrero	60%	60%	60%	60%	60%	60%	50%
Marzo	60%	60%	60%	60%	60%	60%	50%
Abril	20%	20%	20%	20%	20%	20%	10%
Mayo	20%	20%	20%	20%	20%	20%	10%
Junio	20%	20%	20%	20%	20%	20%	10%
Julio	60%	60%	60%	60%	60%	60%	50%
Agosto	60%	60%	60%	60%	60%	60%	50%
Septiembre	40%	40%	40%	40%	40%	40%	30%
Octubre	40%	40%	40%	40%	40%	40%	30%
Noviembre	60%	60%	60%	60%	60%	60%	50%
Diciembre	60%	60%	60%	60%	60%	60%	50%

Para poder analizar de una manera correcta los ingresos debemos determinar los precios de venta al público tanto de las cabañas como del camping que en las siguientes tablas dispondremos:

PRECIOS CABAÑAS			
Lote	# de pax	Precio x pax	Total
Cabaña 1	4	$ 15,00	$ 60,00
Cabaña 2	4	$ 15,00	$ 60,00
Cabaña 3	4	$ 15,00	$ 60,00
Cabaña 4	4	$ 15,00	$ 60,00
Habitación 1	2	$ 15,00	$ 30,00
Habitación 2	2	$ 15,00	$ 30,00
		TOTAL DIARIO	$ 300,00

PRECIOS CAMPING			
Lote	# de pax	Precio x pax	Total
Lote c/implementos 1	4	$ 9,00	$ 36,00
Lote c/implementos 2	4	$ 9,00	$ 36,00
Lote c/implementos 3	4	$ 9,00	$ 36,00
Lote s/implementos 1	4	$ 6,00	$ 24,00
		TOTAL DIARIO	$ 132,00

Obteniendo ya dichos valores sacamos con el porcentaje ocupacional y los precios de venta al público el monto de ingresos de la actividad de alojamiento expresado en dólares americanos:

VALORES DE INGRESOS DE OCUPACIÓN POR TEMPORADAS DEL ESTABLECIMIENTO									
MES	Cabaña 1	Cabaña 2	Cabaña 3	Cabaña 4	Hab. 1	Hab. 2	Camping	Total Diario	Total Mensual
Enero	36,00	36,00	36,00	36,00	18,00	18,00	66,00	246,00	7626,00
Febrero	36,00	36,00	36,00	36,00	18,00	18,00	66,00	246,00	6888,00
Marzo	36,00	36,00	36,00	36,00	18,00	18,00	66,00	246,00	7626,00
Abril	12,00	12,00	12,00	12,00	6,00	6,00	13,20	73,20	2196,00
Mayo	12,00	12,00	12,00	12,00	6,00	6,00	13,20	73,20	2269,20
Junio	12,00	12,00	12,00	12,00	6,00	6,00	13,20	73,20	2196,00
Julio	36,00	36,00	36,00	36,00	18,00	18,00	66,00	246,00	7626,00
Agosto	36,00	36,00	36,00	36,00	18,00	18,00	66,00	246,00	7626,00
Septiembre	24,00	24,00	24,00	24,00	12,00	12,00	39,60	159,60	4788,00
Octubre	24,00	24,00	24,00	24,00	12,00	12,00	39,60	159,60	4947,60
Noviembre	36,00	36,00	36,00	36,00	18,00	18,00	66,00	246,00	7380,00
Diciembre	36,00	36,00	36,00	36,00	18,00	18,00	66,00	246,00	7626,00

Otros valores que deben ser tomados en cuenta son los ingresos por los tours que se realizan en las cabañas, para esto los administradores nos informaron que únicamente una tercera parte de los huéspedes optaban esté servicio y solo se hacen los fines de semana, con lo que logramos:

INGRESOS DE TOURS MENSUALES								
MES	% ocup. cabañas	% ocup. camping	Pax día cabañas	Pax día camping	Pax fin de semana	Tours semanales	Tours Mensuales	Ingresos
Enero	60%	50%	12	8	40	13	52	1.040,00
Febrero	60%	50%	12	8	40	13	52	1.040,00
Marzo	60%	50%	12	8	40	13	52	1.040,00
Abril	20%	10%	4	2	11	4	16	320,00
Mayo	20%	10%	4	2	11	4	16	320,00
Junio	20%	10%	4	2	11	4	16	320,00
Julio	60%	50%	12	8	40	13	52	1.040,00
Agosto	60%	50%	12	8	40	13	52	1.040,00
Septiembre	40%	30%	8	5	26	9	32	640,00
Octubre	40%	30%	8	5	26	9	32	640,00
Noviembre	60%	50%	12	8	40	13	52	1.040,00
Diciembre	60%	50%	12	8	40	13	52	1.040,00
						TOTAL		9.520,00

