



Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la
Educación**

Carrera de Ingeniería en Turismo

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA
HOSTERÍA EN LA PARROQUIA LUIS CORDERO
DEL CANTÓN AZOGUES**

Autora:

Sofía Mejía Abad

Director:

Mgst. Santiago Malo Ottati

Cuenca - Ecuador

2019

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación va dedicado principalmente a mis hijos Rafael e Isabella, quienes fueron mi motivación y mi motor para cumplir esta meta en mi vida, con la finalidad de ser mejor persona y ofrecerles un mejor futuro.

Al padre de mis hijos, David, quien me apoyo durante toda esta trayectoria.

A mis padres, quienes me apoyaron incondicionalmente, confiaron en mí y me brindaron palabras de aliento cuando más lo necesitaba.

A mi familia y amigos, por compartir conocimientos y experiencias inolvidables.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por haberme dado salud y perseverancia para culminar con éxito esta meta. Agradezco también a la Universidad del Azuay, por la beca que me brindaron cuando me convertí en madre. Gracias, especialmente, a mi director de tesis Santiago Malo, por sus enseñanzas, paciencia y motivación para culminar con este trabajo de titulación.

RESUMEN

Este proyecto propone la creación de una hostería en la parroquia Luis Cordero del cantón Azogues provincia de Cañar, que busca el incremento de la actividad turística en la zona, creando espacios para la recreación y descanso de los futuros turistas; con el objetivo de mejorar la calidad de vida, tanto de los socios como de la población local que se ha visto afectada por la inestabilidad económica del país.

Para realizar esta hostería se ha analizado la factibilidad de implementación de la propuesta en esta parroquia, analizando la localización y accesibilidad a servicios básicos, que nos dieron un resultado positivo. Además, se desarrolló el sistema operativo del establecimiento y las actividades y servicios que se ofertarán acordes con su categoría. Por último, se propuso el diseño de infraestructura y equipamiento de la hostería, así como proformas de la inversión requerida.

Los resultados del proyecto sugieren un futuro exitoso en el desarrollo de este establecimiento encaminado hacia un turismo sostenible.

Palabras clave: calidad, comunidad local, desarrollo turístico, hostería, turismo sostenible.

ABSTRACT

ABSTRACT

This project proposes the creation of a lodge at the Luis Cordero parish in Azogues, province of Cañar. The project seeks to increase the tourist activity of the area by creating spaces of recreation and rest for future tourists. The objective was to improve the quality of life of partners and locals, who have been affected by the economic instability of the country. For this, the feasibility of implementation, the location and accessibility to basic services were analyzed. The results of this analysis were positive. In addition, the operating system of the facility, the activities and services that will be offered according to the category were developed. Finally, the designs of lodge infrastructure, equipment and required budget for this investment were proposed. The results of the project suggest a successful future in the development of this facility aimed at sustainable tourism.

Keywords: quality, local community, tourism development, lodge, sustainable tourism.




Translated by
Ing. Paúl Arpi

ÍNDICE

Índice de contenido

Justificación	X
Marco teórico	XI
Marco Legal	XV
Estado del Arte.....	XXIV
CAPÍTULO 1.....	1
1. LEVANTAMIENTO DE LA LÍNEA BASE	1
Introducción.....	1
1.1. Macro localización	1
1.2. Micro localización	18
1.3. Factores de Localización	40
Conclusión	50
CAPÍTULO 2.....	51
2. PLAN OPERATIVO DE LA HOSTERÍA	51
Introducción.....	51
2.1. Imagen Corporativa	51
2.2. Organigrama Empresarial.....	52
2.3. Cargos.....	53
2.4. Políticas de Desarrollo Empresarial	101
2.5. Actividades y Servicios que ofrece la Hostería	104
2.6. Análisis Foda de la propuesta	109
Conclusión	116
CAPÍTULO 3.....	117
3. COSTOS Y PRESUPUESTOS DE OPERACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA HOSTERÍA SAN RAFAEL.....	117
Introducción.....	117
3.1. Delimitación del Personal.....	117
3.2. Presupuestos de Inversión	120
3.3. Proyección Anual de Depreciaciones	136
3.4. Amortización del Crédito	137
3.5. Estado de Resultados de la Hostería San Rafael	138
3.6. Estado de Situación Financiera de la Hostería San Rafael	139
3.7. Presentación de Planos de la Hostería San Rafael.....	140

3.8. Presentación de los Renders de la Hostería San Rafael.....	144
3.9. Stakeholders.....	151
Conclusión.....	154
CAPÍTULO 4.....	155
4. SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA.....	155
Introducción.....	155
4.1. Planificación para la socialización	155
Conclusión.....	159
CONCLUSIÓN DEL PROYECTO.....	160
RECOMENDACIONES.....	161
BIBLIOGRAFÍA	162
ANEXOS	165

Índice de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1 Segmentación de la población por edad y sexo en Azogues	7
Tabla 2 Población por parroquias del cantón Azogues.....	8
Tabla 3 Restaurantes en la ciudad de Azogues	10
Tabla 4 Cafeterías en la ciudad de Azogues	12
Tabla 5 Fuentes de Soda en la ciudad de Azogues	13
Tabla 6 Transporte Turístico en la ciudad de Azogues.....	13
Tabla 7 Alojamiento en la ciudad de Azogues	14
Tabla 8 Agencias de Viajes en la ciudad de Azogues	15
Tabla 9 Establecimientos Turísticos de Diversión y Esparcimiento en la ciudad de Azogues	16
Tabla 10 Tabla de resultados de Establecimientos Turísticos en la ciudad de Azogues	17
Tabla 11 Población según sexo de la parroquia Luis Cordero.....	20
Tabla 12 Acceso a servicios básicos en la parroquia Luis Cordero.....	24
Tabla 13 Cobertura de la red de agua en la parroquia Luis Cordero	24
Tabla 14 Cobertura de la red de alcantarillado en la parroquia Luis Cordero	26
Tabla 15 Cobertura de la red de energía eléctrica en la parroquia Luis Cordero	27
Tabla 16 Cobertura de la red de telefonía convencional en la parroquia Luis Cordero	28
Tabla 17 Cobertura de la red de telefonía celular en la parroquia Luis Cordero.....	29
Tabla 18 Cobertura de recolección de basura en la parroquia Luis Cordero	30
Tabla 19 Organización de transporte Parroquia Luis Cordero	31
Tabla 20 Establecimientos de alimentos y bebidas en la parroquia Luis Cordero	37
Tabla 21 Factores de Localización Decisivos.....	41
Tabla 22 Factores de Localización Importantes	45

Tabla 23 Factores de Localización Deseables	48
Tabla 24 Tablas de resultados de los Factores de Localización	50
Tabla 25 Funciones del Gerente	53
Tabla 26 Funciones del Recepcionista.....	56
Tabla 27 Herramientas del Recepcionista – Libro Diario	58
Tabla 28 Herramientas del Recepcionista – Tarjeta de Registro	59
Tabla 29 Herramientas del Recepcionista – Tarjeta de Registro	60
Tabla 30 Herramientas del Recepcionista – Hoja de Reserva	61
Tabla 31 Funciones del Auditor Nocturno.....	62
Tabla 32 Funciones de la Gobernanta.....	63
Tabla 33 Funciones de la Mucama	65
Tabla 34 Herramientas de apoyo para la mucama	66
Tabla 35 Funciones del Chef Ejecutivo	68
Tabla 36 Funciones del Ayudante de Cocina	69
Tabla 37 Funciones del Maître	71
Tabla 38 Funciones del Mesero	72
Tabla 39 Horario del Restaurante	74
Tabla 40 Horario Cafetería	76
Tabla 41 Funciones del Conserje.....	79
Tabla 42 Fichas de Mantenimiento – Parte de Averías	82
Tabla 43 Control de daños en Área de Administración.....	83
Tabla 44 Control de mantenimiento en Área de Administración	84
Tabla 45 Control de Daños en Área de Alojamiento – Habitaciones.....	85
Tabla 46 Control de Mantenimiento en Área de Alojamiento – Habitaciones.....	85
Tabla 47 Control de Daños en Área de Alojamiento – Baños.....	86
Tabla 48 Control de Mantenimiento en Área de Alojamiento – Baños.....	87
Tabla 49 Control de Daños en Área de Alojamiento – Recepción.....	88
Tabla 50 Control de Mantenimiento en Área de Alojamiento – Recepción.....	89
Tabla 51 Control de Daños en Área de Alojamiento – Lavandería.....	90
Tabla 52 Control de Mantenimiento en Área de Alojamiento – Lavandería.....	90
Tabla 53 Control de Daños en Área de Alojamiento – Regiduría de Pisos.....	91
Tabla 54 Control de Mantenimiento en Área de Alojamiento – Regiduría de Pisos.....	92
Tabla 55 Control de Daños en Área de Alimentos y Bebidas - Restaurante	93
Tabla 56 Control de Mantenimiento en Área de Alimentos y Bebidas – Restaurante	94
Tabla 57 Control de Daños en Área de Alimentos y Bebidas – Cocina	95
Tabla 58 Control de Mantenimiento en Área de Alimentos y Bebidas – Cocina.....	96
Tabla 59 Función Jefe de Relaciones Públicas y Ventas	97
Tabla 60 Función del Contador.....	98
Tabla 61 Función del Guía Turístico	100
Tabla 62 Análisis de la Matriz FODA	110
Tabla 63 Análisis de la Matriz de Confrontación	112
Tabla 64 Resultados de la Matriz de Confrontación.....	113
Tabla 65 Establecimiento de Estrategias a partir de la Matriz de Confrontación.....	115
Tabla 66 Personal que formará parte de la Hostería.....	118
Tabla 67 Proyección anual de sueldos del personal.....	119
Tabla 68 Inversión en Muebles y Enseres	120

Tabla 69 Inversión en Equipos de Computación	120
Tabla 70 Inversión en Equipos de Oficina.....	121
Tabla 71 Inversión en Equipos de Cocina	122
Tabla 72 Inversión para el Restaurante.....	123
Tabla 73 Inversión para la Cafetería.....	123
Tabla 74 Inversión para las Habitaciones	124
Tabla 75 Inversión en Equipo de Lavandería	125
Tabla 76 Inversión para Actividades de Recreación y Otros.....	125
Tabla 77 Inversión en Útiles de Aseo y Limpieza	126
Tabla 78 Inversión Inicial y Cuadro de Financiamiento.....	127
Tabla 79 Gastos Operativos Anuales	128
Tabla 80 Ventas Restaurante	128
Tabla 81 Manejo de Inventarios	129
Tabla 82 Ventas Cafetería.....	129
Tabla 83 Costo de Habitación Matrimonial.....	130
Tabla 84 Costo de Habitación Doble	131
Tabla 85 Costo de Cabaña Matrimonial	132
Tabla 86 Costo de Cabaña Familiar.....	133
Tabla 87 Ventas Hospedaje	134
Tabla 88 Ventas Actividades de Guianza	134
Tabla 89 Ventas Actividades de Recreación	135
Tabla 90 Proyección Anual de Depreciaciones	136
Tabla 91 Amortización del Crédito.....	137
Tabla 92 Estado de Resultados	138
Tabla 93 Estado de Situación Financiera.....	139
Tabla 94 Stakeholders o Matriz de Involucrados	151
Tabla 95 Hoja de Ruta	153
Tabla 96 Cronograma socialización.....	155

Figuras

Figura 1 Requisitos de categorización	XIX
Figura 2 Mapa de la República del Ecuador	2
Figura 3 Mapa de Ubicación y Cantones Cañar	4
Figura 4 Mapa de Ubicación del Cantón Azogues	6
Figura 5 Mapa de Ubicación de la Parroquia Luis Cordero	19
Figura 6 Gráfico de la población según sexo de la parroquia Luis Cordero.....	20
Figura 7 Gráfico de la población con agua de red pública en la parroquia Luis Cordero	25
Figura 8 Gráfico de la población con red de alcantarillado en la parroquia Luis Cordero.....	26
Figura 9 Gráfico de la población con red de energía eléctrica en la parroquia Luis Cordero .	27
Figura 10 Gráfico de la población con red de telefonía convencional en la parroquia Luis Cordero	28
Figura 11 Gráfico de la población con red de telefonía celular en la parroquia Luis Cordero	29
Figura 12 Gráfico de la cobertura de recolección de basura en la parroquia Luis Cordero	30
Figura 13 Gráfico de la ubicación de los Boquerones de San Marcos	34

Figura 14 Boquerones de San Marcos	34
Figura 15 Gráfico de la ubicación de la Laguna de Chocar.....	35
Figura 16 Laguna de Chocar.....	36
Figura 17 Reservorio El Salado	36
Figura 18 Gráfico del levantamiento topográfico del terreno.....	38
Figura 19 Uso actual del terreno	39
Figura 20 Logotipo de la hostería	51
Figura 21 Organigrama Empresarial.....	52
Figura 22 Uniforme Mucamas	67
Figura 23 Ejemplo de Menú	75
Figura 24 Uniforme Chef y Ayudante de Cocina	76
Figura 25 Menú Cafetería	77
Figura 26 Herramientas del conserje – Acta de Baja Técnica de Equipos Tecnológicos.....	81
Figura 27 Prácticas ecoamigables.....	104
Figura 28 Vista de la piscina.....	105
Figura 29 Vista Turco	106
Figura 30 Vista del Sauna	106
Figura 31 Ilustración de paseo a caballo.....	107
Figura 32 Vista del establo	108
Figura 33 Juegos de mesa	108
Figura 34 Parámetros de Calificación de la Matriz de Confrontación.....	111
Figura 35 Vista longitudinal de la hostería	140
Figura 36 Vista diseño interno de la hostería.....	141
Figura 37 Primera planta – bloque 2 de la hostería	142
Figura 38 Vista interior cabaña familiar	143
Figura 39 Vista exterior frontal y lateral de bloque 2	144
Figura 40 Vista exterior frontal de bloque 2	145
Figura 41 Vista exterior cabaña familiar	146
Figura 42 Vista interior cabaña familiar	147
Figura 43 Vista Interior de la cocina.....	148
Figura 44 Vista interior del restaurante	149
Figura 45 Vista con animación de la parte interna del restaurante	150
Figura 46 Encuesta de análisis del proyecto dirigida a los socios	156
Figura 47 Encuesta llenada por socio Víctor Rodríguez	157
Figura 48 Encuesta llenada por socia Nancy Peralta	158
Figura 49 Socialización de la propuesta	159

Índice de anexos

ANEXO A Solicitud al Gad Municipal de Azogues para tener acceso al PDOT de la parroquia Luis Cordero	165
--	-----

Justificación

El motivo para desarrollar esta propuesta es evaluar la viabilidad que la parroquia Luis Cordero del cantón Azogues posee para la creación de una hostería en la zona

Además, se busca generar un turismo sostenible para beneficiar tanto a los socios como a la población de Luis cordero en general, a través de un emprendimiento meramente privado que proporcionaría la oferta turística, de la que actualmente esta zona carece y que con el tiempo lograría un desarrollo local.

Marco teórico

El turismo, según la Organización Mundial del Turismo (OMT) consiste en aquellas actividades que las personas realizan mientras están de viaje en entornos donde no es habitual que se encuentren, cuyos fines son el ocio, los negocios u otros y duran períodos inferiores a un año.

El turismo se puede remontar a las Olimpiadas que se realizaban cada 4 años en la antigua Grecia y generaban el desplazamiento de las personas para asistir al evento. Pero el turismo como actividad comercial nace con Thomas Cook, quien en 1841 organizó el primer viaje turístico de la historia.

Es necesario también tener conocimiento de la historia de la hostelería para comprender como ha ido evolucionando el hospedaje, y los distintos tipos de alojamiento que existen gracias a los cambios culturales, económicos, políticos y sociales.

El alojamiento, según el Reglamento General de Actividades Turísticas que en su artículo 1 nos dice “Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios” (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2008)

Las posadas eran el sitio de alojamiento para los viajeros, ofrecía un servicio de baja calidad y por lo general se pagaban haciendo intercambio de mercancías por el hospedaje. En Europa denominaban a las posadas como tabernas, las cuales empiezan a brindar servicio de alimentos y bebidas a partir del siglo XVIII. Estos tipos de alojamiento eran antihigiénicos debido a que se compartían cuarto e incluso las camas. Las personas con mayor poder adquisitivo no podían hospedarse en este tipo de lugares, entonces se crean los hoteles con habitaciones privadas y con comodidades que el resto de las personas no podían adquirir. Conforme crecía la demanda de viajeros mejoraban los establecimientos y los servicios que brindaban. Una vez creado el primer hotel, se empiezan a construir nuevos y mejores hoteles, entre ellos de primera clase, que brindan cuartos con llave, lavabos o toiletries, que son “artículos que el hotel pone a disposición del cliente para su uso en higiene personal. Estos toiletries serían las toallas, peine, cepillos de dientes, jabones y geles, desmaquillantes o gorros de ducha, entre otros” (Catalonia, 2015) “La costumbre de integrar un cuarto de baño privado es bastante moderna y no aparece documentado hasta el 1900 en Estados Unidos” (GARCIADÉPOU, 2017)

Conforme surgen nuevas tendencias de turismo aparecen nuevos tipos de hoteles como los hoteles ejecutivos dirigidos a las personas que viajan por negocios y no quieren hospedarse en hoteles de lujo debido al costo, pero tampoco buscan posadas u hoteles de baja calidad.

Posterior a la Primera Guerra Mundial se construyen hoteles en grandes ciudades, uno de esos es el Conard Hilton en Chicago, que en la actualidad cuenta con varias cadenas hoteleras de lujo y competían con cadenas como el Sheraton y el Statler.

Finalizada la segunda guerra mundial y con la aparición de nuevos medios de transporte, las familias empiezan a viajar y se generan nuevos mercados y por ende la necesidad de crear otro tipo de establecimientos hoteleros, como los moteles. En la actualidad es considerado como motel “todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos y próximo a las carreteras, en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento en departamentos con entradas y garajes independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de seis departamentos. Deberá prestar servicio de cafetería las veinticuatro horas del día. En los moteles, los precios por concepto de alojamiento serán facturados por día y persona, según la capacidad en plazas de cada departamento, y serán abonados en el momento de la admisión de los huéspedes, salvo convenio con el cliente” (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2008)

En relación con la presente propuesta para la creación de una hostería en la parroquia Luis Cordero, podemos definir que es una hostería según el Reglamento General de Actividades Turísticas que en su artículo 23 nos dice “es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones” (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2008)

El sector de alojamiento turístico, se puede decir que es el sector que involucra a un conjunto de empresas mercantiles que se dedican de forma profesional y habitual, mediante el cobro de los servicios que prestan, a proporcionar habitación o residencia a las personas que necesitan o desean utilizar esta prestación. Este sector conforma una parte importante del sistema turístico, por el movimiento generado, por el rol dentro de los servicios de la oferta y por la contribución en la imagen final del destino. Por tal razón es imprescindible que incorpore mecanismos para lograr una gestión sustentable del servicio, contribuyendo a la calidad de todo el destino. (Fernández, Van, & Guzmán, 2007)

Ampliando el marco de análisis se destaca que los servicios ofrecidos por el sector de los alojamientos varían ampliamente. Van desde establecimientos que sólo proveen pernoctación, hasta otros que ofrecen una mezcla de alojamiento, restaurante y servicio de bebidas, así como una serie de actividades adicionales, (directas o indirectas) como celebración de banquetes, actividades de salud y ocio, tiendas, oficina de cambio, salas de conferencias, lavandería, transporte de pasajeros y/o equipaje, garaje, excursiones, actividades de animación, etc. (Fernández, Van, & Guzmán, 2007)

Se debe aclarar que si bien las empresas del sector no se caracterizan por causar grandes daños ambientales, sus efectos se componen de toda una serie de pequeñas acciones individuales que pueden producir sinergias negativas sumadas a las de otras empresas (...) De esta forma, si se considera de forma conjunta el impacto de todas estas pequeñas actividades individuales, así como el elevado número de éstas en ciertos espacios turísticos, el sector de alojamiento tiene un efecto significativo sobre el medio ambiente y los recursos naturales y culturales. (Fernández, Van, & Guzmán, 2007)

En numerosos países del planeta se está incorporando la gestión ambiental en el sector de alojamientos, especialmente en las grandes cadenas hoteleras, que son las primeras que han «sentido la necesidad» por diferentes causas. Los países con mayor desarrollo turístico o mejores políticas sectoriales, como España en Europa, Canadá en América Anglosajona, Costa Rica en América Latina, han avanzado a pasos agigantados en este camino, fundamentalmente porque se incorporó el tema del medio ambiente como factor de competitividad y de diferenciación frente a otros destinos. (Fernández, Van, & Guzmán, 2007)

Hablando del tema de la contaminación ambiental es válido también adentrarse en el tema del turismo sostenible, que no solo sostiene el desarrollo de actividades ambientalmente limpias, sino también socialmente justas y económicamente rentables.

El turismo sostenible, según la OMT lo concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

El desarrollo sostenible es un proceso orientado que contempla una gestión global de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad, permitiendo conservar nuestro capital natural y cultural, incluyendo las áreas protegidas. Siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible. Una

buena gestión del turismo exige la sostenibilidad de los recursos de los que depende. (Carta del Turismo Sostenible, 1995)

La importancia del turismo no solo radica en estar orientados a ideas de desarrollo local o sostenible, sino también es importante brindar un servicio de calidad que genere que mi visitante sienta la necesidad del visitar nuevamente un lugar.

Pero entonces, ¿Qué es servicio? En el campo de la economía y del marketing, un servicio es el conjunto de actividades realizadas por una empresa para responder a las necesidades del cliente. De esta forma, el servicio podría definirse como un bien no material. Por lo tanto, los proveedores de servicios no suelen manejar grandes materias primas y cuentan con pocas restricciones físicas. Por el otro lado, su principal valor es la experiencia. Cabe destacar que los proveedores de servicios forman lo que se conoce como el sector terciario de la industria. La importancia realidad del servicio radica en la calidad del mismo. (EcuRed, s.f.)

La calidad de los destinos turísticos es el resultado del proceso que conlleva a la satisfacción de las necesidades y deseos, tanto de los visitantes como de los visitados, a través del uso eficiente de los recursos, es decir, significa la equilibrada relación entre la satisfacción de los turistas, su fidelización y la rentabilidad para el destino, beneficiando al entorno, la población local y las iniciativas pública y privada. El componente básico para su consecución está determinado por la satisfacción integral del cliente, a través de un servicio excelente, de la veracidad del producto ofrecido y del valor agregado para superar sus expectativas. Esto permitirá lograr un adecuado posicionamiento en el mercado y ventajas competitivas. La calidad de los destinos turísticos supone que el producto turístico global satisfaga y supere las expectativas de los turistas, mejor que los competidores. Para ello es necesaria la diferenciación y la diversificación de la oferta y la búsqueda de la mejor relación calidad/precio. (Gándara, 2005)

Marco Legal

El turismo se rige bajo un marco jurídico, legal e institucional que controlaran los diferentes ámbitos de acción. Por tanto, es pertinente el análisis de la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Turismo, el Reglamento General Aplicado a la Ley de Turismo y el Reglamento de Alojamiento Turístico.

La Constitución de la República del Ecuador nos habla de los derechos primordiales del Estado, en su artículo 3 numeral 1 menciona: “Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.” En el literal 5 nos habla de una planificación y desarrollo sustentable para el país “Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.”

En la sección segunda nos habla de la preservación y conservación de un ambiente sano. Art 14 “Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.” El artículo 15 dice: “El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto (...)”

La sección cuarta nos habla de la identidad cultural y la ciencia. Art 21 “Las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a expresar dichas elecciones; a la libertad estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas (...)”. En su artículo 24 menciona “Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre.”

El capítulo cuarto en su artículo 57 reconoce y garantiza los derechos colectivos de las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas. En el numeral 1 se establece “Mantener, desarrollar y fortalecer libremente su identidad, sentido de pertenencia, tradiciones ancestrales y formas de organización social.” Numeral 2 “No ser objeto de racismo y de ninguna forma de discriminación fundada en su origen, identidad étnica o cultural.” Numeral

5 “Mantener la posesión de las tierras y territorios ancestrales y obtener su adjudicación gratuita.” Numeral 8 en el que se habla de “Conservar y promover sus prácticas de manejo de la biodiversidad y de su entorno natural. El Estado establecerá y ejecutará programas, con la participación de la comunidad, para asegurar la conservación y utilización sustentable de la biodiversidad.” Y por último el numeral 11 que les reconoce el “No ser desplazados de sus tierras ancestrales.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

En cuanto a lo que a turismo concierne se procederá al análisis de la Ley de Turismo.

La categoría de los establecimientos será establecida por el Ministerio de Turismo, basándose en las normas de uso internacional, como lo indica la Ley de Turismo en el artículo 19 “El Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo. Estas categorías deberán sujetarse a las normas de uso internacional. Para este efecto expedirá las normas técnicas y de calidad generales para cada actividad vinculada con el turismo y las específicas de cada categoría” (Ley de Turismo, 2014)

Toda actividad destinada a la prestación de servicios turísticos se considera actividad turística y puede ser proporcionada por personas naturales o jurídicas como lo menciona el artículo 5 de la Ley de Turismo “Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables” (Ley de Turismo, 2014)

Es necesario cumplir con ciertos parámetros que garanticen la competitividad del servicio turístico que prestaremos. De esta manera, basándonos en el artículo 8 “para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes” (Ley de Turismo, 2014)

Para complementar el artículo 8 de la Ley de Turismo tenemos el artículo 7 del Reglamento de Alojamiento Turístico que menciona los procedimientos de registro,

inspección e identificación, “requisitos previo al registro.- Las personas naturales o jurídicas previo a iniciar el proceso de registro del establecimiento de alojamiento turístico, deberán contar con los siguientes documentos: a) En el caso de personas jurídicas, escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil; b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil; c) Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica; d) Cédula de identidad o ciudadanía y papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía; e) Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local de ser el caso, debidamente legalizado ante la Autoridad competente; f) Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal; g) Pago del uno por mil sobre el valor de los activos fijos; h) Para el uso del nombre comercial, el establecimiento de alojamiento deberá cumplir con las disposiciones de la Ley de Propiedad Intelectual y la normativa aplicable en esta materia. Deberá verificarse el resultado de la búsqueda fonética” (Reglamento de Alojamiento Turístico , 2016)

En el artículo 8 del mismo reglamento nos habla de los procedimientos de registro e inspección necesarios en un establecimiento turístico. “El procedimiento para el registro e inspección de un establecimiento de alojamiento turístico será el siguiente: a) La Autoridad Nacional de Turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de los establecimientos de alojamiento turístico, en el que se determinará el cumplimiento de requisitos para la clasificación y categorización. b) Para el registro, el empresario deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la Autoridad Nacional de Turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro del establecimiento. c) La Autoridad Nacional de Turismo realizará inspecciones de verificación y/o control a los establecimientos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la Autoridad Nacional de Turismo y el propietario, representante legal, administrador o encargado del establecimiento de alojamiento turístico, donde se dejará constancia de la diligencia realizada. Una copia de esta acta será entregada al establecimiento. d) En caso de que los resultados de la inspección determinen que el establecimiento no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de modificaciones, recategorizaciones o reclasificaciones, la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los que se les haya transferido la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la normativa vigente” (Reglamento de Alojamiento Turístico , 2016)

En la segunda etapa encontramos el procedimiento y los requisitos para la obtención de la licencia anual de funcionamiento descritos en el artículo 11 “Para el proceso de licenciamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia de licenciamiento, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de registro de turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso. El procedimiento de obtención de la licencia única anual de funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la Autoridad Nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda. Los requisitos para obtener la licencia única anual de funcionamiento, aparte del registro de turismo serán los siguientes: a) Pago del impuesto predial. b) Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta correspondiente. c) Pagos por concepto de renovación de licencia única anual de funcionamiento, de ser el caso. d) Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente. Una vez obtenida la licencia única anual de funcionamiento según el procedimiento establecido, se deberá contar con dicho documento para su exhibición, en un lugar que sea visible para el huésped. En el caso de que el Gobierno Autónomo Descentralizado no cuente con una herramienta informática para el registro y licenciamiento de los establecimientos de alojamiento, la Autoridad Nacional de Turismo otorgará de manera gratuita un enlace a su herramienta digital con el fin de mejorar los procesos y dar cumplimiento a lo establecido en este Reglamento” (Reglamento de Alojamiento Turístico , 2016)

El artículo 12 clasifica los establecimientos de alojamiento turístico en: “a) Hotel H b) Hostal HS c) **Hostería HT** d) Hacienda Turística HA e) Lodge L f) Resort RS g) Refugio RF h) Campamento Turístico CT i) Casa de Huéspedes CH” y define a las hosterías como: “Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.” (Reglamento de Alojamiento Turístico , 2016)

Las categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico según el artículo 13 “Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer

a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos. Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son: Hotel 2 estrellas a 5 estrellas, Hostal 1 estrella a 3 estrellas, Hostería - Hacienda Turística - Lodge 3 estrellas a 5 estrellas, Resort 4 estrellas a 5 estrellas, Refugio Categoría única, Campamento turístico Categoría única, Casa de huéspedes Categoría única.” (Reglamento de Alojamiento Turístico , 2016)

Los requisitos para la categorización de una hostería, hacienda turística y lodge se encuentran en el artículo 16 y se listan en los gráficos a continuación:

Figura 1 Requisitos de categorización

ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L					
Requerimientos por categoría - HT - HA - L					
REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS	
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA				
INSTALACIONES GENERALES					
1	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	X	X	
		Para suministro de energía eléctrica en servicios básicos: salidas de emergencia, pasillos y áreas comunes.			X
2	Sistema de protección contra insectos.		X	X	X
3	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.		X	X	X

ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L				
Requerimientos por categoría - HT - HA - L				
REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS
4	Contar con (por lo menos) los siguientes servicios/actividades/ubicación: 1) Piscina; 2) Hidromasaje; 3) Baño turco; 4) Sauna; 5) SPA; 6) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc., se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales; 7) Salones y/o áreas para eventos; 8) Vinculación a una actividad agropecuaria; 9) Realizar caminatas; 10) Realizar cabalgatas; 11) Realizar rodeos; 12) Vinculación de la comunidad local en las actividades turísticas realizadas por el establecimiento; 13) Equipo de uso diario para actividades del establecimiento (al menos botas de caucho y poncho de aguas); 14) Juegos de salón (mesas de billa y/o billar, mesas de ping pong). 15) Áreas deportivas. 16) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la Autoridad Competente.	9	7	4

ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L					
Requerimientos por categoría - HT - HA - L					
REQUISITOS			HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS
4-A	Contar con áreas de uso exclusivo del personal.	Cuarto de baño y aseo	X	X	X
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X
		Área de comedor	X	X	X
ACCESOS					
5	Una entrada principal al área de recepción para clientes, y otra entrada de servicio.		X	X	
ÁREAS DE CLIENTES					
Áreas de clientes - General					
6	Área de vestíbulo y recepción (con mobiliario).		X	X	X
7	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Que incluya servicio de cafetería.	X	X	X
		Carta en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X	X	
8	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		X	X	X
9	Área de bar dentro del establecimiento.		X	X	
Áreas de clientes - Habitaciones					

ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L				
Requerimientos por categoría - HT - HA - L				
REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS
10	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.		2%	2%
11	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	X	X
		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.		X
12	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		X	X
13	Internet en todas las habitaciones		X	X
14	Caja de seguridad en habitación.		X	X
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.			X
15	Sistema de cierre para puerta de acceso a la habitación.		X	X
16	Almohada extra a petición del huésped.		X	X
17	Portamaletas.		X	X
18	Clóset y/o armario.		X	X
19	Escritorio y/o mesa.		X	X
20	Silla, sillón o sofá.		X	X
21	Funda de lavandería.		X	X
22	Luz de velador.		X*	X

ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L				
Requerimientos por categoría - HT - HA - L				
REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS
23	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X	X
	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.			X
24	Servicio telefónico o sistema de comunicación que permita la comunicación desde la recepción hacia la habitación y viceversa.		X	X
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado				
25	Agua caliente disponible en ducha y/o tina en cuarto de baño y aseo privado.		X	X
26	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		X	
27	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X	X
		Manos	X	X
		Cara	X	
28	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		X	X
29	Amenities de limpieza	Champú	X	X
		Jabón	X	X
		Papel higiénico de repuesto	X	X
		Acondicionador	X	X
		Gorro de baño	X	
SERVICIOS				

ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L				
Requerimientos por categoría - HT - HA - L				
REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS
30	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.	X	X	X
31	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	30%	20%	10%
32	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	25%	15%	10%
33	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardiana las 24 horas.	X	X	
34	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con	Sistema de tratamiento de aguas residuales	X	
		Al menos pozo séptico.		X
35	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.	X		
36	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación con servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X		
	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.		X	
37	Plan de seguridad y atención de emergencias.	X	X	X
38	Servicio de primeros auxilios.	X	X	X

ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L				
Requerimientos por categoría - HT - HA - L				
REQUISITOS		HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS LODGE 3 ESTRELLAS
39	Señalética de los servicios y áreas de uso común del establecimiento.	X	X	X
40	Cuenta con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.	X	X	
41	Servicio de lavandería propio o contratado.	X	X	
42	Servicio de planchado	Propio o contratado.	X	
		Plancha a disposición del huésped.		X
43	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.	X	X	
44	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.	X	X	
45	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	X	
		Cuna	X	
		Silla de bebé	X	
46	Servicio telefónico y/o equipos que permitan la comunicación hacia el exterior del establecimiento.	X	X	X

La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.

X* Por cabecera

NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieren exigirse en otras normas especiales.

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.

Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico

En cuanto a la comercialización de los distintos establecimientos hosteleros, tenemos el artículo 18 que establece el margen en el que debe regirse cada lugar para comercializar su producto. “Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con políticas que permitan una correcta comercialización de los mismos. Estas políticas se deberán manejar de la siguiente manera: 1. Contar con herramientas tecnológicas como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de servicios, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de habitaciones y áreas de uso común. 2. Desarrollar una política de pago y cancelación de reservas. 3. Establecer un sistema propio o contratado de manejo de reservas. Es facultad del establecimiento establecer un sistema de pago en línea. (No aplica para casa de huéspedes y refugio). 4. Usar obligatoriamente el logo de la Autoridad Nacional de Turismo en herramientas digitales, conforme lo establecido en el manual de aplicación de uso de logotipo. El uso del logo deberá estar vinculado a través de un enlace, en el portal electrónico del establecimiento, que se remita directamente a la página en la que conste información sobre el registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a quienes se les haya transferido las competencias”. (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016)

Estado del Arte

En Ecuador y en el mundo se han desarrollado varios proyectos destinadas a la investigación de la factibilidad de implementar una hostería en diferentes zonas.

“El presente proyecto de tesis tiene la finalidad de analizar la posibilidad de implementar una hostería en el zoológico “EL ARCA” del cantón Archidona, provincia de Napo teniendo como objetivos específicos realizar un estudio de mercado, que permita determinar oferta y la demanda de los servicios de hotelería, determinar los requerimientos técnicos a través de un estudio, de la misma manera la macro y micro localización y la ingeniería de proyecto, realizar un análisis económico financiero de la fuentes de financiamiento, inversión, presupuestos y complementar el proyecto con un estudio 7 administrativo para conformar la estructura organizacional de la empresa y en base a esta determinar a qué tipo de organización jurídica pertenece” (Rosales, 2016)

“En este proyecto como objetivo principal será evaluar la factibilidad de implementar una hostería ecológica en la cascada “Salto del Armadillo”, de esta manera se buscará fomentar el turismo y abrir nuevos destinos hoteleros, que son muy escasos en esta zona. Esto ayudará a generar fuente de ingresos y empleo para el bienestar de los moradores ya sea del sector y el Cantón aledaño” (Loor Cevallos, 2016)

“La idea de crear una hostería recreativa surge de la necesidad de ofrecerles a los turistas tanto nacionales como extranjeros, la posibilidad de recrearse y disfrutar de la gastronomía, la convivencia y del contacto con la naturaleza, librándose de las tensiones de la vida cotidiana y del estrés de la ciudad. Para la implementación de la Hostería Recreativa es conveniente realizar una adecuada investigación acerca de las necesidades de los turistas potenciales, así como también de la variedad de servicios que brindará. La Propuesta es convertir la hostería en uno de los lugares preferidos por los turistas religiosos impulsando el desarrollo económico del cantón” (Rendón & Zhune, ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA HOSTERÍA RECREATIVA “BRISA SANTA” COMO ALTERNATIVA PARA PROMOVER EL DESARROLLO ECONÓMICO DEL CANTÓN NOBOL, 2013)

“Con este trabajo se brinda un modelo de plan de negocios a seguir para la implementación de una Hostería en Baños de Agua Santa exponiendo todos los componentes que se hacen necesarios para su eficiente funcionamiento tanto en el aspecto legal, administrativo y operativo” (Vieira, 2014)

“En la actualidad realizar este proyecto es de gran importancia por lo que el turismo y la hotelería están creciendo día a día en Ecuador y se está volviendo un punto más de explotación; cuyo propósito es captar la mayor afluencia de turistas tanto nacionales como extranjeros, para ello se estudiará y analizará las variables para saber si es viable o no el proyecto. Si se logra llevar a cabo la creación de la hostería se podrá obtener un impacto positivo en el turismo local y por consiguiente una mejoría notable en los ingresos económicos de la Comunidad Local.

El Cantón San Vicente no cuenta con infraestructura hotelera y turística para los turistas que visitan mencionado cantón, razón por la cual se ha visto la necesidad de proponer la creación de la “Hostería Ecológica” a base de materiales renovables de bajo impacto ambiental, con lo cual se podrá satisfacer las necesidades de los turistas y a su vez mejorar la calidad de vida de los comuneros de la zona” (Cusme, 2014)

“El objetivo de la investigación es desarrollar una propuesta para la creación de una hostería ecológica en la comuna de Subida Alta, para incentivar el turismo de estancia en la Isla Puná. Su importancia está en que, incentivando el viaje a la zona, se puede dar a conocer sus recursos naturales o y la amabilidad de su gente, quienes se esmeran por tratar bien al turista para que regrese y recomiende el lugar, solucionando así algunas de sus necesidades; contribuyendo este estudio, al orgullo de sus habitantes y el mejoramiento del lugar” (Consuegra, 2012)

“La idea de crear una hostería recreativa surge de la necesidad de ofrecerles a los turistas tanto nacionales como extranjeros, la posibilidad de recrearse y disfrutar de la gastronomía, la convivencia y del contacto con la naturaleza, librándose de las tensiones de la vida cotidiana y del estrés de la ciudad. Para la implementación de la Hostería Recreativa es conveniente realizar una adecuada investigación acerca de las necesidades de los turistas potenciales, así como también de la variedad de servicios que brindará. La Propuesta es convertir la hostería en uno de los lugares preferidos por los turistas religiosos impulsando el desarrollo económico del cantón” (Rendón & Zhune, Repositorio Digital ULVR, 2013)

“El presente proyecto de inversión se lo realizó para determinar la PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA HOSTERÍA EN LA PARROQUIA DE PÓZUL, CANTÓN CELICA, PROVINCIA DE LOJA, tiene como propósito realizar un estudio que permita visualizar la viabilidad para implementar este tipo de empresa, para lo cual fue necesario el planteamiento

de cuatro objetivos específicos tales como: estudio de mercado, técnico, legal-administrativo y el financiero” (Mosquera, 2016)

CAPÍTULO 1

1. LEVANTAMIENTO DE LA LÍNEA BASE

Introducción

El presente capítulo contiene información relacionada a la localización de la parroquia “Luis Cordero”; así como también, información relevante a cerca de los antecedentes históricos del lugar, población actual y actividades de la misma, principales atractivos turísticos y su catastro turístico. El análisis de todos estos aspectos es primordial para determinar la factibilidad de este proyecto, por lo tanto, dentro de este capítulo se realizará de igual forma un análisis de los factores de localización.

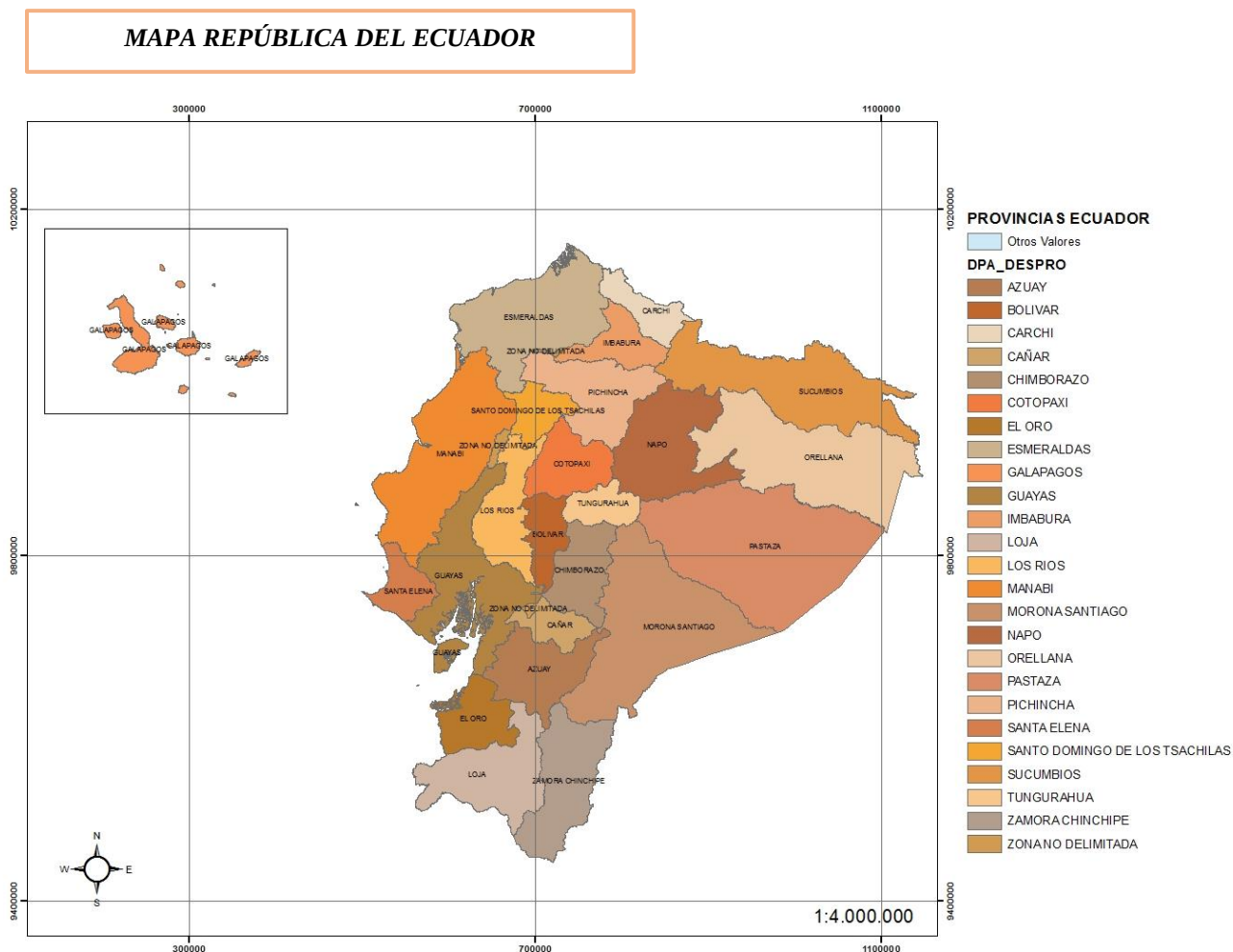
1.1. Macro localización

La propuesta para la creación de una hostería en la parroquia Luis Cordero cantón Azogues provincia de Cañar se encuentra ubicado en la República del Ecuador situada en América del Sur. Limita al norte con Colombia, al sur y este con Perú, y al oeste con el Océano Pacífico.

Ecuador tiene una extensión de 256.370 km² y una población de 17.172.157 según el contador poblacional del INEC. (INEC, Ecuador en cifras, 2019)

La República del Ecuador está dividido en 4 regiones naturales: Costa o Litoral, Sierra o Región Interandina, Oriente o Amazonía y Galápagos o Región Insular. Estas 4 regiones contemplan las 24 provincias que posee Ecuador.

Figura 2 Mapa de la República del Ecuador



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

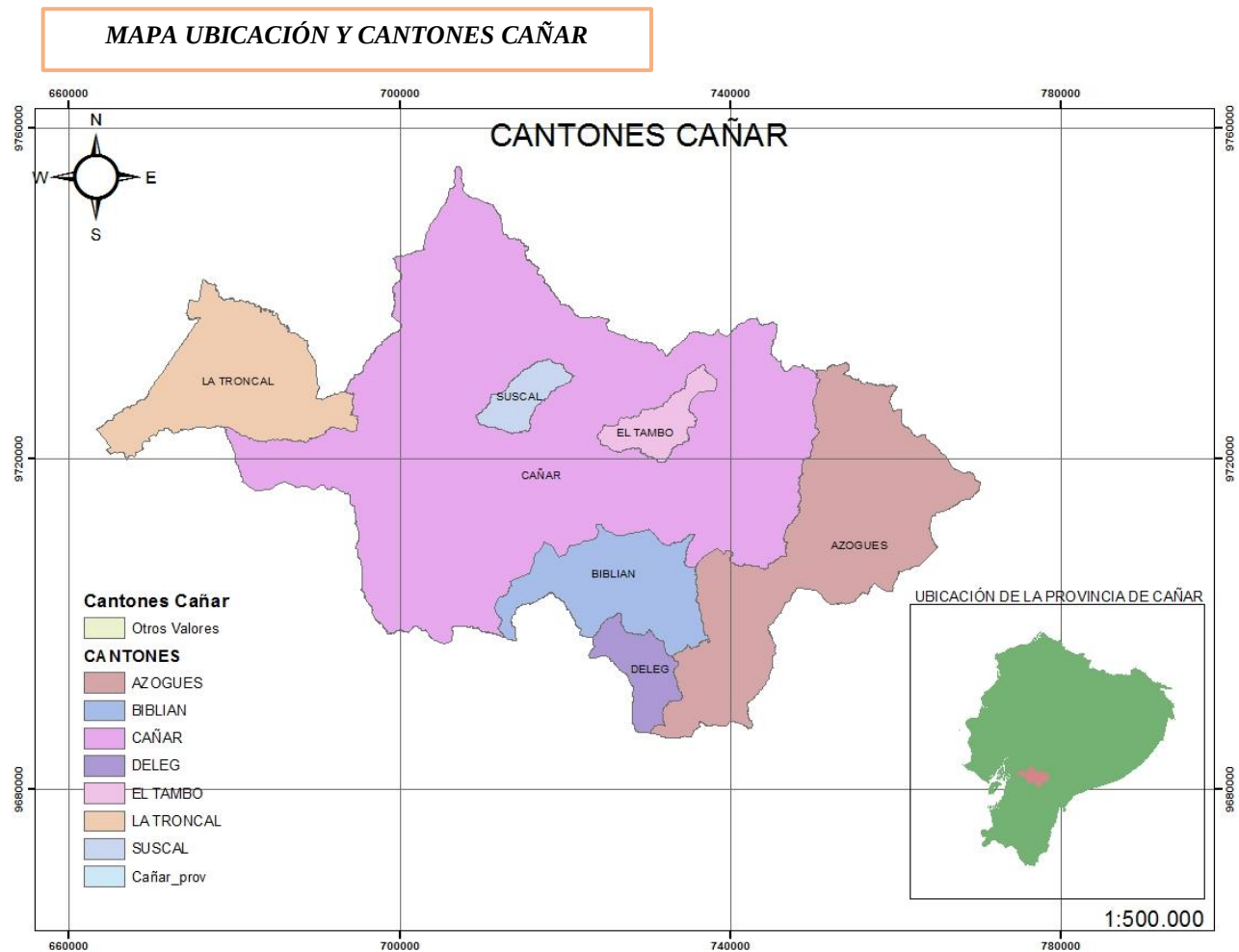
Cañar es una de las 24 provincias de la República del Ecuador, ubicada al sur del país, en la región sierra. Tiene una extensión de 3.908 km² y una población de 225.184 habitantes según el censo del 2010. (INEC, Ecuador en Cifras, 2010)

Limita al norte con Chimborazo, al sur con Azuay, al este con Azuay y Morona Santiago y al oeste con Guayas. (Zumba, 2016)

Esta provincia conserva una gran riqueza arqueológica que podemos apreciar en el complejo arqueológico Ingapirca, puesto que fue el lugar de asentamiento de la cultura Cañari. Aquí también se puede apreciar la gran ruta inca o Qhapacñan. (INSTITUTO NACIONAL DE PATRIMONIO CULTURAL)

Cañar es una de las provincias más antiguas del Ecuador, su fundación data en el 8 de marzo de 1825. Posee 7 cantones: Azogues, Biblián, Cañar, Déleg, El Tambo, La Troncal, Suscal, siendo la ciudad de Azogues su capital provincial. (Pintado & Simbaña, 2017)

Figura 3 Mapa de Ubicación y Cantones Cañar



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

En la provincia de cañar existen 58.627 hogares de los cuales el 55.2% posee vivienda propia y totalmente pagada. El 16.5 % posee vivienda prestada o cedida. El 14% arrienda su vivienda y el porcentaje restante posee casa propia que ha sido regalada, heredada, por posesión o aun la están pagando. (INEC, Ecuador en Cifras, 2010)

El 81.3% de las viviendas particulares y colectivas son casas o villas, el 7.5% corresponde a mediaguas. El 4% de las viviendas son departamentos y el 2.1% son cuartos. El porcentaje restante pertenece a covachas, ranchos y chozas. (INEC, Ecuador en Cifras, 2010)

En cuanto a los servicios básicos en la provincia de Cañar, el 95.5% de las viviendas ocupadas con personas presentes poseen servicio eléctrico público. El servicio telefónico es escaso y solo el 29.7% de las viviendas lo posee. En cuanto al abastecimiento de agua, un 66.7% de las viviendas recibe este servicio por red pública y el porcentaje restante de las viviendas se abastece de agua mediante otras fuentes. La conexión de servicio higiénico mediante red pública de alcantarillado es uno de los mayores problemas ya que solo un 43.4% de las viviendas lo recibe mediante este medio. La basura en esta provincia se elimina en un 61.7% mediante carro recolector. (INEC, Ecuador en Cifras, 2010)

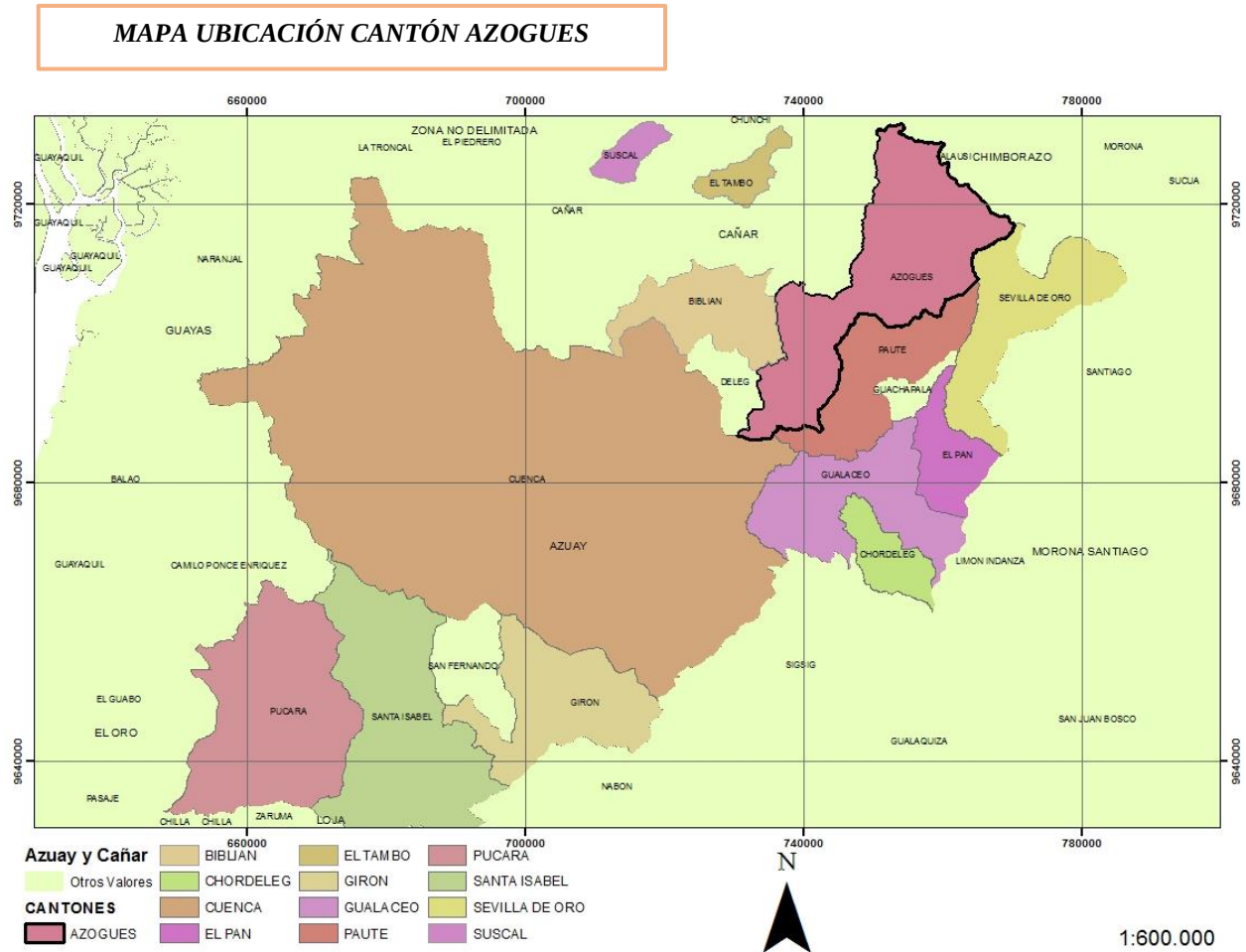
Un total de 7.622 (93.79%) viviendas a nivel urbano tiene servicio de agua procedente de red pública, en el sector rural se observa un total de 673 viviendas que representan un 66.18% en el sector urbano. (INEC, Ecuador en Cifras, 2010)

Con respecto a equipamientos de salud, cuenta con un hospital general, tanto este cantón como Cañar y la troncal. Mientras que, el resto de cantones de la provincia de Cañar solo cuenta con centros de salud. (INEC, Ecuador en Cifras, 2010)

Cuando de educación se trata, Cañar es la provincia con mayor índice de analfabetismo a nivel nacional. El 15,4% de su población mayor a cinco años es analfabeta, siendo mayor la tasa de analfabetismo en mujeres que en hombres. (INEC, Ecuador en Cifras, 2010)

Azogues

Figura 4 Mapa de Ubicación del Cantón Azogues



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

San Francisco de Pelusí del Azogue, fundada con este nombre desde la llegada de los españoles el 4 de octubre de 1562. Para el año 1580 se le denomina únicamente como Azogues. Esta ciudad llevaba el nombre de San Francisco debido a que los españoles acostumbraban anteponer el nombre de un santo en las ciudades que fundaban; el nombre de Pelusí lo atribuyen debido a un arbusto de flores amarillas. Finalmente, Azogues corresponde a las minas de azogue o mercurio que explotaban en lo que hoy se conoce como Boquerones ubicados en una de las parroquias de Azogues conocida como Luis Cordero o San Marcos. (Crespo, 2014)

Fue el 16 de abril de 1822 que Azogues se cantonizó, luego de haberse independizado de los españoles el 4 de noviembre de 1820. (Crespo, 2014)

La ciudad de Azogues fue nombrada como “PATRIMONIO CULTURAL Y URBANO DEL ECUADOR” el 31 de octubre del 2000 por el Ministerio de Educación y Cultura. Este nombramiento bien merecido se da debido a que posee un centro histórico consolidado, que conserva su traza original y edificaciones patrimoniales que ejemplifican su arquitectura religiosa y civil. (Crespo, 2014)

Se encuentra ubicada al sur de la provincia de Cañar. Posee una extensión de 679 km² y una altitud de 2732 msnm. La temperatura en el lugar varía entre 15°C a 25°C. (INEC, Ecuador en Cifras, 2010)

Azogues tiene una población de 70.064 habitantes, según datos del Censo de Población y Vivienda del 2010. La población de este cantón se encuentra en su mayoría en una edad comprendida entre 15 a 49 años. (INEC, Ecuador en Cifras, 2010) Esto nos indica que gran parte de su población está en edad productiva, aumentando la necesidad de crear más puestos de trabajo para que estas personas generen ingresos para sus hogares.

Tabla 1 Segmentación de la población por edad y sexo en Azogues

GRUPOS DE EDAD	CANTÓN AZOGUES				
	HOMBRES	%	MUJERES	%	SUBTOTAL
< 1 AÑO	570	1.78	605	1.59	1175
1 - 4 AÑOS	2843	8.86	2616	6.89	5459
5 - 14 AÑOS	7336	22.86	7248	19.09	14584
15 - 49 AÑOS	15382	47.94	19186	50.52	34568
50 - 64 AÑOS	3091	9.63	4356	11.47	7447
> 65 AÑOS	2866	8.93	3965	10.44	6831
TOTAL	32088	100	37976	100	70064

Fuente: INEC Elaboración: Sofía Mejía

La mayor parte de la población pertenece al género femenino con 37.936 mujeres, mientras que los habitantes del género masculino corresponden a 32.088 hombres. (INEC, Ecuador en Cifras, 2010)

Este cantón está dispuesto por 7 parroquias rurales que son: Gapal, Luis Cordero, Cojitambo, Taday, Pindilig, Shoray, San Miguel de Porotos. Además, consta de cuatro parroquias urbanas que son: Azogues, Charasol, Bayas y San Francisco. Siendo la ciudad de Azogues la cabecera cantonal. (Pintado & Simbaña, 2017)

Tabla 2 Población por parroquias del cantón Azogues

POBLACIÓN POR PARROQUIAS						
CANTÓN	PARROQUIA	SEXO				SUBTOTAL
		HOMBRES	%	MUJERES	%	
AZOGUES	AZOGUES	17667	16.28	20328	16.53	37995
	COJITAMBO	1594	1.47	2095	1.7	3689
	GUAPAN	3933	3.62	4920	4	8853
	JAVIER LOYOLA	3142	2.89	3665	2.98	6807
	LUIS CORDERO	1690	1.56	2181	1.77	3871
	PINDILIG	973	0.9	1130	0.92	2103
	RIVERA	722	0.67	820	0.67	1542
	SAN MIGUEL	1613	1.49	1954	1.59	3567
	TADAY	754	0.69	883	0.72	1637

Fuente: INEC Elaboración: Sofía Mejía

Según el censo de población y vivienda del año 2010 el 24.5% de la población de Azogues se dedica a la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, siendo esta su principal actividad económica. El 14.8% al comercio al por mayor y menor. La población que se dedica a las industrias manufactureras representa el 13%. El 9.1% se dedica a la construcción. A la enseñanza se dedica el 8% de los habitantes. En el ámbito de la administración pública y defensa se encuentra el 7.5% de la población. El transporte y almacenamiento se encuentra manejado por el 4.9%. un pequeño porcentaje se sus habitantes, que representa el 3.4%, se dedica a las actividades de atención de la salud humana. Mientras que a la actividad que nos concierne, alojamiento y servicio de comidas, solo se dedica el 3.1% de su población. (SENPLADES, 2014)

Como podemos observar las actividades principales son la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, el comercio las industrias manufactureras y la construcción, pero en el año 2010 con respecto al año 2001 se ha visto una mejora en la participación en enseñanza y administración pública. (GAD Azogues, 2015)

En cuanto al uso de suelo en Azogues se estudia que el suelo urbano está más dedicado a la construcción de conjuntos residenciales; mientras que, en el suelo rural existe urbanización, agricultura y ganadería. También encontramos dentro de este cantón el suelo no urbanizable debido a la existencia de áreas protegidas, por la misma existencia de agricultura y ganadería o por protección de márgenes de riberas de ríos y quebradas. (GAD Azogues, 2015)

En el aspecto sociocultural, la problemática central de la sociedad Azogueña, es la desintegración del núcleo básico: la familia, causada por la migración, las desigualdades de clase, género y generacional, la baja calidad y calidez en la educación y salud y la pérdida de la identidad de la cultura Cañari, cuyos efectos se evidencian en adicciones al alcohol y a otras sustancias psicoactivas, formación de pandillas, inseguridad ciudadana; deserción estudiantil, desempleo, pobreza económica y emocional, desinterés en las prácticas deportivas; machismo y feminismo, mal trato físico, psicológico, sexual a hombres, mujeres, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, y finalmente en violencia intrafamiliar. (GAD Azogues, 2015)

La accesibilidad externa a la ciudad de Azogues es buena debido a que posee una red vial en buenas condiciones. Cuenta con una vía de primer orden que corresponde a la Vía Panamericana E35. (Pintado & Simbaña, 2017)

En la accesibilidad interna se cuenta con vías de 3er y 4to orden y corresponden a las vías que comunican a la ciudad de Azogues con las parroquias rurales. (Pintado & Simbaña, 2017)

Catastro de establecimientos turísticos de Azogues

En cuanto a los establecimientos de alimentos y bebidas, alojamiento, transporte, intermediación y recreación de Azogues, nos podemos dar cuenta que se cuenta con una oferta muy baja de establecimientos de alojamiento, pero en lo referente al área de alimentos y bebidas encontramos una extensa selección de lugares. Respecto al área de diversión y esparcimiento encontramos varios lugares que podrían atraer la atención de los futuros visitantes.

Tabla 3 Restaurantes en la ciudad de Azogues

RESTAURANTES				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	EL POLLO	Vintimilla y Bolívar	Segunda	2245575
2	LA CASCADA	Av. Hermano I. Neira y Gral. Enriquez	Segunda	2243834
3	LA MERCED	Autopista Azogues - Cuenca	Segunda	2214385
4	LA FOGATA	Av. 24 de Mayo y 3 de Noviembre	Segunda	2245056
5	LONG FENG	Solano y Rivera	Segunda	2243265
6	POLLO	10 de Agosto y Luis Cordero	Segunda	2243293
7	LEO MARISQUERIA	10 de Agosto y Matovelle	Segunda	2245998
8	CON-TRA-DICCIÓN	Sucre 2-01 y Guayas	Segunda	0992870507
9	ANDALUZ	Azuay 3-21 y Bolívar	Tercera	2240956
10	CARMITA	Tenemaza y Rivera	Tercera	2243547
11	EL PADRINO	Bolívar 6-09 y 10 de Agosto	Tercera	2245874
12	EL PAMPERO	Autopista Sector El Pampero	Tercera	2214392
13	PICANTERÍA GUAYAQUIL	Tenemaza Y Matovelle	Tercera	2244418
14	HOBOKEN	Terminal Terrestre - Av. Che Guevara	Tercera	2244902
15	LA ESTANCIA	Juan Bautista Cordero y Matovelle	Tercera	0984889196
16	LA FAMA	Camilo Ponce y 10 de Agosto	Tercera	0994900202
17	LOS PICANTES DE AZOGUES	Bolívar y Azuay	Tercera	2243481
18	PICANTES DE AZOGUES 2	Av. 24 de Mayo y Miguel de Santiago	Tercera	2249367
19	POLLERÍA 88	3 de Noviembre y Av. 24 de Mayo	Tercera	2249240
20	PARRILLADAS DON LUCHO	Av. 24 de Mayo y Miguel de Santiago	Tercera	2242767
21	POLLERÍA 96	Av. Ignacio Neira y Gral. Enriquez	Tercera	2241862
22	SANTA ANA	Vintimilla Bayas 4 Esquinas	Tercera	2241721
23	EL ANZUELO	Luis Cordero y Gral. Enriquez	Tercera	0982719253
24	TENG LONG	Av. 24 de Mayo y Tenemaza	Tercera	0998077222
25	TEXAS	Luis Cordero y Gral. Enriquez	Tercera	2244929
26	LA GRAN MANZANA	3 de Noviembre y Matovelle	Tercera	2249964
27	RANCHO EL DESCANSO	Panamericana Sur - El Descanso	Tercera	2214263
28	EL CANGREJAL	Camilo Ponce y Gral. Enriquez	Tercera	0995788687
29	LA SAZÓN DE LA ABUELA	Marcial Guillen - Parroquia Luis Cordero	Tercera	2219044
30	EL RINCÓN LATINO	Bolívar y Gral. Enriquez	Tercera	0999765583
31	EL ASADOR DE CARLOS	Sector Bosque Azul	Tercera	2247559
32	LA COSTEÑITA	Ignacio Neira y Escalinata	Tercera	2248052
33	LUNAS	Miguel Heredia y Oriente	Tercera	2248237
34	CHANCHO A LA BARBOSA	Av. 24 de Mayo - Sector Charasol	Tercera	0984351492
35	AZOGUES	Emilio Abad y Solano	Tercera	2240447
36	LA CASONA DE FILIS	Gral. Enriquez y Luis Cordero	Tercera	2243770
37	RESTAURANTE D'POCHOS	Alfonso vintimilla y 15 de Noviembre	Tercera	2242114
38	EL PASCUALITO	Av. 16 de Abril - Sector Vieja Estación	Tercera	2247586
39	EL FAMOSO	Monsalve Pozo (Frente a Lub. Reinoso)	Tercera	2243833
40	LA BELLA ITALIA	Matovelle y Sucre	Tercera	0995480147
41	CHIFA MANILA 3	Vintimilla y Benigno Malo	Tercera	2241099
42	RANCHO SAN ANDRÉS	Parroquia Javier Loyola - El Cisne	Tercera	3020315

43	HUAYRACAJAS	Chanin - Sector Sininampungo	Tercera	4099016
44	EL PARRILLÓN DE ANA	Av. Andrés F. Córdova	Tercera	0999869729
45	LA GRAN MANZANA 1	Bolívar y 10 de Agosto	Tercera	2241604
46	MISTIKAFE	Sucre entre Rivera y Matovelle	Tercera	0984170122
47	TIFOZZI	Rivera 1-13 y Bartolome Serrano	Tercera	0998428140
48	MAR Y FUEGO	Luis Monsalve Pozo - Hotel León	Tercera	0984381911
49	JUANITOS	Chimborazo y Ambato	Tercera	0984509863
50	XING FU	Vintimilla y Bolívar	Tercera	0995011008
51	RIVERA	Av. 24 de Mayo y 10 de Agosto	Tercera	2248113
52	GRILL MONTECARLO	Av. José Peralta y Av. Che Guevara	Tercera	0992819222
53	QUINTA GUADALUPE	Zhapacal Barrio La Esperanza	Tercera	0992608593
54	GRILL HOUSE LA CASA DE LA PARRILLA	Av. 24 de Mayo Sector Cuchilandia	Tercera	0998142461
55	NAPOLI GRILL	Solano y Rivera	Tercera	2240370
56	CHABELITA	Azuay y Av. 24 de Mayo	Cuarta	2249226
57	PICO FINO	Azuay y Benigno Malo	Cuarta	2246195
58	EL GRAN CUY	Av. 24 de Mayo Sector El Corte	Cuarta	2174850
59	SAN ANDRÉS	Bolívar y Gral. Enriquez	Cuarta	0984055127
60	EL BARCO	03 de Noviembre y Luis Cordero	Cuarta	0993037603
61	MANANTIAL DE VIDA	10 de Agosto y Rivera	Cuarta	0984164007
62	EL SABOR DE MI TIERRA	Ignacio Neira y 03 de Noviembre	Cuarta	0987017812
63	SABOR DE CHOCHITA	Luis Manuel Gonzalez y Macas	Cuarta	2241261
64	MAMATINA GRILL	Av. 24 de Mayo y Solano	Cuarta	2248538
65	EL ROMÁNTICO	04 de Noviembre y Av. de la Virgen	Cuarta	0992588669
66	PUNTO FIJO	Matovelle y Solano	Cuarta	0987624033
67	SAN MIGUEL	Rivera 7-13 y 10 de Agosto	Cuarta	0995030149
68	EL VECINO	Av. 16 de Abril	Cuarta	2246452
69	GORDO LUCHO	03 de Noviembre 2-22 y Emilio Abad	Cuarta	0984353976
70	SABOR Y DELICIAS RAFROS	Av. Ignacio Neira y 03 de Noviembre	Cuarta	0982023629
71	LA DOLOROSITA	Av. 16 de Abril y Andrés F. Córdova	Cuarta	2249129
72	PAO POLLERÍA	Av. 16 de Abril Tras U. Católica	Cuarta	0984991662
73	EL TOQUE	Av. 16 de Abril y Che Guevara	Cuarta	
74	PICANTERÍA COMIDA COSTEÑA DON M	Av. 16 de Abril Y adolfo Palomeque	Cuarta	2240771

