



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias  
Humanas**

**Carrera de Turismo**

**PROPUESTA PARA LA  
IMPLEMENTACIÓN DE UN LODGE  
TURÍSTICO EN EL CANTÓN  
GUALAQUIZA, PROVINCIA DE MORONA  
SANTIAGO**

Autora:

**Dayanna Rojas**

Director:

**Santiago Malo**

**Cuenca - Ecuador**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Al haber concluido mis estudios universitarios, dedico esta tesis a mi madre y a mi hermana, ellas son la parte fundamental de toda mi vida, ya que con su apoyo incondicional han fortalecido mi aprendizaje personal y académico, porque sin ellas no habría podido llegar al lugar en donde hoy me encuentro.

Dedico esta tesis también, a mi amada gatita Luna, pues desde el momento en que llegó a mi vida, se ha convertido en mi fiel y dulce compañera, en la fortaleza que me ayuda a realizar mis actividades y en la medicina que necesito para nunca sentirme sola.

## **AGRADECIMIENTOS**

A toda mi familia, por la unión, apoyo, motivación y amor que me han brindado durante mi crecimiento personal.

Agradezco a mi director de tesis y profesor Santiago Malo por brindarme sus conocimientos, consejos y experiencias que me servirán para prepararme en mi vida profesional y para la creación y ejecución de futuros proyectos de vida.

Agradezco también al apoyo de todos mis docentes quienes desde el inicio de mi carrera me brindaron su saberes que fueron necesarios para la culminación de este proyecto.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca analizar la factibilidad de la implementación de un lodge en el cantón Gualaquiza, provincia de Morona Santiago; mismo que tiene como objetivo contribuir al desarrollo de la actividad turística del cantón, y por ende, mejorar la calidad de vida de todos los grupos de interés.

Para la elaboración del proyecto se han utilizado distintas herramientas estratégicas como, la recopilación de información teórica y legal, análisis a nivel macro y micro localización, la aplicación de matrices de ubicación, stakeholders y FODA; además, se desarrolló el diseño de infraestructura y sistema administrativo de la propuesta en mención.

Todo lo que se ha planteado hizo posible la obtención de resultados positivos que demuestran que el proyecto tiene factibilidad y puede garantizar un futuro prometedor.

**Palabras clave:** Administración hotelera, Amazonía, análisis de factibilidad, lodge, plan de negocio, servicio de alojamiento.

## ABSTRACT

This research work seeks to analyze the feasibility of implementing a lodge in Gualaquiza, province of Morona Santiago, which aims to contribute to the development of tourism in the canton, and to improve the quality of life of all stakeholders. To elaborate the project, different strategic tools were used, such as the compilation of theoretical and legal information, macro and micro location analysis, the application of location, stakeholders and SWOT matrices; in addition, the design of infrastructure and the administrative system of the proposal were developed. All of the above made it possible to obtain positive results that demonstrate that the project is feasible and can guarantee a promising future.

**Keywords:** Amazonia, hotel management, accommodation service, business plan, feasibility analysis, lodge.

**Resumen:**

El presente trabajo de investigación busca analizar la factibilidad de la implementación de un lodge en el cantón Gualaquiza, provincia de Morona Santiago; mismo que tiene como objetivo contribuir al desarrollo de la actividad turística del cantón, y, por ende, mejorar la calidad de vida de todos los grupos de interés.

Para la elaboración del proyecto se han utilizado distintas herramientas estratégicas como, la recopilación de información teórica y legal, análisis a nivel macro y micro localización, la aplicación de matrices de ubicación, stakeholders y FODA; además, se desarrolló el diseño de infraestructura y sistema administrativo de la propuesta en mención.

Todo lo que se ha planteado hizo posible la obtención de resultados positivos que demuestran que el proyecto tiene factibilidad y puede garantizar un futuro prometedor.

**Palabras clave:** Administración hotelera, Amazonía, análisis de factibilidad, lodge, plan de negocio, servicio de alojamiento.

**Abstract:**

This research work seeks to analyze the feasibility of implementing a lodge in Gualaquiza, province of Morona Santiago, which aims to contribute to the development of tourism in the canton, and to improve the quality of life of all stakeholders. To elaborate the project, different strategic tools were used, such as the compilation of theoretical and legal information, macro and micro location analysis, the application of location, stakeholders and SWOT matrices; in addition, the design of infrastructure and the administrative system of the proposal were developed. All of the above made it possible to obtain positive results that demonstrate that the project is feasible and can guarantee a promising future.

**Keywords:** Amazonia, Hotel management, accommodation service., business plan, feasibility analysis, lodge



Este certificado se encuentra en el repositorio digital de la Universidad del Azuay, para verificar su autenticidad escanee el código QR

Este certificado consta de: 1 página

# ÍNDICE

## Índice de Contenido

|   |             |
|---|-------------|
| <i>DEDICATORIA</i> .....                      | <i>II</i>   |
| <i>AGRADECIMIENTOS</i> .....                  | <i>III</i>  |
| <i>RESUMEN</i> .....                          | <i>IV</i>   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                         | <i>V</i>    |
| <i>ÍNDICE</i> .....                           | <i>VII</i>  |
| <i>Índice de tablas e ilustraciones</i> ..... | <i>VIII</i> |
| <i>CAPÍTULO 1</i> .....                       | <i>12</i>   |
| 1. MARCO TEÓRICO Y LEGAL.....                 | 12          |
| Introducción .....                            | 12          |
| 1.1 Marco teórico .....                       | 14          |
| 1.2 Marco Legal .....                         | 25          |
| Conclusión .....                              | 37          |
| <i>CAPÍTULO 2</i> .....                       | <i>38</i>   |
| 2. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....             | 38          |
| Introducción .....                            | 38          |
| 2.1 Macrolocalización.....                    | 39          |
| 2.2 Microlocalización .....                   | 56          |
| 2.3 Matriz de factores de localización .....  | 78          |
| Conclusión .....                              | 85          |
| <i>CAPÍTULO 3</i> .....                       | <i>86</i>   |
| 3. PLAN OPERATIVO DEL LODGE .....             | 86          |

|  |            |
|--|------------|
| Introducción .....   | 86         |
| 3.1 Presentación de planos del terreno.....                                      | 87         |
| 3.2 Presentación de planos del Lodge .....                                       | 91         |
| 3.3 Inversión .....  | 93         |
| 3.4 Plan administrativo .....  | 100        |
| Conclusión .....   | 149        |
| <i>CAPÍTULO 4</i> .....  | <i>150</i> |
| 4. FACTIBILIDAD, COMERCIALIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN CON EL GRUPO<br>INVERSOR ..... | 150        |
| Introducción .....   | 150        |
| 4.1 Stakeholders .....   | 150        |
| 4.2 Análisis FODA .....  | 170        |
| 4.3 Socialización con el grupo inversor .....                                    | 176        |
| Conclusión .....   | 178        |
| <i>CONCLUSIÓN DEL PROYECTO</i> .....   | <i>179</i> |
| <i>BIBLIOGRAFÍA</i> .....  | <i>180</i> |

### **Índice de tablas e ilustraciones**

#### **Tablas**

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Requisitos de operación .....                             | 30 |
| Tabla 2 Áreas naturales de la República del Ecuador.....          | 45 |
| Tabla 3 Estadísticas provincias amazónicas .....                  | 46 |
| Tabla 4 Áreas protegidas de la Amazonía .....                     | 48 |
| Tabla 5 Lodges de la Amazonía.....                                | 49 |
| Tabla 6 Estado conyugal de los habitantes de Morona Santiago..... | 53 |
| Tabla 7 Estructura de actividades económicas .....                | 54 |
| Tabla 8 Ocupación de los habitantes de Morona Santiago .....      | 54 |
| Tabla 9 Tipo de trabajo .....                                     | 55 |
| Tabla 10 Vivienda.....  | 55 |
| Tabla 11 Población por parroquias .....                           | 63 |
| Tabla 12 Oferta turística de Gualaquiza .....                     | 67 |
| Tabla 13 Establecimientos turísticos .....                        | 70 |
| Tabla 14 Transporte terrestre .....                               | 71 |



|   |     |
|---|-----|
| Tabla 15 Festividades .....   | 71  |
| Tabla 16 Factores de localización.....                                      | 78  |
| Tabla 17 Matriz de factores de localización .....                           | 79  |
| Tabla 18 Puntaje para evaluación .....                                      | 80  |
| Tabla 19 Ubicación según puntaje.....                                       | 81  |
| Tabla 20 Factores decisivos .....   | 81  |
| Tabla 21 Factores importantes .....   | 83  |
| Tabla 22 Factores deseables.....  | 84  |
| Tabla 23 Actualización de datos y levantamiento topográfico .....           | 93  |
| Tabla 24 Estudio de suelo .....   | 94  |
| Tabla 25 Diseño de planos.....  | 94  |
| Tabla 26 Construcción .....   | 94  |
| Tabla 27 Equipamiento .....   | 96  |
| Tabla 28 Cronograma tentativo de construcción .....                         | 99  |
| Tabla 29 Funciones del gerente .....  | 104 |
| Tabla 30 Funciones del recepcionista .....                                  | 105 |
| Tabla 31 Funciones del auditor nocturno.....                                | 115 |
| Tabla 32 Funciones de la gobernanta.....                                    | 117 |
| Tabla 33 Funciones de la mucama.....  | 118 |
| Tabla 34 Funciones del chef ejecutivo.....                                  | 120 |
| Tabla 35 Funciones de los segundos cocineros .....                          | 121 |
| Tabla 36 Funciones del salonero.....  | 122 |
| Tabla 37 Funciones del barman .....   | 124 |
| Tabla 38 Funciones del jefe de conserjería.....                             | 125 |
| Tabla 39 Funciones del conserje.....  | 126 |
| Tabla 40 Funciones del guardia .....  | 128 |
| Tabla 41 Funciones del publicista.....                                      | 129 |
| Tabla 42 Funciones del contador .....                                       | 129 |
| Tabla 43 Oferta .....   | 131 |
| Tabla 44 Funciones del jefe de RRHH .....                                   | 132 |
| Tabla 45 Funciones del secretario.....                                      | 132 |
| Tabla 46 Funciones del coordinador de actividades turísticas.....           | 133 |
| Tabla 47 Funciones de los animadores de turismo .....                       | 133 |
| Tabla 48 Calificación para impactos negativos .....                         | 137 |
| Tabla 49 Calificación para impactos positivos .....                         | 137 |
| Tabla 50 Interpretación de resultados .....                                 | 141 |
| Tabla 51 Factores socioeconómico y cultural.....                            | 143 |
| Tabla 52 Plan de prevención y mitigación de impactos al recurso agua .....  | 146 |
| Tabla 53 Plan de prevención y mitigación de impactos al recurso aire.....   | 146 |
| Tabla 54 Plan de prevención y mitigación de impactos al recurso suelo ..... | 147 |
| Tabla 55 Segmentación de stakeholders .....                                 | 152 |
| Tabla 56 Caracterización de stakeholders.....                               | 153 |
| Tabla 57 Poder de los stakeholders.....                                     | 161 |
| Tabla 58 Estrategias según análisis stakeholders.....                       | 164 |
| Tabla 59 Fortalezas .....   | 170 |
| Tabla 60 Debilidades .....  | 171 |
| Tabla 61 Oportunidades.....   | 171 |
| Tabla 62 Amenazas.....  | 172 |
| Tabla 63 Matriz FODA.....   | 173 |
| Tabla 64 Estrategias en base al análisis FODA .....                         | 175 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 65 Cronograma de socialización..... | 176 |
|---|-----|

## Ilustraciones

|   |    |
|---|----|
| Ilustración 1 Turismo y hotelería.....                          | 16 |
| Ilustración 2 Mapa de la República del Ecuador.....             | 40 |
| Ilustración 3 Sistema turístico del Ecuador.....                | 41 |
| Ilustración 4 Mapa Red Vial Estatal.....                        | 42 |
| Ilustración 5 Mapa político de la Región Amazónica.....         | 47 |
| Ilustración 6 Mapa de ubicación de Morona Santiago.....         | 51 |
| Ilustración 7 Entrada a Morona Santiago.....                    | 52 |
| Ilustración 8 Mapa político de Morona Santiago.....             | 52 |
| Ilustración 9 Mapa de ubicación de Gualaquiza.....              | 56 |
| Ilustración 10 Mapa de Gualaquiza.....                          | 57 |
| Ilustración 11 Mapa político del cantón Gualaquiza.....         | 58 |
| Ilustración 12 Gualaquiza antigua.....                          | 59 |
| Ilustración 13 Origen del nombre Gualaquiza.....                | 59 |
| Ilustración 14 Vestimenta de la mujer shuar.....                | 61 |
| Ilustración 15 Corona de piel de culebra.....                   | 61 |
| Ilustración 16 Vestimenta del hombre shuar.....                 | 61 |
| Ilustración 17 Entrada a Gualaquiza (E45).....                  | 62 |
| Ilustración 18 Formación del río Bomboiza.....                  | 63 |
| Ilustración 19 Tijereta.....                                    | 65 |
| Ilustración 20 Bandada de aves.....                             | 65 |
| Ilustración 21 Mariposa.....                                    | 65 |
| Ilustración 22 Armadillo.....                                   | 65 |
| Ilustración 23 Tipo de ave.....                                 | 65 |
| Ilustración 24 Ave pecho amarillo.....                          | 65 |
| Ilustración 25 Pava amazónica.....                              | 65 |
| Ilustración 26 Yucas fritas con chocolate.....                  | 69 |
| Ilustración 27 Maduros con queso.....                           | 69 |
| Ilustración 28 Tilapia frita.....                               | 69 |
| Ilustración 29 Chontacuros.....                                 | 70 |
| Ilustración 30 Ayampaco.....                                    | 70 |
| Ilustración 31 Tilapia sudada.....                              | 70 |
| Ilustración 32 Bolones de verde.....                            | 70 |
| Ilustración 33 Hormiga culona.....                              | 70 |
| Ilustración 34 Guayusa.....                                     | 70 |
| Ilustración 35 Actividades habitantes del Sacramento 1.....     | 73 |
| Ilustración 36 Actividades habitantes del Sacramento 2.....     | 73 |
| Ilustración 37 Centro Comercial Gualaquiza.....                 | 74 |
| Ilustración 38 Sector el Sacramento.....                        | 74 |
| Ilustración 39 Uso actual del terreno.....                      | 75 |
| Ilustración 40 Uso actual del terreno 2.....                    | 76 |
| Ilustración 41 Disponibilidad de agua, sistema actual.....      | 77 |
| Ilustración 42 Disponibilidad de energía eléctrica.....         | 77 |
| Ilustración 43 Escritura de compraventa del terreno (1997)..... | 88 |
| Ilustración 44 Mapa del terreno.....                            | 89 |
| Ilustración 45 Mapa de ubicación del terreno.....               | 90 |

|   |     |
|---|-----|
| Ilustración 46 Vista general de Yanna Lodge.....                    | 91  |
| Ilustración 47 Vista interna de la cabaña .....                     | 92  |
| Ilustración 48 Modelo de cabaña .....                               | 92  |
| Ilustración 49 Modelo cabaña compartir .....                        | 92  |
| Ilustración 50 Monto total de inversión .....                       | 98  |
| Ilustración 51 Logo de la empresa .....                             | 100 |
| Ilustración 52 Organigrama funcional .....                          | 103 |
| Ilustración 53 Tarjeta de registro impreso del cliente.....         | 106 |
| Ilustración 54 Lista de llegadas y salidas.....                     | 107 |
| Ilustración 55 Tarjeta Kardex .....                                 | 108 |
| Ilustración 56 Libro de recepción .....                             | 109 |
| Ilustración 57 Tarjeta de registro impreso de establecimiento ..... | 110 |
| Ilustración 58 Tarjeta de bienvenida.....                           | 111 |
| Ilustración 59 Cambio de habitación .....                           | 112 |
| Ilustración 60 Proforma de servicio .....                           | 113 |
| Ilustración 61 Atenciones especiales .....                          | 114 |
| Ilustración 62 Informe diario del auditor nocturno.....             | 116 |
| Ilustración 63 Control de limpieza de habitaciones.....             | 119 |
| Ilustración 64 Menú .....   | 123 |
| Ilustración 65 Parte de averías .....                               | 127 |
| Ilustración 66 Matriz de Leopold.....                               | 139 |
| Ilustración 67 Modelo de interpretación de resultados .....         | 162 |
| Ilustración 68 Los que apoyan .....                                 | 163 |
| Ilustración 69 Los que se oponen.....                               | 163 |
| Ilustración 70 Socialización con el inversor .....                  | 177 |

# CAPÍTULO 1

## 1. MARCO TEÓRICO Y LEGAL

### Introducción

En todo proyecto o estudio a realizarse surge la necesidad de dar a conocer el fundamento científico y legal en el cual se basa la investigación, para que la confiabilidad y validez del mismo pueda verse reflejado en la obtención y redacción de información verídica, que consta dentro de la bibliografía y referencias del estudio y que, el lector pueda tener certeza de lo investigado previamente. En este apartado se abordarán conceptualizaciones y significados teóricos que son de suma importancia para una mejor comprensión del tema de estudio.