Para finalizar resumiremos en un cuadro los valores totales que percibe el establecimiento (toda clase de ingresos de las distintas actividades) expresado en dólares americanos:

TOTALES INGRESOS			
MES	Hospedaje	Tours	Total
Enero	7.626,00	1.040,00	8.666,00
Febrero	6.888,00	1.040,00	7.928,00
Marzo	7.626,00	1.040,00	8.666,00
Abril	2.196,00	320	2.516,00
Mayo	2.269,20	320	2.589,20
Junio	2.196,00	320	2.516,00
Julio	7.626,00	1.040,00	8.666,00
Agosto	7.626,00	1.040,00	8.666,00
Septiembre	4.788,00	640	5.428,00
Octubre	4.947,60	640	5.587,60
Noviembre	7.380,00	1.040,00	8.420,00
Diciembre	7.626,00	1.040,00	8.666,00
TOTAL	**68.794,80**	**9.520,00**	**78.314,80**

Expresaremos gráficamente los ingresos en la siguiente imagen:

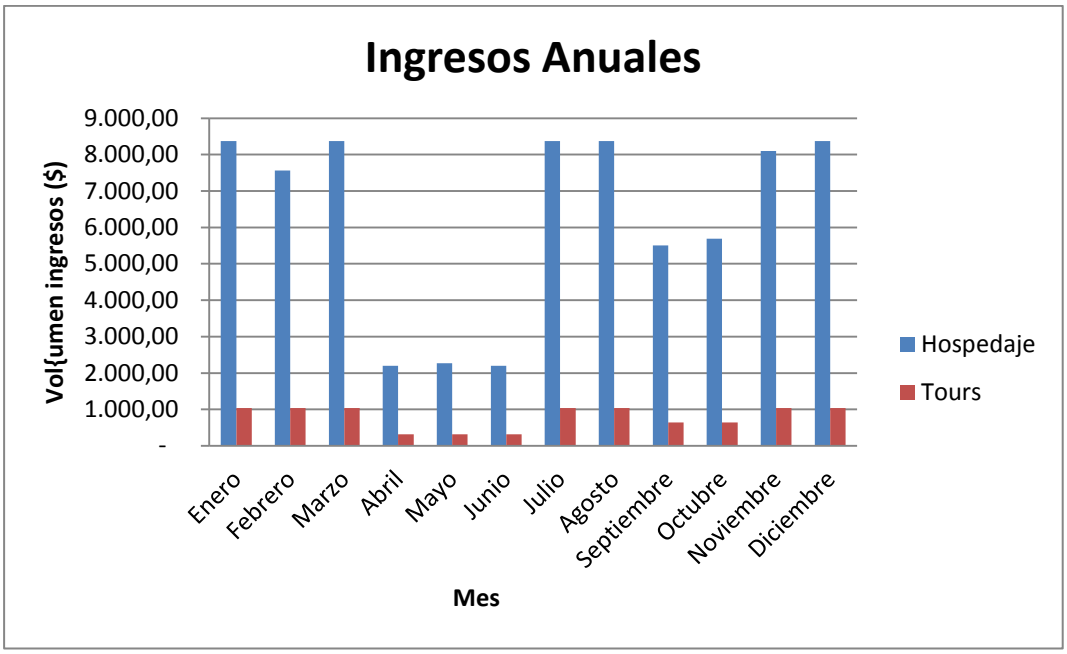


Imagen #5 (Ingresos)

Realizado por: Andrea Montero, Andrea Ordoñez

Al monto que obtenemos de ingresos debemos restar el 22% de impuestos que consiste en un 12% del I.V.A. y un 10% del impuesto por servicios.

Total	-	$ 78.314,80
12 %	-	$ 9.397,78
10 %	-	$ 7.831,48
Valor neto	-	$ 61.085,54

Así también desglosaremos sin impuestos los montos correspondientes a la parte de alojamiento y a la parte del servicio adicional de los tours:

Hospedaje (sin impuestos)	-	$ 53.659,94
Tours (sin impuestos)	-	$ 7.425,60

5.2. Costos

Como costos definimos a los bienes y servicios que se necesitan para proporcionar la actividad, en este caso tomamos en cuenta los valores de los objetos utilizados en los servicios de alojamiento como: internet, movilización y mantenimiento del camping utilizadas en dicha actividad.