Fuente: Ministerio de Turismo Elaboración: Sofía Mejía

Tabla 4 *Cafeterías en la ciudad de Azogues*

CAFETERÍAS				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	LA FORNACE	Serrano y Matovelle	Segunda	2245446
2	KOPY LUWAK	Av. Manuel Gonzalez	Tercera	2249968
3	GINO'S	Bolívar 5-12 y Sucre	Tercera	2240425
4	SUKKAR	Sucre 2-03 y Guayas	Tercera	2241746
5	CAFÉ COLOMBIA	Av. 16 de Abril y Luis Gonzalez	Tercera	0987522289
6	D'AGOSTINO	Av. 16 de Abril tras U. Católica	Tercera	4086777
7	LA NONA LOKA	Luis Cordero y 03 de Noviembre	Tercera	2246039
8	RINCÓN PARAGUA	Sucre entre Luis Cordero y Rivera	Tercera	0998921950
9	PELEUSÍ	Sucre y Emilio Abad	Cuarta	0984554841

Fuente: Ministerio de Turismo Elaboración: Sofía Mejía

Tabla 5 *Fuentes de Soda en la ciudad de Azogues*

FUENTES DE SODA				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	LA FORNACE	Av. Che Guevara y 16 de Abril	Segunda	0997463906
2	SNACK BAR DIANITA	Bolívar 5-02 y Sucre	Tercera	2241113
3	LA AMISTAD 1	Bolívar y Tenemaza	Tercera	2243516
4	PAPILANDIA 3 SUCURSAL 1	Oriente y Azuay	Tercera	0992824683
5	PAPALINDA N°1	Emilio Abad y Tenemaza	Tercera	0992879746
6	PAPALANDIA N°2	Bolívar y Gral. Enriquez	Tercera	0992635068
7	PAPILANDIA N°3	Emilio Abad y Tenemaza	Tercera	0992824683
8	PAPILANDIA N°5	Azuay 2-16 y Bolívar	Tercera	0984149816
9	PAPALINDA N°2	Emilio Abad y José Peralta	Tercera	2248660
10	PINGÜINO	Solano y Bolívar	Tercera	2243429
11	EL VIEJO MAQUENDRI	03 de Noviembre y Luis Cordero	Tercera	0999839848
12	DANNYLES	03 de Noviembre y Matovelle	Tercera	2249191
13	PAPALINDA N°3	Bolívar y Tenemaza	Tercera	0987151618
14	LA AMISTAD 2	Luis Cordero y Tenemaza	Tercera	0991901265
15	DIANITA II	Rivera y 03 de Noviembre	Tercera	0999591372
16	CAFÉ OLÉ	Luis Cordero y Gral. Enriquez	Tercera	2248182
17	DELICIAS MOYAS	C.C Bartolome Serrano	Tercera	0987262973
18	REPSHOP	Autopista Azogues - Cuenca Km 1	Tercera	2853493
19	AMAZON BURGUER	Luis Cordero y Tenemaza	Tercera	0995939224
20	EN TU CAMINO	Autopista Azogues - Cuenca (Zhullin)	Tercera	2214572
21	BEAR HOUSE	Av. 16 de Abril tras U. Católica	Tercera	0984710789
22	BIZZO CONO PIZZA	Bolívar y Aurelio Jaramillo	Tercera	0995049121
23	CHATOS	C.C Bartolome Serrano	Tercera	0988152535
24	PAPALANDIA MEXICAN FOOD	C.C Bartolome Serrano	Tercera	0989867700
25	AQUÍ ME QUEDO	Tenemaza y Rivera	Tercera	0992697098

Fuente: Ministerio de Turismo Elaboración: Sofía Mejía

Tabla 6 *Transporte Turístico en la ciudad de Azogues*

TRANSPORTE TURÍSTICO				
SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO DE PASAJEROS				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	ECUACAÑAR	Ingaloma	Servicio de Transporte Terrestre Turístico	2174849
2	FAVIZ TOURS	Azuay 6-13 y Benigno Malo	Servicio de Transporte Terrestre Turístico	2244681
3	MANHATTAN TOURS	Gral. Enriquez y Bolívar	Servicio de Transporte Terrestre Turístico	2242148
4	QUILLOPUNGO	Autopista Azogues - Cuenca	Servicio de Transporte Terrestre Turístico	

Fuente: Ministerio de Turismo Elaboración: Sofía Mejía

Tabla 7 Alojamiento en la ciudad de Azogues

ALOJAMIENTO				
HOTELES				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	PARAISO	Alberto Ochoa y Miguel Vintimilla	Primera	2244729
2	HOTEL LEÓN	Av. Luis Monsalve Pozo	Segunda	2249916
3	HOTEL CESAR PALACE	Samuel Abad y Emilio Abad	Tercera	2248247
HOSTALES				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	GUZMAN INTERNACION	24 de Mayo y César Dávila	Segunda	2245001
2	INCA TRAILS	Av. Che Guevara (Sector la Concordia)	Segunda	2246514
3	CHICAGO	3 de Noviembre 3-23 y 24 de Mayo	Tercera	2241040
4	PELEUSI	Serrano y Matovelle	Tercera	2245445
5	EL ANZUELO	Sector La Playa Ubanización Cantos	Tercera	2241268
6	CAROL	Serrano y Guayas	Tercera	2243765
HOSTAL RESINDENCIAL				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	CORDILLERA	Azuay y Malo (Terminal Terrestre)	Segunda	22408587
PENSIONES				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	TROPICAL	Rivera 2-14 y Sucre	Tercera	2240511
HOSTERIA				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	LA CONCORDIA	Av. 16 de Abril	Segunda	2174188

Fuente: Ministerio de Turismo Elaboración: Sofía Mejía

Tabla 8 *Agencias de Viajes en la ciudad de Azogues*

AGENCIAS DE VIAJES				
AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	COQUELICOT VIAJES CIA. LT	Bolívar y Gral. Vintimilla	Internacional	2240492
2	DELGADO TRAVEL	Gral. Vintimilla 3-11 y Bolívar	Internacional	2243413
3	MACABELL	Serrano 5-24 y Bolívar	Internacional	2245426
4	BLEES TRAVEL	Azuay y Ayacucho	Internacional	0984975617
5	KARFERTOURS	Bolívar y Azuay	Internacional	2245307
6	CARANELO'S TRAVEL	Emilio Abad y Sucre	Internacional	2242546
AGENCIA DE VIAJES DUALIDAD				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	LATINOAMERICANA TOURS	Bolívar y Tenemaza	Dual	2243633
2	AMERICAN TRAVEL	Bolívar 1-14 y Azuay	Dual	2242076
3	KANARATOURS S.A	Bolívar y Gral. Enriquez	Dual	2242148
AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	VICUBEL	Sucre y Bolívar	Operadora	2247651

Fuente: Ministerio de Turismo Elaboración: Sofía Mejía

Tabla 9 *Establecimientos Turísticos de Diversión y Esparcimiento en la ciudad de Azogues*

ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE DIVERSIÓN Y ESPARCIMIENTO				
SALAS DE BAILE				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	LA CASCADA	Gral. Enriquez y Av. Ignacio Neira	Segunda	2243834
2	LA COLINA	Calle 1 (Sector Uchupucun)	Segunda	2247169
3	HAPPY LAND	Guapan Centro	Segunda	2207220
SALAS DE RECEPCIONES Y BANQUETES				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	LA PROVIDENCIA	Borrero - Pérez Perazo	Segunda	2174470
2	JARDINES DEL MONJE	Autopista Azogues - Cuenca	Segunda	2234141
3	LA SAZÓN DE LA ABUELA	Marcial Gullen - Luis Cordero	Segunda	2249844
4	TAYLES EVENTOS	Panamericana Sur Km 1	Segunda	2244927
5	QUINTA MARÍA PAULA	Javier Loyola	Segunda	2243481
6	CLARO DE LUNA	13 de Abril y Corazón de María	Segunda	2247131
BARES				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	EL CHE	Bolívar y Tenemaza	Tercera	2242809
2	LA CASCADA	Cdla. Pérez Perazo (Charasol)	Tercera	2243834
3	QUIUDI RUMBA KARAOKE	Av. 16 de Abril		0958732118
4	LA OTRA	Av. 16 de Abril	Tercera	0983276946
5	ORANGE LIVE MUSIC BAR	Av. 16 de Abril	Tercera	0994606348
DISCOTECAS				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	MOJITO CLUB	Ignacio Neira y Augusto Sacoto	Segunda	0995229323
2	ECLIPSE	Av. de los Alcaldes y Av. 24 de Mayo	Segunda	0987946972
3	D'MANU DISCOTEK	Av. Rumiñahui y Ernesto López	Segunda	0987115444
BALNEARIOS				
Nº	ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	TELÉFONO
1	TERMALES DE LAS NIEVES	Guapán Quinoa	Segunda	3024081

Fuente: Ministerio de Turismo Elaboración: Sofía Mejía

Tabla 10 *Tabla de resultados de Establecimientos Turísticos en la ciudad de Azogues*

ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	CANTIDAD
Restaurantes	74
Cafeterías	9
Fuentes de soda	25
Transporte turístico	4
Alojamiento	12
Agencias de viajes	10
Diversión y esparcimiento	18
TOTAL	152

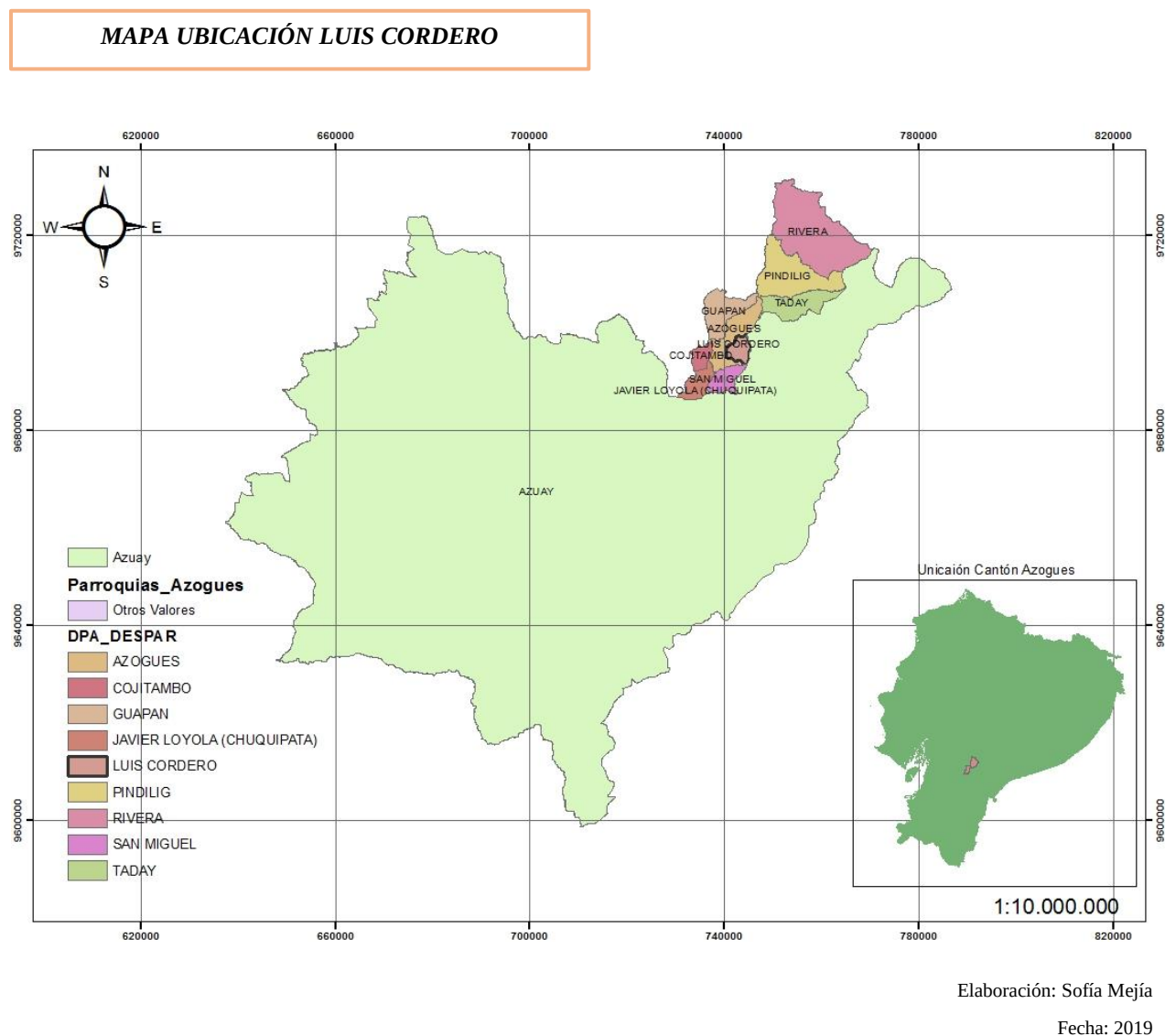
Elaboración: Sofía Mejía

1.2. Micro localización

Luis Cordero es una de las 8 parroquias rurales que tiene el cantón Azogues. Esta es una parroquia bastante pequeña y ocupa el 1.32% del territorio cantonal, correspondiente a 2369,1 ha y se encuentra a 2780 msnm. (GAD Luis Cordero, 2015)

La parroquia Luis Cordero se encuentra ubicada en la zona austral del territorio del Ecuador continental, se emplaza dentro del callejón interandino en la cuenca hídrica del río Burgay. Limita al norte con la parroquia Bayas, al sur con la parroquia Borrero, al este con la provincia del Azuay y al oeste con la parroquia San Francisco. (GAD Luis Cordero, 2015)

Figura 5 Mapa de Ubicación de la Parroquia Luis Cordero



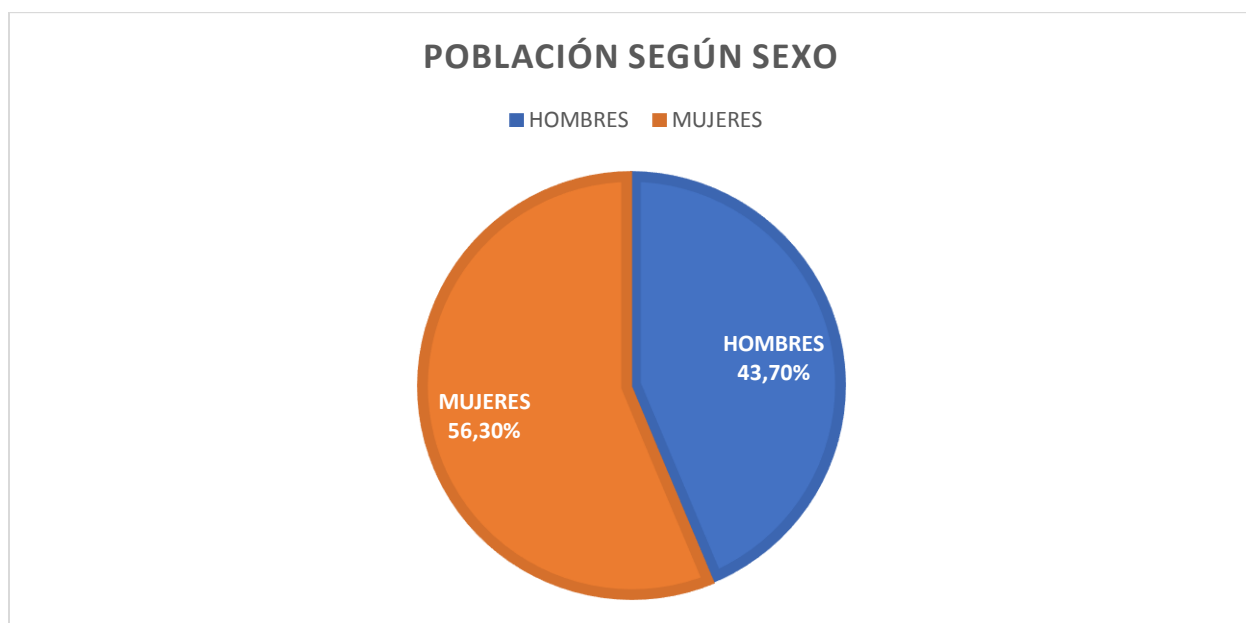
Posee una población de 3871 habitantes, de los cuales el 56.3% son mujeres y el 43.7% hombres.

Tabla 11 *Población según sexo de la parroquia Luis Cordero*

POBLACIÓN SEGÚN SEXO 2010			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CABECERA	230	333	563
COMUNIDADES	1460	1848	3308
TOTAL	1690	2181	3871
	43.70%	56.30%	100%

Fuente: INEC Elaboración: Sofía Mejía

Figura 6 *Gráfico de la población según sexo de la parroquia Luis Cordero*



Fuente: INEC Elaboración: Sofía Mejía

El 85.6% de sus habitantes vive en zonas dispersas y comunidades diferentes al centro parroquial; mientras que, únicamente el 14.5% de sus habitantes vive en la cabecera parroquial. (GAD Luis Cordero, 2015)

El clima de la parroquia tiene características ecuatoriales mesotérmico semihúmedo a húmedo. Su temperatura promedio anual es de 12,3° C, pero en el mes de diciembre se eleva a 18,2° C y la mínima en noviembre es de 8,3° C. Los meses lluviosos son febrero a mayo y para la

época de siembra, en octubre. Existen zonas como Chapte, Huintul y Leonán que se encuentran en páramos más fríos. (GAD Luis Cordero, 2015)

Luis Cordero está dentro de dos formaciones vegetales: Bosque Siempreverde Montanoalto de los andes Orientales y Matorral Húmedo Montano de los andes del Norte y Centro.

La parroquia de Luis Cordero está dentro de la subcuenca del río Burgay que pertenece a la cuenca del río Paute. En la parroquia no existen quebradas con causes permanentes, solo tienen caudal en estación lluviosa, las principales quebradas son: al este Biblincay y al oeste Shirincay que se une con la quebrada del Boquerón, las cuales fluyen hacia el río Burgay. (GAD Luis Cordero, 2015)

Salud

Podemos encontrar un subcentro de salud parroquial que cuenta con el equipo básico de salud en horarios de 8 horas. (GAD Luis Cordero, 2015)

Educación

Dispone de un total de 7 Instituciones Educativas fiscales de Educación regular o escolarizada administradas por el Ministerio de Educación del Ecuador; no existen instituciones educativas para el nivel inicial, 6 disponen del nivel de Educación Básica y 1 de los niveles de Educación y Bachillerato. Estas prestan servicios educativos al 37% de la población escolarizable. (GAD Luis Cordero, 2015)

Empleo y desocupación

La Población Económicamente Activa según categoría de ocupación desarrolla trabajos a cuenta propia (55%), seguido de empleados privados (12%) y trabajos familiares (4%). Solamente el 4% de la PEA ha emprendido un negocio propio, es decir trabaja en condición de patrono o socio activo, lo que evidencia las escasas iniciativas de emprendimientos dentro de la parroquia. (GAD Luis Cordero, 2015)

Según el grupo de ocupación, una importante proporción de la PEA se encuentra ocupada en actividades agrícolas, agropecuarias y pesqueras (20,3%), mientras otro importante grupo (33,3%) son trabajadores no calificados, quienes se dirigen especialmente a la ciudad de Azogues y venden su fuerza de trabajo en el sector de la construcción. (GAD Luis Cordero, 2015)

Una importante proporción de la PEA del centro de la parroquia (23,9%), se halla ocupada realizando artesanías, trabajos relacionados con el tejido del sobrero de paja toquilla y en menor medida al tejido de lana. (GAD Luis Cordero, 2015)

En la cabecera parroquial se evidencia una tasa de desocupación de 2,1%. La tasa de desocupación de la población masculina es 1,35 veces mayor a la femenina. Sin embargo, la baja tasa de desocupación observada en la parroquia no da cuenta de la calidad del empleo. La falta de fuentes de trabajo en condiciones dignas que permitan obtener una remuneración suficiente que por un lado permita satisfacer las necesidades básicas de la población y por otro contribuya a materializar proyectos de vida, especialmente de la población joven de la parroquia, son las principales preocupaciones de los habitantes de la parroquia. La baja calidad del trabajo que se evidencia en la alta subocupación, inestabilidad y salarios de subsistencia ha obligado a la población a migrar en búsqueda de mejores oportunidades. (GAD Luis Cordero, 2015)

Actividades económicas

1. Producción agropecuaria y ganadería

Una importante proporción de la población de la cabecera parroquial de Luis Cordero se dedica a actividades agrícolas primarias, con destino mayoritario al autoconsumo. Estas actividades de agricultura y ganadería se realizan en terrenos circundantes al área del centro parroquial, y en otros casos en terrenos ubicados en lugares distantes.

Los principales cultivos son de fréjol, papas, habas y arveja en menor medida. Los pequeños productores de la parroquia cultivan en menor volumen hortalizas, cuyo principal destino es complementar la dieta familiar, y los excedentes luego de cubrir las necesidades familiares se los destina al mercado. También se pueden encontrar cultivos de frutales esporádicos.

Otra actividad importante en la economía parroquial es la ganadería, la crianza de animales como cuyes, aves de corral, porcinos. Esta constituye una práctica generalizada por parte de las familias, que lo hacen no solo para diversificar y completar su dieta, sino por tradición heredada de generaciones pasadas. (GAD Luis Cordero, 2015)

2. Comercio

En el centro de la parroquia Luis Cordero aproximadamente el 7,2% de la población económicamente activa se dedica a comercializar los productos agrícolas en los mercados y plazas de la ciudad de Azogues. (GAD Luis Cordero, 2015)

3. Artesanía

La manufactura del sombrero de paja toquilla es una actividad artesanal que todavía prevalece en la parroquia Luis Cordero y algunas comunidades del Cantón Azogues.

El 80% de mujeres de las comunidades de Leonan de la parroquia Luis Cordero se dedican a la elaboración del sombrero de paja toquilla, y en menor medida en las comunidades de San Antonio y María Auxiliadora. La población dedicada a esta actividad obtiene un ingreso referencial de \$5 diarios. (GAD Luis Cordero, 2015)

Servicios Básicos

En lo referente a la cobertura de servicios básicos en la parroquia, se observa que la mayor cobertura lo alcanza el servicio de energía eléctrica con 97% de los hogares.

El 30,3% de hogares no tratan el agua antes de beberla. La disponibilidad de agua de calidad es una de las condiciones más importantes para implementar establecimientos de alojamiento o restauración, con el fin de prevenir enfermedades intestinales y parasitarias, las cuales son un recordatorio del peligro que conlleva el mal abastecimiento de agua.

Solamente el 63% de los hogares elimina la basura por medio de carro recolector. Estos aspectos son relevantes, debido a que la no disponibilidad de servicios básicos como por ejemplo no contar con agua entubada dentro de la vivienda implica un gran costo social, dado que las familias deben invertir gran parte de su tiempo y esfuerzo por obtenerla, limitando así su calidad de vida y su desarrollo futuro. (GAD Luis Cordero, 2015)

Tabla 12 Acceso a servicios básicos en la parroquia Luis Cordero

ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS - PARROQUIA LUIS CORDERO	
Porcentaje de hogares que no tratan el agua antes de beberla	30.30%
Viviendas en donde el SSHH no esta conectado al alcantarillado	80.55%
Viviendas que no eliminan la basura por carro recolector	33.64%
Tenencia de medidor de energía eléctrica en la vivienda	96.62%
Abastecimiento de agua por red pública	82.09%
Hogares que no reciben agua por medio de tuberías sino por otros medios	17.91%

Fuente: Censo 2010 Elaboración: Sofía Mejía

1. Agua

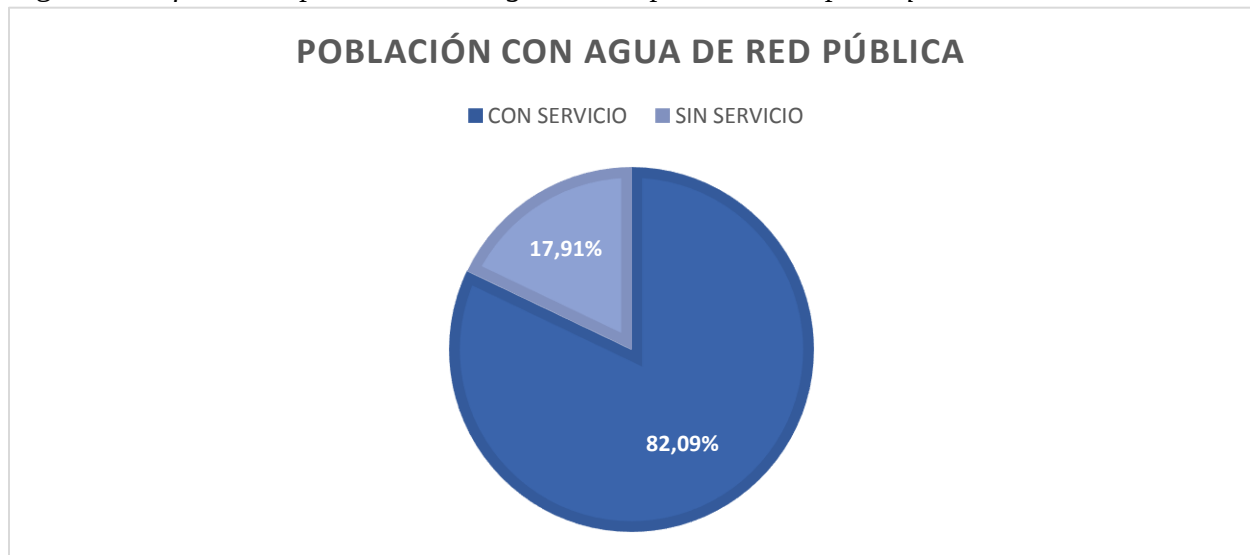
Son 903 los usuarios que disponen de este servicio y 197 los que no lo disponen. El agua se capta de las vertientes Guallampitina y Pallcayacu, se conducen hasta un desarenador y luego al sector Escaleras en donde es tratada con cloro. Este caudal se distribuye mediante redes a los sectores de María Auxiliadora, Quillopungo, Huazhún, Centro Parroquial, Zhapacal y Cruz Blanca. A lo largo de la red de distribución existen varios tanques de reserva. (GAD Luis Cordero, 2015)

Tabla 13 Cobertura de la red de agua en la parroquia Luis Cordero

COBERTURA DE LA RED DE AGUA - PARROQUIA LUIS CORDERO		
Procedencia principal del agua recibida	Casos	%
De red pública	903	82.09%
De pozo	18	1.64%
De río, vertiente, acequía o canal	124	11.27%
Otro (agua lluvia, albarrada)	55	5%
Total	1100	100%

Fuente: Censo 2010 Elaboración: Sofía Mejía

Figura 7 Gráfico de la población con agua de red pública en la parroquia Luis Cordero



Fuente: Censo 2010 Elaboración: Sofía Mejía

2. Alcantarillado

El sistema de alcantarillado se encuentra en mal estado y no tiene la cobertura suficiente para toda la población, solo ciertos sectores de la parroquia cuentan con la red pública, y son los pobladores que poseen viviendas frente a la vía Marcial Guillén; mientras que, las viviendas restantes utilizan pozos sépticos, pozos ciegos, letrinas y otros.

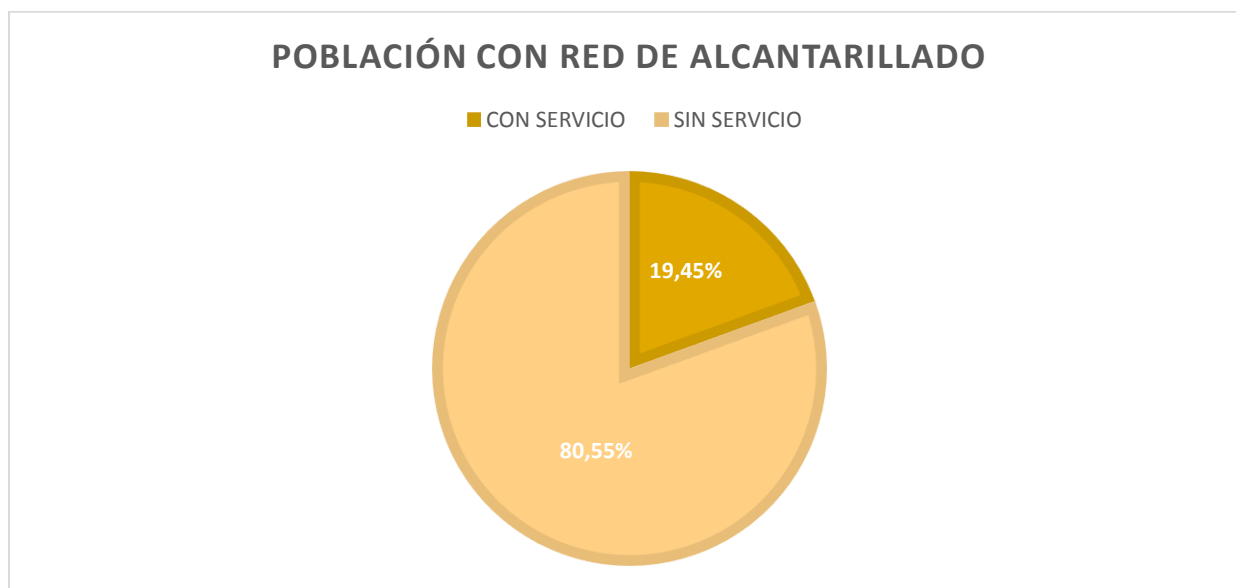
La red pública de alcantarillado tiene una cobertura muy baja y corresponde al 19.45% de hogares, siendo mayoritario el uso de otros tipos de evacuación de aguas servidas correspondiente al 63.28%; además, el 17.27% de hogares no dispone de ningún medio de evacuación de aguas servidas. (GAD Luis Cordero, 2015)

Tabla 14 Cobertura de la red de alcantarillado en la parroquia Luis Cordero

COBERTURA DE LA RED DE ALCANTARILLADO - PARROQUIA LUIS		
Tipo de servicio higiénico o escusado	Casos	%
Conectado a red pública de alcantarillado	214	19.45%
Conectado a pozo séptico	580	52.73%
Conectado a pozo ciego	79	7.18%
Con descarga directa al mar, río o quebrada	25	2.27%
Letrina	10	1.09%
No tiene	190	17.27%
Total	1100	100%

Fuente: Censo 2010 Elaboración: Sofía Mejía

Figura 8 Gráfico de la población con red de alcantarillado en la parroquia Luis Cordero



Fuente: Censo 2010 Elaboración: Sofía Mejía

3. Energía y alumbrado público

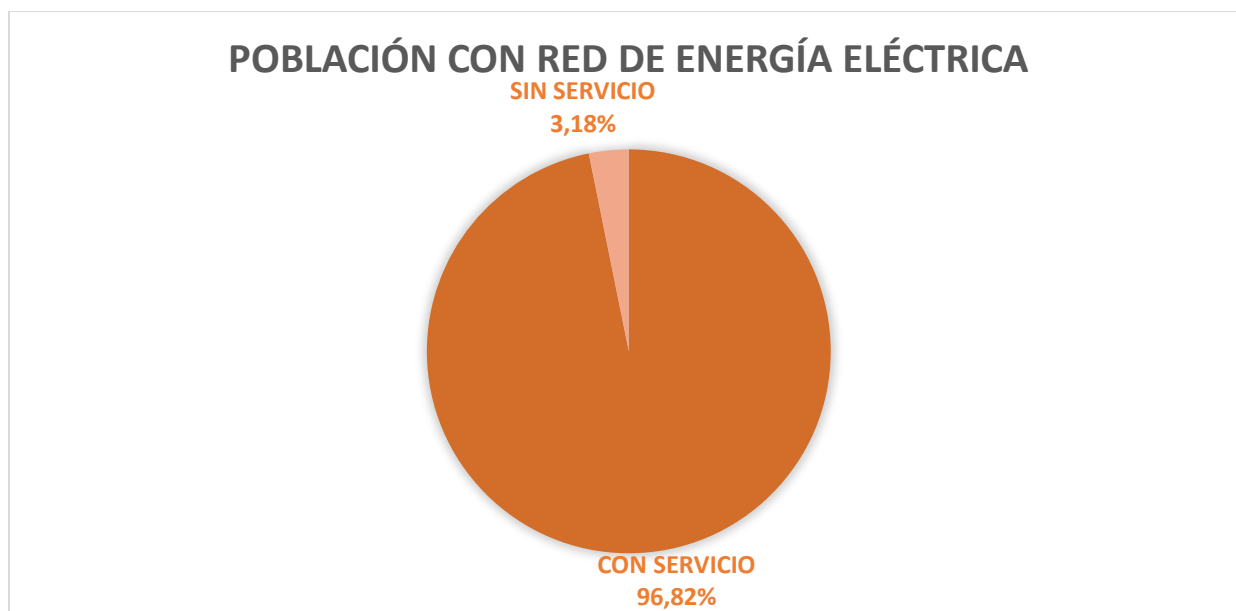
Alrededor del 97% de los pobladores y viviendas disponen de energía eléctrica y el 3% restante que carece de este servicio es debido a la falta de recursos económicos. (GAD Luis Cordero, 2015)