En base a lo mencionado anteriormente, radica la importancia de generar un marco teórico, puesto que, a partir de la manifestación de (Daros, 2002) el marco teórico:

Posibilita describir los problemas en las investigaciones. No hay problema sino en referencia a una idea, a una expectativa: algo es problema cuando entra en conflicto con lo que esperábamos que sucediera: eso que esperábamos que sucediera es la teoría previa —más o menos explícita— que tenemos. Dado que la teoría vieja no parece explicar el problema, nos urge inventar otra. Por ello, el marco teórico también es llamado “marco referencial”: el problema tiene sentido en referencia a una teoría. El marco teórico cumple, además, la función de ser eje integrador de todo el proceso de investigación. Sin el marco teórico no tiene sentido el problema ni se puede proceder a elaborar un diseño metodológico con el cual probar las hipótesis. (pp. 80, 81)

Por otra parte, este capítulo presenta el marco legal, que ha sido obtenido de: la Ley Suprema del país, la Constitución de la República del Ecuador, “una constitución es un acuerdo de reglas de convivencia, es decir, una forma de pacto político y social. Se llama así porque integra, establece, organiza y constituye las normas que rigen a la sociedad de un país” (Ziant Group, 2021, p. 1); y al ser este trabajo un estudio enfocado en el área turística, se resaltan los artículos relacionados con el proyecto por medio de una revisión detallada de la Ley de Turismo, “la Ley es la norma o regla que se aprueba a través de procedimientos específicos por la autoridad de un Estado y que contiene regulación determinada de ciertos ámbitos de la vida de las

personas” (Trujillo, s.f., p. 1); se realiza la revisión del Reglamento de Alojamiento del Ecuador; Reglamento Turístico de Alimentos y bebidas, y; de una ordenanza desarrollada en base a la ejecución de actividades turísticas que ha sido registrada y publicada oficialmente en el mes de mayo del año 2022 en el cantón Gualaquiza.

Con estos antecedentes el lector puede conocer los artículos y bases legales en los que el presente proyecto se regirá y que brindarán soporte a la investigación, garantizando de esta manera el acceso a la información pública como derecho humano.

## **1.1 Marco teórico**

A continuación, se revisarán estudios acerca de la hotelería y de qué manera forma parte de los sectores más importantes del turismo, siendo esta una contribución para el desarrollo de un determinado lugar. Además, es necesario conocer las principales conceptualizaciones relacionadas a esta rama y de las partes del proceso que este proyecto conlleva, lo que aportará fundamento a la investigación y serán las bases para un mejor entendimiento. La información recolectada proviene de libros, revistas de investigación online, sitios y/o páginas web, trabajos de investigación, entre otros; todo esto ha sido obtenido en bases de datos tales como: google académico, scielo, redalyc, etc.

### **1.1.1 Turismo y el sector hotelero**

El Turismo nace en el siglo XIX como consecuencia de la Revolución Industrial, sin embargo, sus primeros indicios se remontan en la Edad Antigua, en esta época el ser humano ya era un viajero, pues eran nómadas, personas que iban de un lugar a otro en busca de recursos para contar con las condiciones necesarias y así sobrevivir y mantener a su gente, pero la llegada de la agricultura convierte a estos individuos en personas sedentarias, es decir que permanecen en un solo lugar. Posteriormente empiezan a surgir las clases sociales y, este hecho implicaba que la gente disponía de tiempo libre, es por esto que en Grecia el ocio era muy valorado, pues se invertía ese tiempo en realizar desplazamientos para asistir a las olimpiadas. Después, las peregrinaciones religiosas se convirtieron en una razón más para la movilización de los creyentes. En la Edad Media, en el caso de Roma se dio paso al traslado de personas por motivos de salud visitando lugares que disponían de aguas termales y en el transcurso de estas actividades se crearon nuevas formas de comunicación, como vías fluviales y marítimas, facilitando el comercio, que sugería prosperidad y desarrollo económico. Luego se imponen con más fuerza las peregrinaciones religiosas, que fueron el principal motivo de viaje hacia lugares como Jerusalén y Santiago de Compostela, y en el caso del Islam se realizaban peregrinaciones para visitar la Kaaba que se encuentra en la Meca, siendo este un lugar sagrado y el más importante de la religión. En la Edad Moderna, muchos jóvenes eran enviados a culminar sus estudios realizando el “Grand Tour”, un viaje académico y de aprendizaje para hijos de familias pertenecientes a las altas burguesías. Entonces aparecen los primeros

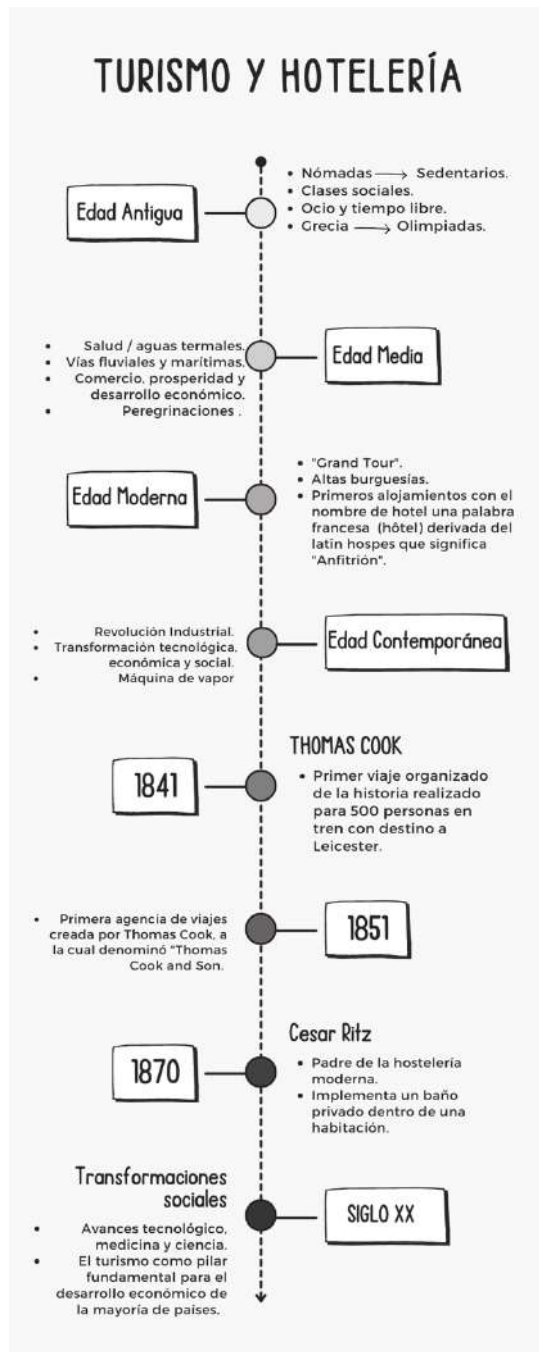
alojamientos con el nombre de hotel, una palabra francesa que se deriva del latín hospes que significa “anfitrión”. En la Edad Contemporánea y con la Revolución Industrial se da una transformación económica, tecnológica y social, aparece la economía rural basada en la agricultura y gracias al invento de la máquina de vapor, la esperanza de un futuro favorable para el turismo, crecía con rapidez, dado que este transporte y su gran velocidad facilitaban el desplazamiento de los viajeros y reducían el uso de otros tipos de transportes.

En el año de 1841 aparece un hombre británico llamado Thomas Cook, a quien en la actualidad se lo conoce como el padre del turismo, porque fue el encargado de organizar el primer viaje de la historia en marcha de un tren y con destino a Leicester (Inglaterra), y que, a pesar de no haber cumplido con sus metas económicas, este viaje fue considerado como el inicio de lo que hoy conocemos como los viajes organizados y el turismo, pues él se percató de las enormes posibilidades de ayudar a las personas a facilitar sus viajes con itinerarios que permitan que estos sean cómodos y organizados, además de los posibles ingresos que se podrían generar, fue así que en 1851 creó la primera agencia de viajes a la cual nombró “Thomas Cook and Son”.

Alrededor de 1870 gracias a Cesar Ritz, actualmente conocido como el padre de la hostelería moderna, fue en donde este sector se posiciona como una industria, quien, demostrando su ingenio decidió colocar un baño privado dentro de una habitación, siendo el primero en implementar lo que hoy en día es primordial en una oferta de alojamiento y repartición de habitaciones y que en aquel entonces le daría un plus y giro total a toda su historia.

Ya en el siglo XX con el fin de la esclavitud, la aparición de más automóviles, del aire acondicionado y refrigeración, invención de medios de comunicación como la radio, la televisión y el teléfono, y la creación de los primeros aviones y muchos avances tecnológicos, el turismo empieza a convertirse en uno de los pilares más fundamentales para el desarrollo económico de muchos países.

Ilustración 1 *Turismo y hotelería*



Fuente: Autoría propia

El sector hotelero se ha expandido por todo el mundo, está en constante cambio y poco a poco se siguen implementando nuevas tecnologías para contribuir a la satisfacción de las necesidades de las personas mediante una atención más personalizada. Las razones y motivaciones para adquirir el servicio de alojamiento son infinitas, por tanto este sector tiene



más oportunidades para innovar, fomentando el desarrollo de un determinado destino. El turismo va de la mano con esta industria, porque al existir más viajeros, existe más demanda para este sector, puesto que surge la necesidad de pernoctar en el destino, dando paso a una terminología denominada alojamiento turístico que “es aquel establecimiento que suministra el servicio de habitación de una forma habitual, específica y profesional, en contraprestación de una tarifa y con la posibilidad de ampliar el servicio con la manutención” (De la Torre, 2011, p. 68).

Según el Reglamento de Alojamiento Turístico actualmente en el Ecuador existen nueve tipologías de alojamiento las cuales tienen un factor común que es brindar hospitalidad al huésped de manera que este se sienta cómodo durante su estadía y en ciertas ocasiones brinda identidad al destino en el que se encuentra ubicado, ya sea por su diseño o por actividades que desde allí se manejan.

Es importante destacar que la palabra hospitalidad deriva del latín *Hospitium*. Palabras relacionadas con esta, son hospedería, hotelería y hotel. Terminología que hasta el día de hoy se usa y sigue siendo una importante rama dentro de la actividad turística y sin darnos cuenta que los posaderos han existido durante siglos como nos relata Stewart en su libro titulado “Introducción a las Actividades Hoteleras”, hace referencia: con toda seguridad, la posada más célebre que es la de Belén. El gran número de personas que se dice que pagaron allí sus impuestos habrían sobrecargado el sector de la hostelería en esa pequeña ciudad. (Rodríguez, 2012, p. 22)

Pero es necesario que el autor del proyecto, lectores, futuros inversionistas y sobre todo los turistas tengan una idea clara del significado de un lodge para que puedan familiarizarse con esta modalidad y de esta manera se manifieste más atracción e inquietud por alojarse en este tipo de establecimientos.

El Reglamento de Alojamiento del Ecuador (2016) define a un lodge 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 y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (p. 7)

Encina (2014) define a un lodge como:

Un alojamiento turístico de tamaño intermedio pequeño, el cual se encuentra ubicado en destinos “no masivos” fuera de las ciudades, en la naturaleza. Generalmente son construidos con materiales amigables con el ambiente como madera. Es usado especialmente por personas que practican deportes o gustan de lugares como las montañas, las selvas, la sabana, etc. (p. 3)

Quirola (2010) menciona que:

Un eco-lodge es una denominación tomada del inglés referida a un alojamiento ecológico, campamento al aire libre o a cabañas ecológicas y, en el mercadeo de servicios turísticos, se utiliza muy frecuentemente para designar aquellos sitios de alojamiento rodeados de ó cercanos a sitios de interés eco-conservacionista, en el cual la clase de turismo que llega es un turista conservacionista. (p. 14)

### **1.1.2 Servicio**

El turismo es una actividad de servicio, estamos para servir a los turistas y brindarles las mejores opciones existentes en nuestra oferta turística. Dentro del sistema turístico nacional encontramos lo que hoy denominamos “Planta turística” que no son más que los tipos de servicios relacionados al turismo y que son considerados actividades turísticas dentro del artículo 5 de la Ley de Turismo del Ecuador, entre ellas el servicio de alojamiento.

“El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia de la imagen y la reputación del mismo” (Horovitz 2000, como se citó en Aguilar, 2019, p. 2).

La atención al cliente es una parte fundamental a la hora de brindar cualquier tipo de servicio, pues aquí cabría utilizar una frase muy conocida y de la que muchos hemos hecho uso en algún momento por diversos motivos, “Trata como quieres que te traten”.

La atención al cliente es definida como “el conjunto de actuaciones mediante las cuales una empresa gestiona la relación con sus clientes actuales o potenciales, antes o después de la compra del producto, y cuyo fin último es lograr en él un nivel de satisfacción lo más alto posible” (Ariza & Ariza, s.f. p. 116). La conducta tiene mucho que ver dentro de este tema, y la conducta profesional depende de la educación del personal que va a proporcionar nuestros servicios y es por eso que debe hacerse hincapié dentro del proceso de reclutamiento del personal, no solo bastará con la presentación de un currículum espectacular si es que esa persona no demuestra buena conducta. En tal caso, también es necesario utilizar nuevos

métodos que pongan a prueba los valores éticos del futuro personal que va ser parte esencial del establecimiento porque de ello depende su reputación y valor como empresa.

### **1.1.3 Servicio de alimentos y bebidas**

“Es la elaboración de alimentos para un número determinado de comensales superior a los que comprenden un grupo familiar. También se la puede denominar alimentación colectiva”. (Caballero, 2016, citado por UnADM, s.f. p. 7)

El área gastronómica de los establecimientos hoteleros depende del departamento de alimentos y bebidas, identificados por uno o dos restaurantes, igualmente uno o dos bares, donde su función operacional está direccionada a los servicios de comida que se ofrecen en el hotel, cuyas acciones van desde la producción hasta el servicio. (Calle, Lazo, & Granados, 2018, p. 54)

“La función principal del departamento es planificar, coordinar, dirigir y gestionar insumos, materiales, personal y equipos requeridos para ofrecer servicios de calidad” (Calle, Lazo, & Granados, 2018, p. 54).

Con el crecimiento de la demanda y exigencia del turista, pero sobre todo, la necesidad de una persona de alimentarse, ha llevado al sector hotelero a complementarse de otro tipo de servicios como el servicio de alimentos y bebidas, satisfaciendo de esta manera una necesidad fisiológica del ser humano, además de las necesidades de descanso, ocio y recreación. Hoy en día la mayoría de hoteles de todo el mundo disponen de un área de cocina y comedor dentro de sus instalaciones, en donde, en su oferta de alojamiento el desayuno está incluido dentro del presupuesto y que posteriormente será servido y degustado, pues esta es la primera comida del día que una persona consume, por tanto, esto le evitará tener que salir del lugar en busca de un restaurante para desayunar, lo cual favorece el manejo de su tiempo y desarrollo de las actividades de su día como turista. De la misma manera, muchos otros hoteles han optado por el diseño de una carta o menú, con el objetivo de operar como un restaurante exclusivamente para los huéspedes de aquel establecimiento. Al concluir la estadía, este servicio, formará parte de los puntos más sobresalientes en el que el cliente hará énfasis para evaluar su experiencia y esto contribuirá a la calidad del servicio del hotel, de aquí su gran importancia por ofrecer un excelente servicio de alimentos y bebidas que supera toda expectativa.

El Reglamento turístico de alimentos y bebidas del Ecuador (2018) define a un restaurante como un “establecimiento donde se elaboran y/o expendien alimentos preparados.

En estos establecimientos se pueden comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio” (p. 8).

SCTE Capital Humano (Sistema de Calidad Turística Español) se encarga de brindar información y recomendaciones que los profesionales turísticos pueden seguir para ofrecer un servicio de calidad, en este caso se ha centrado en realizar una guía de buenas prácticas para la atención al cliente que los profesionales turísticos pueden seguir para ofrecer un servicio de calidad dentro de un restaurante.

El SCTE Capital Humano (2019) comparte las 10 reglas principales:

1. Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades, sé capaz de ponerte en su lugar.
2. Considera tu imagen personal como parte del servicio.
3. Muestra disponibilidad para atender y ayudar a los clientes.
4. Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.
5. No digas NO, busca una solución.
6. Escucha con atención y exprésate con claridad.
7. Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
8. Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
9. Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
10. Conoce bien el destino en el que te encuentras. (p. 3)

#### **1.1.4 Plan de negocio**

Al tratarse esta investigación de una nueva modalidad de negocio, tener conocimiento acerca de lo que un plan de negocio significa es el pilar fundamental para dar origen y ejecutar una idea y que las posibilidades de fallar en el proceso sean mínimas.

Para Villarán (2009) un plan de negocio:

Es un documento, escrito de manera clara, precisa y sencilla, que es el resultado de un proceso de planeación. Este plan de negocios sirve para guiar un negocio, porque muestra desde los objetivos que se quieren lograr hasta las actividades cotidianas que se desarrollarán para

alcanzarlos. Lo que busca este documento es combinar la forma y el contenido. La forma se refiere a la estructura, redacción e ilustración, cuánto llama la atención, cuán “amigable” contenido se refiere al plan como propuesta de inversión, la calidad de la idea, el análisis y la oportunidad de mercado. (p. 33)

(Viniestra, 2007) menciona que: “un plan de negocios nos ayuda a visualizar cómo deben operar las distintas áreas del negocio o empresa para que de manera conjunta y sinérgica permitan alcanzar los objetivos deseados de la manera más eficiente posible” (p.13).

Además (Viniestra, 2007) nos da a conocer la importancia del plan de negocios a cuanto al desarrollo de un proyecto:

La misma que radica en su magnitud y alcances, su estructura permite cubrir prácticamente todas las áreas del negocio o empresa, facilitando y eficientando con esto el proceso de planeación. El hecho de contar con un Plan de Negocios, asegura a un inversionista o institución crediticia que analizamos nuestra propuesta a detalle, por lo tanto tiene grandes posibilidades de éxito ya que para su desarrollo tuvimos que analizar que realmente el producto y/o servicio que estamos proponiendo tiene un mercado dispuesto a adquirirlo, que es rentable su comercialización y que vamos a operar y administrar la empresa o negocio de una forma tal, que aseguramos su éxito a través del tiempo. (p.18)

El plan de negocio es un proceso que toma su tiempo, y en este trabajo de investigación será el ingrediente clave para la ejecución de un negocio exitoso.