Así también tenemos los valores del variables como son souvenirs (shampoo, acondicionador y jabón), la limpieza por habitación y la compra de gas para calentar el agua; a continuación detallamos una tabla de costos estimados que tiene la empresa expresados en dólares americanos:

COSTOS ANUALES													
COSTOS FIJOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	**TOTAL ANUAL**
Internet	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	300,00
Movilización	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	9,00	108,00
Mantenimiento zona camping	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	1200,00
TOTAL MENSUAL	134,00	134,00	134,00	134,00	134,00	134,00	134,00	134,00	134,00	134,00	134,00	134,00	**1608,00**
COSTOS VARIABLES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	**TOTAL ANUAL**
Souvenirs	744,00	672,00	744,00	360,00	372,00	360,00	1240,00	1240,00	780,00	806,00	1200,00	1240,00	9758,00
Limpieza	155,00	140,00	155,00	45,00	46,50	45,00	155,00	155,00	97,50	100,75	150,00	155,00	1399,75
Gas	36,00	36,00	36,00	25,71	25,71	25,71	36,00	36,00	30,00	30,00	36,00	36,00	389,14
TOTAL MENSUAL	935,00	848,00	935,00	430,71	444,21	430,71	1431,00	1431,00	907,50	936,75	1386,00	1431,00	**11546,89**
TOTAL CV + CF	1069,00	982,00	1069,00	564,71	578,21	564,71	1565,00	1565,00	1041,50	1070,75	1520,00	1565,00	**13154,89**

Consiguientemente, se encuentran los gráficos de costos fijos y variables respectivamente:

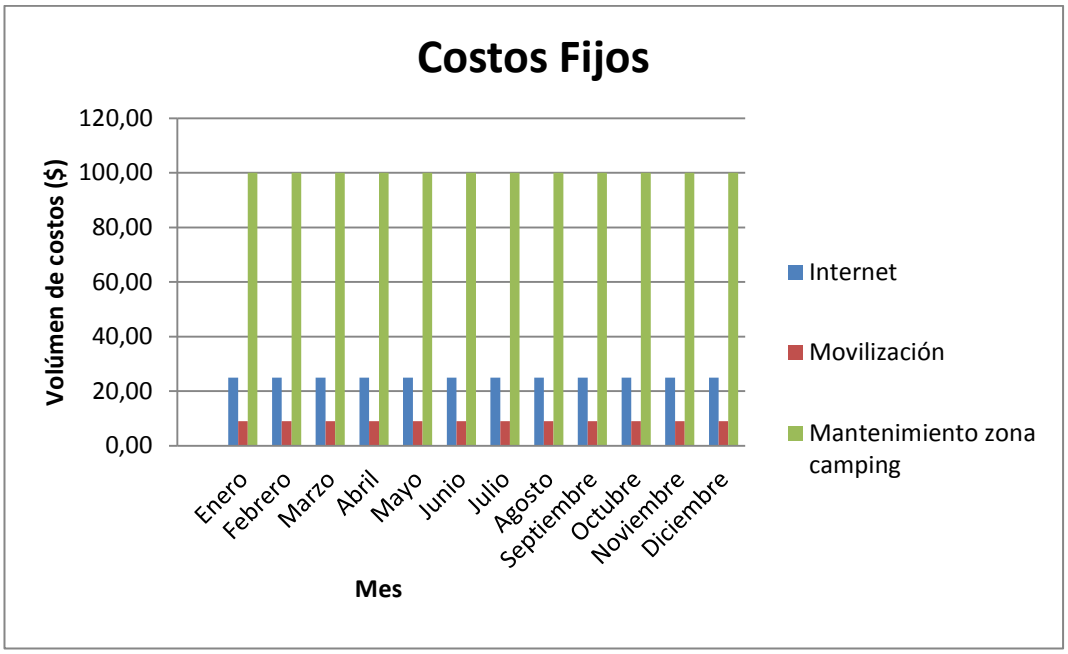


Imagen # 6 (Costos Fijos)