Tabla 15 Cobertura de la red de energía eléctrica en la parroquia Luis Cordero

COBERTURA RED DE ENERGÍA ELÉCTRICA - PARROQUIA LUIS CORDERO		
Procedencia de luz eléctrica	Casos	%
Red de empresa eléctrica público	1065	96.82%
Otro	2	0.18%
No tiene	33	3.00%
Total	1100	100%

Fuente: Censo 2010 Elaboración: Sofía Mejía

Figura 9 Gráfico de la población con red de energía eléctrica en la parroquia Luis Cordero



Fuente: Censo 2010 Elaboración: Sofía Mejía

4. Telefonía

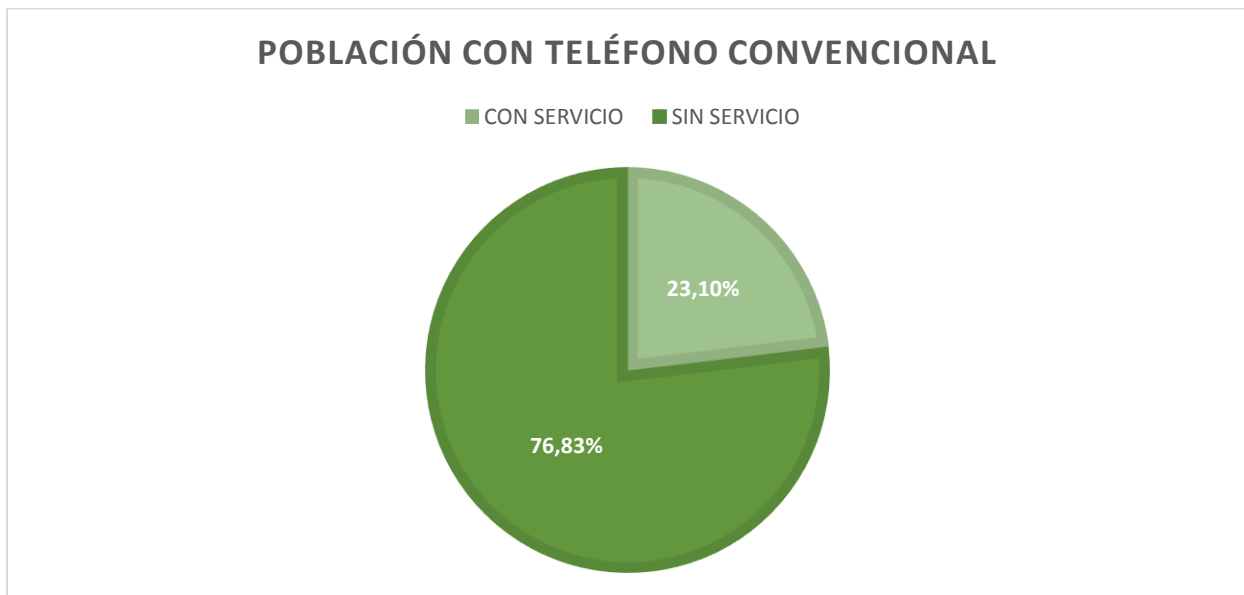
El 76.83% de los hogares no dispone de este servicio, pero este deficit esta cubierto por la telefonía celular. (GAD Luis Cordero, 2015)

Tabla 16 Cobertura de la red de telefonía convencional en la parroquia Luis Cordero

COBERTURA RED DE TELEFONÍA CONVENCIONAL - PARROQUIA LUIS CORDERO		
Disponibilidad de teléfono convencional	Casos	%
Si	256	23.17%
No	849	76.83%
Total	1105	100%

Fuente: Censo 2010 Elaboración: Sofía Mejía

Figura 10 Gráfico de la población con red de telefonía convencional en la parroquia Luis Cordero



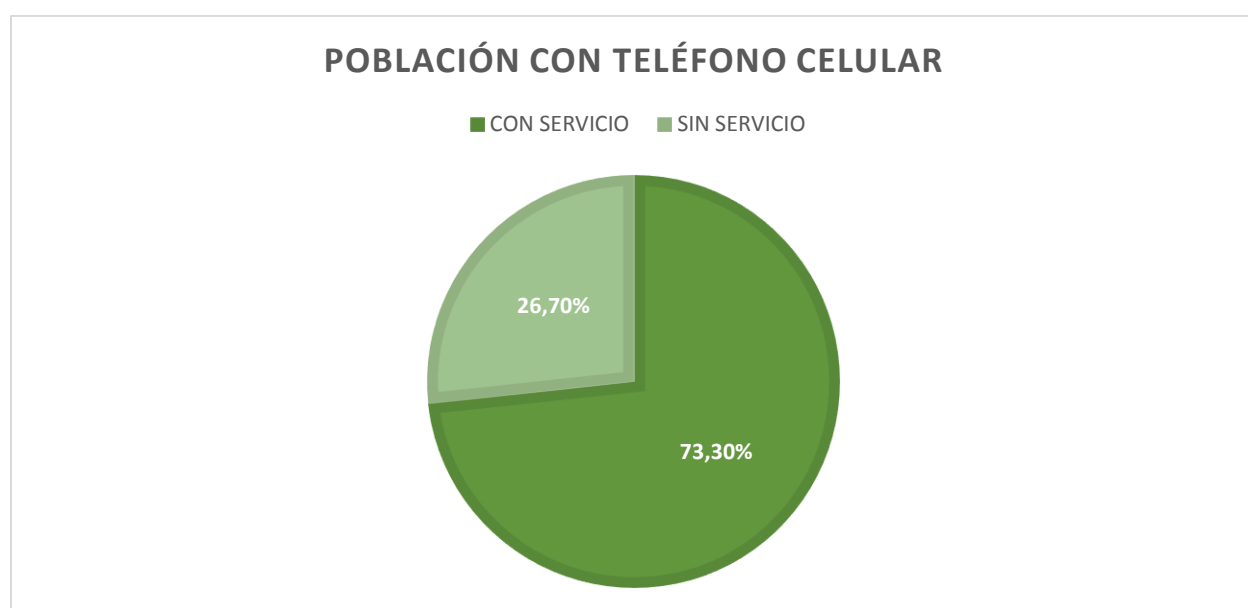
Fuente: Censo 2010 Elaboración: Sofía Mejía

Tabla 17 Cobertura de la red de telefonía celular en la parroquia Luis Cordero

COBERTURA RED DE TELEFONÍA CELULAR - PARROQUIA LUIS CORDERO		
Disponibilidad de teléfono celular	Casos	%
Si	810	73.30%
No	295	26.70%
Total	1105	100%

Fuente: Censo 2010 Elaboración: Sofia Mejía

Figura 11 Gráfico de la población con red de telefonía celular en la parroquia Luis Cordero



Fuente: Censo 2010 Elaboración: Sofia Mejía

5. Recolección de basura

El servicio de recolección de basura esta a cargo de la Municipalidad de Azogues mediante un recorrido realizado por la avenida principal cada tres días de la semana.

Este servicio a mejorado considerablemente para Luis Cordero ya que actualmente presta servicio a un 63% de la población, del 33.64% restante que no tienen este servicio hay un 22.27% que actualmente queman la basura convirtiéndose en un problema de contaminación que se debería mejorar con un programa de educación ambiental y mejoramiento vial para poder ampliar el

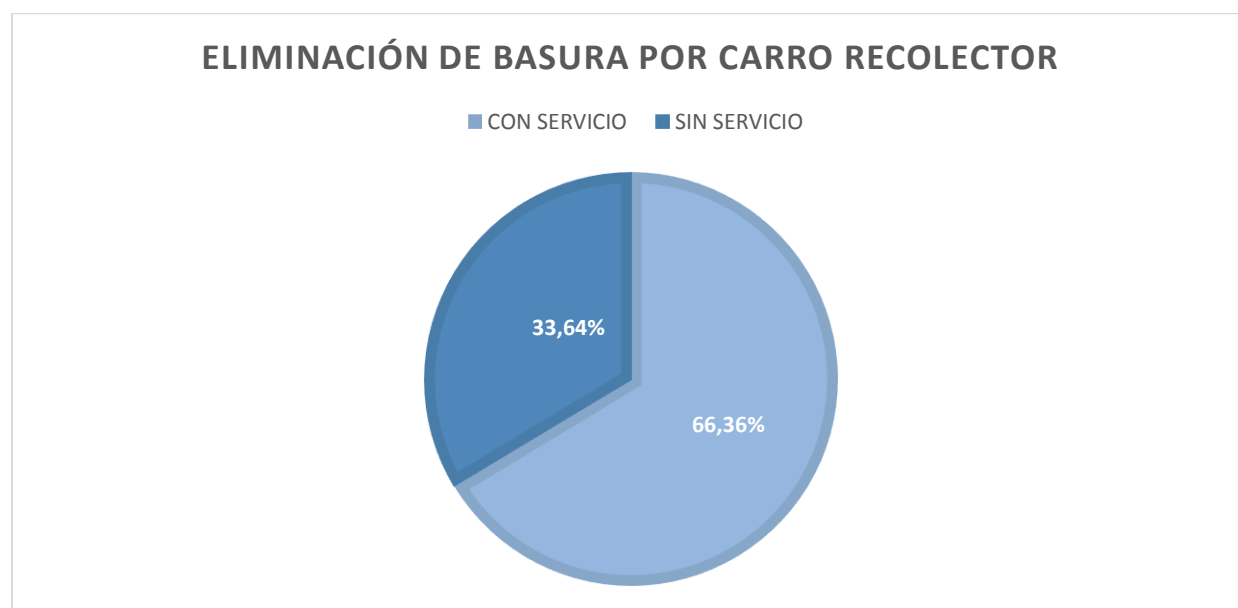
recorrido del carro recolector. El 6.72% arrojan la basura a las quebradas y un 4.64% entierran la basura. (GAD Luis Cordero, 2015)

Tabla 18 Cobertura de recolección de basura en la parroquia Luis Cordero

COBERTURA RECOLECCIÓN DE BASURA - PARROQUIA LUIS CORDERO		
Eliminación de la basura	Casos	%
Por carro recolector	730	66.36%
La arrojan en un terreno baldío o quebrada	59	5.36%
La queman	245	22.27%
La entierran	51	4.64%
La arrojan al río, acequia o canal	3	0.27%
De otra forma	12	1.09%
Total	1100	100%

Fuente: Censo 2010 Elaboración: Sofía Mejía

Figura 12 Gráfico de la cobertura de recolección de basura en la parroquia Luis Cordero



Fuente: Censo 2010 Elaboración: Sofía Mejía

Transporte

La parroquia cuenta con una compañía de transporte de pasajeros denominada San Marcos Cía. Ltda., sirviendo a la comunidad con 8 unidades con una capacidad para 30 personas cada unidad. En cuanto al servicio de estos buses, son algo antiguos y la frecuencia del recorrido es tardía, los usuarios deben esperar un largo tiempo para que llegue el bus. (GAD Luis Cordero, 2015)

Tabla 19 Organización de transporte Parroquia Luis Cordero

ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE SAN MARCOS	
RUTAS	FRECUENCIAS
Azogues-San Marcos-Quillopungo-María Auxiliadora- San Antonio	
Todos los días	06H30 - 13H00 cada 30 min.
	13H00 - 13H30 cada 5 min.
	13H00 - 18H30 cada 30 min.
San Antonio-María Auxiliadora-Quillopungo-San Marcos-Azogues	
Todos los días	06H20 - 06H45 cada 5 min.
	06H45 - 18H45 cada 30 min.
Azogues-San Marcos-Huintul-Chapte	
Todos los días	06H00, 07H00, 12H30
Chapte-Huintul-San Marcos-Azogues	
Todos los días	06H25, 07H30, 12H30
Azogues-Biblicay	
Todos los días	07H00, 12H00
Biblicay-Azogues	
Todos los días	08H00, 13H00
Azogues-Bayas-Leonan	
Todos los días	12H00, 13H00
Leonan-Bayas-Azogues	
Todos los días	06H30, 08H30

Fuente: Consejo Provincial de Tránsito y Transporte Terrestre de Cañar Elaboración: Sofía Mejía

Estado de las vías

El 47.13% de las vías de esta parroquia se encuentra en un estado de conservación malo, en este destaca la vía principal la Av. Marcial Guillén que presenta una capa de rodadura de asfalto deteriorada con presencia de baches permanente, así mismo aquí se incluyen las vías locales y caminos peatonales. En estado regular se encuentran el 42.22% de las vías del total de la superficie. Solamente un 10.65% de superficie vial se encuentra en buen estado, aquí está el tramo pavimentado y ciertas vías recientemente mantenidas. Las vías en su mayoría no cuentan con aceras, bordillos, tampoco con iluminación y señalización, constituyendo un peligro para el tránsito tanto en el día como la noche. (GAD Luis Cordero, 2015)

Antecedentes Históricos

El territorio de Luis Cordero fue parte de los asentamientos de la cultura cañarí pre incásica. Posteriormente con el dominio español de la región cañari se asientan campamentos mineros en la zona donde actualmente es la ciudad de azogues. La zona de Luis Cordero alrededor del año 1579 fue motivo de explotación del azogue “mercurio”, el cual era utilizado en la explotación aurífera, como materia prima para extraer y purificar el oro del resto de minerales; esta actividad determinó los primeros asentamientos humanos. A la zona se accedía desde Azogues por medio del camino del boquerón, construido en época colonial. (GAD Luis Cordero, 2015)

Antiguamente a lo que hoy es el centro parroquial de Luis Cordero se le conocía con el nombre de pulpería, que significa buscadores de minas. Este nombre fue reemplazado por San Marcos, debido a la devoción de la población hacia aquel santo católico, que inicio por el siglo XVIII. (GAD Luis Cordero, 2015)

Los territorios de la parroquia Luis Cordero en el año 1908 fueron objeto de conflictos con habitantes de la parroquia Borrero, ya que estos últimos quisieron tomarse Luis Cordero conocido entonces como San Marcos para que formase un anejo más de su territorio. Las controversias llevaron a los habitantes de ambas localidades a enfrentarse con palos y piedras; una brigada encabezada por representantes del sector de Biblicay hizo retroceder a sus opositores de Borrero hasta los límites de sus territorios gritando la consigna “Arriba Dios y Cordero, abajo el burro y Borrero”. (GAD Luis Cordero, 2015)

Estos acontecimientos motivaron a los habitantes de San Marcos a iniciar los trámites requeridos por la ley para lograr la parroquialización. El 16 de mayo de 1917 las autoridades municipales dan trámite a los requerimientos de creación de la nueva parroquia. (GAD Luis Cordero, 2015)

Finalmente, el 20 de junio de 1917, en la administración de Alfredo Baquerizo Moreno como presidente del Ecuador, se erige en parroquia rural del cantón Azogues, bajo el nombre de Luis Cordero en honor al ex presidente de la república. (GAD Luis Cordero, 2015)

Principales Atractivos Turísticos

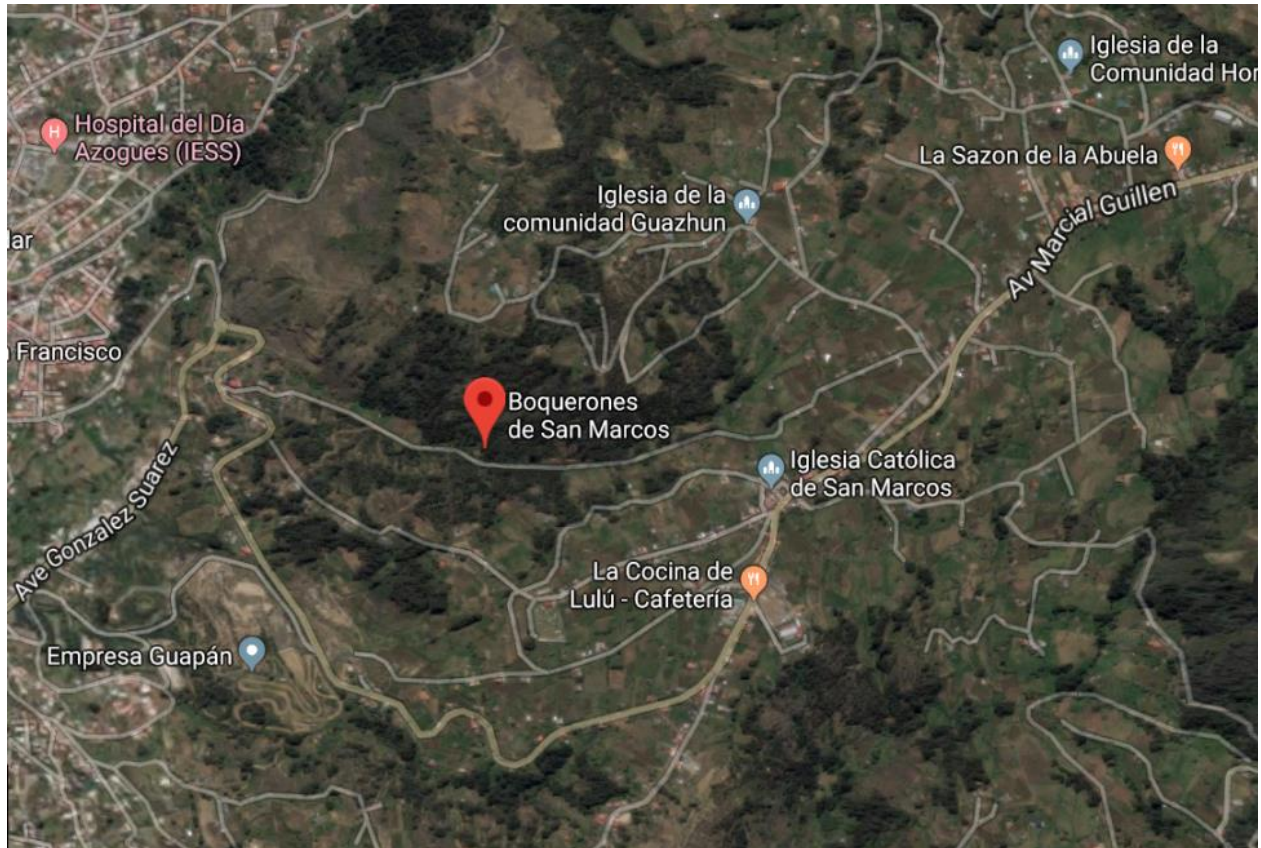
Debido a su localización y características topográficas está dotada de importantes puntos de observación.

- Mirador Turístico de Leonan: Este mirador tiene una gran profundidad y ángulo del campo de visión. Es importante anotar que si bien existe infraestructura (canales de relación, equipamiento) para aprovechar dicho potencial, este tiene limitaciones debido a las condiciones del terreno, así también la débil difusión o promoción de este mirador natural. (GAD Luis Cordero, 2015)

- Boquerones de San Marcos: están localizados en el cerro de Guazhún a una altitud aproximada de 2.862 m.s.n.m. Está formado por 8 a 10 cuevas, algunas se encuentran en forma vertical, otras están espaciadas y algunas van conectadas entre sí; al ingresar en este lugar se puede notar un ambiente frío y oscuro y se observa que dentro de esta existe una gran cantidad de murciélagos. (Zumba, 2016)

Los boquerones son también conocidos por ser en 1562 un lugar en donde se sacaba mercurio, además tiene una mina de sal en grano que en su tiempo se utilizó como fuente de abastecimiento para el cantón y la provincia. (EL TIEMPO, 2012)

Figura 13 *Gráfico de la ubicación de los Boquerones de San Marcos*



Fuente: Google Earth

Fecha: 2019

Figura 14 *Boquerones de San Marcos*

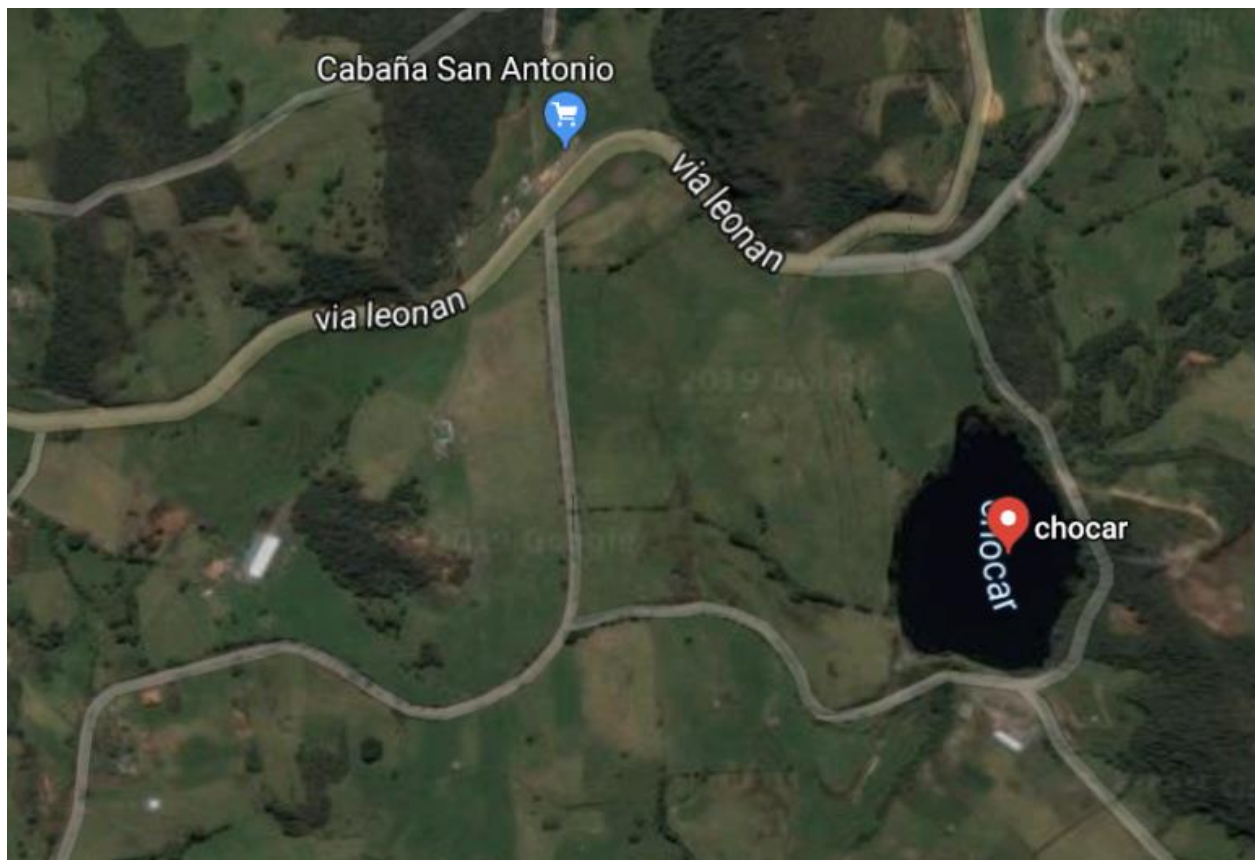


Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

- Laguna de Chocar: La laguna de Chocar es un reservorio artificial y su nombre es justamente porque en estas aguas crece una planta denominada chocar. Este atractivo cuenta con un paisaje hermoso y está situado a 3 minutos del centro parroquial en una zona denominada Matrama, un hermoso espejo de agua donde se puede disfrutar del paisaje y su entorno es netamente agropecuario donde se puede observar una gran variedad de animales, está aproximadamente a 2850 m.s.n.m., la misma que es de origen artificial y sus aguas de color transparente. (Zumba, 2016)

Figura 15 *Gráfico de la ubicación de la Laguna de Chocar*



Fuente: Google Earth

Fecha: 2019

Figura 16 *Laguna de Chocar*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

- Reservoirio El Salado: ubicado entre Cruz Blanca y Zhapacal a 15 minutos del centro parroquial, tiene una altitud de aproximadamente de 2.862 m.s.n.m. Se puede observar rocas formadas con revestimientos naturales de sal y vertientes de agua mineral que brotan con burbujas de su suelo. (Zumba, 2016)}

Figura 17 *Reservorio El Salado*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Gastronomía

Los principales platos y bebidas que se pueden degustar en esta parroquia son: el cuy con papas, hornado, mote, habas, queso, ají con pepa de zambo y la chicha de jora. (Zumba, 2016)

Festividades

Las fiestas que se realizan en la parroquia son las siguientes:

- Las fiestas religiosas: 25 abril de junio
- Festival del Cuy: Primera semana de diciembre
- Fiestas de parroquialización: 20 de junio
- Fiestas de agricultores y Ganadores: Octubre
- Fiesta de la Cosecha: Agosto

Catastro de establecimientos turísticos de la Parroquia Luis Cordero

Tabla 20 *Establecimientos de alimentos y bebidas en la parroquia Luis Cordero*

ESTABLECIMIENTOS AA&BB PARROQUIA LUIS CORDERO				
Nº	Establecimiento	Tipo	Dirección	Capacidad
1	Sazón de la Abuela	Restaurante	Av. Marcial Gullién - Sector Quillopungo Km 5	60 pax
2	San Marcos	Café - Restaurante	Av. Marcial Gullién	50 pax
3	Sazón de la Abuela	Salón de Recepciones	Av. Marcial Gullién - Sector Quillopungo Km 5	300 pax
4	Carolans	Bar - Karaoke	Av. Marcial Gullién	60 pax

Fuente: Ministerio de Turismo Elaboración: Sofía Mejía

Dentro de la parroquia Luis Cordero podemos encontrar muy pocos lugares para comer o divertirse, por lo que no encontramos lugares que potencialmente sean una competencia para este proyecto. De igual forma podemos darnos cuenta que se carece de establecimientos de alojamiento que es un aspecto positivo para el surgimiento de la presente propuesta.

Uso actual de terreno

Figura 18 *Gráfico del levantamiento topográfico del terreno*



Fuente: GAD del Cantón de Azogues

El terreno se encuentra ubicado en la avenida principal conocida como Av. Marcial Guillén o la vía E547. Posee un área de 6819.474 m² con un costo aproximado del terreno de 10 dólares el metro cuadrado. Actualmente este espacio posee una casa para el alojamiento de sus dueños y el espacio restante del terreno es utilizado para el sembrío de frutas y verduras.

Figura 19 *Uso actual del terreno*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

1.3. Factores de Localización

Para conocer que tan factible es realizar este proyecto, es necesario analizar la matriz de factores de localización. Dicha matriz consta de factores decisivos, importantes y deseables.

1.3.1. Factores Decisivos

Dentro de esta categoría se valorarán los aspectos de mayor relevancia, puesto que la inexistencia o escasez de alguno de ellos complica el desarrollo exitoso del proyecto y resultaría un poco ilógico el llevarlo a cabo. Se estarán analizando 12 factores, cada uno será valorado con un puntaje de 0 a 5, en donde 0 es inexistente y 5 óptimo.

Tabla 21 *Factores de Localización Decisivos*

FACTORES DE LOCALIZACIÓN DECISIVOS

FACTOR	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
Existencia de Vías de Comunicación	La Av. Marcial Guillén que cambia de nombre según el tramo de la vía, es la carretera que comunica a la ciudad de Azogues con la parroquia Luis Cordero y que al convertirse en la transversal austral E40 se comunica con Paute y la región amazónica del Ecuador.	4
Seguridad de Conducción	La vía principal para llegar a la parroquia Luis Cordero se encuentra en mal estado, no posee señalización que haga segura la conducción por este tramo de la vía.	2
Intensidad de Tránsito	Es un recorrido no muy transitado, se puede encontrar muy poco tráfico vehicular.	2
Distancia con Otros Centros Urbanos	Distancia con otros centros urbanos: Esta parroquia se encuentra a 6 kilómetros de Azogues (10 minutos aproximadamente), a 37 kilómetros de Cuenca (38 minutos aproximadamente) y a 39 kilómetros de Paute (45 minutos aproximadamente), por lo que se puede considerar como cercana a otros centros urbanos.	4
Disponibilidad de Agua	La gran mayoría de la población tiene acceso a un sistema de red pública por ende tienen acceso a agua potable.	4

Disponibilidad de Energía Eléctrica	Este no es un problema en lo absoluto. El 97% de la población dispone de este servicio.	5
Disponibilidad de Comunicaciones	La gran mayoría de los habitantes de la parroquia Luis Cordero no cuenta con el servicio de telefonía convencional, pero esta carencia la suplen con el servicio de telefonía móvil.	4
Disponibilidad de Terrenos	Al ser una zona con población mayoritariamente indígena cuya actividad principal es en gran parte la agricultura, se encuentra gran disponibilidad de terrenos y el costo no es elevado en comparación con otros sectores.	5
Atractivos Turísticos	Encontramos varios recursos que tienen el potencial de ser atractivos turísticos, pero necesitan intervención y promoción.	3
Condiciones Sociales	Como ya se mencionó antes, en este sector se encuentra una gran población indígena que se dedica a la agricultura, ofrecer mano de obra en construcción, comercializar sus cosechas en mercados y muy pocos se dedican a otras actividades en la ciudad de Azogues. La gran mayoría de sus habitantes tienen escasos recursos económicos a excepción de aquellas familias que tienen parientes migrantes.	2
Condiciones de Salubridad	En cuanto a las condiciones de salubridad se debe trabajar un poco, sobre todo en el tema de la recolección de basura, dado	3

	que no todos tienen acceso al servicio de recolección de basura y usan alternativas poco higiénicas.	
Desarrollo de Circunvecinos	Esta es una zona que no se ha dedicado al sector turístico sino más bien a la agricultura, por lo que no se encuentran centros turísticos cerca a más de 3 establecimientos de alimentos y bebidas.	2
TOTAL		40

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Posterior al análisis de esta sección se han obtenido las valoraciones que se muestran a continuación, dándonos un total de 40 puntos.

1.3.2. Factores Importantes

Como su nombre lo dice se los considera importantes debido a que con la valoración de estos factores tendremos una idea de que tan fácil es tener acceso o realizar este proyecto en la parroquia Luis Cordero. La evaluación de estos parámetros es de 20 puntos analizando 4 factores que serán valorados con un puntaje de 0 a 5, en donde 0 es inexistente y 5 óptimo. Finalmente se realizará una regla de tres para una calificación sobre 30 puntos.

Tabla 22 *Factores de Localización Importantes*

FACTORES DE LOCALIZACIÓN IMPORTANTES

FACTOR	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
PROXIMIDAD A VIAS PRINCIPALES	El proyecto se encontrará ubicado en la vía principal conocida como Av. Marcial Guillén, vía que comunica a la parroquia Luis Cordero con la ciudad de Azogue y con la transversal E40.	5
COSTO DE TERRENO	Los terrenos en la parroquia Luis Cordero tienen un costo promedio de \$10 a \$20 el m2, lo cual es bastante económico en comparación con el costo del terreno en otras partes del Ecuador.	5
CONDICIONES DEL SUBSUELO	Este suelo se caracteriza por ser un suelo arcilloso y estable. Características que en el futuro permitirán hacer una cimentación adecuada para el proyecto.	5

TOPOGRAFÍA	La topografía en el lugar es irregular, el terreno está dispuesto de pendientes, pero puede ser aprovechado positivamente realizando aterrazamientos que nos permitan tener vistas privilegiadas en todos los sectores.	4
TOTAL		19

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Al analizar los factores de localización importantes y una vez realizada la regla de tres para obtener el resultado final sobre 30 puntos, se ha obtenido una puntuación de 28,5 puntos.

1.1.1. Factores Deseables

Estos son factores que se desearía tener, pero la existencia de estos no es decisiva en el desarrollo del proyecto. De igual manera que en el anterior, la evaluación de estos parámetros es de 20 puntos analizando 4 factores que serán valorados con un puntaje de 0 a 5, en donde 0 es inexistente y 5 óptimo. Una vez obtenido el puntaje total se realizará una regla de tres para obtener un puntaje total de 10 puntos.

Tabla 23 *Factores de Localización Deseables*

FACTORES DE LOCALIZACIÓN DESEABLES		
FACTOR	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
DISPONIBILIDAD DE MATERIALES E INSUMOS	Todos los materiales e insumos se pueden encontrar en la ciudad de azogues u otras parroquias cercanas como Guapán.	4
MANO DE OBRA	En la parroquia Luis Cordero podemos encontrar con facilidad mano de obra calificada de sus habitantes que pueden contribuir con el desarrollo del proyecto.	5
CONDICIONES METEREOLÓGICAS	Su temperatura anual oscila ente 12°C a 18°C, con temporada de lluvia de febrero a mayo y octubre. Generalmente es nublado y frío en las horas de la tarde.	3

MANEJO DE AGUAS SERVIDAS	El presente proyecto se pretende realizar en un terreno ubicado en la Av. Marcial Guillén, por lo tanto, posee sistema de alcantarillado. No obstante, en esta parroquia la mayoría de la población elimina las aguas servidas mediante pozos sépticos, pozos ciegos, letrinas y otros.	4
TOTAL		16

Elaboración: Sofía Mejía
Fecha: 2019

Al analizar los factores de localización deseables y una vez realizada la regla de tres para obtener el resultado final sobre 10 puntos, se ha obtenido una puntuación de 8 puntos.

Tabla 24 *Tablas de resultados de los Factores de Localización*

Valoración	Equivalencia	Tabla de	Resultados
0	INEXISTENTE	DESCARTABLE	0-15
1	POBRE	MALO	16-35
2	REGULAR	REGULAR	36-55
3	BUENO	BUENO	56-75
4	EXCELENTE	<u>EXCELENTE</u>	<u>76-95</u>
5	ÓPTIMO	ÓPTIMO	96-100

Elaboración: Sofía Mejía
Fecha: 2019

Después del análisis de los distintos factores de esta matriz se ha obtenido un resultado final de 76,5 puntos equivalente a EXCELENTE. Esta propuesta para la creación de una hostería en la parroquia Luis Cordero del cantón Azogues es bastante factible, pero es importante gestionar la señalización de la zona, el manejo de aguas servidas, entre otras, para tener un proyecto exitoso.

Conclusión

Conforme a toda la investigación realizada en este capítulo se puede concluir que el proyecto tiene una buena ubicación, pero se debe trabajar con las autoridades el tema de la señalética, condiciones de las vías y el alcantarillado en la zona. Además, se espera que con este proyecto se ayude a mejorar la condición social de los habitantes de la parroquia Luis Cordero.