### **1.1.5 Proceso administrativo**

“La palabra administración se origina del latín **ad** que significa dirección, para, y **minister** que significa subordinación u obediencia, por tanto, se puede traducir como “aquel que realiza una función bajo el mando de otro” (González, 2015, p. 32).

El proceso administrativo consta de 5 etapas muy importantes que son: la planificación, organización, integración, dirección y control. La ejecución de cada una de estas fases son elementales para alcanzar el beneficio y progreso de la empresa, pues al poner en práctica este proceso resulta más sencillo tomar decisiones que contribuyan a la creación de estrategias competitivas e innovadoras.

### **1.1.6 Análisis de factibilidad**

“Factibilidad es el grado en que lograr algo es posible o las posibilidades que tiene de lograrse. Iniciar un proyecto de producción o fortalecerlo significa invertir recursos como tiempo, dinero, materia prima y equipos” (Luna & Chavez, 2001, p. 1).

Como los recursos siempre son limitados, es necesario tomar una decisión; las buenas decisiones sólo pueden ser tomadas sobre la base de evidencias y cálculos correctos, de manera que se tenga mucha seguridad de que el negocio se desempeñará correctamente y que producirá ganancias. (Luna & Chavez, 2001, p. 1)

“Comprender e incluir esto en el concepto de proyecto es muy importante para el desarrollo de criterios y comportamientos, principalmente si se trata de propiciar cambios culturales y de mentalidad” (Luna & Chavez, 2001, p. 1).

“Esto incluye los conceptos de ahorro, generación de excedentes e inversiones, imprescindibles para desarrollar proyectos sostenibles” (Luna & Chavez, 2001, p. 1).

### **1.1.7 Matriz de factores de localización**

Es una herramienta de evaluación de un territorio en donde una empresa pretende implementar sus instalaciones. Está conformada por 3 factores:

- Factores decisivos
- Factores importantes
- Factores deseables

Se otorgará una puntuación a cada uno de estos factores dependiendo de la situación actual en la que este territorio se encuentre, de esta manera se podrá calcular el valor del porcentaje total sobre el 100% y determinará si tal proyecto se encuentra en un escenario óptimo para su funcionamiento o si por el contrario el lugar en el que se lo piensa implementar no cuenta con las condiciones necesarias en la que dependiendo del tipo de empresa se podría operar.

Esta matriz resulta ser un instrumento de gran utilidad, puesto que el lugar en el que estaremos ubicados como una organización también influye en el nivel de viabilidad por la que estará encaminado nuestro negocio.

### **1.1.8 Matriz de stakeholders**

La matriz de stakeholders o interesados es usada para recopilar, clasificar, analizar y jerarquizar la información de cada persona, institución u organización ya sea esta cualitativa o cuantitativa, esto permite jerarquizar a los interesados según su nivel de interés y poder que estos tengan sobre el proyecto, de esta manera se pueden priorizar los stakeholders más importantes para que más adelante se ceda el paso a la creación de estrategias correspondientes en base a los datos obtenidos. (Ortiz, s.f.)

Para que los proyectos puedan alcanzar el éxito, la gestión de los stakeholders es de suma importancia, ya que el proceso de identificación de estos, además de la delimitación de sus intereses y el nivel de influencia será el punto de partida para el desarrollo de las estrategias, posibilitando de esta manera el apoyo que se necesita para el alcance de los objetivos previamente propuestos, y por esta razón la aplicación de esta matriz se vuelve indispensable desde que el proyecto está empezando a desarrollarse, debido a que se recolectará la información precisa para la gestión de las expectativas de los involucrados, además se maximizan las influencias positivas y se mitigan los impactos negativos que de estos pueden derivarse, siendo todo esto una oportunidad para contar con apoyo para el proyecto. (Ortiz, s.f.)

### **1.1.9 Análisis FODA**

El término FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) proviene del acrónimo en inglés SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats). En este análisis se realiza una evaluación de los factores débiles y fuertes del entorno interno y de las oportunidades y amenazas del entorno externo de un negocio. Es un proceso en el cual se analiza objetivamente las características propias de dicha persona u organización que la hacen sobresalir, le brindan fortaleza y el valor diferencial para hacer frente a la competencia. De la misma manera, se determinan las debilidades que hacen que la empresa tenga desventaja ante el resto de la comunidad empresarial pero que con una buena gestión interna se pueden mejorar, equilibrar y controlar. (Universidad Galileo, 2014)

Una de las técnicas de planeación es la matriz FODA, que nos permite contar con datos que provienen de las personas involucradas con la administración del negocio y que con su know

how nos aportan ideas para el futuro empresarial. Para este procedimiento se destaca la creatividad e intuición de los stakeholders porque existen ocasiones en los que para algunos la situación es una oportunidad, para otros es una amenaza y puede pasar desapercibida, de igual manera para los demás elementos de esta matriz. (López & Flores, 2013)

### **1.1.10 Gestión ambiental**

Como toda actividad conlleva cierto tipo de contaminación, actualmente se realizan gestiones ambientales para mitigar y controlar los impactos negativos causados tanto al medio ambiente como a la sociedad en general. Lo que se hace por el bienestar y conservación del entorno natural también forma parte de la responsabilidad social de una empresa y al día de hoy se ha convertido en una necesidad, que indudablemente debe ponerse en práctica dentro de una organización. Algunos lo hacen por moda o tendencia, otros por obligación, pero lo cierto es que de alguna manera debemos dejar nuestro granito de arena, pues de cualquier modo, estamos utilizando un espacio más en el mundo para generar beneficios para uno mismo, y resulta crucial resarcir los daños que causamos con nuestras acciones.

La gestión ambiental es un proceso que está orientado a resolver, mitigar y/o prevenir los problemas de carácter ambiental, con el propósito de lograr un desarrollo sostenible, entendido éste como aquel que le permite al hombre el desenvolvimiento de sus potencialidades y su patrimonio biofísico y cultural y, garantizando su permanencia en el tiempo y en el espacio. (RED DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE COLOMBIA, s.f. , p. 2)

Partiendo de estos fundamentos evaluar los impactos tanto negativos como positivos que se causen antes y durante la operación de un establecimiento empresarial, resulta ser un acto imprescindible para el análisis y creación de planes de mitigación, control e incluso prevención de los posibles futuros impactos, a este proceso se le denomina Evaluación de Impactos Ambientales (E.I.A).

Actualmente, la evaluación de impacto ambiental se considera un proceso de análisis que anticipa tanto los impactos negativos como positivos de determinadas actividades, permitiendo seleccionar alternativas, de tal forma de idear mecanismos de control para prevenir/mitigar sus efectos adversos o no deseados y potenciar aquellos que serían beneficiosos. (De la Maza, 2007, p. 580)

Uno de los primeros métodos sistemáticos de evaluación de impactos ambientales, es la matriz de Leopold, que fue diseñada para la evaluación de impactos asociados con casi cualquier tipo de proyectos de construcción. Este método es utilizado en su mayoría para la evaluación previo a la ejecución de ciertos proyectos. Su estructura es una matriz que se divide en las acciones



que el ser humano puede alterar el medio, siendo estas las columnas, y también está conformado por los factores ambientales susceptibles de alterarse, que vienen siendo las filas. El número de actividades puede variar dependiendo del tipo de proyecto. (Ramos, 2004)

## **1.2 Marco Legal**

En esta sección, se establece la normativa legal por la cual el proyecto se sujetará, pues es importante conocer los derechos, deberes, obligaciones y requisitos que a nivel nacional y local nos corresponden para ejecutar la propuesta y encaminarla correctamente en base al amparo de la ley.

### **1.2.1 Constitución de la República del Ecuador**

## **TÍTULO I ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO**

### **Capítulo primero**

#### **Principios fundamentales**

El trato será igualitario sea cual sea la procedencia de los huéspedes o turistas, tal como se menciona en el **Artículo. 9.-** “Las personas extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano tendrán los mismos derechos y deberes que las ecuatorianas, de acuerdo con la Constitución” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 25).

## **TÍTULO II DERECHOS**

### **Capítulo primero**

#### **Principios de aplicación de los derechos**

En el artículo 10 menciona que los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, y en el inciso segundo dice que la naturaleza será sujeto de aquellos derechos que le reconozca la Constitución. Artículo 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: Que en su numeral 2 dice: Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Inciso primero: “Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad,

sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología (...). La ley sancionará toda forma de discriminación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 27)

## **Capítulo segundo**

### **Derechos del buen vivir**

#### **Sección primera**

##### **Agua y alimentación**

En el artículo 12 se reconoce el derecho humano al agua que es un recurso fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida y en el artículo 13 reconoce el derecho de las personas y colectividades al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 29)

#### **Sección segunda**

##### **Ambiente sano**

En el artículo 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 que, en relación al proyecto se dará prioridad a la conservación, regeneración y el cuidado del espacio natural para garantizar, fortalecer la convivencia y el descanso de la población dentro de un entorno sano y natural”. Artículo 15: “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 soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua. Para el buen funcionamiento y operación se aplicarán estrategias amigables con la naturaleza que hagan uso de tecnologías aptas para minimizar el impacto ambiental”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pp. 29, 30 )

#### **Sección cuarta**

## **Cultura y ciencia**

En el artículo 21, se menciona que “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 el artículo 24, la Constitución establece que “las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre”. Artículo 28, “es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pp. 32, 33)

## **Sección octava**

### **Trabajo y seguridad social**

Como se determina en el artículo 33 “el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 34)

## **Sección novena**

### **Personas usuarias y consumidoras**

El artículo 52 dice que “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. Inciso segundo: la ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pp. 43, 44)

## **Capítulo cuarto**

### **Derechos de las comunidades pueblos y nacionalidades**

Que la Constitución reconoce y garantiza en el capítulo 57 los derechos colectivos de las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas como derechos humanos. En el numeral primero se establece “Mantener, desarrollar y fortalecer libremente su identidad, sentido de pertenencia, tradiciones ancestrales y formas de organización social”. Numeral segundo “No ser objeto de racismo y de ninguna forma de discriminación fundada en su origen, identidad étnica o cultural”. Numeral 8 “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”. Numeral 11 “No ser desplazados de sus tierras ancestrales”. Y, finalmente en su numeral 14 “Desarrollar, fortalecer y potenciar el sistema de educación intercultural bilingüe, con criterios de calidad, desde la estimulación temprana hasta el nivel superior, conforme a la diversidad cultural, para el cuidado y preservación de las identidades en consonancia con sus metodologías de enseñanza y aprendizaje. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pp. 45, 46)

## **Capítulo séptimo**

### **Derechos de la naturaleza**

Los derechos de la naturaleza que se establecen en el artículo 71 se respetarán: “ La naturaleza o Pacha Mama, donde se reproduce y realiza la vida, tiene derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos”. Artículo 72: “La naturaleza tiene derecho a la restauración (...)” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 55)

#### **1.2.2 Ley de Turismo**

### **CAPITULO II**

### **DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN**

Se ofrecerá servicio de alojamiento y servicio de alimentos y bebidas como un servicio complementario, los mismos que según el artículo 5 “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 actividades que se mencionan dentro del mismo artículo” entre ellas el servicio de alojamiento. El artículo 6 señala que: “Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas”. Según 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, 2002, p. 2)

## **CAPITULO V DE LAS CATEGORIAS**

Según el artículo 19 de esta Ley: “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, 2002, p. 4)

## **CAPITULO X PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, “se prohíbe toda discriminación a los extranjeros o a cualquier otros grupos humanos en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico”. (Ley de Turismo, 2002, p. 5)

### **1.2.3 Reglamento de Alojamiento del Ecuador**

En primera instancia, es importante tener conocimiento de todas y cada una de los términos y definiciones que en el artículo 3 del Reglamento se determinan para la aplicación del mismo. En el Artículo 4. Ejercicio de la actividad, establece que: “para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual

de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente (...). Los huéspedes podrán gozar de sus derechos, así como también deberán cumplir con las obligaciones que en el artículo 5 se mencionan. Los requisitos necesarios previo al registro del establecimiento turístico se presentarán de acuerdo a lo mencionado dentro del artículo 7. Para el procedimiento de registro e inspección del establecimiento turístico se procederá a acatar el proceso que se señala dentro del artículo 8. Para la obtención del licenciamiento anual de funcionamiento se dará seguimiento al proceso y requisitos que se establecen dentro del artículo 11. Y, de acuerdo al artículo 12, para la propuesta en curso, la clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura será la siguiente:

e) **Lodge.**- “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 y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones”. Finalmente, en el artículo 15 y en el artículo 16, se establecen los requisitos obligatorios y los requisitos de categorización y categoría única, por lo que el establecimiento deberá cumplir con cada uno de ellos. (Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, 2016, p. 2-10)

### **1.2.3.1 Manual de aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico**

En este apartado se adjuntan los requisitos que un establecimiento turístico de tipo Lodge debe poseer para operar correctamente. Esta información se encuentra registrada dentro de este manual y forma parte del anexo 3 que son los requisitos que aplican para: Hostería – HT, hacienda turística – HA y Lodge – L.

Tabla 1 *Requisitos de operación*

## ANEXO 3. HOSTERÍA - HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE - L

| REQUISITOS                               |  | MEDIO VERIFICABLE  |
|--|--|--|
| <b>REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA</b> |  |  |
| <b>INSTALACIONES GENERALES</b>           |  |  |
| 1  | <p>Generador de emergencia</p> <p>Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.</p> <p>Para suministro de energía eléctrica en servicios básicos: salidas de emergencia, pasillos y áreas comunes.</p>  | <p>Sistema de energía suplementario que abastezca a todo el establecimiento, implementado y en funcionamiento.</p> <p>Sistema de energía suplementario que abastezca a servicios comunales básicos, implementado y en funcionamiento.</p>  |
| 2  | Sistema de protección contra insectos.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mosquiteros para ventanas, puertas y/o camas, sin daños evidentes.</li> <li>Dispositivos para el control de insectos.</li> </ul>  |
| 3  | Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.  | <p>El acondicionamiento térmico en áreas de uso común (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, salas, entre otras), tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales. Sistemas de operación individual o centralizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento.</li> <li>Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.</li> </ul> |
| REQUISITOS                               |  | MEDIO VERIFICABLE  |
| 4  | <p>Contar con (por lo menos) los siguientes servicios/actividades/ubicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Piscina;</li> <li>Hidromasaje;</li> <li>Baño turco;</li> <li>Sauna;</li> <li>SPA;</li> <li>Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc., se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales;</li> <li>Salones y/o áreas para eventos;</li> <li>Vinculación a una actividad agropecuaria;</li> <li>Realizar caminatas;</li> <li>Realizar cabalgatas;</li> <li>Realizar rodeos;</li> <li>Vinculación de la comunidad local en las actividades turísticas realizadas por el establecimiento;</li> <li>Equipo de uso diario para actividades del establecimiento (al menos botas de caucho y poncho de aguas);</li> <li>Juegos de salón (mesas de billa y/o billar, mesas de ping pong);</li> <li>Áreas deportivas;</li> <li>Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la autoridad competente.</li> </ol> | Número de servicios prestados en relación al total de servicios en el listado. Los servicios prestados deben estar en funcionamiento.  |
| REQUISITOS                               |  | MEDIO VERIFICABLE  |
| 4-A                                      | <p>Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:</p> <p>Cuartos de baño y aseo</p> <p>Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)</p> <p>Área de comedor</p>   | Áreas de uso exclusivo del personal se encuentran identificadas, señalizadas y en funcionamiento.  |
| <b>ACCESOS</b>                           |  |  |
| 5  | Una entrada principal al área de recepción para clientes, y otra entrada de servicio.  | <p>Contar con una entrada principal para clientes al área de recepción, sin obstáculos, independiente de la entrada para servicio (personal y proveedores).</p> <p>Contar con una entrada para servicio independiente de la entrada de clientes. La entrada para servicio podría contar con equipos o instrumentos para el traslado y almacenamiento de materiales o carga.</p> <p>Letreros visibles de identificación de áreas de ingreso de personal y proveedores.</p>  |
| <b>ÁREAS DE CLIENTES</b>                 |  |  |
| <b>Áreas de clientes - General</b>       |  |  |
| 6  | Área de vestíbulo y recepción (con mobiliario).  | <p>Área ubicada a la entrada del establecimiento, cuenta con área de recepción o recibimiento.</p> <p>El área de recibimiento cuenta con mobiliario que permite el registro del huésped y con las facilidades (e.g. teléfono, computador) que necesita la persona que se encuentra en la recepción. Exhibe los horarios de check in y check out y los documentos de funcionamiento del establecimiento.</p>  |