Realizado por: Andrea Montero, Andrea Ordoñez

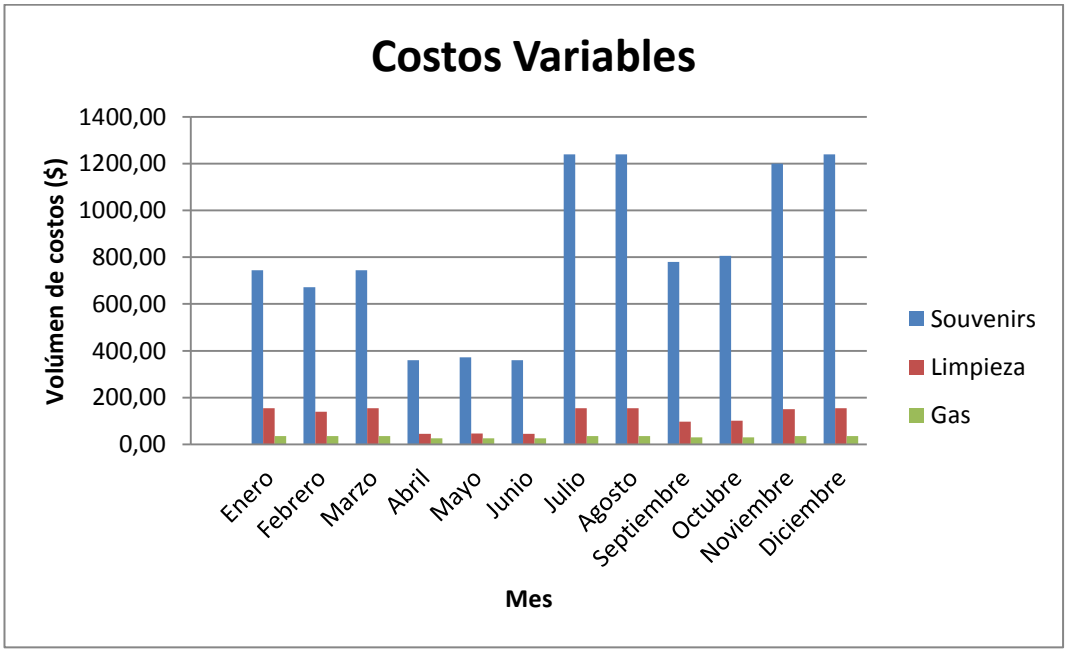


Imagen # 7 (Costos Variables)

Realizado por: Andrea Montero, Andrea Ordoñez

5.2.1. Costo de servicio adicional

Las Cabañas de la Iguana oferta como servicio adicional la visita al estuario del río Ayampe con lo que se genera también un costo adicional del guía (pasante) a quién se le debe proporcionar hospedaje y alimentación (viáticos) los fines de semana, que equivaldría a $72,00 dólares mensuales y a un costo fijo anual de $864,00 dólares. Tendremos también un costo variable que es el refrigerio el cual varía en $ 106,00, $ 68,00 y $ 30,00 mensuales en temporada alta, media y baja respectivamente. Lo que ubicaremos en la siguiente tabla:

COSTOS TOUR													
COSTO FIJO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL ANUAL
Viáticos	72,00	72,00	72,00	72,00	72,00	72,00	72,00	72,00	72,00	72,00	72,00	72,00	864,00
COSTO VARIABLE	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL ANUAL
Refrigerio	106,00	106,00	106,00	30,00	30,00	30,00	106,00	106,00	68,00	68,00	106,00	106,00	968,00
TOTAL CF + CV	178,00	178,00	178,00	102,00	102,00	102,00	178,00	178,00	140,00	140,00	178,00	178,00	**1.832,00**

5.3. Gastos

Los gastos son todos aquellos valores incurridos en los procesos para llevar a cabo el servicio. Las Cabañas de la Iguana tiene los siguientes datos expresados a través de la elaboración de una tabla cuya unidad son los dólares americanos en la página sucesiva:

GASTOS ANUALES													
GASTOS FIJOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	**TOTAL ANUAL**
Recepcionista	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	400,00	4800,00
Ayudante de limpieza	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	3600,00
Aporte M.S.P.	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	36,00
Aporte MINTUR	5,83	5,83	5,83	5,83	5,83	5,83	5,83	5,83	5,83	5,83	5,83	5,83	69,96
Bomberos	2,08	2,08	2,08	2,08	2,08	2,08	2,08	2,08	2,08	2,08	2,08	2,08	24,96
Plan Celular	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	240,00
TOTAL MENSUAL	730,91	730,91	730,91	730,91	730,91	730,91	730,91	730,91	730,91	730,91	730,91	730,91	**8770,92**
GASTOS VARIABLES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	**TOTAL ANUAL**
Luz	65,00	65,00	65,00	46,43	46,43	46,43	65,00	65,00	54,17	54,17	65,00	65,00	702,62
Agua	80,00	80,00	80,00	57,14	57,14	57,14	80,00	80,00	66,67	66,67	80,00	80,00	864,76
Teléfono	20,00	20,00	20,00	14,29	14,29	14,29	20,00	20,00	16,67	16,67	20,00	20,00	216,19
Empleado por temporada 1	300,00	300,00	300,00	0,00	0,00	0,00	300,00	300,00	0,00	0,00	300,00	300,00	2100,00
Empleado por temporada 2	300,00	300,00	300,00	0,00	0,00	0,00	300,00	300,00	0,00	0,00	300,00	300,00	2100,00
Útiles de oficina	20,00	20,00	20,00	14,00	14,00	14,00	20,00	20,00	16,00	16,00	20,00	20,00	214,00
TOTAL MENSUAL	785,00	785,00	785,00	131,86	131,86	131,86	785,00	785,00	153,50	153,50	785,00	785,00	**6197,57**
TOTAL GV + GF	1515,91	1515,91	1515,91	862,77	862,77	862,77	1515,91	1515,91	884,41	884,41	1515,91	1515,91	**14968,49**