CAPÍTULO 2

2. PLAN OPERATIVO DE LA HOSTERÍA

Introducción

Dentro del segundo capítulo se procederá a realizar la imagen corporativa de la hostería pues es importante tener una marca que sobresalga frente a las otras e identifique a la empresa, la filosofía empresarial, el plan operativo y las diferentes actividades que se ofrecerán dentro del establecimiento.

2.1. Imagen Corporativa

Figura 20 Logotipo de la hostería



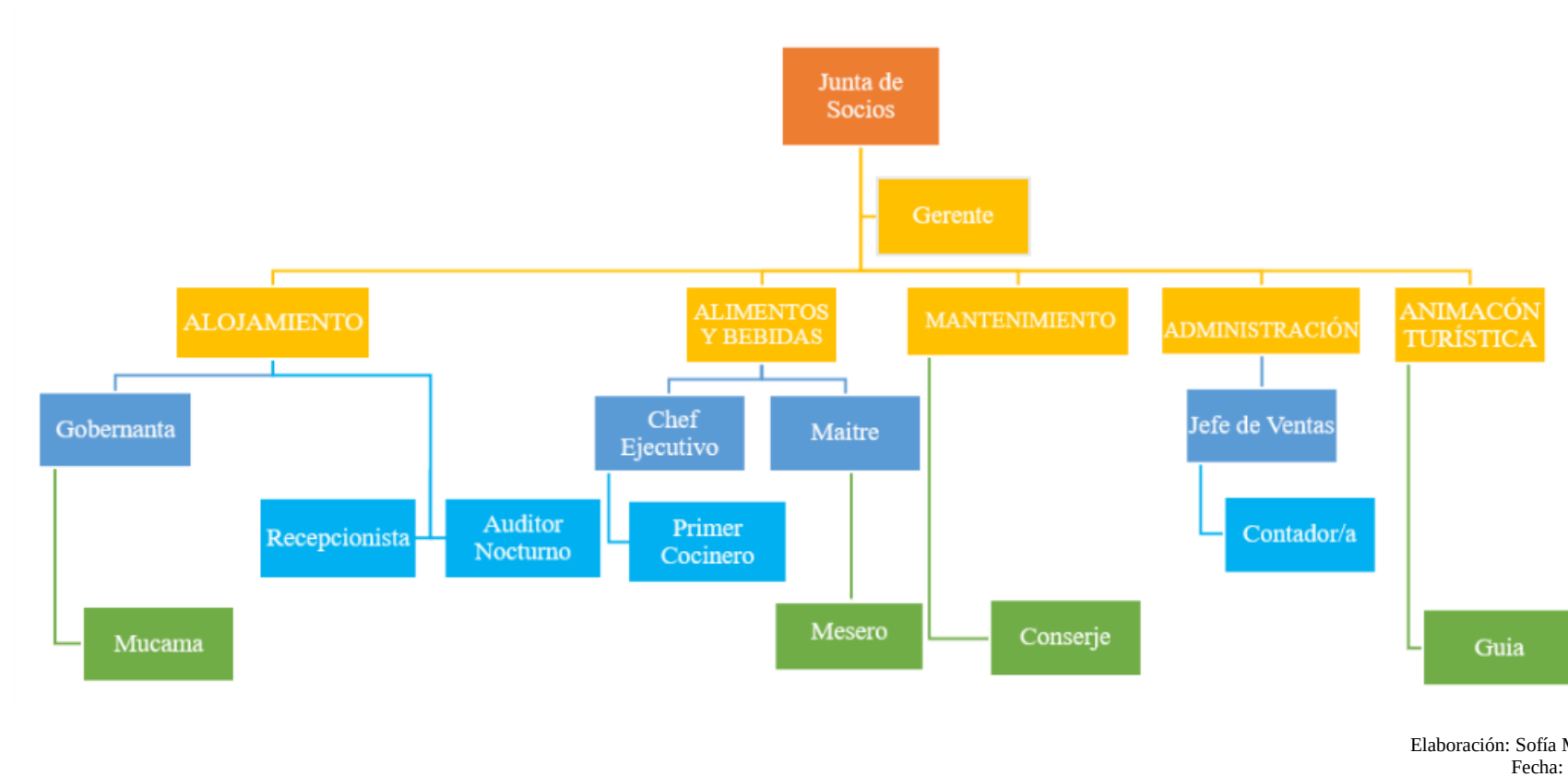
Elaboración: Sofía Mejía
Fecha: 2019

Slogan: Los mejores momentos los vives hoy, acá.

La idea del nombre San Rafael se da por dos motivos, el primero es debido a que tanto la familia como la población de la zona es muy religiosa y San Rafael es un arcángel y el segundo motivo por el que se escogió a ese arcángel es porque el nieto de los dueños se llama Rafael, nombre que proviene del hebreo y significa “Dios sana” o “medicina de Dios”. A más de esto, se ha incluido un caballo montado por un hombre, con el fin de rememorar antiguas tradiciones y en busca de crear una ruta en caballos que va a ser la actividad característica dentro de la hostería.

2.2. Organigrama Empresarial

Figura 21 *Organigrama Empresarial*



2.3. Cargos

2.3.1. GERENCIA

El gerente general es el encargado de liderar el establecimiento. Se encarga de tomar decisiones importantes como concretar los pasos a seguir para llegar a los objetivos y designar tareas que permitan alcanzarlos, coordinar las funciones de la planificación estratégica, entre otras que se describen en la tabla a continuación.

Funciones

Tabla 25 *Funciones del Gerente*

CARGO:	
GERENTE	
FUNCIONES Y TAREAS	

Planificar	▪ Concretar los pasos para llegar a los objetivos, mediante un plan que permitirá un mayor control en el curso de las operaciones.
Coordinar	▪ Fijar remuneraciones y remplazar al personal. ▪ Los distintos requerimientos y propuestas. ▪ Elaborar presupuestos
Organizar	▪ Al personal a su cargo y designar tareas que permitan alcanzar los objetivos.
Controlar	▪ Validar, verificar y ofrecer retroalimentación para mantener una alineación con los objetivos fijados. ▪ El cumplimiento de nuevas estrategias de mercado.
Desarrollar	▪ Programas para contribuir a impulsar el crecimiento de los miembros de la organización con ayuda de talento humano para asegurar que se cuenta con los conocimientos necesarios para el desarrollo del establecimiento.
Liderar	▪ No son solo las habilidades técnicas, sino también el saber comunicar e interactuar con el personal para lograr trabajo en equipo y cumplir metas.
Habilidades y capacidades	▪ Manejo de inglés ▪ Comunicarse con claridad y precisión

	▪ Planeación ▪ Toma de decisiones ▪ Compromiso ético ▪ Adaptabilidad ▪ Liderazgo
--	--

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Herramientas del Gerente – Filosofía Empresarial

Misión

Ser una empresa que brinde experiencias positivas, calidad en su servicio y confort. Enfocada en generar una economía rentable, oportunidades para la población local y el menor impacto en el medio ambiente; es decir, una empresa direccionada hacia un turismo sostenible.

Visión

Llegar a un reconocimiento local dentro de los primeros 5 años de funcionamiento, gracias al esfuerzo y los servicios turísticos excepcionales brindados por el personal capacitado de la hostería. Además de fortalecer el potencial turístico que tiene la zona, beneficiando significativamente a este proyecto.

Objetivo General

Instaurar un establecimiento de alojamiento en la parroquia Luis Cordero del cantón Azogues, que busca diferenciarse por sus servicios excepcionales y experiencias únicas, siendo la satisfacción del cliente nuestro mayor referente mediante la canalización de servicios de acuerdo a los requerimientos y exigencias del mercado.

Objetivos Específicos

- Posicionar al establecimiento tanto local como nacionalmente.
- Conseguir rendimiento de nuestro capital humano, mediante constantes capacitaciones.

- Innovar constantemente las actividades recreativas ofertadas, así como también las promociones para nuestros clientes.
- Contribuir con el cuidado del medio ambiente mediante el uso de productos biodegradables.

Valores

▪ Responsabilidad

Somos responsables del bienestar, tranquilidad y descanso de nuestros huéspedes, del desarrollo de la empresa y del desempeño adecuado de nuestros colaboradores. Además, somos responsables de contribuir con el cuidado ambiental.

▪ Respeto

Este establecimiento prioriza las buenas relaciones sociales y el buen trato dentro y fuera de las instalaciones. Buscamos el respeto a las opiniones, diversidad de creencias, tradiciones y culturas.

▪ Honestidad

Actuar con responsabilidad y transparencia en todas nuestras actividades, para lograr que la comunidad, proveedores y clientes internos y externos se sientan satisfechos.

▪ Calidez

La eficiencia del personal hace del este establecimiento un sitio agradable, alegre y confiable.

▪ Trabajo en Equipo

Es muy importante que exista apoyo y colaboración de todo el personal para cumplir nuestros objetivos y experiencias inolvidables en nuestros clientes.

▪ Hospitalidad y Vocación de Servicio

El cliente es nuestra razón de ser y nuestra pasión es brindarles la mejor atención.

2.3.2. ÁREA DE ALOJAMIENTO

Esta es un área muy importante, ya que en la Hostería San Rafael forman parte de esta área el recepcionista y auditor nocturno, quienes tienen el primer contacto con el cliente y son los encargados no solo de brindar información y ayudar con diferentes requerimientos de los clientes, sino también tienen a su cargo el ser la primera imagen de la empresa, la cara amable y servicial que verá el huésped para que sienta que su estancia será placentera. La recepción se encuentra estratégicamente ubicada para ser lo primero que ve el cliente, por lo tanto, este espacio y quien lo maneja debe ser agradable.

Es importante mencionar que en esta área no encontramos solo el departamento de recepción sino también el departamento de regiduría de pisos que va a estar conformado por la gobernanta y las mucamas, quienes se encargan de que las habitaciones estén siempre impecables para los huéspedes.

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

Recepcionista

El recepcionista es la persona que da la bienvenida a los huéspedes, les brinda toda la información necesaria acerca de nuestras actividades y servicios, así como nuestros horarios de atención. Además, se encargará de registrar la entrada y salida de nuestros clientes, cobrar facturas de alojamiento y restaurante, realizar reservaciones, entregar las llaves de las habitaciones, entre otras cosas que serán descritas en la tabla a continuación.

Funciones del Recepcionista

Tabla 26 *Funciones del Recepcionista*

ÁREA:	CARGO:	
ALOJAMIENTO	RECEPCIONISTA	
FUNCIONES Y TAREAS		

Coordinar	▪ Manejo coordinado y adecuado de la llegada de huéspedes con las otras áreas y departamentos.
Asesorar	▪ Asegurarse de asesorar a los clientes y determinar sus necesidades mediante un trato personalizado y profesional. ▪ Informar al huésped a cerca de todos los servicios disponibles en la hostería. ▪ Ayudar al huésped en cualquier situación. ▪ Atender las necesidades y peticiones del cliente.
Planificar	▪ Asignación las habitaciones a los huéspedes. ▪ Asegurarse de contar con las habitaciones necesarias y asignarlas de acuerdo a las necesidades del cliente. ▪ Controlar que las habitaciones estén designadas correctamente. ▪ Verificar la identidad del huésped y garantizar una forma de pago. ▪ Control de las llaves de las habitaciones. ▪ Asegurar y planificar la limpieza y orden de las habitaciones
Liderar	▪ Dar a conocer a los responsables de las diferentes áreas las quejas y observaciones de los huéspedes
Habilidades y capacidades	▪ Manejo de inglés ▪ Comunicarse con claridad y precisión ▪ Planeación ▪ Toma de decisiones ▪ Compromiso ético ▪ Adaptabilidad ▪ Puntualidad

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Herramientas del Recepcionista

Tabla 27 *Herramientas del Recepcionista – Libro Diario*

HABITACIONES PRIMERA PLANTA									
FECHA		8/28/2019							
ENTRADAS					SALIDAS				
HABITACIÓN	D	A	C	TOTAL	HABITACIÓN	D	A	C	TOTAL
101					101				
102					102				
103					103				
104	x	x	x	130	104				
105					105				
106					106				
107					107				
108					108				
109					109				
110					110				
111					111				
112					112				
113					113				
114					114				
115					115				
116					116				
117					117				
118					118				
119					119				
120					120				
121	x	x	x	130	121				
122					122				
DÍA ANTERIOR		200			DÍA ANTERIOR				
ENTRADAS		260			ENTRADAS				
SALIDAS					SALIDAS		0		

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 28 Herramientas del Recepcionista – Tarjeta de Registro

CHECK IN				
TARJETA DE REGISTRO / REGISTRATION CARD		HOSTERÍA SAN RAFAEL 		
		INFORMACIÓN DEL HUÉSPED / CLIENT'S INFORMATION		
Nombre / First Name		Apellido / Last Name		CI / ID
Empresa / Company				
Calle / Street				
País / Country		Ciudad / City		Código Postal / Zip Code
Provincia / Province			Correo Electrónico / E-mail	
LLEGADA Y SALIDA / ARRIVAL AND DEPARTURE				
Llegada / Arrival	Fecha / Date		Salida / Departure	Fecha / Date
	N° Reservación / Reservation N°			Firma / Signature
FORMA DE PAGO / PAYMENT METHOD				
Efectivo / Cash	Tarjeta de Crédito / Credit Card		American Express	VISA Master Card

Observaciones:

.....

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 29 *Herramientas del Recepcionista – Tarjeta de Registro*

HOSTERÍA SAN RAFAEL 	
INFORME DIARIO	
N° de Habitaciones Libres _____	N° de Habitaciones Ocupadas _____
N° de Habitaciones Bloqueadas _____	
Cantidad de Reservas Confirmadas _____	N° de Reservas Canceladas _____

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

El informe diario nos permite tener información estadística sobre el promedio de ocupación y gastos de los huéspedes, así como también sobre las personas que han reservado y han cancelado sus reservaciones.

Tabla 30 *Herramientas del Recepcionista – Hoja de Reserva*

HOSTERÍA SAN RAFAEL 			
HOJA DE RESERVA DATOS DEL CLIENTE			
Nombre Completo	_____	N° de Cédula	_____
Fecha de Entrada	_____	Fecha de Salida	_____
Teléfono	_____	Correo Electrónico	_____
Tipo de Habitación	_____	Solicitud de Reserva	_____
Confirmación de Reserva	_____	Cancelación de Reserva	_____
Modificación de Reserva	_____		

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Auditor Nocturno

El auditor nocturno cumple las mismas funciones que el recepcionista, pero su turno es en la noche. Además, se encarga de llevar una contabilidad de los ingresos y egresos del día en cuanto a alojamiento y restaurante.

Funciones del Auditor Nocturno

Tabla 31 *Funciones del Auditor Nocturno*

ÁREA:	CARGO:	
ALOJAMIENTO	AUDITOR NOCTURNO	
FUNCIONES Y TAREAS		

Coordinar	▪ Ordenar las cuentas y enviarlas al departamento de contabilidad. ▪ Revisar facturas y ordenarlas por fecha en el archivador. ▪ Supervisar que los servicios se hayan cobrado según la lista de precios y tarifas reguladas.
Asesorar	▪ Ayudar al huésped en cualquier situación.
Planificar	▪ Manejar los registros de huéspedes y organizarlos para el siguiente día.
Ejecutar	▪ Resolver problemas que se presenten en la hostería durante su turno. ▪ Actualizar el número de habitaciones disponibles. ▪ Fiscalizar las llaves de las habitaciones durante su turno. ▪ Llevar el control de las habitaciones disponibles.
Liderar	▪ Dar a conocer a los responsables de las diferentes áreas las quejas y observaciones de los huéspedes.

Habilidades y capacidades	▪ Manejo del inglés ▪ Puntualidad ▪ Amabilidad ▪ Compromiso ético ▪ Adaptabilidad
---------------------------	---

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

DEPARTAMENTO DE REGIDURÍA DE PISOS

Gobernanta

La gobernanta es quien se encarga de garantizar el arreglo y limpieza de las habitaciones de la hostería, supervisar las actividades realizadas por las mucamas en la lavandería, revisar inventarios y asegurar el uso adecuado de los materiales de limpieza. Además, se encargará de los horarios de las mucamas.

Funciones de la Gobernanta

Tabla 32 *Funciones de la Gobernanta*

ÁREA:	CARGO:	
ALOJAMIENTO	GOBERNANTA	
FUNCIONES Y TAREAS		

Coordinar	▪ Coordinar el trabajo que realizan las mucamas en las habitaciones, lavandería y espacios públicos del establecimiento. ▪ Pedidos y entregas de abastecimientos de su departamento.
-----------	---

Informar	▪ Dar un reporte de daños en habitaciones u otros al departamento de conserjería.
Planificar	▪ Prevención de accidentes o incendios en su departamento. ▪ Limpieza de las habitaciones por orden de importancia u ocupación. ▪ Asegurarse del buen estado de las habitaciones antes de entregar las habitaciones cuando el huésped llega o se va del establecimiento. ▪ Horarios de las mucamas.
Ejecutar	▪ Manejo de las llaves de las habitaciones. ▪ Control y supervisión habitaciones y lavandería. ▪ Reportar al recepcionista sobre los objetos olvidados por el huésped.
Habilidades y capacidades	▪ Puntualidad ▪ Amabilidad ▪ Honestidad ▪ Respeto ▪ Liderazgo

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Mucama

Es la persona que realiza las actividades de aseo y limpieza de las habitaciones, lavandería y espacios públicos de la hostería.

Funciones de la Mucama

Tabla 33 *Funciones de la Mucama*

ÁREA:	CARGO:	
ALOJAMIENTO	MUCAMA	
FUNCIONES Y TAREAS		

Coordinar	▪ El orden y cuidado de todo lo que está en la habitación
Informar	▪ Dar un reporte al inmediato superior de las habitaciones en mal estado.
Planificar	▪ Limpiar las habitaciones por orden de importancia u ocupación. ▪ Asegurarse del buen estado de las habitaciones antes de entregar las habitaciones cuando el huésped llega o se va del establecimiento.
Ejecutar	▪ Asear las habitaciones antes de la llegada del huésped. ▪ Reportar al recepcionista sobre los objetos olvidados por el huésped. ▪ Realizar servicios de lavandería y tintorería. ▪ Limpiar los espacios públicos, salones y demás dependencias del establecimiento.

Habilidades y capacidades	▪ Puntualidad ▪ Amabilidad ▪ Honestidad ▪ Respeto
---------------------------	--

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Herramientas de la Mucama

Tabla 34 *Herramientas de apoyo para la mucama*

HABITACIÓN		MES DEL AÑO																														
Tipo de Habitación	Nº Habitación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
HABITACIONES MATRIMONIALES	101																															
	102																															
	103																															
	104																															
	105																															
	106																															
	107																															
	108																															
	109																															
	110																															
	111																															
	112																															
	113																															
	114																															
	115																															
	116																															
	117																															
	118																															
	119																															
	120																															
	121																															
	122																															
	Limpio																															
	Por Limpiar																															

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Esta herramienta se debe elaborar cada mes del año y tiene como objetivo el dar a conocer a la mucama que habitaciones debe limpiar cada día, debido a que están ocupadas por los huéspedes o estos ya se han marchado y deben ser limpiadas para la llegada de nuevos clientes.

Figura 22 *Uniforme Mucamas*



Fuente: Pinterest

Se ha propuesto un uniforme para nuestras mucamas, que implique prendas cómodas que les permitan realizar el quehacer diario y no sentir el frío que suele hacer en el lugar.

2.3.3. ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Esta es un área muy importante porque es en donde se generará gran parte de las ganancias del establecimiento. Al ser una hostería la gente suele acudir los fines de semana con su familia para disfrutar de las áreas verdes y la piscina, por lo tanto, buscan también alimentación. Es por esto que se contara con los servicios de restauración para poder satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

DEPARTAMENTO DE COCINA

Chef Ejecutivo

Es quien se encarga de innovar con nuevas recetas y crear los platos ya existentes. También se encarga de planificar el menú y nuevas propuestas de menú, así como la planificación de los horarios del personal de cocina, entre otras funciones que se detallaran en la tabla a continuación.

Funciones del Chef Ejecutivo

Tabla 35 *Funciones del Chef Ejecutivo*

ÁREA:	CARGO:	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	CHEF EJECUTIVO	
FUNCIONES Y TAREAS		

Coordinar	▪ Menú y compras para abastecer los menús de la semana de la hostería. ▪ Horarios del restaurante para la preparación de los alimentos.
Planificar	▪ Encargarse de verificar que se cuente con todos los ingredientes para realizar los platillos del día.

	▪ Crear nuevas e innovadoras propuestas para el menú de la hostería.
Ejecutar	▪ Preparar los alimentos para los huéspedes y clientes de la hostería.
Liderar	▪ Encargar labores al ayudante de cocina.
Habilidades y capacidades	▪ Creatividad ▪ Cooperación ▪ Puntualidad ▪ Respeto ▪ Honradez

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Ayudante de cocina

El ayudante de cocina es aquel que ayudará al chef con la preparación de los platillos. Entre sus funciones está el medir y mezclar los ingredientes, cortar, pelar, picar y limpiar los alimentos, entre otras funciones que se mencionan en la tabla a continuación.

Funciones del Ayudante de Cocina

Tabla 36 *Funciones del Ayudante de Cocina*

ÁREA:	CARGO:	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	AYUDANTE DE COCINA	
FUNCIONES Y TAREAS		

Coordinar	▪ Ayudar al chef con la preparación de los alimentos. ▪ Ubicar los materiales e ingredientes necesarios para la preparación de los diferentes platos.
-----------	--

Asesorar	▪ Informar al chef sobre la falta de ingredientes para la realización de los menús.
Planificar	▪ Ayudar en la planificación de los menús del día ▪ Verificar la llegada de los alimentos e insumos del departamento de cocina.
Ejecutar	▪ Cumplir con las órdenes del chef. ▪ Medir y mezclar los ingredientes. ▪ Limpiar, cortar, picar y pelar los alimentos. ▪ Mantener limpia la zona de trabajo. ▪ Encargarse del lavado de cubiertos, vasos, platos y demás utensilios de cocina. ▪ Preparar los alimentos según las órdenes del chef.
Habilidades y capacidades	▪ Captar y asimilar las instrucciones del chef ▪ Cooperación ▪ Puntualidad ▪ Respeto ▪ Honradez

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE Y CAFETERÍA

Maître

Es aquel que se encarga del manejo adecuado del restaurante y cafetería para asegurar que se brinden servicios de calidad. Se encargará de planificar y controlar el desempeño adecuado de las funciones de los meseros, entre otras funciones que se describen en la tabla a continuación.

Funciones del Maître

Tabla 37 *Funciones del Maître*

ÁREA:	CARGO:	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	MAÎTRE	
FUNCIONES Y TAREAS		

Coordinar	▪ Correcto desempeño de las funciones de los meseros ▪ Supervisa las actividades que se realizan en el restaurante y cafetería para asegurar servicios de calidad.
Asesorar	▪ Informar al chef sobre problemas con los platillos servidos. ▪ Facilita la carta a los clientes
Planificar	▪ Actividades que desempeñaran los meseros.
Ejecutar	▪ Asigna mesas a los clientes que llegan al restaurante y cafetería. ▪ Delega actividades a los meseros. ▪ Facilita la carta a los clientes. ▪ Proporciona la cuenta de lo consumido a los clientes. ▪ Verifica las reservaciones.

Habilidades y capacidades	▪ Liderazgo ▪ Puntualidad ▪ Respeto ▪ Honradez
---------------------------	---

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Mesero

Es aquel que atenderá a los futuros clientes del restaurante y cafetería. Se encargará de tomar la orden de los clientes, servir los platillos que han sido ordenados, limpieza de las mesas, entre otras actividades que se detallaran en la tabla a continuación.

Funciones del Mesero

Tabla 38 *Funciones del Mesero*

ÁREA:	CARGO:	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	MESERO	
FUNCIONES Y TAREAS		

Ejecutar	▪ Informar a los clientes sobre los platos especiales del día. ▪ Preparar las mesas con cubertería y vasos limpios. ▪ Tomar los pedidos de comida y bebida de los clientes y hacerla llegar a la cocina para que sea preparada. ▪ Servir los platillos y las bebidas que han sido ordenadas. ▪ Retirar los platos de las mesas cuando ya han sido consumidos los alimentos y llevarlos a la cocina para que sean lavados. ▪ Limpiar las mesas una vez que se han retirado los clientes. ▪ Comprobar que los clientes estén satisfechos con el servicio. ▪ Arreglar el restaurante para eventos especiales.
----------	---

	▪ Se encargará de los pedidos tanto del restaurante como de la cafetería.
Habilidades y capacidades	▪ Puntualidad ▪ Respeto ▪ Honradez

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

RESTAURANTE

Es atractivo y necesario para el cliente encontrar una variedad en la oferta gastronómica, sirviendo platos que posean una combinación de colores y textura, que sepan satisfacer las necesidades y exigencias de nuestros clientes.

Desayuno

Para el desayuno se ofertarán 3 tipos, que se especificarán a continuación:

- Desayuno Continental: este desayuno incluye leche, café o chocolate, pan, mermelada y mantequilla, frutas y cereales.
- Desayuno Americano: se ofrecerán huevos fritos o revueltos, tocino, tostadas, mermelada y mantequilla, café o chocolate y jugo de frutas.
- Desayuno Italiano: cappuccino o chocolate, un pan dulce o salado, mermelada, queso y mantequilla.

Almuerzo

Diariamente se creará un plato variado y acorde a las necesidades del huésped, este será nuestro menú del día, pero también se ofrecerán platos a la carta.

Tabla 39 *Horario del Restaurante*

HORARIO DEL RESTAURANTE	
COMIDA	HORA
Desayunos	07H30 –10H30
Almuerzo	12H00-15H00
Cena	19H00-22H00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Figura 23 *Ejemplo de Menú*

HOSTERÍA SAN RAFAEL 			
Desayuno		Platos a la Carta	
Continental	\$4.00	Locro de Papa	\$4.00
Americano	\$3.50	Crema de Zapallo	\$4.00
Italiano	\$3.00	Caldo de Pollo	\$4.00
Menú del Día		Seco de Pollo	\$3.50
		Seco de Carne	\$3.50
		Churrasco	\$6.00
		Filete de Pollo	\$8.00
		Filete de Carne	\$9.00
		Costillas BBQ	\$9.00
		Filet Mignon	\$10.00
Almuerzo	\$3.00		
Postres		Bebidas	
Brownie con Helado	\$3.00	Agua	\$0.70
Cheesecake de Limón	\$3.00	Cola	\$1.00
Mousse de Maracuyá	\$3.00	Jarra de Jugo	\$6.50
Arroz con Leche	\$2.00	Jarra de Horchata	\$4.50
Higos con Queso	\$2.00		

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Figura 24 *Uniforme Chef y Ayudante de Cocina*



Fuente: a.spelacasino.me

El uniforme para el personal del departamento de cocina debe también ser bastante cómodo, puesto que tienen que estar en constante movimiento para preparar la comida en el menor tiempo posible y sin errores.

CAFETERÍA

A mas del restaurante se ofrecerá una cafetería, que tendrá una capacidad máxima de 38 personas. Este espacio ha sido propuesto para que las personas conversen y se relajen.

Tabla 40 *Horario Cafetería*

HORARIO CAFETERÍA	
Lunes – sábado	7H00 – 22H00
Domingo	7H00 – 20H00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Figura 25 Menú Cafetería



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

2.3.4. ÁREA DE MANTENIMIENTO

El Área de Mantenimiento se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la hostería en materia de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones, así como la contratación de la obra pública necesaria para el fortalecimiento y desarrollo de las instalaciones físicas de los inmuebles. Con el fin de prevenir riesgos o accidentes laborales.

POLÍTICAS Y NORMAS DE MANTENIMIENTO

- ✓ Evitar almacenar materiales inflamables en sitios donde existan altas temperaturas, llamas abiertas o instalaciones eléctricas en mal estado.
- ✓ Evitar derrames de combustibles o aceites en los pisos.
- ✓ Evitar envases de pintura, disolventes o combustibles en lugares inapropiados.
- ✓ Evitar instalaciones provisionales de gas, vapor o eléctricas.
- ✓ Tomar las máximas precauciones en los trabajos de soldadura.
- ✓ Evitar fumar en las áreas que contengan materiales inflamables y o ambientes cerrados.

DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA

Funciones del Conserje

Tabla 41 *Funciones del Conserje*

ÁREA:	CARGO:	
MANTENIMIENTO	CONSERJE	
FUNCIONES Y TAREAS		

Coordinar	▪ Actividades para el mantenimiento adecuado de la hostería. ▪ Administración de los artefactos de limpieza. ▪ Recepción de los artefactos dañados o que requieran mantenimiento.
Ejecutar	▪ Entrega de mensajes o paquetes del cliente. ▪ Ayuda y acompañamiento de los huéspedes hacia sus habitaciones. ▪ Limpieza de los espacios compartidos de la hostería. ▪ Dar a conocer al Gerente a cerca de los equipos dañados que requieran ser reemplazados. ▪ Cuidado de los caballos de la hostería.
Gestionar	▪ El uso adecuado de los artefactos de limpieza. ▪ Repartición de los equipajes desde recepción a las habitaciones. ▪ Reparación de los artefactos dañados o que requieran mantenimiento. ▪ Entrega de facturas de reparación de equipos al contador/a
Habilidades y capacidades	▪ Amabilidad ▪ Eficacia

	▪ Cooperación ▪ Puntualidad ▪ Respeto ▪ Honradez
--	---

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

PROCESO EN REPORTE DE DAÑOS O AVERÍA DE UN EQUIPO

✓ El Conserje es el responsable de verificar la existencia de equipos a reparar en el inventario de bodega.

✓ Dentro de los dos días siguientes a la recepción del equipo, se debe notificar al Conserje sobre el estado que presenta el mismo.

✓ En caso de solicitud de servicio urgente, el personal de recepción informa a los responsables del área, a fin de que se priorice el daño o trabajo en dicho equipo y después debe informar al Conserje.

✓ En caso de que el equipo sea enviado a reparar o dar mantenimiento se debe reingresar a la bodega junto con la factura del trabajo previamente elaborado por el técnico responsable.

✓ El equipo reparado será colocado en el área correspondiente.