| REQUISITOS                              |   | MEDIO VERIFICABLE   |
|---|---|---|
| 7                                       | Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.  | <p>Que incluya servicio de cafetería.</p> <p>Carta en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.</p> <p>Área dentro de las instalaciones del establecimiento o que forma parte del mismo, destinada al expendio de comida, platos fuertes a la carta o en menú. Incluye el servicio de cafetería, destinado al expendio de comida rápida, bebidas frías y/o calientes. Incluye mesas y sillas. Servicio ofrecido mediante carta en español e inglés, de preferencia. Áreas de restaurante se encuentra habilitada y en funcionamiento.</p>  |
| 8                                       | Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.  | Preparación de dietas especiales bajas en carbohidratos o grasas, o con la restricción de ciertos alimentos. Servicio consta en la lista de servicios que reposan de manera física o digital en la habitación del huésped o es informado al huésped mediante su página web.   |
| 9                                       | Área de bar dentro del establecimiento.   | <p>Área dentro de las instalaciones del establecimiento o que forma parte del mismo, destinada principalmente al expendio de bebidas alcohólicas. Cuenta con licores y cristalería.</p> <p>Cuenta con elementos para la elaboración de cocteles (e.g. coctelera, mortero, colador de malla fina, medidor, acanalador, sacacorchos, mezcladora, copa dosificadora, recipiente para catas, entre otros)</p> <p>Área se encuentra habilitada y funcionando.</p>  |
| <b>Áreas de clientes - Habitaciones</b> |   |   |
| REQUISITOS                              |   | MEDIO VERIFICABLE   |
| 10                                      | Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento. | <p>Porcentaje de habitaciones para personas con discapacidad en relación al total de habitaciones con las que cuenta el establecimiento de alojamiento turístico. Habitaciones para personas con discapacidad se encuentran identificadas. Preferentemente están ubicadas en la planta baja y se encuentran habilitadas. Se considerarán habitaciones que dispongan de facilidades para personas con cualquier tipo de discapacidad: física, sensorial (visual, auditiva) e intelectual. Para el caso de discapacidad física, referirse a las siguientes normas técnicas: NTE INEN 2 300:2001. Accesibilidad espacio, dormitorios. NTE INEN 2 293:2001. Accesibilidad área higiénico sanitaria.</p> |
| 11                                      | Habitaciones  | <p>Privadas con cuarto de baño y aseo privado.</p> <p>Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.</p> <p>Las habitaciones del establecimiento son privadas y cuentan con cuarto de baño y aseo para uso exclusivo del huésped, se encuentran habilitadas y en funcionamiento.</p> <p>Las habitaciones del establecimiento son privadas y cuentan con cuartos de baño y aseo privado y/o compartido, se encuentran habilitadas y en funcionamiento.</p>   |
| 12                                      | Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.                        | <p>El acondicionamiento térmico en cada habitación, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales, podrán estar permanentes en la habitación o a petición del huésped.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento.</li> <li>Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.</li> </ul>   |
| 13                                      | Internet en todas las habitaciones  | Cobertura de internet en habitaciones está disponible y en funcionamiento.  |
| REQUISITOS                              |   | MEDIO VERIFICABLE   |
| 14                                      | Caja de seguridad en habitación.  | Caja de seguridad en la habitación, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre, sin daños evidentes y en funcionamiento. Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción, sin daños evidentes y en funcionamiento, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre.   |
|   | Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.   |   |
| 15                                      | Sistema de cierre para puerta de acceso a la habitación.  | Elemento de cierre en puertas, sin daños evidentes y funcionando (e.g. cerradura manual, cerradura electromagnética, aldaba, pasador, manija, picaporte).   |
| 16                                      | Almohada extra a petición del huésped.  | Almohadas adicionales existentes en bodega o compartimentos de ama de llaves. Almohadas sin daños evidentes.  |
| 17                                      | Portamaletas.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Portamaletas fijo, sin daños evidentes y funcionando.</li> <li>Portamaletas portátil / plegable, sin daños evidentes y funcionando.</li> </ul>   |
| 18                                      | Clóset y/o armario.   | Área o mueble para la colocación de ropa, insumos y objetos personales sin daños evidentes y en funcionamiento.   |
| 19                                      | Escritorio y/o mesa.  | Mesa o escritorio (no velador ni mesa de noche), sin daños evidentes y funcionan todas sus partes.  |
| 20                                      | Silla, sillón o sofá.   | Silla, sillón o sofá sin daños evidentes y en funcionamiento.   |
| 21                                      | Funda de lavandería.  | Funda de lavandería ubicada en la habitación para uso del huésped.  |
| 22                                      | Luz de velador.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lámpara ubicada en el velador o mesa de noche, sin daños evidentes y funcionando.</li> <li>Vela.</li> <li>Lámpara tipo aplique en la pared, sin daños evidentes y funcionando.</li> </ul>  |



| REQUISITOS   |  | MEDIO VERIFICABLE  |  |
|--|--|--|--|
| 23   | Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.       | Sistema de oscurecimiento en la habitación sin daños evidentes y funcionando (e.g. cortina completa y visillo, persianas, blackout, puerta interior de la ventana, entre otros).   |  |
|  | Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.  |  |  |
| 24   | Servicio telefónico o sistema de comunicación que permita la comunicación desde la recepción hacia la habitación y viceversa.                      | Servicio ofrecido se encuentra descrito en el informativo de servicios ofrecidos al huésped en la habitación o en la página web del establecimiento.<br>Aparato sin daños evidentes y en funcionamiento.<br>Sistema de comunicación interna habilitado y en funcionamiento (e.g. timbre, campana, entre otros).  |  |
| <b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado</b> |  |  |  |
| 25   | Agua caliente disponible en ducha y/o tina en cuarto de baño y aseo privado.   | Sistema o dispositivo de calentamiento de agua (e.g. calefón, termostato, caldero, bomba de calor, entre otros), en funcionamiento para duchas y/o tinas en cuartos de baño y aseo privados y/o compartidos.   |  |
| 26   | Iluminación independiente sobre el lavamanos.  | Iluminación eléctrica en funcionamiento para uso del huésped, sobre el lavamanos.  |  |
| 27   | Juego de toallas por huésped   | Cuerpo   | Juego de toallas sin manchas, sin daños evidentes, por huésped, según las especificaciones por categoría.  |
|  |  | Manos  |  |
|  |  | Cara   |  |
| 28   | Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.  | Toalla de piso sin manchas, sin daños evidentes.   |  |
| 29   | Amenities de limpieza  | Champú   | Amenities de limpieza como cortesía complementaria disponibles para uso del huésped en el cuarto de baño y aseo privado, según las especificaciones por categoría. |
|  |  | Jabón  |  |
|  |  | Papel higiénico de repuesto  |  |
| REQUISITOS   |  | MEDIO VERIFICABLE  |  |
|  | Acondicionador   |  |  |
|  | Gorro de baño  |  |  |
| <b>SERVICIOS</b>   |  |  |  |
| 30   | Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.  | Hoja de control de alarma-despertador en recepción, disponible en digital o en físico.<br>Información sobre servicio de despertador está disponible en la información al huésped en la habitación.   |  |
| 31   | Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento. | Porcentaje o número del personal profesional o certificado en competencias laborales, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría. <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal con título profesional (educación técnica superior y sus equivalentes, educación tecnológica superior y sus equivalentes, educación superior de grado o de tercer nivel y educación superior de posgrado o de cuarto nivel).</li> <li>Personal certificado en competencias laborales</li> </ul>  |  |
| 32   | Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.         | Porcentaje o número del personal que hable al menos un idioma extranjero, en relación al total del personal permanente que labora en el establecimiento, de acuerdo a cada categoría.<br>Personal que cuente con certificado de suficiencia o de aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio del idioma extranjero, en áreas de contacto y atención al huésped (e.g. recepción, conserjería, administración de restaurante o bar, jefatura de ama de llaves, gerencia, entre otros). |  |
| REQUISITOS   |  | MEDIO VERIFICABLE  |  |
| 33   | Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardiana las 24 horas.   | Personal que cuente con certificado de suficiencia, aprobación (nivel intermedio para establecimientos categorizados como 3 estrellas, nivel avanzado para establecimientos categorizados como 4 y 5 estrellas) o dominio de dos o más idiomas (incluido el español), ubicado en recepción, conserjería o guardiana, durante las 24 horas.   |  |
| 34   | Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con                                     | Sistema de tratamiento de aguas residuales   | Sistema de tratamiento de aguas residuales implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.  |
|  |  | Al menos pozo séptico.   | Pozo séptico implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.  |
| 35   | Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.             | Sistema de tratamiento de aguas residuales implementado en el establecimiento se encuentra en funcionamiento.  |  |
| 36   | Servicio de alimentos y bebidas a la habitación con servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.                             | Información del servicio, costos y horarios se encuentran disponibles en la información al huésped en la habitación.<br>Documento físico del menú se encuentra en la habitación, definido en español e inglés, de preferencia.   |  |
|  | Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.   |  |  |

| REQUISITOS |   | MEDIO VERIFICABLE   |
|------------|---|---|
| 37         | Plan de seguridad y atención de emergencias.  | Plan de seguridad y atención de emergencias por escrito, incorporado en el manual de operaciones de la empresa.<br>Plan de seguridad y atención de emergencias puede contener:<br>- Mecanismos de contingencia<br>- Plan de actuación y evacuación ante desastres naturales.<br>- Plan de actuación y evacuación ante situaciones de emergencia, incluyendo robos e incendios.      |
| 38         | Servicio de primeros auxilios.  | Servicio ofrecido se encuentra descrito en el informativo de servicios ofrecidos al huésped en la habitación o en la página web del establecimiento. <ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia inmediata en caso de accidentes, disponible para el huésped.</li> <li>Personal formado para prestar servicios de primeros auxilios.</li> </ul>                               |
| 39         | Señalética de los servicios y áreas de uso común del establecimiento.                               | Letreros informativos de los servicios ofrecidos.<br>Letreros informativos de las áreas de uso común del establecimiento (estas áreas pueden ser vestíbulo principal, salas, áreas de lectura, entre otras).  |
| 40         | Cuenta con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.                   | Información sobre formas de pago consta en la publicidad y medios de comercialización del establecimiento (plataformas web, redes sociales, entre otros), de acuerdo a la política del establecimiento.<br>Documento escrito con las facilidades o información visible al huésped sobre las formas de pago se encuentra en la recepción.  |
| 41         | Servicio de lavandería propio o contratado.   | Información del servicio y costos se encuentra disponible en la información al huésped en la habitación.<br>Funda de lavandería.  |
| REQUISITOS |   | MEDIO VERIFICABLE   |
| 42         | Servicio de planchado   | Servicio por prenda.<br>Información de este servicio con el detalle de condiciones, costos y tiempos, se encuentra disponible para el huésped en la habitación.<br>Al menos una plancha a disposición del huésped, sin daños evidentes y en funcionamiento. Información de este servicio consta en la lista de servicios que reposan de manera física en la habitación del huésped. |
|            | Propio o contratado.<br>Plancha a disposición del huésped.  |   |
| 43         | Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.       | Registros de video.<br>Central de video del sistema de cámaras funcionando.   |
| 44         | Silla de ruedas disponible para uso del huésped.  | Silla de ruedas disponible para uso del huésped en caso de solicitarlo, sin daños evidentes y en funcionamiento.  |
| 45         | Servicio adicional a petición del huésped.  | Cama extra  |
|            |   | Cuna  |
|            |   | Silla de bebé   |
| 46         | Servicio telefónico y/o equipos que permitan la comunicación hacia el exterior del establecimiento. | Servicio ofrecido se encuentra descrito en el informativo de servicios ofrecidos al huésped en la habitación o en la página web del establecimiento (e.g. servicio telefónico, según la disponibilidad del servicio; radio; entre otros).   |

Fuente: (MANUAL DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO, 2015, pp. 46-56)

## 1.2.4 Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas

### CAPITULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES

Como se menciona dentro del artículo 5 “los derechos del usuario del establecimiento turístico de alimentos y bebidas tendrán los siguientes derechos: a) Recibir los servicios acordados en naturaleza y calidad a la clasificación y categoría otorgada. b) Ser informados de forma clara y precisa sobre la oferta de alimentos y bebidas y los precios de acuerdo a lo determinado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; c) Recibir el servicio conforme lo ofertado por el establecimiento; d) Recibir la factura correspondiente por el servicio de alimentos y bebidas; e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, con una correcta higiene, sin signos de deterioro, accesibles para todas las personas y en correcto funcionamiento; y, f) Comunicar las quejas al establecimiento de alimentos y bebidas,

a través del libro de reclamos”. De la misma manera, dentro del artículo 6 se establecen “las obligaciones del usuario del establecimiento de alimentos y bebidas que son las siguientes: a) Cancelar el valor del servicio recibido; b) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados; municipales o metropolitanos las irregularidades identificadas en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas; y, c) Cumplir con las normas y políticas del establecimiento: d) Respetar, cuidar y dar buen uso a las instalaciones del establecimiento”. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, pp. 4, 5)

**c) Restaurante:** Establecimiento donde se elaboran y/o expendien alimentos preparados. En estos establecimientos se pueden comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio. Esta tipología incluye los establecimientos con especialidad de comida rápida”. (Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas, 2018, pp. 7, 8)

### **1.2.5 Ordenanza sustitutiva que regula, planifica, controla y gestiona las facultades para el desarrollo de las actividades turísticas en el cantón Gualaquiza y la determinación de la tasa de otorgamiento de la licencia única anual de funcionamiento (luaf)**

## **CAPÍTULO V**

### **DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE LOS TURISTAS**

Como prestadores de servicios turísticos, se tiene la libertad de gozar los derechos que han sido establecidos dentro del Artículo 12. DERECHOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS. - Los prestadores de servicios turísticos tendrán los siguientes derechos: 1. Participar en programas de marketing turístico realizados por el GAD Municipal de Gualaquiza por medio del Departamento de Turismo; 2. Proponer el desarrollo de programas de cooperación pública y/o privada, de interés general para el sector, y cualquier otra acción que pueda contribuir al fomento y desarrollo turístico; 3. Acceder a los incentivos económicos que prevé la presente ordenanza y a las normativas vigentes; 4. Acceder a capacitaciones, asistencias técnicas y cualquier otro incentivo de carácter no económico, que contribuya a impulsar el desarrollo de la actividad turística sostenible y mejorar la calidad de los servicios que brindan, y; 5. Los demás que se establezcan en la presente ordenanza. Estos prestadores de

servicios turísticos también tendrán que cumplir con sus obligaciones que se mencionan dentro del artículo 13 de la ordenanza. De igual manera, los turistas que sean consumidores de la oferta tendrán la oportunidad de gozar de sus derechos fijados en el Artículo 14, así como también, deberán cumplir con sus obligaciones que dentro del **Artículo 15** la ordenanza lo establece.

## **CAPÍTULO IX**

### **DE LA TASA DE OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO**

Que, el Art. 28.- DE LA LUAF. – señala que, “para el ejercicio de actividades turísticas, la LUAF constituye la autorización legal otorgada por el GAD Municipal de Gualaquiza a los establecimientos dedicados a la prestación de servicios turísticos, sin la que no podrán operar.

Previo a la obtención de esta licencia, toda persona natural o jurídica que preste servicios turísticos deberá cancelar el valor de la tasa de otorgamiento de la LUAF correspondiente fijada en esta ordenanza”. Y que, para su obtención se deberá dar cumplimiento con todos los requisitos enumerados en el Artículo 29; además, pagar el valor obligatorio de la tasa de otorgamiento de la LUAF (Licencia Anual de Funcionamiento) que se señala en el Artículo 30 y que, el valor de esta tasa para el servicio de alojamiento que le corresponde en este caso está adjunto dentro del Artículo 31.

## **CAPÍTULO XVIII**

### **MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD**

Que, el **Art. 59.- SEGURIDAD SANTARIA.-** Señala que, todos los establecimientos prestadores de servicios turísticos, deberán acatar las disposiciones emitidas por los organismos competentes en el tema de salud e higiene y prevención de contagios, riesgos, así como de la autoridad nacional de turismo, a fin de salvaguardar la seguridad integral de los ciudadanos tras el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, resoluciones COE nacional y cantonal, entre otros cuerpos legales que entren en vigencia durante una emergencia sanitaria.

## **Conclusión**

En conclusión, se ha realizado una revisión detallada de documentos bibliográficos suficientes para apoyar este proceso investigativo, que han permitido brindar argumentos teóricos para aclarar definiciones y términos que son necesarios para la ejecución de la propuesta. También, se desarrolló una revisión de la normativa legal vigente a nivel nacional y local que nos proporciona la información indispensable para la implementación de un proyecto en el territorio, siguiendo y acatando la ley de acuerdo a nuestra actividad y categoría, asimismo, nos demuestra lo que es aplicable o no dentro del estudio, da a conocer todos y cada uno de los deberes, derechos y obligaciones que corresponden como operadores turísticos y como consumidores y, se establecen los derechos de la Pachamama que serán respetados así como la ley lo establece.

## **CAPÍTULO 2**

### **2. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO**

#### **Introducción**

En el presente capítulo se desarrollará el análisis situacional del territorio sobre el cual se ejecutará el proyecto lodge, para esto mencionaremos datos generales como: población, territorio, principales actividades, gastronomía, clima, situación turística, entre otros, centrandó la investigación a nivel nacional, regional, provincial, cantonal y sectorial, se ahondará en características relevantes de la situación geográfica en donde se ejecutará esta propuesta, para conocer cada una de las peculiaridades de la zona y la viabilidad de su posterior asentamiento por medio de la matriz de factores de localización en donde se evalúa el terreno para conocer su situación.

Con estos datos se pretende obtener resultados reales de una posición de competencia como resultado a largo plazo en donde se toman en cuenta dos aspectos muy importantes que son a nivel macro y micro localización, lo cual será un requisito previo a una importante inversión.