Para tener una imagen más clara acerca de los gastos dispondremos los siguientes gráficos:

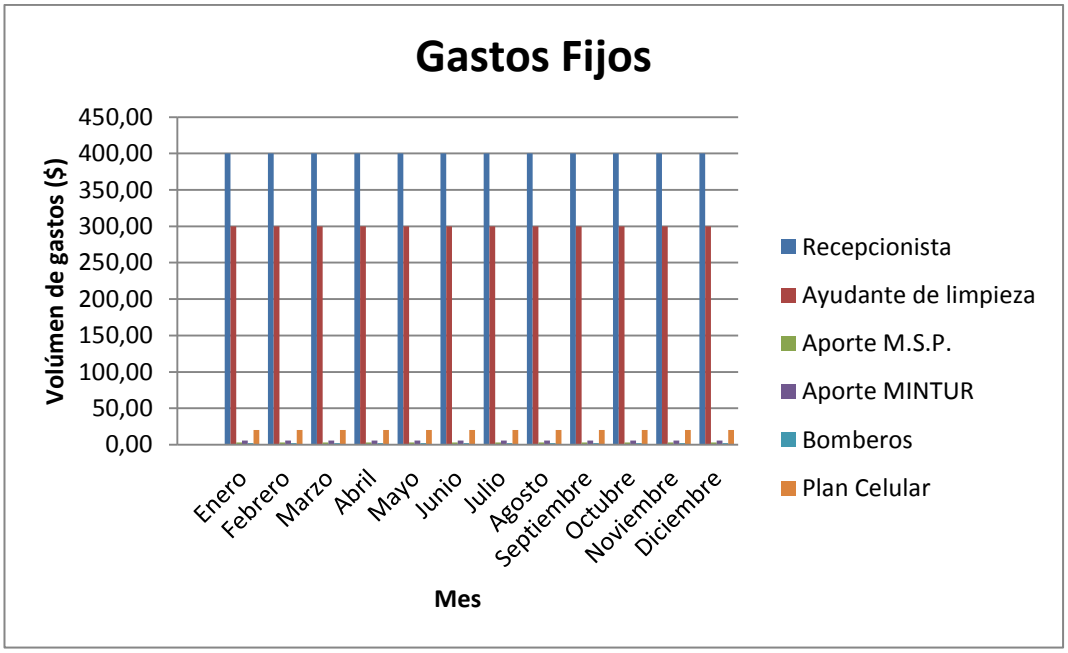


Imagen # 8 (Gastos Fijos)