Figura 26 Herramientas del conserje – Acta de Baja Técnica de Equipos Tecnológicos

ACTA DE BAJA TÉCNICA DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	
Fecha:	
Revisado y Aprobado por:	
Responsable:	
Área:	
Departamento:	
DATOS DE EQUIPO	Descripción de Avería
Equipo:	
Marca:	
# De serie:	
Fecha de Fabricación:	
Fecha de vencimiento de garantía:	
Fecha de puesta en marcha:	
Medidas a considerar para evitar repetición de avería.....	Causas.....
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
..... Gerente General	

Elaboración: Sofía Mejía
Fecha: 2019

Tabla 42 *Fichas de Mantenimiento – Parte de Averías*

				
PARTE DE AVERÍAS				
EQUIPO				
MARCA		MODELO		N° DE SERIE
FECHA DE ADQUISICIÓN		LOCALIZACIÓN		
REPARACIONES				
FECHA	PARTE	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO
REVISIONES				
FECHA	RESULTADO	RESPONSABLE	FECHA SIGUIENTE REVISIÓN	

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

TABLAS DE CONTROL DE DAÑOS Y CONTROL DE MANTENIMIENTO POR ÁREAS

Tabla 43 *Control de daños en Área de Administración*

PLAN DE MANTENIMIENTO ÁREA DE ADMINISTRACIÓN						
CONTROL DE DAÑOS – OFICINAS ADMINISTRATIVAS						
DAÑOS POSIBLES	ESPECIFICACIÓN DEL DAÑO	QUIÉN DETECTO EL DAÑO	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE REPARACIÓN	FIRMA DE JEFE DE ÁREA	FIRMA DE JEFE DE MANTENIMIENTO
Daños en equipos tecnológicos (Computadora, Impresora, Teléfono, Módem)						
Daño o Avería en instalaciones básicas						
Daño o Deterioro de Bienes Muebles (Silla, Escritorio, etc.)						
Daño o Deterioro de Bienes Inmuebles (Fachada, Suelo)						
Otros Daños						

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 44 *Control de mantenimiento en Área de Administración*

CONTROL DE MANTENIMIENTO		
<u>PLAN DE MANTENIMIENTO</u>	<u>PERIODO</u>	<u>ENCARGADO</u>
Revisión de Equipo Tecnológico	Mensual	Técnico
Revisión de Instalaciones Básicas	Mensual	Técnico
Limpieza y Abrinllantado de Bienes Muebles	Diario	Departamento de Regiduría de pisos
Limpieza y Abrinllantado de Bienes Inmuebles	Diario	Departamento de Regiduría de pisos

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 45 *Control de Daños en Área de Alojamiento – Habitaciones*

PLAN DE MANTENIMIENTO ÁREA DE ALOJAMIENTO							
CONTROL DE DAÑOS – HABITACIONES							
DAÑOS POSIBLES	ESPECIFICACIÓN DEL DAÑO	HABITACIÓN	QUIÉN DETECTO EL DAÑO	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE REPARACIÓN	FIRMA DE JEFE DE ÁREA	FIRMA DE JEFE DE MANTENIMIENTO
Daños o deterioro de Cama, Colchón y Veladores							
Daños o deterioro de escritorio, silla de escritorio, Mini Bar, Armario y Sofá cama							
Daño o deterioro en equipos tecnológicos (televisión, control, calefacción)							
Daño o deterioro de Ventana, Cortinas, Puerta y Chapas							
Otros Daños							

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 46 *Control de Mantenimiento en Área de Alojamiento – Habitaciones*

CONTROL DE MANTENIMIENTO		
<u>PLAN DE MANTENIMIENTO</u>	<u>PERIODO</u>	<u>ENCARGADO</u>
Limpieza y Abrillantado de Cama, Colchón y Veladores	Diario	Mucama
Limpieza y Abrillantado de Escritorio, Silla de Escritorio, Mini Bar, Armario y Sofá cama	Diario	Mucama
Control de Revisión en equipos tecnológicos (Televisión, Control, Calefacción)	Mensual	Mucama
Daño o deterioro de Ventana, Cortinas, Puerta y Chapas	Diario	Mucama

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 47 *Control de Daños en Área de Alojamiento – Baños*

PLAN DE MANTENIMIENTO ÁREA DE ALOJAMIENTO							
CONTROL DE DAÑOS – BAÑOS							
DAÑOS POSIBLES	ESPECIFICACIÓN DEL DAÑO	HABITACIÓN	QUIÉN DETECTO EL DAÑO	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE REPARACIÓN	FIRMA DE JEFE DE ÁREA	FIRMA DE JEFE DE MANTENIMIENTO
Daños o deterioro de Juego de Baño							
Daños o deterioro de Ducha, Llave de Ducha y Cortina de Ducha							
Daño o deterioro de Espejo							
Daño o deterioro de Ventana, Puerta y Chapas							
Daño o Avería en Instalaciones Básicas							
Otros Daños							

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 48 *Control de Mantenimiento en Área de Alojamiento – Baños*

CONTROL DE MANTENIMIENTO		
<u>PLAN DE MANTENIMIENTO</u>	<u>PERIODO</u>	<u>ENCARGADO</u>
Daños o deterioro de Juego de Baño	Diario	Mucama
Daños o deterioro de Ducha, Llave de Ducha y Cortina de Ducha	Diario	Mucama
Daño o deterioro de espejo	Diario	Mucama
Daño o deterioro de Ventana, Puerta y Chapas	Diario	Mucama
Revision de Instalaciones Básicas	Diario	Mucama

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 49 *Control de Daños en Área de Alojamiento – Recepción*

CONTROL DE DAÑOS - RECEPCIÓN						
DAÑOS POSIBLES	ESPECIFICACIÓN DEL DAÑO	QUIÉN DETECTO EL DAÑO	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE REPARACIÓN	FIRMA DE JEFE DE ÁREA	FIRMA DE JEFE DE MANTENIMIENTO
Daños en Equipos Tecnológicos (Computadora, Impresora, Teléfono, Módem)						
Daño o Avería en Instalaciones Básicas						
Daño o Deterioro de Bienes Muebles (Silla, Mesa)						
Daño o Deterioro de Bienes Inmuebles (Fachada, suelo)						
Otros Daños						

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 50 *Control de Mantenimiento en Área de Alojamiento – Recepción*

CONTROL DE MANTENIMIENTO		
<u>PLAN DE MANTENIMIENTO</u>	<u>PERIODO</u>	<u>ENCARGADO</u>
Revisión de Equipo Tecnológico	Mensual	Técnico
Revisión de Instalaciones Básicas	Mensual	Técnico
Limpieza y Abrinllantado de Bienes Muebles	Diario	Recepcionista
Limpieza y Abrinllantado de Bienes Inmuebles	Diario	Recepcionista

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 51 *Control de Daños en Área de Alojamiento – Lavandería*

CONTROL DE DAÑOS - LAVANDERÍA						
DAÑOS POSIBLES	ESPECIFICACIÓN DEL DAÑO	QUIÉN DETECTO EL DAÑO	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE REPARACIÓN	FIRMA DE JEFE DE ÁREA	FIRMA DE JEFE DE MANTENIMIENTO
Daño o Avería de Equipamiento Técnico (Lavadora, Secadora, Plancha)						
Daño o Avería en Instalaciones Básicas						
Daño o Avería de Instalaciones Eléctricas						
Daño o Avería de Gabinetes Porta Manguera.						
Otros Daños						

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 52 *Control de Mantenimiento en Área de Alojamiento – Lavandería*

CONTROL DE MANTENIMIENTO		
<u>PLAN DE MANTENIMIENTO</u>	<u>PERIODO</u>	<u>ENCARGADO</u>
Revisión de Equipamiento Técnico (Lavadora, Secadora, Plancha)	Mensual	Técnico
Daño o Avería en Instalaciones Básicas	Mensual	Técnico
Daño o Avería de Instalaciones Eléctricas	Mensual	Técnico
Daño o Avería de Gabinetes Porta Manguera.	Diario	Jefe de Lavandería

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 53 *Control de Daños en Área de Alojamiento – Regiduría de Pisos*

CONTROL DE DAÑOS – REGIDURÍA DE PISOS						
DAÑOS POSIBLES	ESPECIFICACIÓN DEL DAÑO	QUIÉN DETECTO EL DAÑO	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE REPARACIÓN	FIRMA DE JEFE DE ÁREA	FIRMA DE JEFE DE MANTENIMIENTO
Daño o Avería de Equipamiento de Almacenamiento						
Daño o Avería en Instalaciones Básicas						
Daño o Avería de Instalaciones Eléctricas						
Daño o Deterioro de Materiales e Insumos						
Otros Daños						

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 54 *Control de Mantenimiento en Área de Alojamiento – Regiduría de Pisos*

CONTROL DE MANTENIMIENTO		
<u>PLAN DE MANTENIMIENTO</u>	<u>PERIODO</u>	<u>ENCARGADO</u>
Daño o avería de equipamiento de almacenamiento	Mensual	Jefe de regiduría de pisos
Daño o avería en instalaciones básicas	Mensual	Técnico
Daño o avería de instalaciones eléctricas	Mensual	Técnico
Daño o deterioro de materiales e insumos	Diario	Jefe de regiduría de pisos

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 55 *Control de Daños en Área de Alimentos y Bebidas - Restaurante*

PLAN DE MANTENIMIENTO ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS						
CONTROL DE DAÑOS - RESTAURANTE						
DAÑOS POSIBLES	ESPECIFICACIÓN DEL DAÑO	QUIÉN DETECTO EL DAÑO	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE REPARACIÓN	FIRMA DE JEFE DE ÁREA	FIRMA DE JEFE DE MANTENIMIENTO
Daños en las Mesas o Sillas del Restaurante						
Falta o Deterioro de Cubertería del Restaurante						
Falta o Deterioro de la Cristalería del Restaurante						
Falta o Deterioro de la Vajilla del Restaurante						
Falta o Deterioro de los Blancos del Restaurante						
Otros Daños						

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 56 *Control de Mantenimiento en Área de Alimentos y Bebidas – Restaurante*

CONTROL DE MANTENIMIENTO		
<u>PLAN DE MANTENIMIENTO</u>	<u>PERIODO</u>	<u>ENCARGADO</u>
Control de Daños en Muebles del Restaurante	Mensual	Conserje
Control de Daños en Cubertería del Restaurante	Mensual	Mesero 2
Control de Daños en Cristalería del Restaurante	Semanal	Mesero 1
Control de Daños en Vajilla del Restaurante	Semanal	Mesero 2
Control de Deterioro en Blancos del Restaurante	Mensual	Mesero 1
Control de Daños en el Espacio Físico del Restaurante	Semanal	Conserje

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 57 *Control de Daños en Área de Alimentos y Bebidas – Cocina*

CONTROL DE DAÑOS - COCINA						
DAÑOS POSIBLES	ESPECIFICACIÓN DEL DAÑO	QUIÉN DETECTO EL DAÑO	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE REPARACIÓN	FIRMA DE JEFE DE ÁREA	FIRMA DE JEFE DE MANTENIMIENTO
Daños o Deterioro en los Frios de la Cocina						
Daños o Deterioro de las Cocinas u Hornos						
Daños en las Conexiones Eléctricas o de Gas de la Cocina						
Falta o Deterioro de los Implementos de Cocina						
Daño o Deterioro de Espacio Físico de la Cocina						
Otros Daños						

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 58 *Control de Mantenimiento en Área de Alimentos y Bebidas – Cocina*

CONTROL DE MANTENIMIENTO		
<u>PLAN DE MANTENIMIENTO</u>	<u>PERIODO</u>	<u>ENCARGADO</u>
Control de Daños en Muebles de la Cocina	Mensual	Chef
Control de Daños en Cocinas u Hornos	Mensual	Ayudante de Cocina
Control de Daños en Instalaciones de Gas y Eléctricas de la Cocina	Semanal	Ayudante de Cocina
Control de Deterioro de los Implementos de Cocina	Mensual	Ayudante de Cocina
Control de Deterioro los Fríos de la Cocina	Mensual	Ayudante de Cocina
Control de Daños en el Espacio Físico del Restaurante	Semanal	Chef

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

2.3.5. ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

El área de administración, es en sí una de las más importantes de este proyecto debido a que se encarga de buscar e instaurar nuevas estrategias de mercado, que le permitan a la hostería cumplir con todos sus objetivos. Además, esta es el área responsable de llevar a cabo la contabilidad del establecimiento para tener conocimiento de su desarrollo económico.

DEPARTAMENTO DE VENTAS

Jefe de Relaciones Públicas y Ventas

Es la persona especialista en el manejo de medios de comunicación, por lo tanto, será la persona encargada hacer llegar al público la información del establecimiento sobre servicios, actividades, promociones y horarios de atención, entre otras funciones que se describen en la tabla a continuación.

Función Jefe de Relaciones Públicas y Ventas

Tabla 59 *Función Jefe de Relaciones Públicas y Ventas*

ÁREA: ADMINISTRACIÓN	CARGO: JEFE DE RELACIONES PÚBLICAS Y VENTAS	
FUNCIONES Y TAREAS		

Manejar	▪ Mantener actualizada nuestra página web y redes sociales con nuevas promociones y servicios de la hostería. ▪ Información de clientes, empresas, colaboradores, medios de comunicación y proveedores.
Ejecutar	▪ Nuevas promociones que atraigan a los clientes.

	▪ Analizar el grado de satisfacción de los clientes conforme a las encuestas llenadas y en base a los resultados generar nuevas estrategias para satisfacer las necesidades del cliente. ▪ Asiste en eventos protocolarios de la hostería.
Habilidades y capacidades	▪ Cooperación ▪ Creatividad ▪ Puntualidad ▪ Responsabilidad ▪ Honestidad

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Contador

Es aquella persona que lleva la contabilidad de la hostería; es decir, analiza e interpreta la información contable y financiera. Se encargará del pago de impuestos, crear las nóminas, tener al día la información de ingresos y gasto, entre otras actividades que se detallan en la tabla a continuación.

Función del Contador

Tabla 60 *Función del Contador*

ÁREA:	CARGO:	
ADMINISTRACIÓN	CONTADOR	
FUNCIONES Y TAREAS		

Manejar	▪ Sistemas contables y financieros.
---------	---

Ejecutar	▪ Realiza informes de los estados financieros y contables de la hostería, para posteriormente entregarlos al Gerente, quien tomara las decisiones pertinentes de acuerdo al análisis de estos estados. ▪ Pago de los impuestos del establecimiento. ▪ Tener conocimiento en los cambios de las proformas de los proveedores. ▪ Verifica comprobantes y órdenes de pago. ▪ Crea las nóminas. ▪ Lleva las cuentas y gastos del establecimiento.
Habilidades y capacidades	▪ Compromiso ▪ Responsabilidad ▪ Honestidad

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

2.3.6. ÁREA DE ANIMACIÓN TURÍSTICA

Esta es el área que busca la integración y socialización de todos los individuos que visitan la hostería. Se busca brindar actividades complementarias que acabe con todos los estereotipos de alojamiento como un lugar en el que solo consiguen una habitación para descansar y comida.

En el caso de esta propuesta de una hostería se ha optado por brindar servicios de guianza hacia los diferentes atractivos turísticos que ofrece la parroquia Luis Cordero, se busca crear un recorrido a caballo que nos lleve a imaginar y sentirnos en el pasado, como se transportaban nuestros ancestros.

Para esta actividad se requiere contratar un Guía Turístico, quien será el encargado de realizar los recorridos con la gente y transmitirles información clara y verídica a cerca de los atractivos turísticos que serán visitados.

DEPARTAMENTO DE INTERPRETACIÓN Y GUIANZA

Guía Turístico

Este profesional es quien interpreta y brinda información a los turistas acerca de los bienes naturales y culturales que posee un país.

Función del Guía Turístico

Tabla 61 *Función del Guía Turístico*

ÁREA: ANIMACIÓN TURÍSTICA	CARGO: GUÍA	
FUNCIONES Y TAREAS		

Ejecutar	▪ Guiones para cada uno de los atractivos turísticos que guiará. ▪ Manejo y control de grandes grupos de personas. ▪ Hablar en público y usar un tono de voz apropiado. ▪ Actividades de recreación y participación para los turistas, que incentiven la interacción entre las personas. ▪ Ser servicial con las personas a las que guía, así como con sus compañeros de trabajo. ▪ Planificar las actividades y materiales que requiere para su recorrido. ▪ Tiene conocimiento de más de un idioma, para poder comprender las necesidades de nuestros clientes. ▪ Da recomendaciones y explica las limitaciones y restricciones en cada lugar de visita. ▪ Autoriza paradas específicas durante el trayecto para que los turistas se tomen fotos.
----------	---

	▪ Calcula el tiempo de duración de la visita en cada uno de los atractivos, considerando la edad de los turistas, tamaño y tipo del grupo e intereses de los mismos.
Habilidades y capacidades	▪ Compromiso ▪ Responsabilidad ▪ Honestidad ▪ Puntualidad ▪ Carisma ▪ Entusiasmo

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

2.4. Políticas de Desarrollo Empresarial

2.4.1. POLÍTICAS DE RESERVACIÓN

▪ Política de Garantía

Para concretar una reservación se debe cumplir con un depósito del 50% que se debe llevar a cabo una semana antes del Check – In de nuestro cliente. Para grupos mayores a 7 personas se solicitará un depósito del 60% que de igual manera debe ser realizado una semana antes de su Check – In. Por motivos de seguridad y para garantizar la reservación se solicitará una tarjeta de crédito.

▪ Política de Cancelación

De existir una cancelación se procederá a realizar una penalización, en la cual la hostería retendrá la mitad del depósito de garantía y procederá a la devolución de la otra mitad, solamente si la cancelación se la realiza hasta 3 días antes de su reserva.

▪ Política de No Arribo

En caso de que el cliente no se presente a su reservación sin previo aviso se retendrá el valor total de su depósito, tanto para una persona como para grupos grandes.

- Política de Persona Extra

Para el alojamiento de una persona extra en la habitación se realizará el cobro de \$30.00 USD, este valor será el mismo en habitaciones dobles, triples o cuádruples.

- Política de Niños

Se consideran niños a los menores de hasta 12 años, quienes pagaran el 50% de la tarifa. A partir de los 13 años se cobrará la tarifa de adulto.

- Política de Mascotas

La hostería permite 1 mascota por habitación, sea un perro o un gato con un peso límite de 12 Kg. Se cobrará una tarifa de \$12.00 USD por mascota. Los animales deben permanecer con sus correas cuando estén en áreas comunes de la hostería y no deben quedarse solos en sus habitaciones, así como tampoco pueden realizar sus necesidades dentro de la hostería y en caso de lo hagan, son sus dueños los responsables de limpiarlo. Se proveerá de camas y recipientes de alimentos, siempre y cuando el huésped haya anticipado la estancia de su mascota. Finalmente, no se permite la entrada de mascotas al restaurante ni a la piscina. Los daños materiales y destrozos causados por las mascotas serán cargadas a la cuenta de su propietario.

- Salida Anticipada

Para el caso de las salidas anticipadas, se debe analizar el motivo, en caso de no existir motivo importante para retirarse antes de terminada su reservación, no habrá reembolso del depósito de reserva. Para los casos de fuerza mayor se procederá a la devolución de la mitad del depósito.

- Política de Sobreventa

Si existiese un error en el sistema de ventas y se presentan más reservaciones que habitaciones disponibles y no se pueda brindar el servicio de alojamiento, los clientes serán transferidos a establecimientos de categoría similar o superior. En caso de ser dirigido a una categoría superior, los gastos adicionales del costo por habitación serán reembolsados por nuestro establecimiento.

- Política de Alianza

Nuestro establecimiento acordará alianzas estratégicas con otros establecimientos, que permitan mejorar nuestros servicios en caso de sobreventa o transporte y tours para nuestros huéspedes.

2.4.2. POLÍTICAS AMBIENTALES DE LA HOSTERÍA

La hostería San Rafael busca ser un establecimiento que realice prácticas amigables con el medio ambiente y por lo tanto debe cumplir con ciertas normas que garanticen las buenas prácticas ambientales con el fin de disminuir el impacto en el medio ambiente.

El modelo de Políticas Ambientales que se propone se basa en los siguientes principios:

- Cumplir con los requisitos establecidos en la Legislación Ambiental del Ecuador, específicamente del sector turístico, así como los requisitos establecidos por terceras partes.
- Dar información continua al personal a cerca del medio ambiente y buenas prácticas medioambientales para su cuidado.
- Evaluar periódicamente nuestros medios de cuidado al medio ambiente e innovar en nuevas prácticas.

La hostería tiene varios puntos establecidos para el cumplimiento de su acuerdo con el medio ambiente:

- Utilizar de manera sostenible los recursos naturales y materias primas.
- Fomentar el uso racional de energía eléctrica.
- Reducir desechos mediante la reutilización y reciclado de los residuos generados por la actividad.
- Implementar estrategias para la conservación de los recursos naturales alrededor de la hostería.
- Asegurarse de que el personal este colaborando en la aplicación de buenas prácticas ambientales.

- Ser competitivo e incentivar el cuidado del ambiente debido a que las buenas prácticas se premian a través de certificaciones.

Figura 27 *Prácticas ecoamigables*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

2.5. Actividades y Servicios que ofrece la Hostería

La Hostería San Rafael pretende ser un establecimiento que no solo brinde servicios de hospedaje y alimentación, sino también servicios de recreación, que sea un espacio en donde nuestros huéspedes puedan relajarse y divertirse al mismo tiempo.

2.5.1. SERVICIOS

- Alojamiento: este establecimiento cuenta con una capacidad de 114 personas debido a que cuenta con 55 habitaciones, conformadas por 36 habitaciones matrimoniales, 8 habitaciones dobles, 5 cabañas matrimoniales y 6 cabañas familiares.

Las habitaciones matrimoniales disponen de camas Queen Size, 1 por habitación. Posee baño privado, televisor por cable, WIFI, una mesa, dos sillas, veladores con lámparas, minibar, secador de cabello, amenities y toallas.

Las habitaciones dobles, cabañas familiares y cabañas matrimoniales cuentan con los mismos servicios, pero varía el tipo y cantidad de camas. Para las habitaciones dobles se dispone de dos camas Twin Size, las cabañas matrimoniales disponen de camas King Size y para las cabañas familiares tenemos una Queen Size, una Twin Size y una litera.

- **Restauración:** la capacidad aproximada será para 90 personas. Se ofrecerán 3 tipos de desayuno, pero solamente el desayuno americano está incluido dentro de la tarifa de estadía. Para la hora del almuerzo y la cena se ofrece una variedad de platos tanto típicos del Ecuador como gourmet. También se ofrecerán varios postres y bebidas.

- **Piscina, sauna, turco:** la hostería ofrece servicios que permiten que los usuarios disfruten de su estadía y puedan relajarse. Por tal motivo se ha creado este espacio para todos los miembros de la familia. La piscina, sauna y turco estarán abiertos para su uso a partir de las 7 AM hasta las 10 PM.

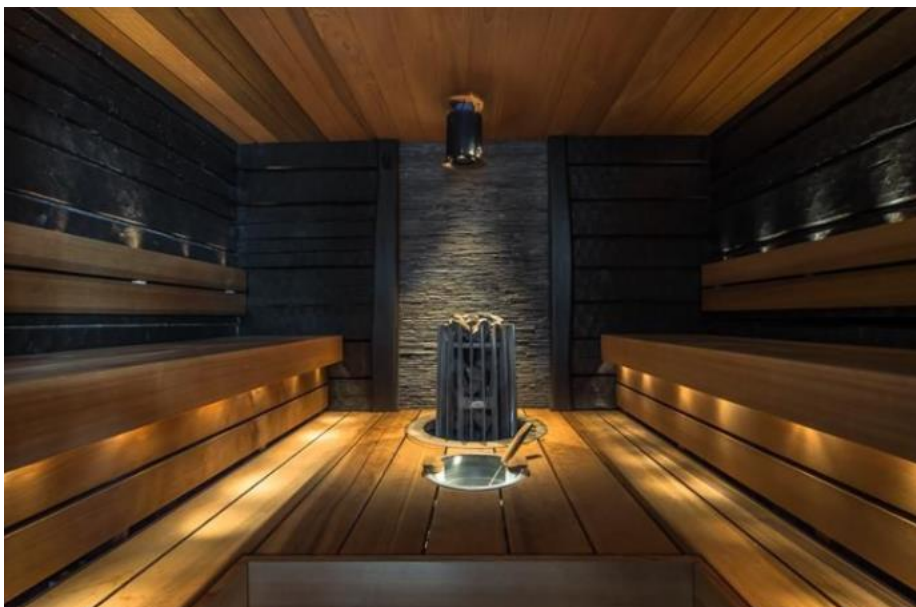
El costo para esta actividad es de \$8,00 USD Adultos y \$5,00 USD Niños.

Figura 28 *Vista de la piscina*



Fuente: Pinterest, 2019

Figura 29 *Vista Turco*



Fuente: Pinterest, 2019

Figura 30 *Vista del Sauna*



Fuente: Pinterest, 2019

2.5.2. ACTIVIDADES

▪ Actividades guiadas: la parroquia Luis Cordero posee 4 atractivos turísticos que destacan y serán presentados a nuestros huéspedes. Las visitas se realizarán en compañía de un Guía Turístico que explique cada una de las características más importantes de los lugares a ser visitados que son: los Boquerones de San Marcos, Mirador Turístico de Leonan, Reservorio El Salado y la Laguna de Chocar. El horario de las visitas guiadas será en las mañanas de 8:00 a 12:00 y en las tardes de 14:00 a 17:00, previa reservación.

El costo para esta actividad es de \$12,00 USD.

Paseo a caballo: esta es una alternativa para aquellas personas amantes de los animales, que buscan nuevas experiencias y una tarde diferente, transportándose como lo hacían nuestros antepasados. La opción que se ofrece es paseo a caballo hacia los atractivos turísticos de la parroquia. El horario es en las mañanas de 8:00 a 12:00 y en las tardes de 14:00 a 17:00, previa reservación.

El costo para esta actividad es de \$18,00 USD.

Figura 31 *Ilustración de paseo a caballo*



Fuente: Pinterest, 2019

Figura 32 *Vista del establo*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

▪ Juegos de mesa: se pone a disposición de nuestros clientes una diversidad de juegos de mesa como una alternativa de distracción para toda la familia. Se contará con juegos como Monopolio, Cluedo, Jenga, Ajedrez, Cartas, entre otros. Los juegos podrán ser solicitados en recepción a cualquier hora del día.

Figura 33 *Juegos de mesa*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

2.6. Análisis Foda de la propuesta

Mediante el análisis de la matriz FODA podremos determinar las Fortalezas o factores críticos positivos de la propuesta, las Oportunidades o aspectos positivos que aprovecharemos al utilizar nuestras fortalezas, las Debilidades o factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir, y las Amenazas o aspectos negativos externos que podrían interrumpir los logros de nuestros objetivos.

Tabla 62 *Análisis de la Matriz FODA*

MATRIZ FODA		
AMBIENTE INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Ubicación adecuada del terreno en una vía principal	Ser un establecimiento nuevo sin posicionamiento en el sector
	El terreno es propio y no se debe invertir en comprarlo	Falta de presupuesto para la implementación de la hostería
	El terreno posee una pendiente, lo que es propicio para aterrazamientos que permitan una mejor vista del paisaje	Mal manejo de aguas servidas en el sector
	Posee acceso a alcantarillado, energía eléctrica y agua de red pública	Poca señalización en las vías
AMBIENTE EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Ser el segundo establecimiento de alojamiento de esta categoría en el cantón Azogues	Aparición de nuevos emprendimientos hoteleros
	La parroquia posee varios atractivos que pueden llamar la atención de los visitantes.	Inestabilidad económica del país
	Apoyo del gobierno en emprendimientos turísticos	Clima generalmente frío en la parroquia Luis Cordero
	Vía principal de acceso a la hostería en buenas condiciones	Carencia de promoción de los atractivos turísticos de la parroquia

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

El desarrollo de esta herramienta nos ha permitido determinar los aspectos más favorables y menos favorables que presenta esta propuesta, con el fin de diagnosticar la situación actual y tomar las medidas y decisiones adecuadas.

2.6.1. Matriz de Confrontación

Esta herramienta nos sirve para confrontar los factores externos contra los factores internos. Obtenemos como resultados los cuadrantes FO, DO, FA y DA, cada uno con valores que nos permitirán tener una pauta sobre que cuadrante requiere mayor atención para desarrollar diferentes estrategias que nos permitan mantener las fortalezas y oportunidades, así como suplir las debilidades y reducir las amenazas.

Los parámetros para la confrontación se encuentran en el siguiente gráfico:

Figura 34 *Parámetros de Calificación de la Matriz de Confrontación*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 63 *Análisis de la Matriz de Confrontación*

MATRIZ DE CONFRONTACIÓN			FACTORES EXTERNOS										
			OPORTUNIDADES				SUMA	AMENAZAS				SUMA	TOTAL
			Ubicación adecuada del terreno en una vía principal	El terreno es propio y no se debe invertir en comprarlo	El terreno posee una pendiente, lo que es propicio para aterrazamientos que permitan una mejor vista del paisaje	Posee acceso a alcantarillado, energía eléctrica y agua de red pública		Ser un establecimiento nuevo sin posicionamiento en el sector	Falta de presupuesto para la implementación de la hostería	Mal manejo de aguas servidas en el sector	Poca señalización en las vías		
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	Ser el segundo establecimiento de alojamiento de esta categoría en el cantón Azogues	5	10	5	10	30	10	1	1	5	17	47
		La parroquia posee varios atractivos que pueden llamar la atención de los visitantes.	5	10	5	10	30	5	1	1	1	8	38
		Apoyo del gobierno en emprendimientos turísticos	10	10	5	10	35	5	10	5	5	25	60
		Vía principal de acceso a la hostería en buenas condiciones	5	5	5	5	20	1	1	1	5	8	28
		SUMA	25	35	20	35	230	21	13	8	16	116	
	DEBILIDADES	Aparición de nuevos emprendimientos hoteleros	5	5	5	5	20	10	5	5	10	30	50
		Inestabilidad económica del país	10	5	10	10	35	10	10	10	10	40	75
		Clima generalmente frío en la parroquia Luis Cordero	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	8
		Carencia de promoción de los atractivos turísticos de la parroquia Luis Cordero	5	1	5	1	12	10	5	10	10	35	47
		SUMA	21	12	21	17	142	31	21	26	31	218	
	TOTAL	46	47	41	52		52	34	34	47			

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 64 *Resultados de la Matriz de Confrontación*

RESULTADOS		
MATRIZ DE CONFRONTACIÓN		TOTAL
FO	Fuertemente proactivo = Adaptación a nuevas tendencias, diversificación de productos, escenario positivo, aprovechamiento de oportunidades	230
DO	Debilmente proactivo= mejora de capacidades; inyección de capitales; apoyo con otros involucrados	142
FA	Fuertemente reactivo= Elaboración de escenarios	116
DA	Debilmente reactivo = escenario negativo; definir un nuevo campo de acción	218

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Como resultado de la Matriz de Confrontación, se obtuvo el puntaje más alto en el cuadrante FO – Fortalezas + Oportunidades – con 230 puntos lo que nos sugiere que debemos generar estrategias que nos permitan mantenernos fuertemente proactivos y aprovechemos las diferentes oportunidades que se han presentado en el proyecto.

El siguiente cuadrante con alto puntaje es DA – Debilidades + Amenazas – con 218 puntos, después tenemos DO – Debilidades + Oportunidades – con 142 puntos y por último FA – Fortalezas + Amenazas – con 116 puntos.

2.6.2. Estrategias

Mediante esta herramienta se elaborarán estrategias para cada cuadrante establecido en la matriz de confrontación. Para FO tenemos una estrategia ofensiva en la que se maximizan las Fortalezas y las Oportunidades. En cuanto a DO tenemos la estrategia de reorientación para minimizar las Debilidades y maximizar las Oportunidades. La estrategia defensiva se aplica al cuadrante FA y busca maximizar las Fortalezas y minimizar las Amenazas. Por último, para el cuadrante DA tenemos la estrategia de supervivencia, en la que se minimiza las Debilidades y las Amenazas.

Tabla 65 Establecimiento de Estrategias a partir de la Matriz de Confrontación

ESTRATEGIAS			FACTORES EXTERNOS								
			OPORTUNIDADES				AMENAZAS				
			Ubicación adecuada del terreno en una vía principal	El terreno es propio y no se debe invertir en comprarlo	El terreno posee una pendiente, lo que es propicio para aterrazamientos que permitan una mejor vista del paisaje	Posee acceso a alcantarillado, energía eléctrica y agua de red pública		Ser un establecimiento nuevo sin posicionamiento en el sector	Falta de presupuesto para la implementación de la hostería	Mal manejo de aguas servidas en el sector	Poca señalización en las vías
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	Ser el segundo establecimiento de alojamiento de esta categoría en el cantón Azogues	Crear constantes promociones para la fidelización de los clientes.			F+O ESTRATEGIA OFENSIVA (maximizar F y O)	Presionar la gestión del manejo de aguas servidas y señalización de las vías				F+A ESTRATEGIA DEFENSIVA (maximizar F y minimizar A)
		La parroquia posee varios atractivos que pueden llamar la atención de los visitantes.	Aprovechar la ubicación estratégica de la hostería con señalética que llame la atención				Aprovechar el apoyo del gobierno para préstamos a emprendimientos turísticos				
		Apoyo del gobierno en emprendimientos turísticos	Tener habitaciones con vista privilegiada								
		Vía principal de acceso a la hostería en buenas condiciones	Gestionar el mantenimiento de las vías de acceso a la hostería								
						230					116
	DEBILIDADES	Aparición de nuevos emprendimientos hoteleros	Gestionar con el iTur la promoción de los atractivos turísticos del lugar			D+O ESTRATEGIA REORIENTACIÓN (minimizar D y maximizar O)	Capacitar al personal para brindar servicios de calidad				D+A ESTRATEGIA SUPERVIVENCIA (minimizar D y A)
		Inestabilidad económica del país	Tener un patrimonio para futuros gastos no previstos				Poporcionar un aporte en el aspecto económico, social y ambiental local				
		Clima generalmente frío en la parroquia Luis Cordero					Construir la piscina en un espacio cerrado para evitar inconvenientes en días fríos				
		Carencia de promoción de los atractivos turísticos de la parroquia Luis Cordero									
							142				

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Conclusión

En este capítulo se planteó todo el funcionamiento interno u operativo de la hostería, se estableció el organigrama empresarial y se determinaron las funciones y tareas del personal que va a ser requerido para la puesta en marcha de este proyecto. Además, se han determinado las herramientas que debe utilizar el personal en cada departamento. Era incluso indispensable definir las actividades y servicios que brindará la hostería, así como dejar sentadas las políticas empresariales y ambientales del establecimiento.

CAPÍTULO 3

3. COSTOS Y PRESUPUESTOS DE OPERACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA HOSTERÍA SAN RAFAEL

Introducción

En este último capítulo se procederá a realizar la delimitación del personal, también se efectuará un presupuesto y se concretará el costo total de la inversión requerido para la implementación de la hostería, una vez definido esto se ejecutará el costo de cada tipo de habitación para cuando se ponga en funcionamiento la hostería. Finalmente, se definirá la Matriz de Involucrados o Stakeholders y la Hoja de Ruta.

3.1. Delimitación del Personal

Para la delimitación del personal se han tomado en cuenta factores como el número de habitaciones, la capacidad del restaurante y el tipo de actividades que se va a ofrecer dentro de la hostería. Después de analizar todas nuestras necesidades se ha obtenido un total de 16 miembros en el personal de la empresa.

Tabla 66 *Personal que formará parte de la Hostería*

	
#	DESCRIPCION
1	GERENTE
1	CONTADOR
1	JEFE DE RRPP Y VENTAS
2	RECEPCIONISTAS
1	AUDITOR NOCTURNO
1	GOBERNANTA
2	MUCAMAS
1	CONSERJE
1	CHEF EJECUTIVO
2	COCINEROS
1	MAÎTRE
2	MESEROS
1	GUÍA
17	TOTAL

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 67 *Proyección anual de sueldos del personal*

PROYECCIÓN DE SUELDOS													
Nº	CARGO	SUELDO MES	SUELDO AÑO	IESS 11.15%	SETEC Y IECE	XII	XIV	SUBTOTAL	TOTAL AÑO 1	FONDO DE RESERVA 8.33%	VACACIONES	TOTAL AÑO 2-5	
1	GERENTE	700	8400	936.6	84	700	58.3	10178.9	10178.9	847.9	350	11376.8	
ADMINISTRACIÓN													
1	CONTADOR	399	4788	533.862	47.88	399	33.3	5802.0	5802.0	483.3	199.5	6484.8	
1	JEFE DE RRPP Y VENTAS	399	4788	533.862	47.88	399	33.3	5802.0	5802.0	483.3	199.5	6484.8	
ALOJAMIENTO													
2	RECEPCIONISTAS	398	4776	532.524	47.76	398	33.2	5787.5	11574.9	964.2	199	12738.1	
1	AUDITOR NOCTURNO	398	4776	532.524	47.76	398	33.2	5787.5	5787.5	482.1	199	6468.5	
1	GOBERNATA	400	4800	535.2	48	400	33.3	5816.5	5816.5	484.5	200	6501.1	
2	MUCAMAS	398	4776	532.524	47.76	398	33.2	5787.5	11574.9	964.2	199	12738.1	
MANTENIMIENTO													
1	CONSERJE	354	4248	473.652	42.48	354	29.5	5147.6	5147.6	428.8	177	5753.4	
ALIMENTOS Y BEBIDAS													
1	CHEF EJECUTIVO	400	4800	535.2	48	400	33.3	5816.5	5816.5	484.5	200	6501.1	
2	COCINEROS	399	4788	533.862	47.88	399	33.3	5802.0	11604.0	966.6	199.5	12770.1	
1	MAÎTRE	400	4800	535.2	48	400	33.3	5816.5	5816.5	484.5	200	6501.1	
2	MESEROS	398	4776	532.524	47.76	398	33.2	5787.5	11574.9	964.2	199	12738.1	
ANIMACIÓN TURÍSTICA													
1	GUÍA	399	4788	533.862	47.88	399	33.3	5802.0	5802.0	483.3	199.5	6484.8	
								TOTAL AÑO 1	102298.3			TOTAL 2-5 AÑOS	113540.7

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Anualmente se estima un pago total del personal de \$96.452,70 USD. A partir del segundo año este valor aumenta debido a que se aumentan pagos como los fondos de reserva y las vacaciones, lo que nos da un total de pago del personal de \$106.808,20 USD. Si entramos un poco más en detalles el pago mensual del primer año sería \$8.037,72 USD y a partir del segundo año sería un valor mensual de \$8.900,68 USD. Dentro de esta proyección no se han tomado en cuenta pagos de horas extra o complementarias, comisiones u otros.