## **2.1 Macrolocalización**

### **2.1.1 República del Ecuador**

El presente proyecto de alojamiento (lodge) se encuentra localizado en la República del Ecuador, que a su vez se ubica al noroccidente de América del Sur. Este país toma su nombre debido a la línea ecuatorial que lo atraviesa, limita al norte con Colombia, al sur y al este con Perú y al oeste con el Océano Pacífico, tiene una extensión de 256.370 km<sup>2</sup> y una población de 18.095.215 según el contador poblacional el tiempo real del INEC (INEC, Ecuador en cifras, 2022). Su capital es la ciudad de San Francisco de Quito, reconocida por ser la capital más antigua de Sudamérica. Ecuador está organizado territorialmente por regiones, provincias, cantones y parroquias rurales y su organización administrativa está dividida por zonas, distritos y circuitos. Existen cuatro regiones (consideradas como “los cuatro mundos”) y veinticuatro provincias: Región costa o litoral (7 provincias), región sierra o interandina (10 provincias), región amazónica (6 provincias) y, la región insular o Galápagos (1 provincia). Ecuador es uno de los países con más biodiversidad a nivel mundial, uno de los principales exportadores de petróleo, banano, flores, camarón y cacao, y, es el primer país del mundo en garantizar los derechos de la naturaleza dentro de la Constitución del año 2008. Su idioma oficial es el español que lo habla más del 90% de su población y su moneda oficial es el dólar estadounidense.

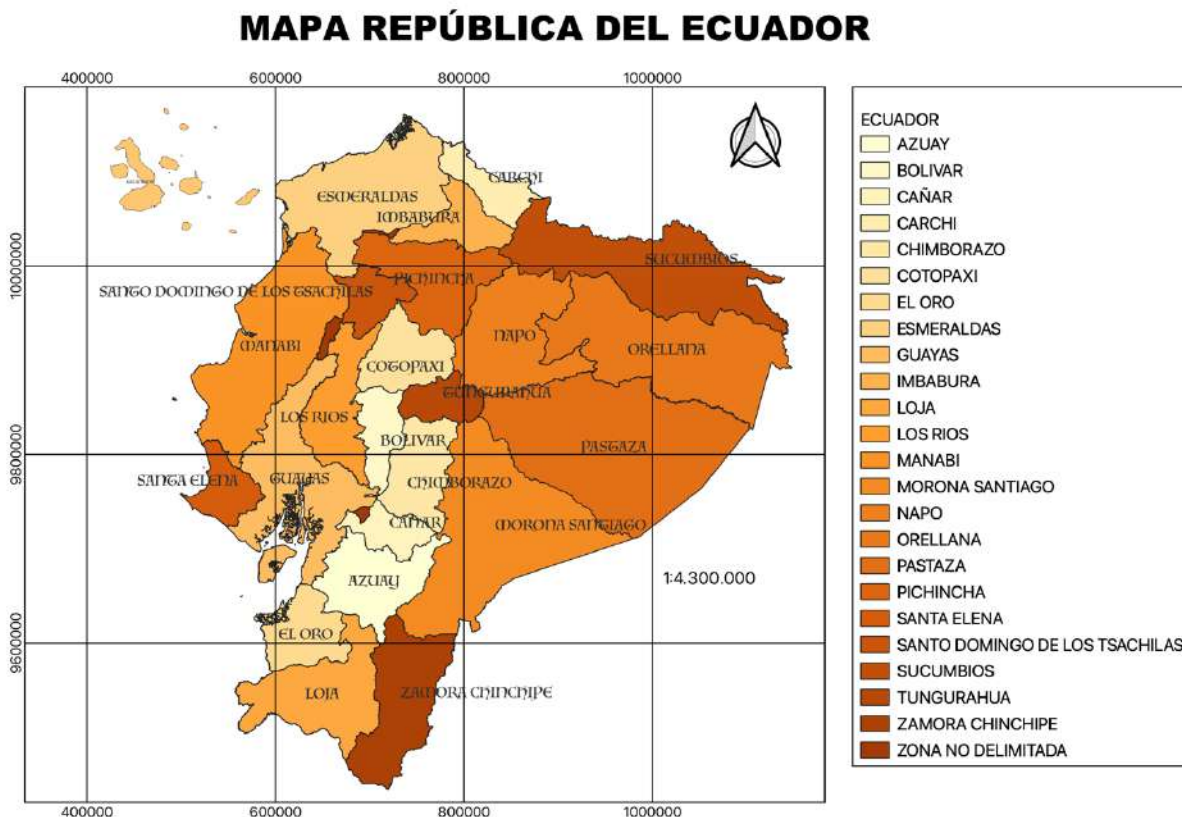
#### **Art. 1 de la Constitución de la República del Ecuador:**

Inciso 1. El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

Inciso 2. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución.

Inciso 3. Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 23)

Ilustración 2 Mapa de la República del Ecuador



Fuente: Autoría propia

### 2.1.1.1 Turismo en el Ecuador

El turismo se ha convertido en una de las industrias más importantes del mundo, sobre todo en los países más desarrollados, el cual busca promover y preservar el patrimonio de una nación, ya que año tras año, las comunidades van perdiendo paulatinamente autenticidad por la influencia y afluencia de nuevas costumbres o tendencias. El turismo juega un papel fundamental en el Ecuador, pues ha traído consigo una variedad de ventajas, “en los últimos años el turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos de mayor crecimiento a escala nacional contribuyendo con el 10,2% del producto Interno Bruto (PIB)” (Banco de desarrollo del Ecuador, s.f.), de esta manera se crean nuevas áreas laborales para los ciudadanos y por tanto en cada una de sus regiones, provincias y ciudades.

La oferta turística del país es sumamente amplia, pues, a nivel internacional se lo vende como el país de los cuatro mundos, por sus cuatro regiones que han sido mencionadas

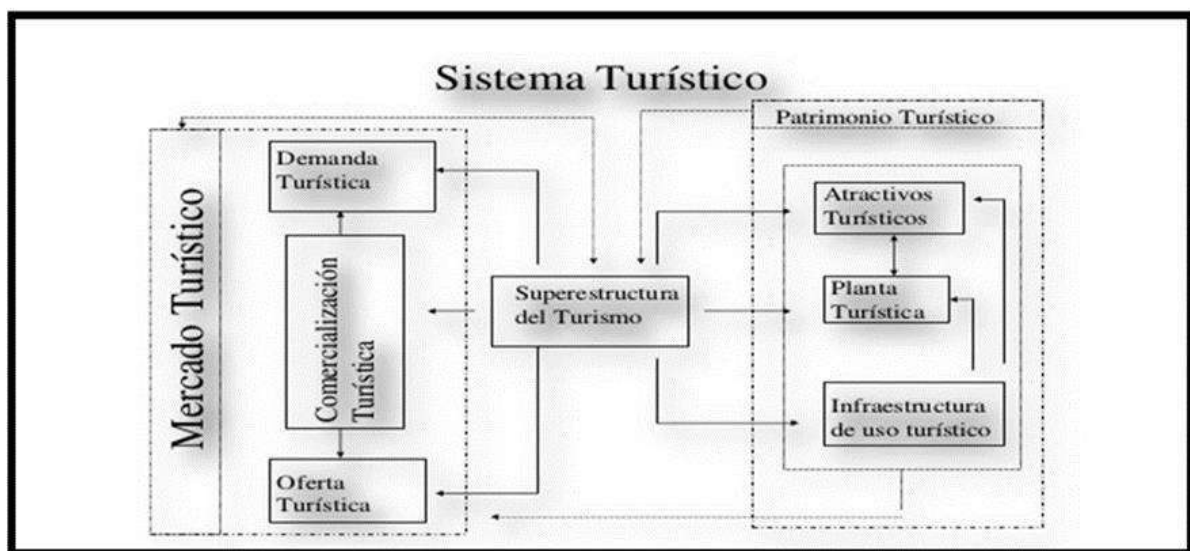


anteriormente, por esta razón encontramos una diversidad de climas y ecosistemas, y una extensa variedad de atractivos que pueden abarcar distintos nichos de mercado.

Además debemos considerar que Ecuador posee distintas declaraciones por parte de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, más conocida como la UNESCO, ya sea en áreas naturales, su patrimonio o ciudades, etc.

El Dr. Enrique Cabanilla Ph.D en Geografía, oriundo de la capital del Ecuador, un ciudadano quiteño, realizó un estudio en el año 2013 denominado: Manual integral de trabajo de campo, con un enfoque participativo, en lo social y económico, para la determinación potencial de la relación territorio/turismo, en consecuencia, creó un modelo de sistema turístico del Ecuador que ha sido adoptado como un método de enseñanza en el área turística a nivel nacional por parte de grandes universidades, entre ellas la Universidad del Azuay.

Ilustración 3 *Sistema turístico del Ecuador*



Fuente: Sistema Turístico (Cabanilla, 2013, p. 18)

**Planta turística:** Hace referencia a los servicios que se ofrecen por medio de establecimientos que forman parte del sector privado, para que se pueda desarrollar la actividad turística.

Según el Artículo 5 de la Ley de Turismo del Ecuador, 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.



### **Conexión marítima**

Ecuador posee 200 millas marinas y está conformado por 9 puertos en: San Lorenzo, Esmeraldas, Bahía de Caráquez, Manta, Salinas, La Libertad, Guayaquil, Posorja y Puerto Bolívar, pero las principales son los puertos de Esmeraldas, Puerto Bolívar, Manta y Guayaquil. En la actualidad, las principales autoridades portuarias son: Esmeraldas, Manta, Puerto Bolívar y Guayaquil siendo este último el puerto más importante del país.

### **Conexión aérea**

En Ecuador existen doce aeropuertos nacionales que son: Aeropuerto Cotopaxi (Cotopaxi-Latacunga), Aeropuerto Francisco de Orellana (Francisco de Orellana-Coca), Aeropuerto Mariscal Lamar (Azuay-Cuenca), Aeropuerto Coronel Edmundo Carvajal (Morona Santiago-Macas), Aeropuerto Eloy Alfaro (Manabí-Manta), Aeropuerto Santa Rosa (Machala-Santa Rosa), Aeropuerto Teniente Coronel Luis A. Mantilla (Carchi-Tulcán), Aeropuerto San Cristóbal (Archipiélago de Galápagos-Isla San Cristóbal), Aeropuerto Seymour (Archipiélago de Galápagos-Isla Baltra), Aeropuerto Camilo Ponce Enríquez (Loja-Catamayo), Aeropuerto Coronel Carlos Concha Torres (Esmeraldas-Esmeraldas/Tachina), y dos aeropuertos internacionales y los más importantes que son; Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre (Pichincha-Quito) y Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo (Guayas-Guayaquil).

En el 2019 según datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), Ecuador recibió alrededor de 2.043.993 de turistas procedentes de otros países, pero al siguiente año, tras la aparición y propagación a niveles exhuberantes del Covid-19 y el cierre de fronteras, la industria turística recibió un impacto negativo a nivel mundial y Ecuador no fue la excepción, dando como resultado una baja total de las visitas turísticas y afectando a millones de empresas y microempresas cuya operación dependía directa o indirectamente del turismo, con un total de 468.894 entradas de turistas procedentes del extranjero. Luego, con la colaboración de 14 institutos de educación superior, se desarrolló un estudio acerca del comportamiento del turismo a nivel nacional dada la nueva normalidad generada por la afectación del virus Covid-19, en donde se levantó información por medio de la aplicación de encuestas realizadas a personas mayores de 16 años y que se prestaron en forma voluntaria para responder cada una de estas, con esto se buscó conocer la realidad de cada provincia, pero en este caso, lo que destaca es que, el 54% estaba decidido a viajar a partir del año 2021, sin

embargo, en aquel año, con la nueva variante Ómicron, las visitas de turistas tampoco ascendieron a niveles tan altos como se tenía previsto. (Universidad del Azuay, 2020) En el presente año, se ha podido observar una mejora considerable para la actividad turística, pero la preocupación aún sigue presente en la población mundial, pues esta pandemia aún no ha llegado a su fin, y en muchos lugares le han restado importancia a las medidas de seguridad como por ejemplo al uso de mascarilla.

En el país se desarrollan varias tipologías de turismo, pero el turismo de naturaleza y el turismo cultural, son los que más sobresalen, y por tanto han sido planificados cuidadosamente. En el año 2017 el Ministerio de Turismo del Ecuador, diseñó una guía metodológica para la jerarquización de atractivos y generación de espacios turísticos del Ecuador, dando seguimiento a dos etapas que son las siguientes:

Etapas 1: Realización del inventario de atractivos turísticos

Fase 1: Levantamiento y registro

Fase 2: Ponderación y jerarquización

Etapas 2: Generación de espacio turísticos

Fase 1: Identificación de atractivos

Fase 2: Tipificación de espacios turísticos

Después de haber seguido este proceso finalmente se consigue clasificar los atractivos turísticos en dos categorías: Sitios naturales y manifestaciones culturales, las cuales se agrupan en tipos y subtipos.

**Categoría:** Define los atributos que tiene un elemento y motivan la visita turística dependiendo de su naturaleza.

**Tipo:** Son los elementos de características similares en una categoría.

**Subtipo:** Son los elementos que caracterizan los tipos (MINTUR, 2017).

“En la categoría de SITIOS NATURALES se reconocen los tipos: montañas, planicies, desiertos, ambientes lacustres, ríos, bosques, aguas subterráneas, fenómenos espeleológicos, fenómenos geológicos, costas o Litorales, ambientes marinos y tierras insulares” (MINTUR, 2017, p. 15).

El turismo de naturaleza por su parte ha sido cuidadosamente manejado y controlado parte del Sistema Nacional de Áreas Protegidas o mejor conocido como el SNAP, y que, por medio de la *La Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre* (2004), los espacios naturales del país han sido categorizados según el **Artículo 67**: “Las áreas naturales del patrimonio del Estado se clasifican para efectos de su administración, en las siguientes categorías” (p. 19).

- a) Parques nacionales
- b) Reserva ecológica
- c) Refugio de vida silvestre
- d) Reservas biológicas
- e) Áreas nacionales de recreación
- f) Reserva de producción de fauna
- g) Área de caza y pesca
- h) Reserva marina

Tabla 2 *Áreas naturales de la República del Ecuador*

| <b>Áreas naturales de la República del Ecuador (Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador)</b> | <b>Cantidad</b> |
|---|-----------------|
| Parques nacionales  | 11              |
| Reserva ecológica   | 8               |
| Refugio de vida silvestre   | 9               |
| Reserva biológica   | 5               |
| Áreas nacionales de recreación  | 6               |
| Reserva geobotánica   | 1               |
| Reserva de producción de fauna  | 4               |
| Área ecológica de conservación municipal  | 1               |
| Reserva marina  | 4               |

Fuente: Autoría propia

En Ecuador, al igual que en otros países de la región, uno de los elementos que han estructurado el turismo cultural ha sido la configuración de una imagen romántica, y hasta cierto punto paternalista, del indigenismo, convertido en instrumento para atraer turistas. Sin

embargo, en la región la arquitectura de época colonial y republicana ha ido adquiriendo progresivamente mayor importancia (Prada, Armijos, Crespo, & Torres, 2016, p. 203).

“En la Categoría MANIFESTACIONES CULTURALES se reconocen los tipos: arquitectura, folklore, realizaciones técnicas y científicas y acontecimientos programados” (MINTUR, 2017, p. 15).

## 2.1.2 Región Amazónica

La amazonía también conocida como el oriente, una zona tan extensa de bosques húmedos tropicales que abarca casi la mitad del territorio ecuatoriano (120.000 km<sup>2</sup>), en efecto, aquí se encuentra la provincia más extensa de todo el Ecuador, la provincia de Pastaza que posee una extensión de 29.641,37 km<sup>2</sup>, además, aquí encontramos el río más extenso del Ecuador, el río Napo, que tiene una extensión de 1130 km, y demás ríos, de los más extensos e importantes de todo Ecuador, el río Curaray que tiene una longitud de 800 km, el río Pastaza con una extensión de 710 km, río Morona que tiene una longitud de 550 km, entre otros.

Limita al Norte con la República de Colombia y una parte con la República del Perú; al sur y al este con la República del Perú y; al oeste con la Región Internadina o sierra ecuatoriana. Según el INEC, Ecuador en cifras (2022) esta región tiene una población total de 739,814 habitantes, y sus provincias se distribuyen de la siguiente manera.

Tabla 3 *Estadísticas provincias amazónicas*

Fuente: (INEC, Ecuador en cifras, 2010)

| Datos estadísticos - provincias amazónicas |                       |           |         |         |                           |                        |                          |
|--|-----------------------|-----------|---------|---------|---------------------------|------------------------|--------------------------|
| Provincia                                  | Capital               | Población |         |         | Superficie                | Tasa de alfabetización | Tasa de analfabetización |
|  |                       | Hombres   | Mujeres | Total   |                           |                        |                          |
| Sucumbios                                  | Lago Agrio            | 92.848    | 83.624  | 176.472 | 18.084,42 km <sup>2</sup> | 93,21%                 | 6,79%                    |
| Napo                                       | Tena                  | 52.774    | 50.923  | 103.697 | 12.542,50 km <sup>2</sup> | 93,70%                 | 6,30%                    |
| Orellana                                   | Francisco de Orellana | 72.130    | 64.266  | 136.396 | 21.692,10 km <sup>2</sup> | 93,55%                 | 6,45%                    |
| Pastaza                                    | Puyo                  | 42.260    | 41.673  | 83.933  | 29.641,37 km <sup>2</sup> | 92,93%                 | 7,07%                    |
| Morona Santiago                            | Macas                 | 74.849    | 73.091  | 147.940 | 24.059,40 km <sup>2</sup> | 93,37%                 | 6,63%                    |
| Zamora Chinchipe                           | Zamora                | 47.452    | 43.924  | 91.376  | 10.584,28 km <sup>2</sup> | 94,47%                 | 5,63%                    |

## REGIÓN AMAZÓNICA



Fuente: Autoría propia

Las principales actividades que se realizan en todo el territorio amazónico, son la producción agrícola y ganadera, actividades pesqueras y minería, este último ha sido causa de muchos conflictos sociales y ambientales. Además es un lugar rico en flora y fauna, y sobre todo se puede resaltar que es el hábitat de varias etnias amazónicas como: el Cofán, Kichwas de Sucumbíos y los Sionas-Secoyas, asentados en la provincia de Sucumbíos, Kichwas de Orellana, Waoranis que están distribuidos en Pastaza, Orellana y Napo, Kichwas de Pastaza, Kichwas de Napo, Shiwiar, Andoas, Záparas en la provincia de Pastaza, Achuar que se extienden por Pastaza y Morona Santiago, Shuar que están ubicados en Morona Santiago y Zamora Chinchipe.