Realizado por: Andrea Montero, Andrea Ordoñez

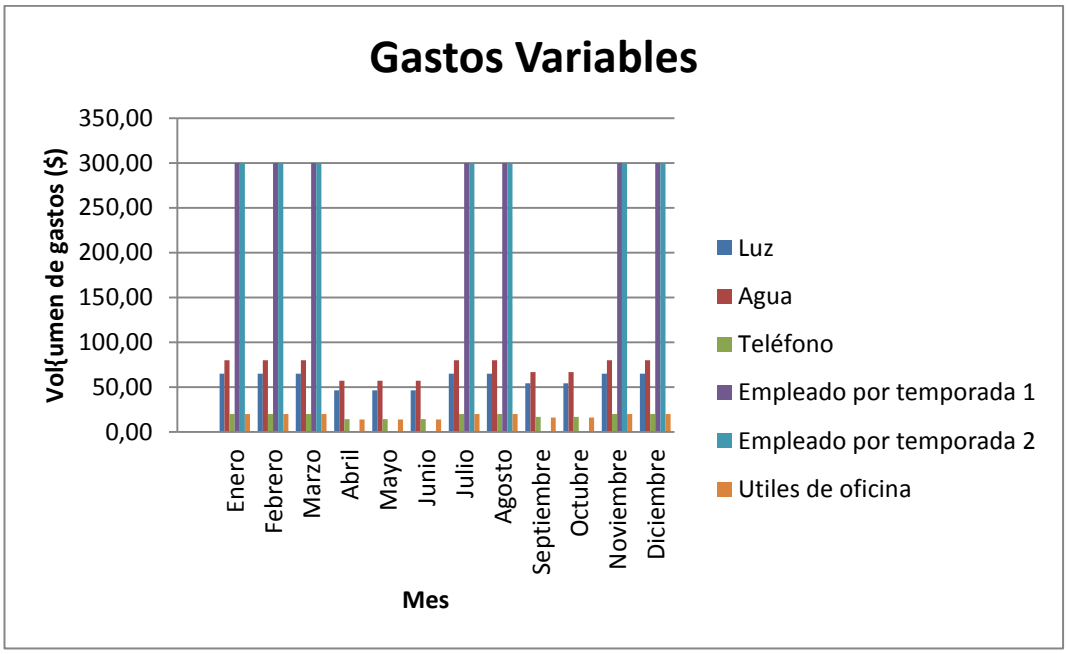


Imagen # 9 (Gastos Variables)

Realizado por: Andrea Montero, Andrea Ordoñez

Al finalizar el análisis de ingresos, costos y gastos presentamos a continuación el estado de resultados anual:

Hospedaje (sin impuestos)	-	$ 53.659,94
Tours (sin impuestos)	-	$ 7.425,60

ESTADO ANUAL		
INGRESOS		
Alojamiento	$	53.659,94
Tours	$	7.425,60
TOTAL	**$**	**61.085,54**
COSTOS DE LOS SERVICIOS		
Costos fijos hospedaje	$	1.608,00
Costos variables hospedaje	$	11.546,89
Costos fijos tours	$	864,00
Costos variables tours	$	968,00
TOTAL	**$**	**14.986,86**
GASTOS OPERACIONALES		
Gastos fijos	$	8.770,92
Gastos variables	$	6.197,57
TOTAL	**$**	**14.968,49**
UTILIDAD OPERACIONAL	**$**	**31.130,19**

5.4. Punto de equilibrio

Partiendo del hecho que el punto de equilibrio es una herramienta de gestión financiera válida para cualquier negocio que funcione en un mercado de libre competencia, la determinación del mismo es necesaria para constatar que la suma de costos y gastos no excede a los ingresos mensuales en la parte de hospedaje, ya que el tour es solamente un valor agregado que los turistas tienen la opción de adquirirlo.

Para obtener la información financiera necesaria debemos aplicar la fórmula del punto de equilibrio siguiente:

Fórmula:

$$\text{Punto de Equilibrio (PE)} = \frac{Costos\ Fijos\ (CF)}{1 - \frac{Costos\ Variables\ (CV)}{Ventas\ (V)}}$$

Siendo:

CF - $ 10.378,92

CV - $ 17.744,46

V - $ 53.659,94

Obteniendo así:

$$\text{PE} = \frac{10.378,92}{1 - \frac{17.744,46}{53.659,94}}$$

$$\text{PE} = \frac{10.378,92}{1 - 0,3307}$$

$$\text{PE} = \frac{10.378,92}{0,6693}$$

PE= $ 15.507,13 anuales

PE= $ 1.292,26 mensuales

Esto significa que las Cabañas de la Iguana requieren de un ingreso anual mínimo de $ 15.507,13 anuales para no tener pérdida y cubrir con todos los costos y gastos necesarios en la parte de hospedaje que es el servicio principal que el lugar ofrece.

En el literal actual para un mejor análisis de la situación de las Cabañas de la Iguana, calcularemos la tasa de rendimiento anual de la empresa basándonos con los datos de la utilidad y ventas que delimitamos solamente con el área de alojamiento obteniendo así:

$$Rendimiento\ de\ ventas = \frac{Utilidad}{Ventas} \times 100$$

$$Rendimiento\ de\ ventas = \frac{25.536{,}56}{53.659{,}94} \times 100$$

$$Rendimiento\ de\ ventas = \ 47{,}59\%$$

5.5. Retorno de la inversión

Los administradores actuales de las Cabañas de la Iguana, vieron factible la posibilidad de invertir una suma prudencial de dinero para mejorar el establecimiento con la finalidad de hacer del lugar en sitio óptimo para sus huéspedes.