3.2. Presupuestos de Inversión

En esta sección se realizarán presupuestos de todo lo necesario en cada departamento de la hostería, con el fin de conocer el costo total de la inversión.

Tabla 68 *Inversión en Muebles y Enseres*

PRESUPUESTO DE MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
JUEGO DE SALA	1	\$500.00	\$500.00
DECORACIÓN (CUADROS, FLOREROS, ETC)	6	\$350.00	\$2,100.00
TACHOS DE BASURA	5	\$10.00	\$50.00
EXTINTOR	2	\$20.00	\$40.00
TOTAL			\$2,690.00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

En esta sección se han enlistado los muebles y enseres en los que se invertirá para armonizar los espacios comunes usados por nuestros huéspedes. La inversión total es de \$2.690,00 USD.

Tabla 69 *Inversión en Equipos de Computación*

PRESUPUESTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
COMPUTADORAS	4	\$600.00	\$2,400.00
IMPRESORAS	2	\$250.00	\$500.00
PARLANTES	4	\$60.00	\$240.00
DATAFAST	1	\$150.00	\$150.00
CÁMARAS DE DE SEGURIDAD	7	\$90.00	\$630.00
TOTAL			\$3,920.00

Elaboración: Sofía Mejía Fecha: 2019

Los equipos de computación mencionados en este cuadro son todos los necesarios para el funcionamiento del establecimiento. Se necesita una computadora para el Gerente, una para el/la contador/a, una para el Jefe de Ventas y Relaciones Públicas y otra para recepción. Las impresoras irán una en recepción y otra en el área administrativa. El DataFast será usado en recepción y las cámaras de seguridad en puntos estratégicos de la hostería que necesitan vigilancia. El total de esta inversión es de \$3.920,00 USD.

Tabla 70 *Inversión en Equipos de Oficina*

PRESUPUESTO DE EQUIPOS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
ESCRITORIOS	2	\$100.00	\$200.00
SILLAS CON RUEDAS	3	\$50.00	\$150.00
SILLAS	2	\$25.00	\$50.00
ARCHIVADOR	1	\$150.00	\$150.00
TELÉFONOS	3	\$50.00	\$150.00
HOJAS DE PAPEL BOND (PAQUETES)	5	\$3.50	\$17.50
CARPETAS (PAQUETES)	6	\$0.45	\$2.70
SOBRES (PAQUETES)	8	\$0.40	\$3.20
ENGRAPADORA	3	\$4.00	\$12.00
GRAPAS (CAJAS)	5	\$0.50	\$2.50
CLIPS (CAJAS)	5	\$0.50	\$2.50
PERFORADORA	3	\$2.50	\$7.50
RECIBOS (TALONARIOS)	5	\$10.00	\$50.00
RETENCIONES (TALONARIOS)	5	\$10.00	\$50.00
FACTURAS (TALONARIOS)	5	\$10.00	\$50.00
CAFETERAS	2	\$50.00	\$100.00
TOTAL			\$997.90

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Para los Equipos de Oficina se ha determinado una inversión total de \$997,90 USD que están designados a todos los equipos necesarios para el correcto manejo de Gerencia, Área Administrativa y Recepción. Los materiales como carpetas, sobres, clips, hojas de papel bond, talonario de facturas y otros, están siendo calculados para los primeros meses de funcionamiento de la hostería.

Tabla 71 *Inversión en Equipos de Cocina*

PRESUPUESTO DE EQUIPOS DE COCINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
COCINA INDUSTRIAL	1	\$750.00	\$750.00
CONGELADOR	1	\$700.00	\$700.00
REFRIGERADORA	1	\$700.00	\$700.00
LICUADORA	2	\$80.00	\$160.00
HORNO	1	\$500.00	\$500.00
PARRILLA	1	\$340.00	\$340.00
TOSTADORA	1	\$30.00	\$30.00
WAFFLERA	1	\$30.00	\$30.00
UTENSILIOS DE COCINA		\$750.00	\$750.00
BATIDORA	2	\$60.00	\$120.00
MICROONDAS	1	\$150.00	\$150.00
SANDUCHERA	1	\$20.00	\$20.00
CUBERTERIA		\$200.00	\$200.00
VAJILLA		\$250.00	\$250.00
JARRAS	10	\$15.00	\$150.00
CAFETERA	1	\$50.00	\$50.00
DISPENSADOR DE AGUA	1	\$75.00	\$75.00
EXTRACTOR DE OLORES	1	\$300.00	\$300.00
TOTAL			\$5,275.00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 72 *Inversión para el Restaurante*

PRESUPUESTO RESTAURANTE			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
JUEGO DE MESA CON 4 SILLAS	22	\$400.00	\$8,800.00
SILLAS PARA NIÑOS	3	\$250.00	\$750.00
PORTA SERVILLETAS	22	\$5.00	\$110.00
FLORETEROS	22	\$5.00	\$110.00
MANTELES	30	\$12.00	\$360.00
TOTAL			\$10,130.00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tabla 73 *Inversión para la Cafetería*

PRESUPUESTO CAFETERÍA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
JUEGO DE MESA CON 4 SILLAS	8	\$400.00	\$3,200.00
SILLAS PARA BARRA	4	\$100.00	\$400.00
PORTA SERVILLETAS	22	\$5.00	\$110.00
FLORETEROS	22	\$5.00	\$110.00
MANTELES	30	\$12.00	\$360.00
TOTAL			\$4,180.00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

El presupuesto para la inversión total en Equipos de Cocina es de \$5.525,00 USD. Mientras que para el Restaurante se ha presupuestado una inversión inicial de \$10.130,00 USD y para la Cafetería el presupuesto de inversión inicial es de \$4.180,00 USD. Dándonos un total de inversión de \$19.585,00 USD en el Área de Alimentos y Bebidas, en donde se ha delimitado todo lo necesario para el inicio de su funcionamiento y puede ser verificado en las tablas 71,72 y 73.

Tabla 74 *Inversión para las Habitaciones*

PRESUPUESTO HABITACIONES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
CAMAS KING SIZE	5	\$350.00	\$1,750.00
CAMAS QUEEN SIZE	42	\$300.00	\$12,600.00
CAMAS TWIN SIZE	12	\$250.00	\$3,000.00
LITERAS	4	\$300.00	\$1,200.00
COLCHÓN KING SIZE	5	\$200.00	\$1,000.00
COLCHÓN QUEEN SIZE	42	\$180.00	\$7,560.00
COLCHÓN TWIN SIZE	12	\$160.00	\$1,920.00
COLCHÓN 1 PLAZA	8	\$100.00	\$800.00
TV 32"	61	\$350.00	\$21,350.00
MINIBAR	55	\$250.00	\$13,750.00
MESAS	11	\$100.00	\$1,100.00
SILLAS	22	\$30.00	\$660.00
SÁBANAS (JUEGO)	78	\$40.00	\$3,120.00
COBERTORES	72	\$60.00	\$4,320.00
PIE DE CAMA	67	\$8.00	\$536.00
ALMOHADAS	228	\$35.00	\$7,980.00
VELADORES	108	\$70.00	\$7,560.00
LÁMPARAS	108	\$40.00	\$4,320.00
TACHOS DE BASURA	116	\$10.00	\$1,160.00
ESPEJOS BAÑO	55	\$60.00	\$3,300.00
ESPEJOS DORMITORIO	55	\$90.00	\$4,950.00
CAJA FUERTE	55	\$100.00	\$5,500.00
TOTAL			\$109,436.00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Como se ha mencionado antes, la Hostería San Rafael tiene a disposición de sus huéspedes 44 habitaciones, de las cuales 36 son habitaciones matrimoniales y 8 son habitaciones dobles. Además, cuenta con 11 cabañas, 5 de ellas matrimoniales y 6 familiares. Mediante esta información se han definido los muebles y enseres necesarios para el funcionamiento de las habitaciones, obteniendo una inversión total de \$109.436,00 USD.

Tabla 75 *Inversión en Equipo de Lavandería*

PRESUPUESTO EQUIPO DE LAVANDERÍA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
LAVADORA	2	\$650.00	\$1,300.00
SECADORA	2	\$650.00	\$1,300.00
PLANCHAS	2	\$40.00	\$80.00
TOTAL			\$2,680.00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Se considera necesaria la inversión de \$2.680,00 USD en Equipo de Lavandería como lavadoras, secadoras y planchas, necesarias para el lavado de sábanas, toallas y demás blanquería.

Tabla 76 *Inversión para Actividades de Recreación y Otros*

PRESUPUESTO ACTIVIDADES DE RECREACIÓN Y OTROS			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
CABALLOS	5	\$2,000.00	\$10,000.00
JUEGOS DE MESA	8	\$30.00	\$240.00
SEÑALETICA		\$2,000.00	\$2,000.00
TOTAL			\$12,240.00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Dentro de este presupuesto se han considerado dos aspectos, por un lado, lo relacionado a la inversión para temas de recreación que incluye a los caballos y los juegos de mesa. Por otro lado, se ha considerado a la señalética, necesaria para que nuestros clientes puedan identificarnos y también identifiquen ciertos espacios dentro de la hostería. El total de la inversión es de \$12.240,00 USD.

Tabla 77 *Inversión en Útiles de Aseo y Limpieza*

PRESUPUESTO ÚTILES DE ASEO Y LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
DESINFECTANTE X 1 GALÓN	5	\$5.00	\$25.00
COLORO X 1 GALÓN	5	\$5.00	\$25.00
AMBIENTADOR (300ML)	3	\$3.50	\$10.50
DETERGENTE (1000 GR)	6	\$11.00	\$66.00
ESCOBAS	6	\$2.50	\$15.00
RECOGEDORES DE BASURA	5	\$2.00	\$10.00
TRAPEADORES	6	\$3.00	\$18.00
FRANELAS	12	\$1.00	\$12.00
FUNDAS DE BASURA X PAQUETES	50	\$0.40	\$20.00
TOTAL			\$201.50

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Se han dirigido \$201,00 USD para la compra de Útiles de Aseo y Limpieza, calculado para los primeros meses de funcionamiento del establecimiento.

Tabla 78 *Inversión Inicial y Cuadro de Financiamiento*

INVERSIÓN INICIAL	
OBRAS CIVILES	\$2,200,600.00
MUEBLES Y ENSERES	\$2,690.00
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	\$3,920.00
EQUIPO DE OFICINA	\$997.90
EQUIPO DE COCINA	\$5,275.00
EQUIPO DE LAVANDERÍA	\$2,680.00
HABITACIONES	\$109,436.00
RESTAURANTE	\$10,130.00
CAFETERÍA	\$4,780.00
ACTIVIDADES DE RECREACIÓN Y OTROS	\$12,240.00
ÚTILES DE ASEO Y LIMPIEZA	\$201.50
UNIFORMES PERSONAL	\$500.00
GASTOS DE CONSTITUCIÓN	\$4,000.00
TOTAL	\$2,357,450.40

CUADRO DE INVERSIÓN	%	VALOR
FINANCIAMIENTO SOCIOS	0.35	\$825,107.64
FINANCIAMIENTO BANCOS	0.65	\$1,532,342.76
TOTAL INVERSION INICIAL		\$2,357,450.40

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Dentro de esta tabla se incluye el costo de las obras civiles, todos los presupuestos mencionados en las tablas anteriores, el costo de los uniformes del personal y los gastos de constitución, dándonos un total de inversión de \$2.357.450,40 USD. De este valor total el 35% será aportado por los socios y el 65% restante será obtenido mediante financiamiento con bancos.

Tabla 79 *Gastos Operativos Anuales*

GASTOS OPERATIVOS ANUALES	
ENERGIA ELÉCTRICA	\$7,000.00
AGUA	\$8,000.00
TELÉFONO	\$180.00
INTERNET	\$3,600.00
TV CABLE	\$3,000.00
GAS	\$3,000.00
DIARIOS Y REVISTAS	\$180.00
SUMINISTROS DE LIMPIEZA Y ASEO	\$2,000.00
ÚTILES DE OFICINA	\$1,000.00
MANTENIMIENTO	\$2,000.00
COMPRAS RESTAURANTE	\$100,000.00
PRIMAS DE SEGURO	\$3,000.00
PUBLICIDAD	\$1,200.00
TOTAL	\$134,160.00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Para los gastos operativos anuales se ha obtenido un total de \$134.160,00 USD.

Tabla 80 *Ventas Restaurante*

VENTAS RESTAURANTE			
	CANT. AL MES (50% DE LA CAPACIDAD DE PERSONAS)	PRECIO	TOTAL AÑO
DESAYUNO CONTINENTAL	1350	\$4.00	\$64,800.00
DESAYUNO AMERICANO	1350	\$3.50	\$56,700.00
DESAYUNOO ITALIANO	1350	\$3.00	\$48,600.00
ALMUERZOS	1350	\$3.00	\$48,600.00
PLATOS A LA CARTA	1350	\$10.00	\$162,000.00
BEBIDAS VARIAS	1350	\$6.00	\$97,200.00
POSTRES	1350	\$3.00	\$48,600.00
TOTAL			\$405,000.00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Las ventas que ha generado el restaurante en el año se calculan al multiplicar la capacidad que tiene el restaurante, que es de 90 personas, por un porcentaje de ocupación que en este caso se ha aplicado el 50%, el resultado fue 45, valor que fue a su vez multiplicado por los 30 días del

mes, dándonos un total de 1350. Este último valor se lo multiplica por el precio unitario de los platos del menú vendidos y nos da un resultado final de \$405.000,00 USD.

Tabla 81 *Manejo de Inventarios*

MANEJO DE INVENTARIOS	
COMPRAS	\$262,350.00
INVENTARIO FIN. RESTAURANTE	\$39,352.50
COSTO DE VENTAS RESTAURANTE Y CAFETERÍA	\$222,997.50

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Para el cálculo de los valores de la tabla de Manejo de Inventarios se realizó el cálculo de las compras del restaurante y cafetería en base al 50% de sus ventas. El inventario final en base al 15% de las compras. Obteniendo el Costo de Ventas del Restaurante de la resta de las compras y el inventario final.

Tabla 82 *Ventas Cafetería*

VENTAS CAFETERÍA			
	CANT. AL MES (50% DE LA CAPACIDAD DE PERSONAS)	PRECIO	TOTAL AÑO
CAFÉ AMERICANO	570	\$2.00	\$13,680.00
EXPRESSO	570	\$1.75	\$11,970.00
CAPUCCINO	570	\$3.00	\$20,520.00
MOCCA	570	\$3.00	\$20,520.00
CHOCOLATE	570	\$3.00	\$20,520.00
CHOCOLATE CON MAESHMALLOW	570	\$3.50	\$23,940.00
TÉ	570	\$2.00	\$13,680.00
POSTRES	570	\$3.00	\$20,520.00
		TOTAL	\$119,700.00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Las ventas que ha generado la cafetería en el año se calculan al multiplicar la capacidad que tiene la cafetería, que es de 38 personas, por un porcentaje de ocupación que en este caso se ha aplicado el 50%, el resultado fue 19, valor que fue a su vez multiplicado por los 30 días del mes, dándonos un total de 570. Este último valor se lo multiplica por el precio unitario de los platos del menú vendidos y nos da un resultado final de \$119.700,00 USD.

Tabla 83 *Costo de Habitación Matrimonial*

HABITACIÓN MATRIMONIAL						
INSUMOS DIRECTOS						\$19.40
No.	Descripción	Unidad	Cantidad	P. Unitario	Total	
1	Desayuno	Unidad	2	\$3.50	\$7.00	
2	Amenities	Unidad	2	\$5.00	\$10.00	
3	Botella de Agua	Unidad	2	\$0.50	\$1.00	
4	Periódico	Unidad	1	\$0.40	\$0.40	
5	Papel Higiénico	Unidad	2	\$0.50	\$1.00	
MANO DE OBRA DIRECTA						\$6.34
Descripción		Cantidad	Costo/Hora	Cant. Horas /+Improd	Total	
Gobernata		1	\$3.03	0.70	\$2.12	
Mucama		2	\$3.01	0.70	\$4.21	
COSTOS INDIRECTOS DISTRIBUIDOS						
		Tasa	Parametro	Cantidad	Total	
	Costos Indirectos	16.05	h/h	0.70	11.24	

RESUMEN

Insumos Directos	\$	19.40
Mano de obra directa	\$	6.34
Costo primo	\$	25.74
CIF aplicados	\$	11.24
Total Costo Habitación	\$	36.97
Gastos asignados	\$	10.22
Total Costos y Gastos	\$	47.19
30% utilidad	\$	14.16
PRECIO DE VENTA	\$	61.34
Impuestos 24%	\$	13.50
PRECIO DE VENTA FINAL	\$	74.84

Elaboración: Sofía Mejía Fecha: 2019

El costo de las habitaciones se ha calculado en base a la cantidad de insumos directos que serán necesarios de acuerdo al tipo de habitación y a la cantidad de huéspedes que vayan a dormir en una habitación. Además, se calcula el costo por el tiempo de trabajo invertido en una habitación por la mano de obra directa, que en este caso serían las mucamas. Posteriormente, se procede al cálculo de los costos indirectos distribuidos y gastos asignados. Finalmente se suman todos los valores anteriormente calculados y se saca un porcentaje de utilidad, para la operación de nuestra hostería se ha aplicado el 30% de utilidad, a este valor se le incrementan los impuestos y obtenemos un precio de venta final. La habitación matrimonial tiene un precio de venta al público de \$74.84 USD.

Tabla 84 *Costo de Habitación Doble*

HABITACIÓN DOBLE						
INSUMOS DIRECTOS						\$19.40
No.	Descripción	Unidad	Cantidad	P. Unitario	Total	
1	Desayuno	Unidad	2	\$3.50	\$7.00	
2	Amenities	Unidad	2	\$5.00	\$10.00	
3	Botella de Agua	Unidad	2	\$0.50	\$1.00	
4	Periódico	Unidad	1	\$0.40	\$0.40	
5	Papel Higiénico	Unidad	2	\$0.50	\$1.00	
MANO DE OBRA DIRECTA						\$6.34
Descripción		Cantidad	Costo/Hora	Cant. Horas /+Improd	Total	
Gobernata		1	\$3.03	0.70	\$2.12	
Mucama		2	\$3.01	0.70	\$4.21	
COSTOS INDIRECTOS DISTRIBUIDOS						
		Tasa	Parametro	Cantidad	Total	
	Costos Indirectos	16.05	h/h	0.70	\$11.24	

RESUMEN

Insumos Directos	\$ 19.40
Mano de obra directa	\$ 6.34
Costo primo	\$ 25.74
CIF aplicados	\$ 11.24
Total Costo Habitación	\$ 36.97
Gastos asignados	\$ 10.22
Total Costos y Gastos	\$ 47.19
30% utilidad	\$ 14.16
PRECIO DE VENTA	\$ 61.34
Impuestos 24%	\$ 13.50
PRECIO DE VENTA FINAL	\$ 74.84

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

El costo de las habitaciones se ha calculado en base a la cantidad de insumos directos que serán necesarios de acuerdo al tipo de habitación y a la cantidad de huéspedes que vayan a dormir en una habitación. Además, se calcula el costo por el tiempo de trabajo invertido en una habitación por la mano de obra directa, que en este caso serían las mucamas. Posteriormente, se procede al cálculo de los costos indirectos distribuidos y gastos asignados. Finalmente se suman todos los valores anteriormente calculados y se saca un porcentaje de utilidad, para la operación de nuestra hostería se ha aplicado el 30% de utilidad, a este valor se le incrementan los impuestos y obtenemos un precio de venta final. La habitación doble tiene un precio de venta al público de \$74.84 USD.

Tabla 85 *Costo de Cabaña Matrimonial*

CABAÑA MATRIMONIAL						
INSUMOS DIRECTOS						\$47.80
No.	Descripción	Unidad	Cantidad	P. Unitario	Total	
1	Desayuno	Unidad	5	\$3.50	\$17.50	
2	Amenities	Unidad	5	\$5.00	\$25.00	
3	Botella de Agua	Unidad	5	\$0.50	\$2.50	
4	Periódico	Unidad	2	\$0.40	\$0.80	
5	Papel Higiénico	Unidad	4	\$0.50	\$2.00	
MANO DE OBRA DIRECTA						\$6.34
Descripción		Cantidad	Costo/Hora	Cant. Horas /+Improd	Total	
Gobernanta		1	\$3.03	0.70	\$2.12	
Mucama		2	\$3.01	0.70	\$4.21	
COSTOS INDIRECTOS DISTRIBUIDOS						
		Tasa	Parametro	Cantidad	Total	
	Costos Indirectos	16.05	h/h	0.70	11.24	

RESUMEN

Insumos Directos	\$ 47.80
Mano de obra directa	\$ 6.34
Costo primo	\$ 54.14
CIF aplicados	\$ 11.24
Total Costo Habitación	\$ 65.37
Gastos asignados	\$ 10.22
Total Costos y Gastos	\$ 75.59
30% utilidad	\$ 22.68
PRECIO DE VENTA	\$ 98.26
Impuestos 24%	\$ 21.62
PRECIO DE VENTA FINAL	\$ 119.88

Elaboración: Sofía Mejía Fecha: 2019

El costo de las habitaciones se ha calculado en base a la cantidad de insumos directos que serán necesarios de acuerdo al tipo de habitación y a la cantidad de huéspedes que vayan a dormir en una habitación. Además, se calcula el costo por el tiempo de trabajo invertido en una habitación por la mano de obra directa, que en este caso serían las mucamas. Posteriormente, se procede al cálculo de los costos indirectos distribuidos y gastos asignados. Finalmente se suman todos los valores anteriormente calculados y se saca un porcentaje de utilidad, para la operación de nuestra hostería se ha aplicado el 30% de utilidad, a este valor se le incrementan los impuestos y obtenemos un precio de venta final. La cabaña matrimonial tiene un precio de venta al público de \$74.84 USD.

Tabla 86 *Costo de Cabaña Familiar*

CABAÑA MATRIMONIAL						
INSUMOS DIRECTOS						\$47.80
No.	Descripción	Unidad	Cantidad	P. Unitario	Total	
1	Desayuno	Unidad	5	\$3.50	\$17.50	
2	Amenities	Unidad	5	\$5.00	\$25.00	
3	Botella de Agua	Unidad	5	\$0.50	\$2.50	
4	Periódico	Unidad	2	\$0.40	\$0.80	
5	Papel Higiénico	Unidad	4	\$0.50	\$2.00	
MANO DE OBRA DIRECTA						\$6.34
Descripción		Cantidad	Costo/Hora	Cant. Horas /+Improd	Total	
Gobernanta		1	\$3.03	0.70	\$2.12	
Mucama		2	\$3.01	0.70	\$4.21	
COSTOS INDIRECTOS DISTRIBUIDOS						
		Tasa	Parametro	Cantidad	Total	
	Costos Indirectos	16.05	h/h	0.70	11.24	

RESUMEN

Insumos Directos	\$ 47.80
Mano de obra directa	\$ 6.34
Costo primo	\$ 54.14
CIF aplicados	\$ 11.24
Total Costo Habitación	\$ 65.37
Gastos asignados	\$ 10.22
Total Costos y Gastos	\$ 75.59
30% utilidad	\$ 22.68
PRECIO DE VENTA	\$ 98.26
Impuestos 24%	\$ 21.62
PRECIO DE VENTA FINAL	\$ 119.88

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

El costo de las habitaciones se ha calculado en base a la cantidad de insumos directos que serán necesarios de acuerdo al tipo de habitación y a la cantidad de huéspedes que vayan a dormir en una habitación. Además, se calcula el costo por el tiempo de trabajo invertido en una habitación por la mano de obra directa, que en este caso serían las mucamas. Posteriormente, se procede al cálculo de los costos indirectos distribuidos y gastos asignados. Finalmente se suman todos los valores anteriormente calculados y se saca un porcentaje de utilidad, para la operación de nuestra hostería se ha aplicado el 30% de utilidad, a este valor se le incrementan los impuestos y obtenemos un precio de venta final. La cabaña familiar tiene un precio de venta al público de \$119.88 USD.

Tabla 87 Ventas Hospedaje

VENTAS HOSPEDAJE					
HABITACIÓN	CANTIDAD	NOCHES AL AÑO	% OCUPACION 0,4	PRECIO	TOTAL
HABITACIÓN MATRIMONIAL	36	13140	5256	\$74.84	\$393,359.04
HABITACIÓN DOBLE	8	2920	1168	\$74.84	\$87,413.12
CABAÑA MATRIMONIAL	5	1825	730	\$74.84	\$54,633.20
CABAÑA FAMILIAR	6	2190	876	\$119.88	\$105,014.88
TOTAL					\$640,420.24

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Las ventas de hospedaje se obtienen mediante la multiplicación del total de días del año por la cantidad de habitaciones de cada categoría, que en este caso sería 36 habitaciones matrimoniales, 8 habitaciones dobles, 5 cabañas matrimoniales y 6 cabañas familiares. El resultado se multiplica por el porcentaje de ocupación, que es el 40%, este resultado se multiplica a su vez por el costo de la habitación y posteriormente procedemos a sumar todos los resultados para tener un ingreso de ventas de hospedaje anual de \$640.420,24 SD.

Tabla 88 Ventas Actividades de Guianza

VENTAS GUIANZA			
	CANT. AL MES (50% DE LA CAPACIDAD DE PERSONAS)	PRECIO	TOTAL AÑO
PASEO A CABALLO	75	\$18.00	\$16,200.00
CAMINATAS	180	\$12.00	\$25,920.00
TOTAL			\$42,120.00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Las ventas anuales de actividades de guianza nos dieron un total de \$42.120,00 USD. Este resultado se obtuvo mediante la multiplicación del número aproximado de personas que pueden realizar la actividad dependiendo del número de equipos y personal que disponemos, en este caso disponemos de 5 caballos al día y 1 guía que puede guiar un límite de 12 personas. A los 5 caballos los multiplicamos por los 30 días al mes que pueden ser usados, posteriormente lo multiplicamos por el 50% que corresponde a la capacidad

de ocupación y este resultado lo multiplicamos por el precio de la actividad y así obtenemos el total anual de ventas de guianza mediante paseo a caballo. De esta misma manera calculamos las ventas de guianza realizadas mediante caminatas, pero en este caso usamos las 12 personas que pueden ser guiadas en 1 día.

Tabla 89 Ventas Actividades de Recreación

VENTAS ACTIVIDADES RECREACIÓN			
	CANT. AL MES (50% DE LA CAPACIDAD DE PERSONAS)	PRECIO	TOTAL AÑO
PISCINA, SAUNA, TURCO ADULTOS	375	\$8.00	\$36,000.00
PISCINA NIÑOS	375	\$5.00	\$22,500.00
TOTAL			\$58,500.00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Las ventas en actividades de recreación que comprende piscina, sauna y turco, alcanzan un valor de ventas anual de \$58.500,00 USD. Este valor fue el resultado de multiplicar la capacidad de estos espacios, que es aproximadamente para 25 personas, por los 30 días del mes y posteriormente se lo multiplica por el porcentaje de ocupación que corresponde al 50%. Finalmente, se multiplica el valor obtenido por el costo de la actividad, el cual varía dependiendo si son adultos o niños.

3.3. Proyección Anual de Depreciaciones

Se han descrito dentro de la proyección anual de depreciaciones a aquellos activos fijos tangibles que, con el paso del tiempo, van perdiendo su valor.

Tabla 90 *Proyección Anual de Depreciaciones*

PROYECCIÓN DEPRECIACIONES	VALOR	% ANUAL	SUBTOTAL 1-3	SUBTOTAL 4-5 AÑOS
OBRAS CIVÍLES	\$2,200,600.00	0.05	\$110,030.00	\$110,030.00
MUEBLES Y ENSERES	\$2,690.00	0.1	\$269.00	\$269.00
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	\$3,920.00	0.33	\$1,293.60	\$1,293.60
EQUIPO DE OFICINA	\$997.90	0.1	\$99.79	\$99.79
EQUIPO DE COCINA	\$5,275.00	0.1	\$527.50	\$0.00
EQUIPO DE LAVANDERÍA	\$2,680.00	0.1	\$268.00	\$268.00
HABITACIONES	\$109,436.00	0.1	\$10,943.60	\$10,943.60
CAFETERÍA	\$4,780.00	0.1	\$478.00	\$478.00
RESTAURANTE	\$10,130.00	0.1	\$1,013.00	\$1,013.00
TOTAL			\$124,922.49	\$124,394.99

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Del primer al tercer año se obtuvo un total \$124.922,49 USD. Mientras que para los años cuatro a cinco el total fue \$124.394,99 USD. Los equipos con mayor porcentaje anual de depreciación son los equipos de computación con el 33%.

3.4. Amortización del Crédito

Tabla 91 Amortización del Crédito

PROYECCIÓN DE CRÉDITO	
CAPITAL	\$1,532,342.76
TIEMPO	10 AÑOS
TASA EFECTIVA	12%

$$A = R \left(\frac{1 - (1 + i)^{-n}}{i} \right)$$

Fórmula para la cuota

R = \$271,200.40

TABLA DE AMORTIZACIÓN					
Nº	CAPITAL INICIAL	CUOTA	INTERÉS	AMORTIZACIÓN	SALDO DE CAPITAL
0					\$1,532,342.76
1	\$1,532,342.76	\$271,200.40	\$183,881.13	\$87,319.27	\$1,445,023.49
2	\$1,445,023.49	\$271,200.40	\$173,402.82	\$97,797.58	\$1,347,225.90
3	\$1,347,225.90	\$271,200.40	\$161,667.11	\$109,533.29	\$1,237,692.61
4	\$1,237,692.61	\$271,200.40	\$148,523.11	\$122,677.29	\$1,115,015.32
5	\$1,115,015.32	\$271,200.40	\$133,801.84	\$137,398.56	\$977,616.76
6	\$977,616.76	\$271,200.40	\$117,314.01	\$153,886.39	\$823,730.37
7	\$823,730.37	\$271,200.40	\$98,847.64	\$172,352.76	\$651,377.61
8	\$651,377.61	\$271,200.40	\$78,165.31	\$193,035.09	\$458,342.52
9	\$458,342.52	\$271,200.40	\$55,001.10	\$216,199.30	\$242,143.22
10	\$242,143.22	\$271,200.40	\$29,057.19	\$242,143.22	\$0.00

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Se ha realizado el cuadro o tabla de amortización, mediante el modelo francés, que consiste en devolver la cantidad prestada más los intereses en cuotas fijas durante el tiempo establecido en el contrato, en este caso 10 años. La cuota fija es de \$271.200,40 USD, la misma se ha obtenido mediante la fórmula ubicada en el extremo superior derecho de la tabla 91. Posteriormente se realiza la amortización, que se obtiene restando la cuota fija menos los intereses calculados del capital inicial de cada año. Finalmente, para calcular el saldo del capital se resta el capital inicial menos el valor de la amortización. El saldo de capital será el siguiente año el capital inicial, siendo para el primer año el capital inicial el valor de \$1.529.398,26 USD.

3.5. Estado de Resultados de la Hostería San Rafael

Tabla 92 Estado de Resultados

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
INGRESOS	\$1,265,740.24	\$1,772,036.34	\$2,480,850.87	\$3,473,191.22	\$4,862,467.71
VENTAS HOSPEDAJE	\$640,420.24	\$896,588.34	\$1,255,223.67	\$1,757,313.14	\$2,460,238.39
VENTAS RESTAURANTE	\$405,000.00	\$567,000.00	\$793,800.00	\$1,111,320.00	\$1,555,848.00
VENTAS CAFETERÍA	\$119,700.00	\$167,580.00	\$234,612.00	\$328,456.80	\$459,839.52
VENTAS GUIANZA	\$42,120.00	\$58,968.00	\$82,555.20	\$115,577.28	\$161,808.19
VENTAS ACTIVIDADES RECREACIÓN	\$58,500.00	\$81,900.00	\$114,660.00	\$160,524.00	\$224,733.60
EGRESOS	\$222,997.50	\$312,196.50	\$437,075.10	\$611,905.14	\$856,667.20
COSTO DE VENTAS RESTAURANTE Y CAFETERÍA	\$222,997.50	\$312,196.50	\$437,075.10	\$611,905.14	\$856,667.20
GASTOS OPERACIONALES	\$352,380.77	\$413,687.22	\$529,193.11	\$690,373.85	\$916,765.40
ENERGIA ELÉCTRICA	\$7,000.00	\$9,800.00	\$13,720.00	\$19,208.00	\$26,891.20
AGUA	\$8,000.00	\$11,200.00	\$15,680.00	\$21,952.00	\$30,732.80
TELÉFONO	\$180.00	\$252.00	\$352.80	\$493.92	\$691.49
INTERNET	\$3,600.00	\$5,040.00	\$7,056.00	\$9,878.40	\$13,829.76
GAS	\$3,000.00	\$4,200.00	\$5,880.00	\$8,232.00	\$11,524.80
DIARIOS Y REVISTAS	\$180.00	\$252.00	\$352.80	\$493.92	\$691.49
SUMINISTROS DE LIMPIEZA Y ASEO	\$2,000.00	\$2,800.00	\$3,920.00	\$5,488.00	\$7,683.20
COMPRAS RESTAURANTE	\$100,000.00	\$140,000.00	\$196,000.00	\$274,400.00	\$384,160.00
PUBLICIDAD	\$1,200.00	\$1,680.00	\$2,352.00	\$3,292.80	\$4,609.92
SUELDOS Y SALARIOS	\$102,298.28	\$113,540.73	\$158,957.02	\$222,539.82	\$311,555.75
DEPRECIACIONES	\$124,922.49	\$124,922.49	\$124,922.49	\$124,394.99	\$124,394.99
UTILIDAD OPERACIONAL	\$690,361.97	\$1,046,152.62	\$1,514,582.66	\$2,170,912.22	\$3,089,035.11
OTROS INGRESOS Y EGRESOS	\$87,319.27	\$97,797.58	\$109,533.29	\$122,677.29	\$137,398.56
GASTOS FINANCIEROS	\$87,319.27	\$97,797.58	\$109,533.29	\$122,677.29	\$137,398.56
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	\$603,042.70	\$948,355.04	\$1,405,049.37	\$2,048,234.93	\$2,951,636.55
15% PARTICIPACION TRABAJADORES	\$90,456.40	\$142,253.26	\$210,757.41	\$307,235.24	\$442,745.48
22% IMPUESTO RENTA	\$112,768.98	\$177,342.39	\$262,744.23	\$383,019.93	\$551,956.03
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$399,817.31	\$628,759.39	\$931,547.73	\$1,357,979.76	\$1,956,935.03

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Se ha analizado el Estado de Resultados de los primeros cinco años de ejercicio, con el fin de obtener el valor de la utilidad neta del ejercicio, para asegurarnos de que el establecimiento no quiebre, por lo que los ingresos deben ser mayores a los egresos.