Asimismo, gracias a su agradable clima y actividades que se pueden realizar en el ecosistema selvático, la Amazonía es una región que brinda un sinnúmero de atractivos turísticos naturales, pues no hay que olvidar que aquí se encuentra ubicado el Parque Nacional Yasuní, el área protegida más grande de Ecuador continental, tiene una extensión de 1 022 736

hectáreas y se extiende por medio de dos provincias que son Pastaza y Orellana, sin embargo existen otras áreas naturales reconocidas por el Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador (SNAP) que se mencionan a continuación:

Tabla 4 *Áreas protegidas de la Amazonía*




Fuente: (SNAP, s.f.)

| <b>Áreas naturales protegidas de la Amazonía ecuatoriana</b> | <b>Extensión</b> | <b>Año de creación</b> | <b>Ubicación</b>     |
|--|------------------|------------------------|----------------------|
| Reserva Ecológica Cofán Bermejo                              | 55451 ha         | 2002                   | Sucumbíos            |
| Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno                      | 590112 ha        | 1979                   | Sucumbíos y Orellana |
| Parque Nacional Yasuní                                       | 1022736 ha       | 1979                   | Orellana y Pastaza   |
| Parque Nacional Sumaco Napo-Galeras                          | 205751 ha        | 1994                   | Napo y Orellana      |
| Reserva Biológica Limoncocha                                 | 4613 ha          | 1985                   | Sucumbíos            |
| Reserva Biológica el Cóndor                                  | 2440 ha          | 1999                   | Morona Santiago      |
| Reserva Biológica el Quimi                                   | 9276 ha          | 2006                   | Morona Santiago      |
| Reserva Biológica Cerro Plateado                             | 26114,5 ha       | 2010                   | Zamora Chinchipe     |
| Refugio de Vida Silvestre el Zarza                           | 3696 ha          | 2006                   | Zamora Chinchipe     |
| Área ecológica de conservación municipal Siete Iglesias      | 16224 ha         | 2006                   | Morona Santiago      |

En Ecuador encontramos un sinnúmero de lodges nacional e internacionalmente conocidos por una gran cantidad de peculiaridades como: ubicación, infraestructura, actividades y servicios que ofrecen, calidad, entre otros. Pero entre aquellos modelos de lodge ya implementados en el país y que han tenido gran éxito se podría aspirar o tener una idea más clara de a dónde queremos llegar, incluso para determinar nuestro elemento diferencial, algunos se encuentran ya posicionados y se localizan en su mayoría en la región amazónica norte del país, algunos de ellos serán mencionados en la siguiente tabla.



Tabla 5 *Lodges de la Amazonía*

| <b>Lodges de la Amazonía ecuatoriana</b> |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <b>Nombre</b>                            | <b>Ubicación</b>                                       | <b>Servicios que oferta</b>  | <b>Fotografía</b>  |
| Sacha Lodge                              | Sucumbíos  | Alimentos y bebidas, agua caliente, wifi, excursiones y actividades de recreación, guianza.                    |  <p>Fuente: (Sacha Lodge, s.f.)</p> |
| Napo Wildlife Center                     | Orellana, comuna Kichwa Añangu, Parque Nacional Yasuní | Alimentos y bebidas, agua caliente, wifi, excursiones y actividades de recreación, guianza.                    |  <p>Autoría propia</p>             |
| Napo Cultural Center                     | Orellana, comuna Kichwa Añangu, Parque Nacional Yasuní | Alimentos y bebidas, agua caliente, wifi, excursiones y actividades de recreación, guianza, energía renovable. |  <p>Autoría propia</p>            |

---

Nicky Amazon Lodge    Sucumbíos, Cuyabeno    Reserva Faunística

Alimentos y bebidas, agua caliente, wifi, excursiones y actividades de recreación, guianza



Fuente: (Nicky Lodge, s.f.)

---

Casa del Suizo    Napo

Alimentos y bebidas, agua caliente, wifi, excursiones y actividades de recreación, parqueadero, piscina, transporte, servicio de bar, comunicaciones, personal, botas y ponchos sin cargo, lavandería.



Fuente: (La Casa del Suizo, s.f.)

Fuente: Investigación propia

### 2.1.3 Provincia de Morona Santiago

La segunda provincia más extensa del Ecuador (24.059 km<sup>2</sup>), está ubicada al sur de la Amazonía ecuatoriana, limita al norte con las provincias de Cotopaxi y Pastaza; al sur con Zamora Chinchipe; al este con la República del Perú y; al oeste con las provincias de: Azuay, Cañar y Chimborazo.

Ilustración 6 *Mapa de ubicación de Morona Santiago*



Fuente: Autoría propia

En la siguiente imagen, se puede observar el letrero de bienvenida y entrada a la provincia de Morona Santiago, en este lugar está ubicada “La loma de la Virgen” La Virgen de Patococha, lugar en donde los creyentes realizan una parada y se toman unos minutos para agradecer o pedir la bendición para continuar con su viaje, además para capturar algunas fotos ya que este lugar también es un mirador. Esta carretera parte desde el cantón Gualaceo y es la vía Cuenca-Macas, y se puede confirmar que, cuando los transportes interprovinciales pasan por este lugar, dan aviso a sus pasajeros y de igual manera se para la marcha un pequeño lapso de tiempo para que estos puedan persignarse y agradecer.

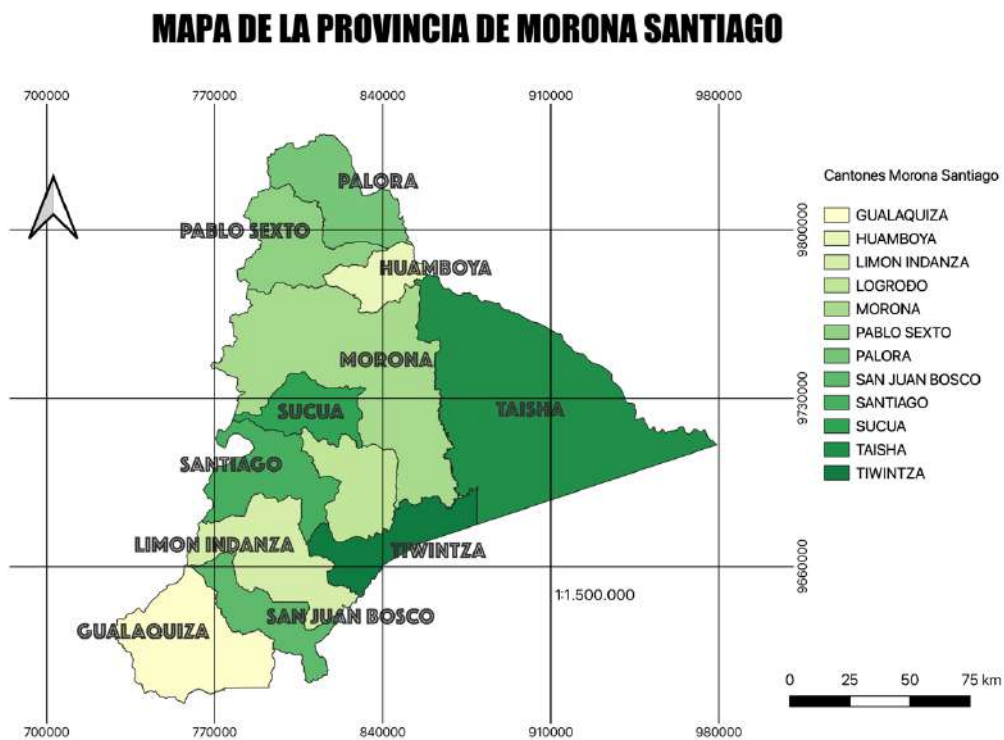
Ilustración 7 *Entrada a Morona Santiago*



Fuente: Autoría propia

La provincia está conformada por 12 cantones que se han distribuido como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 8 *Mapa político de Morona Santiago*



Fuente: Autoría propia

Según el Censo de Población y Vivienda realizado en el año 2010 por parte del INEC, “esta provincia está conformada por 147.940 habitantes, siendo 74 849 de género masculino y 73 091 de género femenino” (INEC, Ecuador en cifras, 2010), sin embargo, “según el Informe de rendición de cuentas 2020 por parte de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación de la Coordinación Zonal 6, Morona Santiago tenía hasta tal año una población de 196.535 habitantes” (Registro Civil, 2020, p. 4), de los cuales se reparten por provincias, por parte de agencias de Registro Civil tipo B de la siguiente forma:

- Macas con 41 155 habitantes
- Sucúa con 18 318 habitantes
- Limón Indanza con 10 192 habitantes
- Santiago de Méndez con 7 886 habitantes
- Taisha con 18 437 habitantes
- Tiwintza con 6 995 habitantes
- Palora con 6 936 habitantes
- Gualaquiza con 23 162 habitantes (Registro Civil, 2020).

El estado conyugal del total de habitantes registrados según el censo del 2010 se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 6 *Estado conyugal de los habitantes de Morona Santiago*

| <b>Estado conyugal</b> |              |               |              |
|------------------------|--------------|---------------|--------------|
| <b>Estado conyugal</b> | <b>Total</b> | <b>Hombre</b> | <b>Mujer</b> |
| Soltero                | 36.793       | 42,6%         | 33,6%        |
| Casado                 | 27.741       | 28,5%         | 29,1%        |
| Unido                  | 23.964       | 23,9%         | 25,9%        |
| Separado               | 3.361        | 2,3%          | 4,7%         |
| Viudo                  | 2.952        | 1,5%          | 4,7%         |
| Divorciado             | 1.549        | 1,3%          | 1,9%         |

Fuente: (INEC, Ecuador en cifras, 2010)

Elaboración: Autoría propia

Tabla 7 *Estructura de actividades económicas*

| <b>Estructura de actividades económicas</b> | <b>Mujer</b> | <b>Hombre</b> |
|---|--------------|---------------|
| Población Total                             | 73.091       | 74.849        |
| Población en Edad de Trabajar               | 51.554       | 53.177        |
| Población económicamente inactiva           | 29.058       | 18.755        |
| Población económicamente activa             | 22.496       | 34.422        |

Fuente: (INEC, Ecuador en cifras, 2010)

Elaboración: Autoría propia

Tabla 8 *Ocupación de los habitantes de Morona Santiago*

| <b>Ocupación</b>   |               |              |
|--|---------------|--------------|
| <b>Ocupación</b>   | <b>Hombre</b> | <b>Mujer</b> |
| Empleado privado   | 5.206         | 2.206        |
| Cuenta propia  | 14.425        | 11.413       |
| Jornalero o peón   | 3.865         | 710          |
| Empleado u obrero del Estado, Municipio o Consejo Provincial | 6.157         | 3.492        |
| No declarado   | 1.446         | 1.451        |
| Empleada doméstica   | 67            | 952          |
| Patrono  | 864           | 611          |
| Trabajador no remunerado                                     | 940           | 771          |
| Socio  | 546           | 322          |
| Total  | 33.516        | 21.928       |

Fuente: (INEC, Ecuador en cifras, 2010)

Elaboración: Autoría propia

De acuerdo a los datos estadísticos de las actividades económicas de la población de Morona Santiago, las ocupaciones se dividen en:

Tabla 9 *Tipo de Trabajo*

| <b>Tipo de trabajo</b>                     |                |                |
|--|----------------|----------------|
| <b>Trabajo</b>                             | <b>Hombres</b> | <b>Mujeres</b> |
| Agricultores y trabajadores calificados    | 36,6           | 39,3           |
| Oficiales, operarios y artesanos           | 14             | 2,5            |
| Ocupaciones elementales                    | 11,2           | 13,2           |
| Operadores de instalaciones y maquinaria   | 7,7            | 0,5            |
| Trabajadores de los servicios y vendedores | 7,6            | 15,4           |
| No declarado                               | 6,4            | 10,6           |
| Profesionales, científicos e intelectuales | 5,9            | 8,5            |
| Personal de apoyo administrativo           | 4,2            | 7,1            |
| Técnicos y profesionales del nivel medio   | 2              | 2              |
| Ocupaciones militares                      | 3,2            | 0,1            |
| Directores y gerentes                      | 1,2            | 0,8            |

Fuente: (INEC, Ecuador en cifras, 2010)

Elaboración: Autoría propia

Tabla 10 *Vivienda*

| <b>Vivienda</b>                                    |               |                         |
|--|---------------|-------------------------|
| <b>Tipo</b>  | <b>Total</b>  | <b>Total porcentaje</b> |
| Propia y totalmente pagada                         | 16.995        | 51%                     |
| Arrendada  | 6.061         | 18,2%                   |
| Prestada o cedida (no pagada)                      | 3.694         | 11,1%                   |
| Propia (regalada, donada, heredada o por posesión) | 4.789         | 14,4%                   |
| Propia y la está pagando                           | 1.200         | 3,6%                    |
| Por servicios                                      | 583           | 1,7%                    |
| Anticresis   | 30            | 0,1%                    |
| <b>Total</b>                                       | <b>33.352</b> | <b>100%</b>             |

Fuente: (INEC, Ecuador en cifras, 2010)

Elaboración: Autoría propia

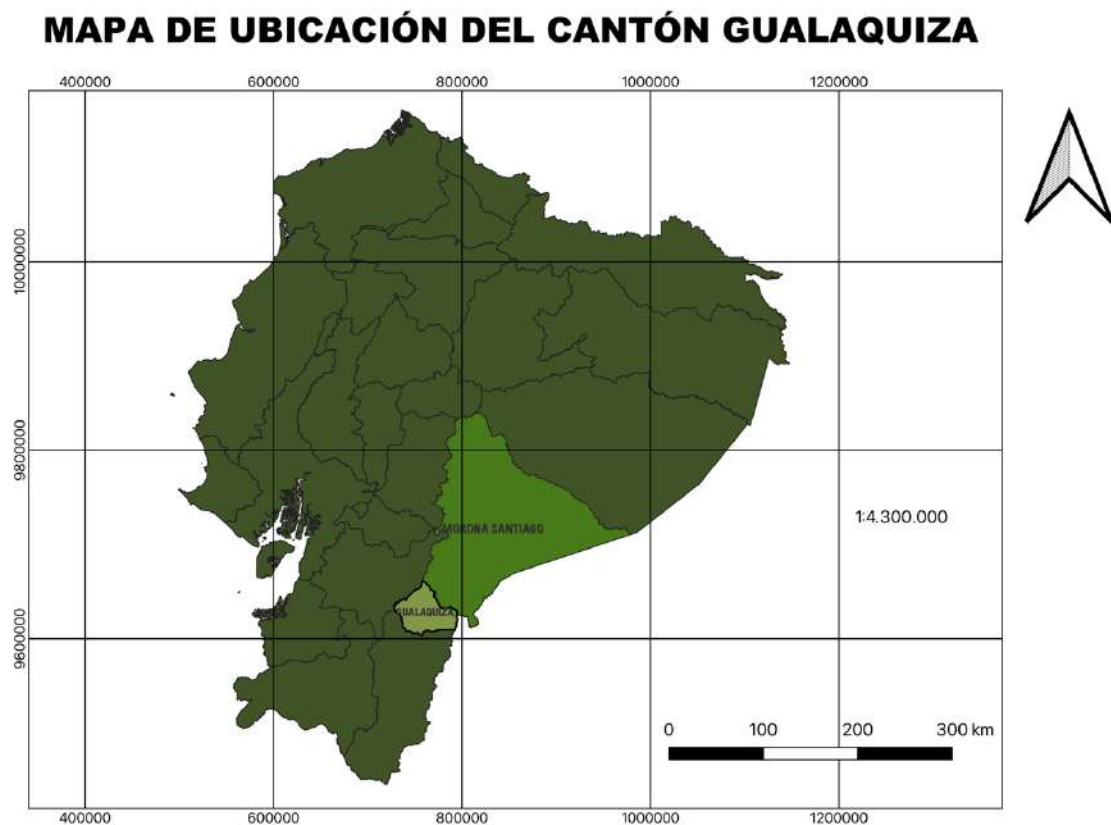
## 2.2 Microlocalización

### 2.2.1 Gualaquiza

#### 2.2.1.1 Datos geográficos

Es uno de los lugares más representativos de su provincia, considerada como “La Perla de la Amazonía”, tiene una extensión de 2 203 km<sup>2</sup>. Está ubicada al sur de la provincia de Morona Santiago, limita al norte con el cantón San Juan Bosco y el cantón Sígsig; al sur con el cantón El Pangui y Yantzaza (provincia de Zamora Chinchipe); al este con San Juan Bosco y la República del Perú y; al oeste con el cantón Sígsig y el cantón Nabón (provincia del Azuay), el cantón Yacuambi (provincia de Zamora Chinchipe).