En la siguiente tabla dispondremos los ítems que implementarían y su costo, con la finalidad de saber cuál es el monto que necesitan invertir en el sitio:

INVERSIÓN			
Item	Cantidad	Precio Unit.	Total
Libro de reservas	1	$ 15,00	$ 15,00
Libro de sugerencias	1	$ 10,00	$ 10,00
Tarjetas de sugerencias	200	$ 0,40	$ 80,00
Tarjetas de registro	4000	$ 0,30	$ 1.200,00
Lámparas de velador	10	$ 15,00	$ 150,00
Llaveros	8	$ 5,00	$ 40,00
Televisión	1	$ 500,00	$ 500,00
Ventiladores	6	$ 60,00	$ 360,00
Letreros para baños	4	$ 10,00	$ 40,00
Libros de cocina	2	$ 25,00	$ 50,00
Sleeping	3	$ 80,00	$ 240,00
Carpa para 4 personas	2	$ 300,00	$ 600,00
Botiquín de primeros auxilios	1	$ 15,00	$ 15,00
Tostadora	1	$ 50,00	$ 50,00
Juego de ollas	1	$ 200,00	$ 200,00
Licuadora	1	$ 100,00	$ 100,00
Cafetera	1	$ 50,00	$ 50,00
Computadora de escritorio	1	$ 900,00	$ 900,00
		TOTAL	$ 4.600,00

Al contar ya con el dato de que la inversión final para mejorar el establecimiento será de $ 4.600,00 dólares, presentaremos el siguiente cuadro con la utilidad mensual tomando en cuenta únicamente los ingresos, costos y gastos de alojamiento:

CUADRO DE UTILIDAD				
MES	Ingreso	Costo	Gasto	Utilidad
Enero	5.948,28	1.069,00	1.515,91	3.363,37
Febrero	5.372,64	982,00	1.515,91	2.874,73
Marzo	5.948,28	1.069,00	1.515,91	3.363,37
Abril	1.712,88	564,71	862,77	285,40
Mayo	1.769,98	578,21	862,77	329,00
Junio	1.712,88	564,71	862,77	285,40
Julio	5.948,28	1.565,00	1.515,91	2.867,37
Agosto	5.948,28	1.565,00	1.515,91	2.867,37
Septiembre	3.734,64	1.041,50	884,41	1.808,73
Octubre	3.859,13	1.070,75	884,41	1.903,97
Noviembre	5.756,40	1.520,00	1.515,91	2.720,49
Diciembre	5.948,28	1.565,00	1.515,91	2.867,37
TOTAL	**53.659,95**	**13.154,88**	**14.968,50**	**25.536,57**

Según lo proyectado la inversión para la compra de los materiales necesitados será de $ 4.600,00 la cual según cálculos realizados será cancelada en un plazo de 12 meses como se puede observar en la siguiente tabla los pagos se darán mensualmente en cuotas de $ 415,19 dólares.

Calculadora para préstamos

	Escriba las cifras
Cantidad prestada	4.600,00
Tipo de interés anual	15,00%
Periodo del préstamo por años	1
Fecha inicio préstamo	01/12/2011

Pago mensual	415,19
Número de pagos	12
Intereses totales	(4.600,00)
Coste total del préstamo	4.982,26

Nº	Fecha de pago	Saldo inicial	Pago	Principal	Interés	Saldo final
1	01/01/2012	4.600,00	415,19	357,69	57,50	4.242,31
2	01/02/2012	4.242,31	415,19	362,16	53,03	3.880,15
3	01/03/2012	3.880,15	415,19	366,69	48,50	3.513,47
4	01/04/2012	3.513,47	415,19	371,27	43,92	3.142,20
5	01/05/2012	3.142,20	415,19	375,91	39,28	2.766,29
6	01/06/2012	2.766,29	415,19	380,61	34,58	2.385,68
7	01/07/2012	2.385,68	415,19	385,37	29,82	2.000,31
8	01/08/2012	2.000,31	415,19	390,18	25,00	1.610,12
9	01/09/2012	1.610,12	415,19	395,06	20,13	1.215,06
10	01/10/2012	1.215,06	415,19	400,00	15,19	815,06
11	01/11/2012	815,06	415,19	405,00	10,19	410,06
12	01/12/2012	410,06	415,19	410,06	5,13	0,00

Para los meses de temporada baja que tienen ingresos inferiores al pago del préstamo se utilizará la reserva de la utilidad de los meses anteriores (temporada alta).