3.6. Estado de Situación Financiera de la Hostería San Rafael

Tabla 93 Estado de Situación Financiera

		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO		\$2,900,386.17	\$3,358,694.52	\$4,035,474.16	\$4,050,752.75	\$5,677,733.79
	CORRIENTE					
	CAJA-BANCO	\$606,343.75	\$1,161,176.19	\$1,923,120.56	\$1,759,341.19	\$3,432,792.00
	CUENTAS POR COBRAR	\$31,643.51	\$44,300.91	\$62,021.27	\$86,829.78	\$121,561.69
	INVENTARIO	\$39,352.50	\$55,093.50	\$77,130.90	\$107,983.26	\$151,176.56
	ACTIVO FIJO	\$2,223,046.41	\$2,098,123.92	\$1,973,201.43	\$2,096,598.52	\$1,972,203.53
	OBRAS CIVILES	\$2,200,600.00	\$2,200,600.00	\$2,200,600.00	\$2,200,600.00	\$2,200,600.00
	MUEBLES Y ENSERES	\$2,690.00	\$2,690.00	\$2,690.00	\$2,690.00	\$2,690.00
	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	\$3,920.00	\$3,920.00	\$3,920.00	\$3,920.00	\$3,920.00
	EQUIPO DE OFICINA	\$997.90	\$997.90	\$997.90	\$0.00	\$0.00
	EQUIPO DE COCINA	\$5,275.00	\$5,275.00	\$5,275.00	\$5,275.00	\$5,275.00
	EQUIPO DE LAVANDERÍA	\$2,680.00	\$2,680.00	\$2,680.00	\$2,680.00	\$2,680.00
	HABITACIONES	\$109,436.00	\$109,436.00	\$109,436.00	\$109,436.00	\$109,436.00
	RESTAURANTE	\$10,130.00	\$10,130.00	\$10,130.00	\$10,130.00	\$10,130.00
	ACTIVIDADES DE RECREACIÓN Y OTROS	\$12,240.00	\$12,240.00	\$12,240.00	\$12,240.00	\$12,240.00
	(DEPRESIACIONES ACUMULADAS)	-\$124,922.49	-\$249,844.98	-\$374,767.47	-\$250,372.48	-\$374,767.47
PASIVOS		\$1,675,461.22	\$1,704,918.83	\$1,764,530.44	\$887,603.13	\$1,236,639.02
	CORRIENTES					
	PARTICIPACION TRABAJADORES	\$90,456.40	\$142,253.26	\$210,757.41	\$307,235.24	\$442,745.48
	IMPUESTO RENTA POR PAGAR	\$112,768.98	\$177,342.39	\$262,744.23	\$383,019.93	\$551,956.03
	CUENTAS POR PAGAR	\$27,212.34	\$38,097.28	\$53,336.19	\$74,670.67	\$104,538.94
	LARGO PLAZO					
	PRESTAMOS BANCARIOS	\$1,445,023.49	\$1,347,225.90	\$1,237,692.61	\$122,677.29	\$137,398.56
PATRIMONIO		\$1,224,924.95	\$1,653,775.68	\$2,270,943.72	\$3,163,149.62	\$4,441,094.77
	CAPITAL	\$825,107.64	\$825,107.64	\$825,107.64	\$825,107.64	\$825,107.64
	RESULTADOS ACUMULADOS	\$0.00	\$199,908.65	\$514,288.35	\$980,062.21	\$1,659,052.10
	RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$399,817.31	\$628,759.39	\$931,547.73	\$1,357,979.76	\$1,956,935.03

COMPROBACION AÑO 1	
ACTIVO	PASIVO+PATRIMONIO
\$2,900,386.17	\$2,900,386.17

COMPROBACION AÑO 3	
ACTIVO	PASIVO+PATRIMONIO
\$4,035,474.16	\$4,035,474.16

COMPROBACION AÑO 5	
ACTIVO	PASIVO+PATRIMONIO
\$5,677,733.79	\$5,677,733.79

Elaboración: Sofía Mejía

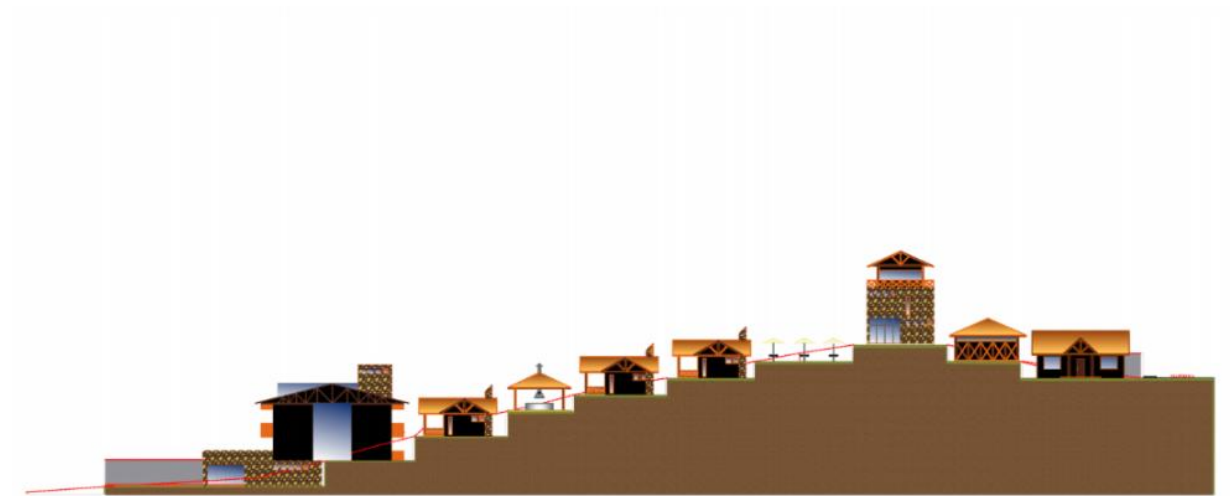
Fecha: 2019

El Estado de Situación Financiera está conformado por los Activos del establecimiento, fijos y corrientes. También se conforma de los Pasivos, corriente o a largo plazo, y por el Patrimonio. Para asegurarnos de que el Estado de Situación Financiera se realizó correctamente se aplica que $\text{Activo} = \text{Pasivo} + \text{Patrimonio}$, como se muestra en la tabla 93.

3.7. Presentación de Planos de la Hostería San Rafael

VISTA LONGITUDINAL DE LA HOSTERÍA

Figura 35 *Vista longitudinal de la hostería*

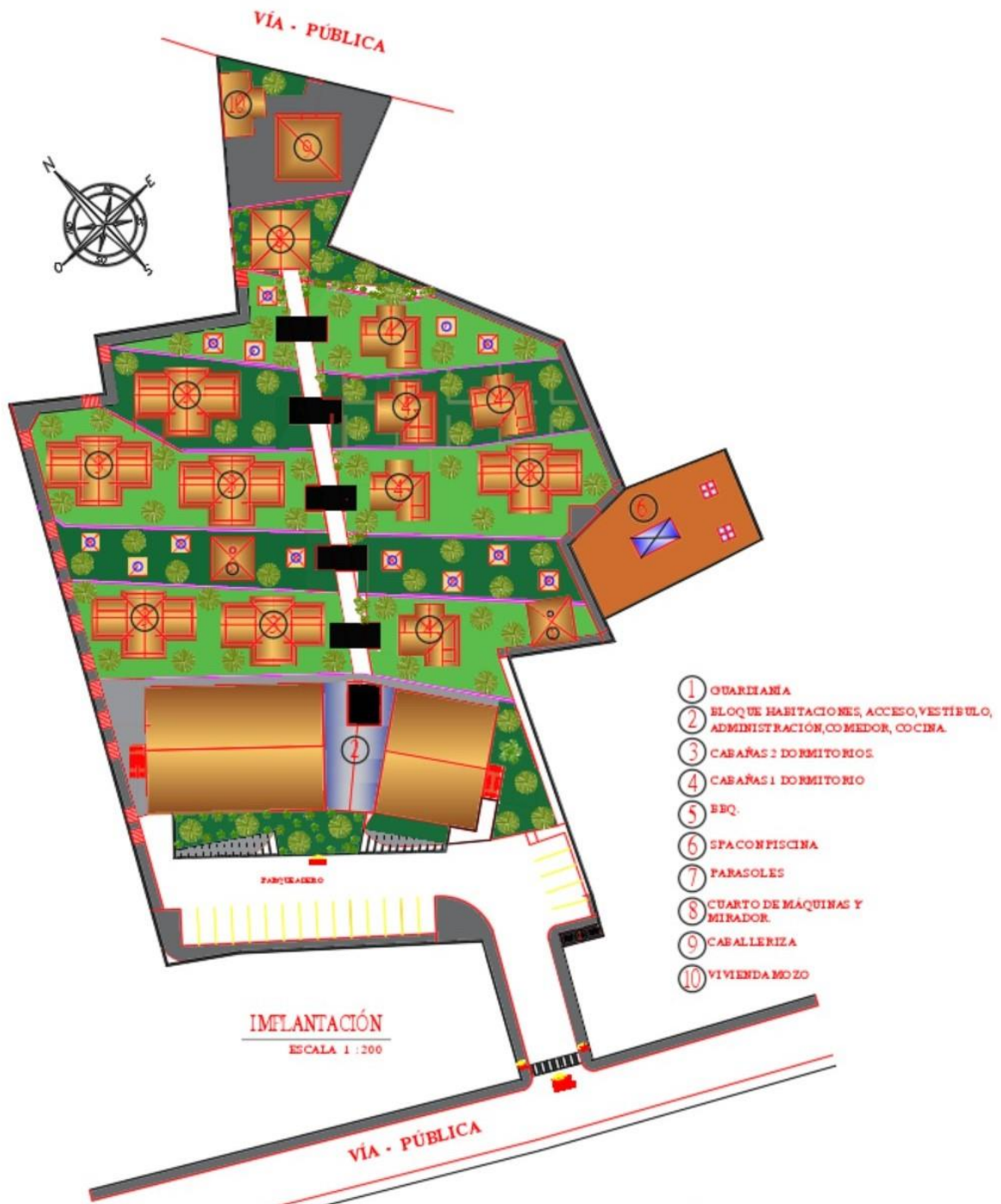


Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

VISTA DISEÑO INTERNO DE LA HOSTERÍA

Figura 36 *Vista diseño interno de la hostería*

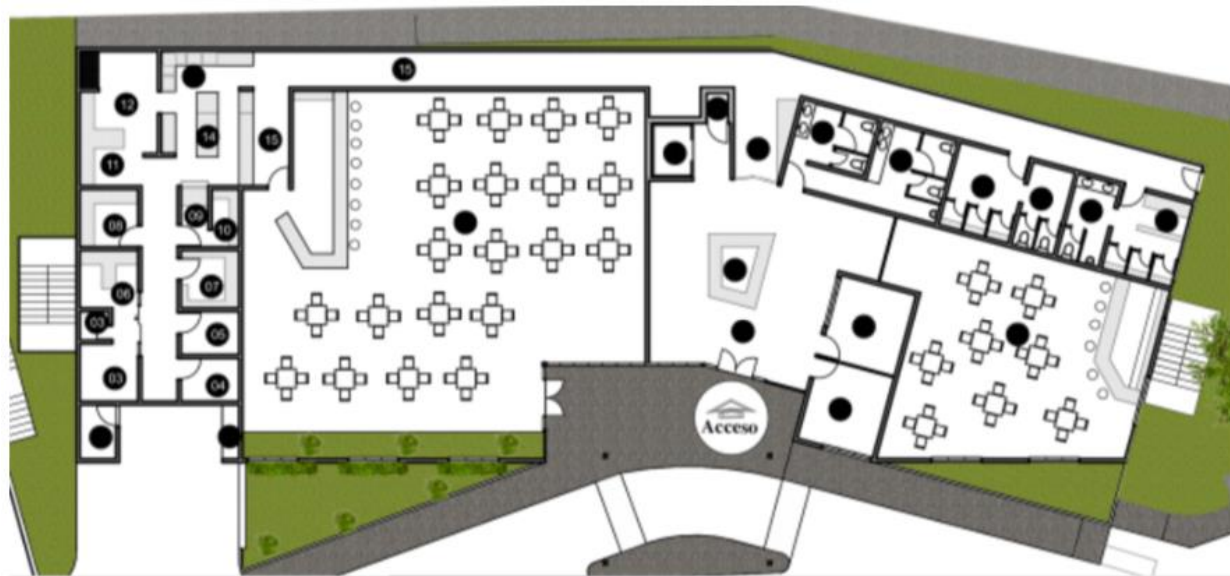


Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

PRIMERA PLANTA – BLOQUE 2 DE LA HOSTERÍA

Figura 37 Primera planta – bloque 2 de la hostería



03 frigoríficos

09 chef

15 paso de servicio

04 bodega bebidas

10 cava

05 bodega víveres

11 fiambrería

06 repostería

12 asadero

07 provisión diaria

13 fregaderos

08 preparación de carnes

14 cocina

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

En esta imagen se puede apreciar la cocina, situada en la parte izquierda con numeración. También en esta primera planta se encuentra el restaurante, la cafetería, situada en la parte derecha, los baños y vestidores para el personal, ubicados junto a la cafetería.

VISTA INTERIOR CABAÑA FAMILIAR

Figura 38 *Vista interior cabaña familiar*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

3.8. Presentación de los Renders de la Hostería San Rafael

VISTA EXTERNA BLOQUE 2

Figura 39 *Vista exterior frontal y lateral de bloque 2*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Figura 40 *Vista exterior frontal de bloque 2*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

En este bloque de la hostería encontramos la gerencia, el área administrativa, recepción, cocina, cafetería y baños.

VISTA EXTERIOR E INTERIOR DE CABAÑA FAMILIAR

Figura 41 *Vista exterior cabaña familiar*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Tal como está lucirán las otras 6 cabañas familiares con las que dispondrá la hostería.

Figura 42 *Vista interior cabaña familiar*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Las cabañas familiares contarán con dos cuartos, uno con una cama queen size y la otra con dos camas twin size o una litera.

VISTA INTERIOR DE LA COCINA

Figura 43 *Vista Interior de la cocina*



Fuente: Pinterest, 2019

VISTA INTERIOR DEL RESTAURANTE

Figura 44 Vista interior del restaurante



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Figura 45 *Vista con animación de la parte interna del restaurante*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

3.9. Stakeholders

La matriz de stakeholders o matriz de involucrados es una herramienta que nos sirve para definir los actores involucrados en el proyecto directa o indirectamente. También nos ayuda a delimitar sus intereses y los problemas que se pueden generar durante la planificación del proyecto.

Tabla 94 *Stakeholders o Matriz de Involucrados*

Matriz de Involucrados				
	Actores	Intereses	Problemas Percibidos	Mandatos o Recursos
A	Universidad del Azuay	Que sus estudiantes reflejen los conocimientos adquiridos en las aulas de la institución.	Que la estudiante no pueda cumplir su proceso de graduación.	Espacios(Aulas, cafetería, biblioteca) y profesores.
B	Director de Tesis (Santiago Malo)	Cumplimiento de las obligaciones de la estudiante para su graduación y el fortalecimiento del turismo a nivel nacional.	Falta de conocimiento por parte de la estudiante y demora en el proceso de planificación del proyecto.	Dirección, orientación y formación.
C	Estudiante (Sofía Mejía)	Demostrar lo que he aprendido, obtener el título de grado y llegar a generar fuentes de empleo mediante la ejecución de este emprendimiento.	Poca participación de los socios y falta de tiempo.	Tiempo, aportes económicos, responsabilidad y compromiso.
D	GAD del Cantón Azogues	Ser partícipes del desarrollo económico y turístico de la parroquia Luis Cordero	Falta de tiempo.	Información.
E	Población de la parroquia Luis Cordero	El desarrollo del proyecto por nuevas oportunidades de empleo.	Falta de compromiso y participación.	Información.
F	Socios	Uso de sus terrenos para nuevas fuentes de ingreso.	Alta inversión.	Tiempo y apoyo.

Elaboración: Sofía Mejía

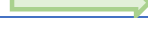
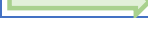
Fecha: 2019

3.9.1. Hoja de Ruta

Mediante esta herramienta se determinará la participación de cada uno de los actores e involucrados en el proyecto en sus distintos ejes de acción, que para este proyecto son planificación y ejecución.

Tabla 95 *Hoja de Ruta*

HOJA DE RUTA					
	Stakeholder	Eje de acción	Funciones y responsabilidades	Entregable	Periodo de tiempo del accionar
A	Universidad del Azuay	Planificación	Apertura a sus espacios académicos como apoyo para el proyecto.	Tesis.	6 meses
B	Director de Tesis (Santiago Malo)	Planificación	Dirección y supervisión del proyecto.	Tesis.	6 meses
C	Estudiante (Sofía Mejía)	Planificación	Análisis de la zona, elaboración de la planificación para la creación de la Hostería y entrega del informe inal del proyecto.	Tesis.	6 meses
D	GAD del Cantón Azogues	Planificación	Brinda información (Catastro turístico, PDOT) y da algunos permisos legales.	Tesis.	6 meses
E	Población de la parroquia Luis Cordero	Ejecución	Capacitarse y trabajar en el lugar.	Nuevas plazas de empleo.	12 meses
F	Socios	Planificación - Ejecución	Información sobre el terreno, inversión y ejecución del proyecto.	Informe final para la elaboración del proyecto.	12 meses

	Stakeholder	Planificación	Ejecución	Tiempo
A	Universidad del Azuay			6 meses
B	Director de Tesis (Santiago Malo)			6 meses
C	Estudiante (Sofía Mejía)			6 meses
D	GAD del Cantón Azogues			6 meses
E	Población de la parroquia Luis Cordero			12 meses
F	Socios			12 meses

Elaboración: Sofía Mejía Fecha: 2019

Conclusión

En este capítulo se han calculado los costos y presupuestos para la implementación y operación de la hostería. Después de haber aplicado un porcentaje de ocupación del 40% y 50% se ha podido obtener un Estado de Resultados relativamente positivo, que alienta un futuro exitoso para este emprendimiento.

CAPÍTULO 4

4. SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

Introducción

En este último capítulo se presentará la propuesta a los socios, se tocarán temas puntuales como la filosofía empresarial, actividades y servicios que se ofrecerán, el personal requerido para el inicio de las actividades, proyección de sueldos, el total de la inversión inicial y el financiamiento requerido; con el fin de conocer la factibilidad de implantación de la hostería según el criterio de los socios y recibir recomendaciones necesarias para la mejora de la propuesta.

4.1. Planificación para la socialización

La socialización tuvo lugar en la casa de los socios, el Sr. Víctor Rodríguez y la Sra. Nancy Peralta, el día viernes 28 de junio del 2019 desde la 18:00 a las 20:00, con una duración de 2 horas distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 96 *Cronograma socialización*

HORA	ACTIVIDAD
18:00 - 19:00	Exposición detallada de temas importantes sobre la propuesta.
19:00 - 19:20	Break.
19:20 - 20:00	Llenado de encuestas, retroalimentación y recomendaciones.

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Para el momento de realizar las encuestas se tomaron en cuenta puntos importantes como la factibilidad de implantación, que tan alto considera la inversión para el proyecto, si está dispuesto a apoyar el desarrollo del turismo y análisis de otros puntos que se podrán observar en la figura a continuación.

Figura 46 Encuesta de análisis del proyecto dirigida a los socios

ENCUESTA DE ANÁLISIS DEL PROYECTO

"Propuesta para la creación de una Hostería en la parroquia Luis Cordero cantón Azogues
provincia de Cañar"

Nombre:

1.- ¿Cree usted que es factible la creación de esta hostería en la parroquia Luis Cordero?

Si ☐ No ☐

2.- Considera usted que la inversión inicial del proyecto es:

Muy Alta ☐ Alta ☐ Normal ☐ Baja ☐

3.- ¿Está usted de acuerdo en contribuir al desarrollo económico local, mediante el fomento de la actividad turística a través de esta propuesta?

Si ☐ No ☐ ¿Por qué?.....

.....

4.- Marque el valor que le daría a los siguientes aspectos:

(Considerando que 5 es excelente y 1 es malo)

ASPECTOS	5	4	3	2	1
Propuesta de inversión					
Propuesta de actividades y servicios					
Personal requerido					
Filosofía Empresarial					
Prácticas de sostenibilidad para el cuidado del medio ambiente					

5.- ¿Estaría usted dispuesto a invertir en este proyecto?

Si ☐ No ☐ ¿Por qué?.....

.....

6.- Recomendaciones para el proyecto

.....

.....

.....

Elaboración: Sofía Mejía
Fecha: 2019

156

Figura 47 Encuesta llenada por socio Víctor Rodríguez

ENCUESTA DE ANÁLISIS DEL PROYECTO

“Propuesta para la creación de una Hostería en la parroquia Luis Cordero cantón Azogues
provincia de Cañar”

Nombre: *Víctor Rodríguez*

1 - ¿Cree usted que es factible la creación de esta hostería en la parroquia Luis Cordero?

Si ☒ No ☐

2.- Considera usted que la inversión inicial del proyecto es.

Muy Alta ☒ Alta ☐ Normal ☐ Baja ☐

3.- ¿Está usted de acuerdo en contribuir al desarrollo económico local, mediante el fomento de la actividad turística a través de esta propuesta?

Si ☒ No ☐ ¿Por qué? *Por que contribuye al desarrollo de la parroquia y potencia sus atractivos Naturales*

4.- Marque el valor que le daría a los siguientes aspectos.
(Considerando que 5 es excelente y 1 es malo)

ASPECTOS	5	4	3	2	1
Propuesta de inversión			X		
Propuesta de actividades y servicios			X		
Personal requerido	X				
Filosofía Empresarial	X				
Prácticas de sostenibilidad para el cuidado del medio ambiente	X				

5.- ¿Estaría usted dispuesto a invertir en este proyecto?

Si ☒ No ☐ ¿Por qué? *Contribuye al desarrollo de la Parroquia potenciando el turismo y ganancias a los socios*

6.- Recomendaciones para el proyecto

Implementar canchas deportivas, y Juegos recreacionales para niños

Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Figura 48 Encuesta llenada por socia Nancy Peralta

ENCUESTA DE ANÁLISIS DEL PROYECTO

“Propuesta para la creación de una Hostería en la parroquia Luis Cordero cantón Azogues
provincia de Cañar”

Nombre: *Nancy Peralta*

1 - ¿Cree usted que es factible la creación de esta hostería en la parroquia Luis Cordero?

Si ☒ No ☐

2.- Considera usted que la inversión inicial del proyecto es.

Muy Alta ☒ Alta ☐ Normal ☐ Baja ☐

3 - ¿Está usted de acuerdo en contribuir al desarrollo económico local, mediante el fomento de la actividad turística a través de esta propuesta?

Si ☒ No ☐ ¿Por qué? *Porque es un sector de recursos naturales interesantes y bonitos que deberían darse a conocer*

4.- Marque el valor que le daría a los siguientes aspectos.
(Considerando que 5 es excelente y 1 es malo)

ASPECTOS	5	4	3	2	1
Propuesta de inversión		X			
Propuesta de actividades y servicios		X			
Personal requerido	X				
Filosofía Empresarial	X				
Prácticas de sostenibilidad para el cuidado del medio ambiente	X				

5 - ¿Estaría usted dispuesto a invertir en este proyecto?

Si ☒ No ☐ ¿Por qué? *Es un proyecto que puede generar importantes recursos económicos familiares y ayudar al desarrollo local*

6.- Recomendaciones para el proyecto

Implementación de más áreas recreativas, sobre todo para niños, juegos al aire libre y bajo cubierta.

Elaboración: Sofia Mejía

Fecha: 2019

Figura 49 *Socialización de la propuesta*



Elaboración: Sofía Mejía

Fecha: 2019

Conclusión

Los socios estuvieron de acuerdo con todos los aspectos expuestos a cerca de la propuesta, pero han recomendado la implementación de espacios recreativos al aire libre para los niños y espacios para jugar fútbol o voleibol. Además, su mayor inconformidad fue la alta inversión inicial que se debe realizar para llevar a cabo este proyecto. Según ellos este es un negocio que puede ser bastante rentable y puede ayudar a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la parroquia Luis Cordero. Están completamente interesados en fomentar la actividad turística mediante este proyecto, pero se concentrarán primero en buscar las fuentes de financiamiento para hacerlo realidad. Además,

El tema de la socialización fue realmente enriquecedor debido a que se pudieron intercambiar opiniones para hacer de este un mejor proyecto.

CONCLUSIÓN DEL PROYECTO

Después de haber analizado la localización del proyecto y otros factores se puede decir que su ubicación es estratégica, ya que se encuentra localizado en la Av. Marcial Guillén, vía que se enlaza con la transversal austral E40, para conectar la región sierra y oriente. Este hecho le hace no solo más visible para la gente que transita por esta vía, sino que también permite ser un lugar de descanso para los viajeros. Cabe señalar, también, que el estar localizado en una vía principal permite el acceso, sin inconveniente, a todos los servicios básicos. Pero, se ha evidenciado un problema muy importante en esta vía y es la señalización de la misma, situación bastante preocupante al momento de manejar y que debe ser gestionada con las autoridades pertinentes antes de poner en marcha el proyecto para ofrecer seguridad a nuestros clientes. Su ubicación es también importante debido a que en el cantón Azogues existe un solo establecimiento de esta categoría, por lo que tendría muy poca competencia y sería muy reconocido en el mercado si logra posicionarse estratégicamente.

La propuesta de este proyecto ha sido bastante ambiciosa, por lo que la inversión inicial que se debe realizar para hacer realidad este proyecto es bastante alta. Este es un factor que puede detener la puesta en marcha del proyecto, pero es necesario buscar financiamiento tanto del estado como de una entidad bancaria, que permita seguir con esta idea de turismo, en la que se ha propuesto un diseño totalmente rústico, que este acorde al ecosistema que lo rodea y vaya de la mano con su concepto de amigable con el medio ambiente.

RECOMENDACIONES

La principal recomendación sería, que dado a los altos costos de inversión se inicie este proyecto con la construcción del bloque principal con las primeras habitaciones, el área de alimentos y bebidas, así como los espacios recreativos. Con la idea de que posteriormente, con las ganancias generadas, se pueda concluir con la construcción de las cabañas y el mirador.

Es importante también que antes de iniciar la construcción del establecimiento se gestione y se asegure la mejora en cuanto a la señalización de la vía que conduce hacia la hostería.

Para el funcionamiento de la hostería es necesario contar con personal capacitado, por lo tanto, se debe incentivar a la población local para que se capacite en el área turística y pueda ser parte de este proyecto. Pero, es importante que una vez que se haya definido el personal, también se planifiquen constantes capacitaciones que aseguren el cumplimiento de los objetivos de este establecimiento.

Concentrarse en ser un establecimiento que siempre está dispuesto a satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes, que no se limita en invertir en mejoras que lo posicionen con una hostería calificada e innovadora.

BIBLIOGRAFÍA

- (2015). Retrieved from Catalonia: <https://www.cataloniahotels.com>
- (2017, August 2). Retrieved from GARCIADepOU:
<https://www.garciadepou.com/blog/amenities-toiletries-los-hoteles/>
- Carta del Turismo Sostenible. (1995, Abril). Retrieved from <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1995.21.15.1>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).
- Consuegra, D. (2012, Diciembre). Repositorio Digital UCSG. Retrieved from
<file:///C:/Users/sofia/Downloads/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-25.pdf>
- Crespo, H. (2014). WORDPRESS. Retrieved from
<https://crespohenry.wordpress.com/2014/03/18/historia-de-azogues/>
- Cusme, E. (2014). Repositorio Digital UCSG. Retrieved from
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1384/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-142.pdf>
- EcuRed. (n.d.). Retrieved from <https://www.ecured.cu/Servicio>
- EL TIEMPO. (2012, ABRIL 16). Retrieved from
<https://www.eltiempo.com.ec/noticias/region/12/parroquias-de-azogues-y-sus-atractivos>
- Escudero, J. (2018).
- Fernández, G., Van, C., & Guzmán, A. (2007, Junio). Revistas Electrónicas UACH. Retrieved from
http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-64282007000100002&script=sci_arttext
- GAD Azogues, m. (2015). Resumen Ejecutivo del PBVOT. Azogues.
- GAD Luis Cordero, P. (2015). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Parroquial de Luis Cordero. Azogues.
- Gándara, J. (2005). Researchgate. Retrieved from
https://www.researchgate.net/publication/266525621_LA_CALIDAD_Y_LA_COMPETITIVIDAD_DE_LOS_DESTINOS_TURISTICOS_URBANOS
- INEC. (2010). Ecuador en Cifras. Retrieved from <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/canar.pdf>
- INEC. (2010). Ecuador en Cifras. Retrieved from <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/canar.pdf>
- INEC. (2019). Ecuador en cifras. Retrieved from <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

- INEC. (n.d.). Ecuador en Cifras. Retrieved from <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- INSTITUTO NACIONAL DE PATRIMONIO CULTURAL. (n.d.). Retrieved from <http://patrimoniocultural.gob.ec/complejo-arqueologico-ingapirca/>
- Ley de Turismo. (2014, December 29). Retrieved from Ministeriode Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Loor Cevallos, J. T. (2016, Marzo). Análisis de factibilidad para la implementación de una hostería ecológica en el recinto San Ramón del Armadillo en el cantón El Carmen provincia de Manabí. Retrieved from <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10315/1/Tesis%20Hosteria%20Ecologica%20Turismo.pdf>
- Mosquera, J. (2016). Repositorio Digital UNL. Retrieved from <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10168/1/TESIS%20Jos%C3%A9%20Miguel%20Mosquera%20Jimbo.pdf>
- Pintado, J., & Simbaña, V. (2017). Propuesta de Adecuación de Facilidades Turísticas para el Cerro Abuga. Cuenca.
- Reglamento de Alojamiento Turístico . (2016, February 18). Retrieved from <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Reglamento de Alojamiento Turístico. (2016, Febrero 18). Retrieved from <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Reglamento General de Actividades Turísticas. (2008, January 9). Retrieved from Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-Actividades-Turi%CC%81sticas.pdf>
- Rendón, E., & Zhune, M. (2013). ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA HOSTERÍA RECREATIVA “BRISA SANTA” COMO ALTERNATIVA PARA PROMOVER EL DESARROLLO ECONÓMICO DEL CANTÓN NOBOL. Retrieved from <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/184/1/T-ULVR-0084.pdf>
- Rendón, E., & Zhune, M. (2013). Repositorio Digital ULVR. Retrieved from <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/184/1/T-ULVR-0084.pdf>
- Rendón, E., & Zhune, M. (2013). Repositorio Digital ULVR. Retrieved from <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/184/1/T-ULVR-0084.pdf>
- Rosales, J. (2016). Proyecto de factibilidad para la implementación de una hosteria en el zoológico "El Arca" del cantón Archidona privincia de Napo. Retrieved from

- <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11785/1/Tesis%20Lista%20Jhonathan.pdf>
- SENPLADES. (2014, Febrero 21). Sistema Nacional de Información. Retrieved from http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0301_AZOGUES_CA%C3%91AR.pdf
- Vieira, G. R. (2014). Plan de negocios de Hostería Llano de los Vientos en la ciudad de Baños de Agua Santa provincia de Tungurahua. Retrieved from http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11284/1/Vieira_Herrera_Gandhi_Rafael.pdf
- Zumba, M. (2016, Julio 18). dspace.ucuenca. Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27116/1/Ensayo.pdf>

ANEXOS

ANEXO A Solicitud al Gad Municipal de Azogues para tener acceso al PDOT de la parroquia Luis Cordero

GAD MUNICIPAL DE AZOGUES
Doc. # GADMA-2018-18279-Ext
Fecha: 2019-11-26
Hoy: 26 de Noviembre de 2018

Azogues, 26 de noviembre de 2018

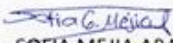
Arquitecto
Gerardo Medina
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN I MUNICIPALIDAD DE AZOGUES
Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente, solicito a usted, me facilite el digital del Plan de Ordenamiento Territorial de la cabecera urbano - parroquial de Luis Cordero. Este documento lo requiero para realizar mi tesis de Ingeniería en Turismo de la Facultad de Filosofía de la Universidad del Azuay

Por la atención que se sirva dar a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,


-SOFIA MEJIA ABAD
0105494272

AZOGUES
Alcaldía de puertas abiertas
GAD MUNICIPAL DE AZOGUES
26 NOV 2018
VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS
Hora: 15:16 Firma: 

Elaboración: Sofia Mejía

Fecha: 2019