Ilustración 9 *Mapa de ubicación de Gualaquiza*



Fuente: Autoría propia



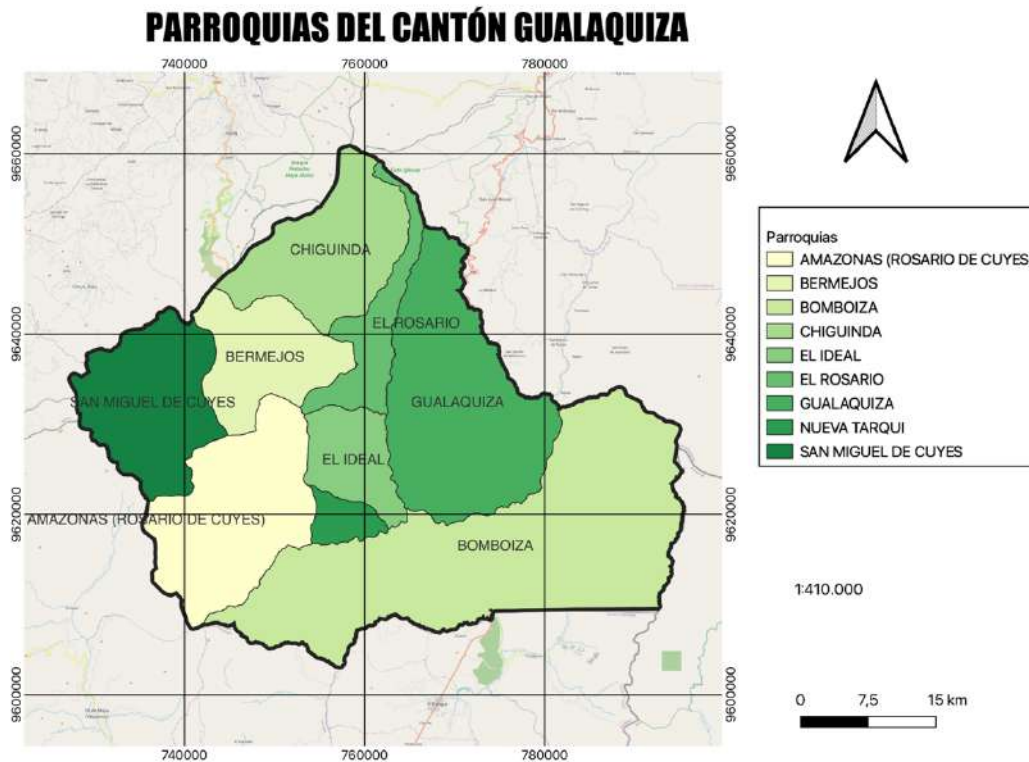
Ilustración 10 *Mapa de Gualaquiza*



Fuente: Autoría propia

Este cantón comprende un total de 9 parroquias, una parroquia urbana y 8 rurales que se muestran en la siguiente ilustración:

Ilustración 11 *Mapa político del cantón Gualaquiza*



Fuente: Autoría propia

### 2.2.1.2 Prehistoria de Gualaquiza

Mudos testigos quedan hoy en las zonas entre los pueblos de Jima, Sígsig y Gualaquiza, no se puede negar que hace mucho tiempo atrás hubieron asentamientos de una extensa comarca de indios, que han dejado el territorio marcado de ruinas que hoy se guardan y se exponen como pruebas de la existencia de estas personas, es por esto que existen lugares tan importantes en donde nos podemos encontrar gran cantidad de vestigios arqueológicos que ahora han pasado a ser destinos de interés turístico que aporta al aumento de visitas dentro de este cantón, algunos de ellos son:

- Ruinas el Remanso
- Trincheras del Amazonas
- Ruinas del Cady
- Petroglifos de Bomboiza y el Empalme
- Cuevas el Guabi
- Camino Real la Dolorosa
- Tolas de Bomboiza. (GAD Municipal de Gualaquiza, 2016, pp. 18, 19)

Ilustración 13 Origen del nombre Gualaquiza

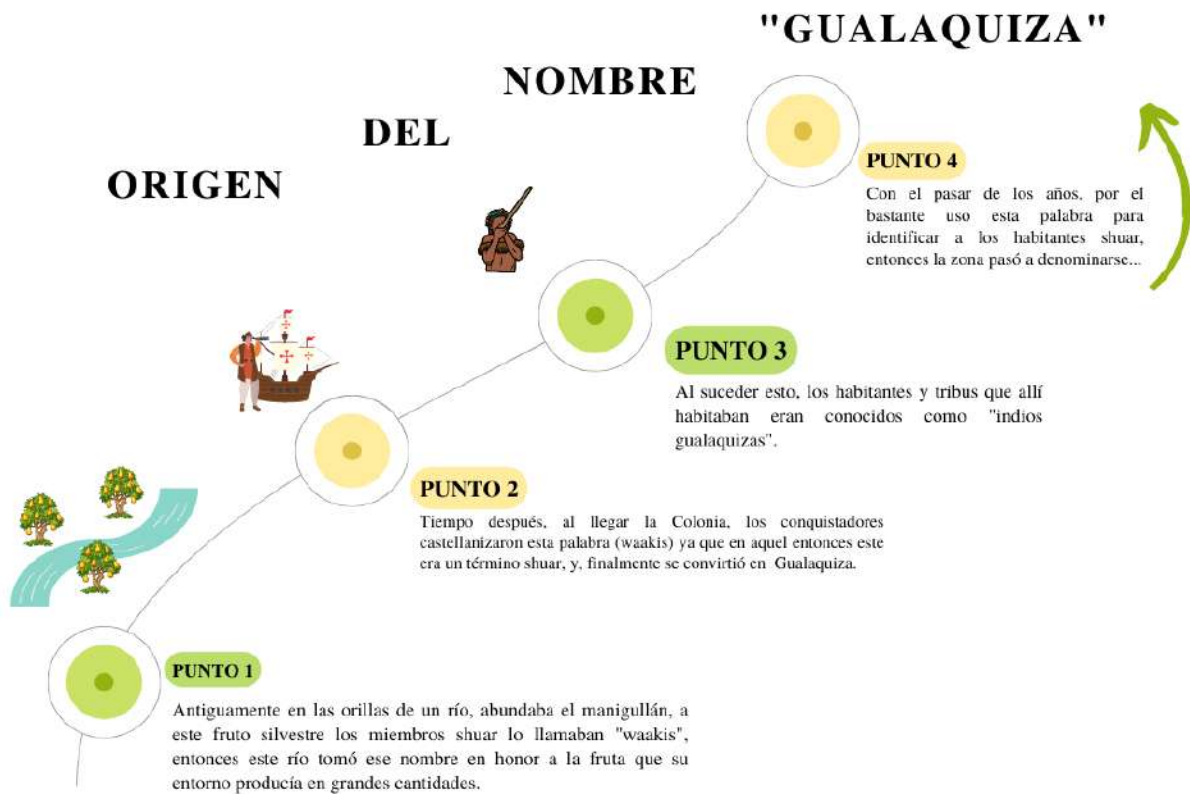
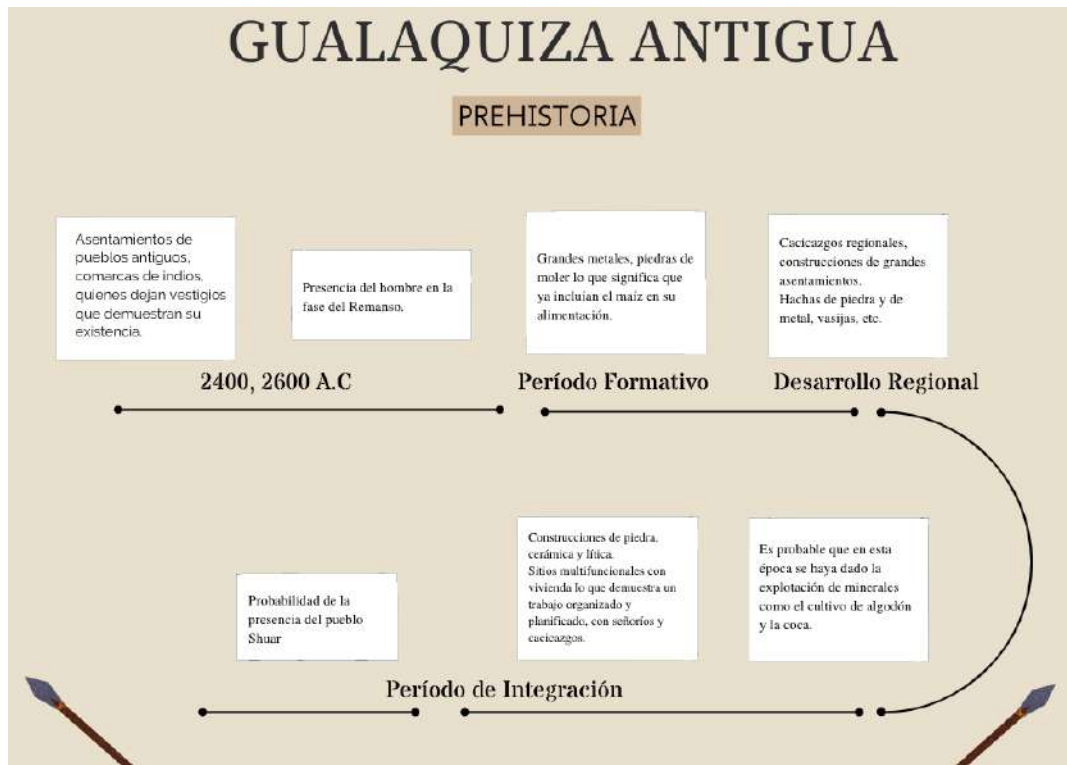


Ilustración 12 Gualaquiza Antigua

Fuente: Autoría propia



Fuente: (GAD Municipal de Gualaquiza, 2016)

Elaboración: Autoría propia

Los testimonios de su existencia inician en el siglo XIV al realizarse la conquista de los españoles en donde lo reconocen como Gualaquiza e introducen vegetación como caña de azúcar, maíz, yuca y otros. Fue fundada en 1816 por el Padre Fray José Antonio Prieto. En 1944 se convierte en cantón y que posteriormente pasa a formar parte de la provincia de Morona Santiago.

### **2.2.1.3 Etnia shuar**

A los shuar se los reconoció como “jíbaros” que quiere decir “salvaje”, pero ellos no lo aceptaron, entonces se autodenominan “shuar” que en castellano significa “persona” o “gente”. Actualmente se presume que hay alrededor de más de cien mil shuar que habitan en las provincias de Morona Santiago, Zamora Chinchipe y Pastaza, sin embargo también se extienden hasta la República del Perú, puesto que, como consecuencia de los conflictos con este país, muchos pueblos shuar quedaron divididos y ahora pertenecen a ese territorio. (GAD Municipal de Gualaquiza, 2016, p. 26)

El shuar es poseedor de su propia cultura, sus tradiciones e incluso su propia lengua, pero se ha visto envuelto en una aculturación y es por esto que muchas manifestaciones se han visto perdidas y hoy en día se han creado diversas estrategias para conservar y darle más valor a esta cultura.

La vestimenta de la mujer shuar consta de: un vestido o karachi con una faja en la cintura realizada con semillas y accesorios como collares, aretes, tobilleras y pulseras, elaborados con semillas, plumas y mullos, que pueden ser utilizados alrededor de los brazos, tobillos, muñecas. Se usan coronas de plumas o hechas con la piel de una culebra.

La vestimenta del hombre shuar consta de: una falda o un itip y largos collares realizados con semillas silvestres que son tinturadas de diversos colores como el morado, azul y rojo. Usan lo que se denomina el “tawashap” o corona de plumas, generalmente plumas de tucán, con una franja blanca en la mitad, esto va alrededor de su cabeza.

En ambos casos se utiliza pintura facial que es producida a partir de la chonta, y se realizan dibujos que pueden significar las señales de las garras de un animal felino o también las señales de la piel de una culebra.

Ilustración 15 *Corona de piel de culebra*



Fuente: Autoría propia

Ilustración 14 *Vestimenta de la mujer shuar*



Fuente: Autoría propia

Ilustración 16 *Vestimenta del hombre shuar*



Fuente: Autoría propia

#### 2.2.1.4 Vías de acceso a Gualaquiza

Cuatro accesos viales permiten la llegada no solo de personas si no que también hacen posible los intercambios comerciales, estas vías son las siguientes:

- Troncal Amazónica (E45), vía principal y en donde estará ubicado el proyecto.
- Vía Gualaceo - Gualaquiza (E594)
- Vía Barrio la Unión – Nueva Tarqui – La Florida
- Vía Sevilla Proveeduría

Ilustración 17 *Entrada a Gualaquiza (E45)*



Fuente: Autoría propia

#### 2.2.1.5 Hidrografía

Los ríos más importantes de Gualaquiza son:

El río Bomboiza, que se forma de la unión de los ríos Cuyes y Cuchipamba, que nacen de los páramos del Moriré y del Matanga.



Ilustración 18 *Formación del río Bomboiza*



Fuente: Autoría propia

El río Zamora con la unión de los ríos Chuchumbletza y el río Calaglás y en sus orillas se asientan los principales centros de los nativos shuar. El río Gualaquiza que está formado por los ríos Yumaza y San Francisco. El río Calaglás que es el límite entre los cantones San Juan Bosco y Gualaquiza. Además existen otros ríos pequeños: El Guabi, el río Negro, la Selva, San José, Remanso, Sangurima, Blanco, el Rosario, Cupiambritza, Shaime y Yukateis. (GAD Municipal de Gualaquiza, 2016)

### 2.2.1.6 Datos de población

Según los datos obtenidos en el censo realizado en 2010, Gualaquiza tenía una población de 17 163 habitantes y su densidad poblacional era de 7,69 hab/ km<sup>2</sup>.

Tabla 11 *Población por parroquias*

| <b>Población por parroquias</b> |               |              |              |
|---------------------------------|---------------|--------------|--------------|
| <b>Parroquia</b>                | <b>SEXO</b>   |              | <b>TOTAL</b> |
|                                 | <b>Hombre</b> | <b>Mujer</b> |              |
| Gualaquiza                      | 4.694         | 4.534        | 9.228        |
| Amazonas                        | 201           | 211          | 412          |
| Bermejós                        | 119           | 204          | 223          |
| Bomboiza                        | 2.341         | 2.282        | 4623         |
| Chigüinda                       | 266           | 286          | 552          |

|                     |              |              |               |
|---------------------|--------------|--------------|---------------|
| El ideal            | 425          | 396          | 821           |
| El rosario          | 303          | 305          | 608           |
| Nueva Tarqui        | 252          | 259          | 511           |
| San Miguel de Cuyes | 96           | 88           | 184           |
| <b>TOTAL</b>        | <b>8.697</b> | <b>8.465</b> | <b>17.162</b> |

Fuente: (INEC, Ecuador en cifras, 2010)

Elaboración: Autoría propia

A la población de Gualaquiza se la considera mestiza pero también descendientes de la cultura shuar y las dos principales actividades a las que los pobladores de Gualaquiza se dedican son la ganadería y la agricultura, este último generalmente es para el autoconsumo pero no hay que dejar de lado que muchos productos de este cantón son transportados mayormente a la sierra ecuatoriana para posteriormente ser comercializados. La silvicultura y la pesca también forman parte de muchas de las actividades a las que estas personas se dedican. La parte de su alimentación consta de alimentos típicos de la zona, los cuales son cosechados debido a que la mayoría de estos habitantes poseen sus propias fincas en las afueras del pueblo y que muchas veces resulta ser un recurso económico.

### 2.2.1.7 Clima, flora y fauna

Gualaquiza posee un clima húmedo tropical con una temperatura que oscila entre los 16° C y 24° C.

- Flora: En el sector se puede apreciar algunas especies del cantón como son: helechos, orquídeas, distintos árboles maderables y varias especies de flora ornamental.
- Fauna: En el sector se ha podido observar guatusas y varias especies de aves de distintos tamaños que se pueden observar y escuchar a diario en todo el cantón.
- 

A continuación se presentan algunas especies de fauna que se han podido capturar en fotografías durante el transcurso de este proyecto.



Ilustración 23 *Tipo de ave*



Fuente: Autoría propia

Ilustración 22 *Armadillo*



Fuente: Autoría propia

Ilustración 21 *Mariposa*



Fuente: Autoría propia

*Ilustración 20 Bandada de aves*



Fuente: Autoría propia

*Ilustración 19 Tijereta*



Fuente: Autoría propia

Ilustración 25 *Pava amazónica*



Fuente: Autoría propia

Ilustración 24 *Ave pecho amarillo*



Fuente: Autoría propia




### **2.2.1.8 Situación turística**

Gualaquiza tiene mucho que ofrecer e innovar, empezando por su ubicación, ya que al ser un lugar amazónico, primero nos ofrece naturaleza, convivencia con sus comunidades y por tanto, gastronomía, formas de vida, alojamiento, transportación, actividades de recreación, entre otros.