Es necesario también calcular el porcentaje de rentabilidad que el negocio tiene en el capital ya invertido y el dinero necesario para mejorar el sitio. Según datos proporcionados por los dueños de las cabañas nos indicaron que la suma de los valores de la construcción de las cabañas, el terreno, y los bienes muebles que actualmente posee el lugar les da un monto estimado en $100.000,00 dólares americanos, con lo que obtendremos:

Utilidad = $ 25.536,57

Capital = capital invertido + capital por invertir = $ 100.000,00 + $ 4.600,00 = $ 104.600,00

Obteniendo así:

$$Rentabilidad = \frac{Utilidad}{Capital} \times 100$$

$$Rentabilidad = \frac{25.536,57}{104.600,00} \times 100$$

$$Rentabilidad = \ 0{,}2441 \times 100$$

$$Rentabilidad = \ 24{,}41\ \%$$

Conclusiones

Con la finalización de este capítulo, constatamos que según la afluencia de clientes que el establecimiento tiene nos brinda la seguridad de mantenernos en el mercado, debido a que los ingresos versus costos tienen una gran ventaja diferencial (permitiendo que la utilidad sea de un 100% o más), lo que nos da la apertura para iniciar nuevos proyectos con el fin de captar más clientela y así aumentar los ingresos y a su vez la utilidad.

CONCLUSIONES

Con la culminación de este trabajo de graduación logramos cumplir los objetivos planteados al inicio del presente proyecto, en el cuál alcanzamos desarrollar a cabalidad cada una de las áreas de servicios con que las Cabañas de la Iguana cuenta.

La primera parte del trabajo está basada en el servicio de alojamiento, el cual es el principal del lugar, obtuvimos información primordial para la realización del mismo. Esta información fue conseguida con un análisis exhaustivo del estado actual del establecimiento, y que al finalizar constatamos los desfases que este tenía; y mediante el manual conseguimos dar soluciones a cada uno de estos aspectos.

Un servicio que pudimos percatarnos no se estaba siendo utilizado, es el servicio de restauración, para esto elaboramos un menú basándonos en la afluencia de gente, la zona y la parte económica; así también incluimos en esta área la cocina comunal que el sitio posee siendo este un valor agregado de gran importancia, y creamos un plan de mejoramiento para dicho lugar.

El producto adicional que ofrecen las Cabañas de la Iguana son los tours guiados al estero del río Ayampe, siendo este un producto completamente bien elaborado, nuestra única colaboración fue el estructurar de manera formal este servicio.

En base al resto del proyecto, fue menester un desglose de la parte económica, para así determinar si los aspectos que queremos mejorar pueden ser rentables para el lugar.

BIBLIOGRAFÍA

Código internacional de prácticas recomendado – Principios generales de higiene de los alimentos, Manhatan, Estados Unidos, 2003.

DE LA TORRE, Francisco (2009). *Administración hotelera 1: División cuartos*. México: Editorial Trillas.

Decreto N° 1186. Reglamento general de aplicación a la ley de turismo, Quito, Ecuador, 16 de diciembre de 2003.

Decreto N° 3400. Reglamento general de actividades turísticas, Quito, Ecuador, 29 de noviembre de 2002.

Ley N° 10/1997. Código Turismo, Las Rozas, Madrid, España, septiembre 2007.

MARTÍN FRADES, Ángel Carlos (2007). *Temario específico Vol. III: Especialidad administración general.* España: Editorial Mad, S.L.

MELGOSA ARCOS, Francisco Javier (2007). *Código Turismo*. Madrid: La Ley.

NAVARRO UREÑA, Antonio (2009). *Hostelería: Recepción y reservas.* Madrid: Ediciones Paraninfo SA.

PÉREZ GUERRA, Raúl (Coord.); CEBALLOS MARTIN, María Matilde; LLODRA GRIMALT, Francesca; ROCA FERNÁNDEZ-CASTANYS, María Luisa y VILASAU SOLANA, Mónica (2006). *Derecho de las actividades turísticas.* Barcelona: LN Ediciones.

RAYA, José M (2007). *Turismo, hotelería y restaurantes.* Lima: Lexus Editores.

Sector alimentos y bebidas. Captur de http://www.captur.com/Docs/SectorAlimentosBebidas.pdf [s.a.]

ULLAURI DONOSO, Narcisa (2000). *Serie: Textos universitarios: Técnicas de guiar*. Cuenca, Ecuador: Universidad del Azuay.

WO CHING, Ana Victoria, RHODES ESPINOZA, Allan R.(2007); *Manejo y conducción de grupos de ecoturistas*. México: Trillas.