El tipo de turismo que más se desarrolla dentro de la localidad son los siguientes:

- Turismo de naturaleza.
- Turismo de aventura.
- Turismo cultural.
- Turismo comunitario

Tabla 12 *Oferta turística de Gualaquiza*

| <b>Oferta Turística de Gualaquiza</b>           |   |   |
|---|---|---|
| <b>Nombre del lugar</b>                         | <b>Descripción</b>  | <b>Fotografía</b>   |
| <b>Jardín Botánico el Gato</b>                  | <p>Está ubicado a 1km del centro de la ciudad y la entrada tiene un costo de \$3 por persona. Aquí se pueden realizar excursiones que cuentan con servicio de guianza, en el cual se podrán observar la flora y fauna típica de Gualaquiza. Las excursiones se pueden realizar durante el día y también en la noche.</p>  |  <p style="text-align: center;">Fuente: Autoría propia</p>   |
| <b>Rafting en el río Cuyes</b>                  | <p>Este extremo recorrido tiene una duración de 4 horas, tiene un costo de \$15 a \$20 por persona, y empieza desde el sector Nueva Tarqui hasta terminar en la playa del Ideal del sector el Ideal. Para el recorrido es importante que las personas sepan las normas de seguridad y cómo manejar el bote, por lo que previo al trayecto los guías se tomarán aproximadamente una media hora para dar todas las indicaciones necesarias y así evitar accidentes.</p> |  <p style="text-align: center;">Fuente: Autoría propia</p> |
| <b>Caverna y cascada Dolorosa y Culebrillas</b> | <p>Se encuentra a 13 km del centro de la ciudad. En este lugar se realiza un recorrido de 45 minutos para llegar a las cavernas de 200 mts de longitud y para tu seguridad, debes usar el equipo necesario para acceder.</p>  |  <p style="text-align: center;">Fuente: Autoría propia</p> |

---

**Comunidad****Shuar Kayamas**

En esta comunidad puedes realizar actividades que te conectan con la naturaleza y la cultura shuar, conocer las tradiciones curativas y espirituales del Uwishin o curandero. Además que cuenta con una cascada a pocos metros de la comunidad y la mejor hora para visitarla es al medio día puesto que es la única hora en donde pueden entrar los rayos del sol.



Fuente: Autoría propia

---

**Tsunki Chiriap**

Es un centro turístico en donde nos brindan la oportunidad de conocer acerca de la cultura shuar y formar parte de esta debido a que los turistas pueden vestirse con el traje típico, el cual tiene un costo de \$5 o pintarse el rostro por un costo de \$2, posteriormente los guías nativos comparten los pasos típicos del baile shuar y podemos conocer la casa del shuar.



Fuente: Autoría propia

---

**La Isla Perdida**

Este lugar es uno de los lugares turísticos más recientes, que cuenta con piscinas naturales en donde los turistas pueden darse un refrescante baño, pueden visitar una pequeña casa del árbol y también brindan servicio de alimentos y bebidas típico del cantón.



Fuente: Autoría propia

---

**Centro de interpretación Shuar** Ubicado al lado del Parque de los Héroes, es un lugar en donde se podrá instruir acerca de esta cultura.



Fuente: Autoría propia

**Playas el Ideal** Lugar de recreación conformado por la unión de 2 ríos, el río Cuyes y el río Cuchipamba que juntos forman el río Bomboiza. Aquí las personas pueden tomar un baño, además es un buen lugar en donde se pueden degustar varios alimentos y bebidas.



Fuente: Autoría propia

**Parque de los Héroes** Lugar en donde encontramos un avión usado durante la guerra del Cenepa y un helicóptero que fue otorgado por las Fuerzas Armadas del Ecuador.



Fuente: Autoría propia

Fuente: Autoría propia

## Gastronomía

*Ilustración 28 Tilapia frita*



Fuente: Autoría propia

*Ilustración 26 Yucas fritas con chocolate*



Fuente: Autoría propia

*Ilustración 27 Maduros con queso*



Fuente: Autoría propia



Ilustración 31 *Tilapia sudada*



Fuente: Autoría propia

Ilustración 30 *Ayampaco*



Fuente: Autoría propia

Ilustración 29 *Chontacuros*



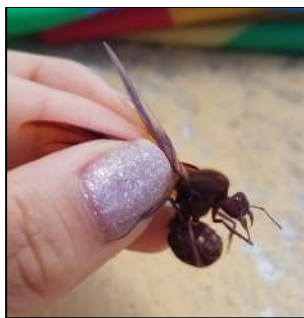
Fuente: Autoría propia

Ilustración 34 *Guayusa*



Fuente: Autoría propia

Ilustración 32 *Hormiga culona*



Fuente: Autoría propia

Ilustración 33 *Bolones de verde*



Fuente: Autoría propia

### 2.2.1.8.1 Planta turística

Tabla 13 Establecimientos turísticos

| <b>Establecimientos hoteleros</b> |                            |
|-----------------------------------|----------------------------|
| Tipo                              | Nombre del establecimiento |
| Hostal                            | Kaleta                     |
| Hostal                            | El Paraíso                 |
| Hostal                            | Chigüinda                  |
| Hostal                            | Josué                      |
| Hostal                            | La Posada D' León          |
| Hostal                            | Anita                      |
| Hotel                             | Internacional              |
| Hotel                             | Gran Hotel Gualaquiza      |
| Hotel                             | Merceditas                 |
| Hotel                             | Wakiz                      |
| Hotel                             | Selva Verde                |
| Hostería                          | Señorial Del Churo         |

|       |             |
|-------|-------------|
| Lodge | Río Vida    |
| Lodge | Jempe Lodge |

Fuente: Autoría propia

Tabla 14 *Transporte terrestre*

| <b>Transporte terrestre</b>      |                    |             |
|----------------------------------|--------------------|-------------|
| <b>Cooperativas</b>              | Tipo de transporte | Contacto    |
| Cooperativa Gualaquiza           | Local              | 07 2780 292 |
| Cooperativa 16 de Agosto         | Local y regional   | 07 2780 156 |
| Cooperativa San Francisco        | Regional           | 0991356000  |
| Transportes Unidos Sigsig-Cenepa | Regional           | 07 2780 206 |
| Turismo Oriental                 | Regional           | 07 2780 196 |
| Unión Yantzaza                   | Regional           | 2781 046    |
| Nambija                          | Regional           | 07 27810    |
| Sucúa                            | Regional           | 07 2781 602 |
| Orient RUT                       | Regional           | 0993729245  |
| Loja Internacional               | Regional           | 07 2780 229 |

Fuente: Autoría propia

Tabla 15 *Festividades*

| <b>Festividades</b>        |   |
|----------------------------|---|
| <b>12 de febrero</b>       | Día de la Amazonía  |
| <b>Febrero / Marzo</b>     | Carnaval y Semana Santa   |
| <b>24 de Mayo</b>          | Fiestas en homenaje a la Virgen María Auxiliadora (patrona de Gualaquiza) |
| <b>16 de Agosto (1944)</b> | Cantonización de Gualaquiza   |
| <b>02 de Octubre</b>       | Fundación de Gualaquiza   |

|                        |                                       |
|------------------------|---------------------------------------|
| <b>02 de Noviembre</b> | Día de los difuntos                   |
| <b>Diciembre</b>       | Festividades Navideñas y<br>Año Nuevo |

Fuente: Autoría propia

### **2.2.2 Sector El Sacramento**

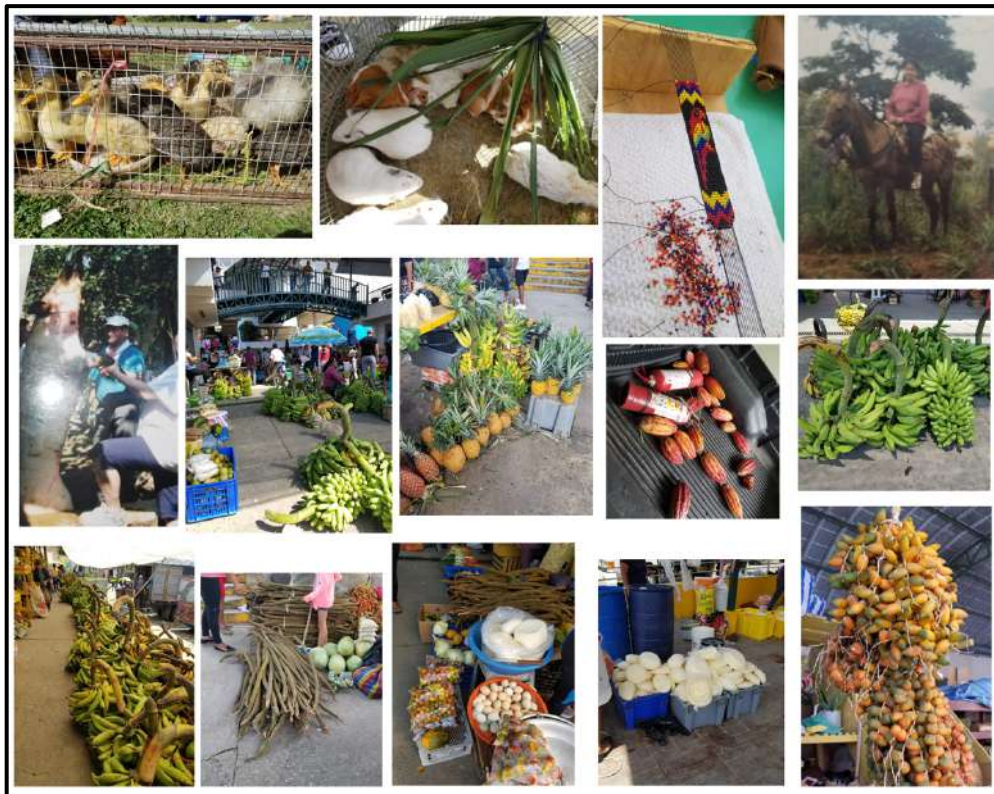
El lodge se encontrará ubicado en la provincia de Morona Santiago, cantón Gualaquiza, Av. C. Teniente Hugo Ortiz a 4 horas de la provincia del Azuay, la elección de la localización se debe a la extensión del terreno y atractivos que se encuentran cerca del lugar, partiendo de esta idea se consideran interesantes las actividades que se pueden realizar, sin dejar de lado el agradable clima tropical cálido-húmedo que posee Gualaquiza y que es de preferencia para muchas personas.

Este sector es perteneciente a la parroquia urbana Gualaquiza, está ubicado a 3 km del centro poblado de Gualaquiza, que en cualquier tipo de transporte se tomaría un máximo de 7 minutos para llegar. Toma su nombre en base a los creyentes pertenecientes a la religión católica.

Los habitantes de este sector tienen ocupaciones variadas que serán ilustradas mediante las siguientes imágenes:

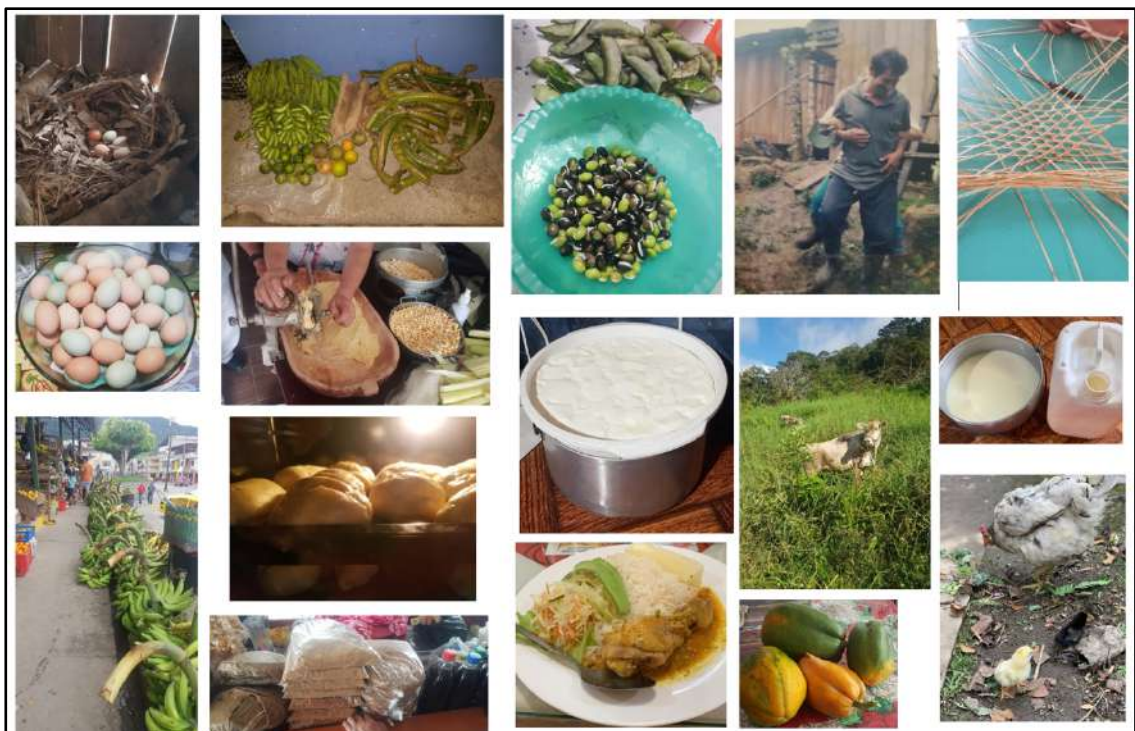


Ilustración 35 *Actividades habitantes del Sacramento 1*



Fuente: Autoría propia

Ilustración 36 *Actividades habitantes del Sacramento 2*



Fuente: Autoría propia

Como se ha podido observar los habitantes del Sacramento realizan muchas actividades que, además de que les sirva para su propio consumo terminan siendo un sustento económico para sí mismos. Crianza de pollos, patos, cuyes; recolección huevos, frutas, granos, tubérculos, etc.; actividades gastronómicas desde la recolección de materia prima hasta sacar el producto final; elaboración de artesanías shuar como pulseras, collares, aretes, changuinas, entre otros, todas y cada una de estas actividades las realizan con el fin de obtener ingresos económicos sacando provecho de sus propiedades, la mayoría de los productos recolectados terminan siendo transportados para la venta, hacia el Centro Comercial Gualaquiza, el lugar con más movimiento comercial del cantón.

Ilustración 37 *Centro Comercial Gualaquiza*



Ilustración 38 *Sector el Sacramento*

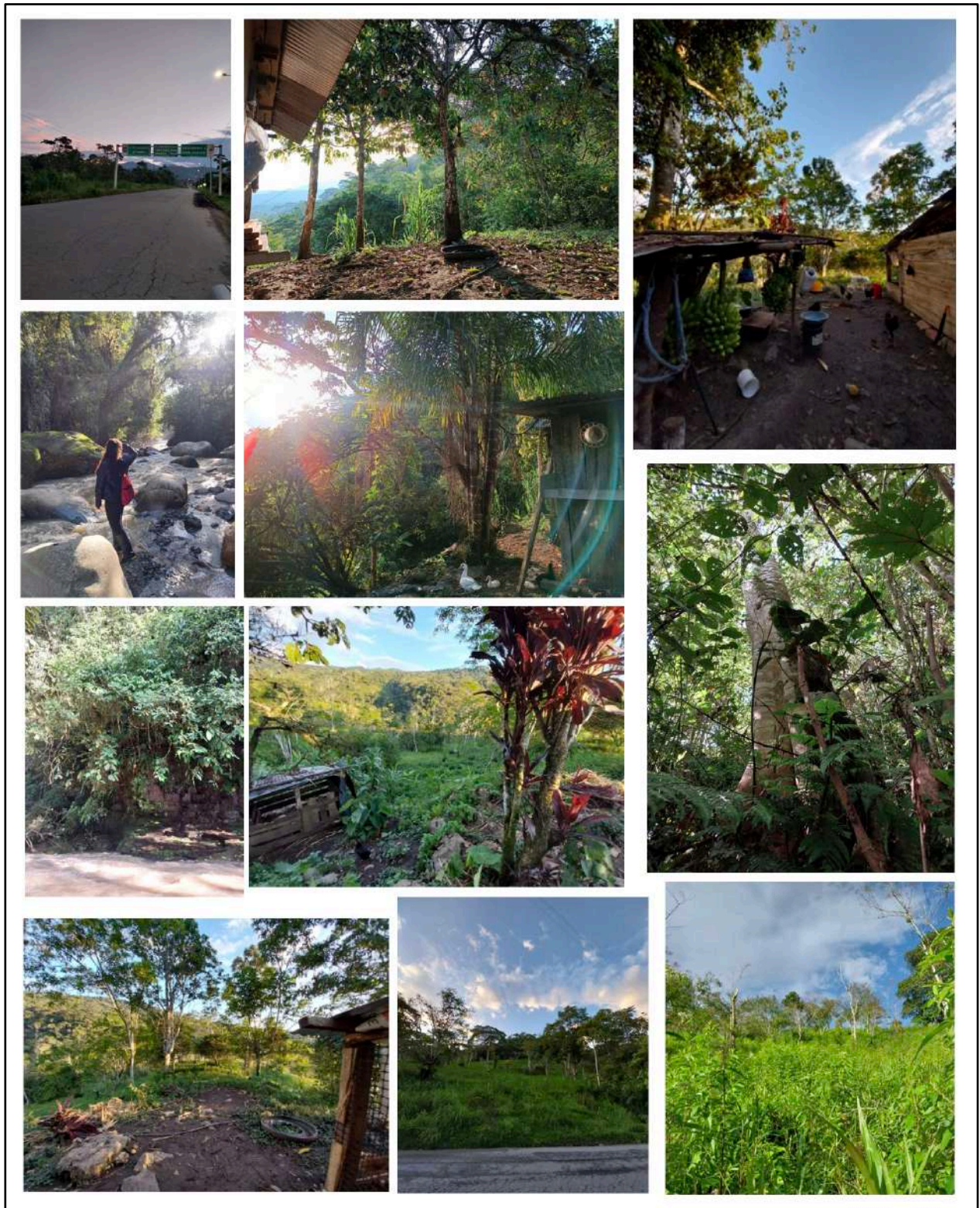
Fuente: Autoría propia



Fuente: Autoría propia



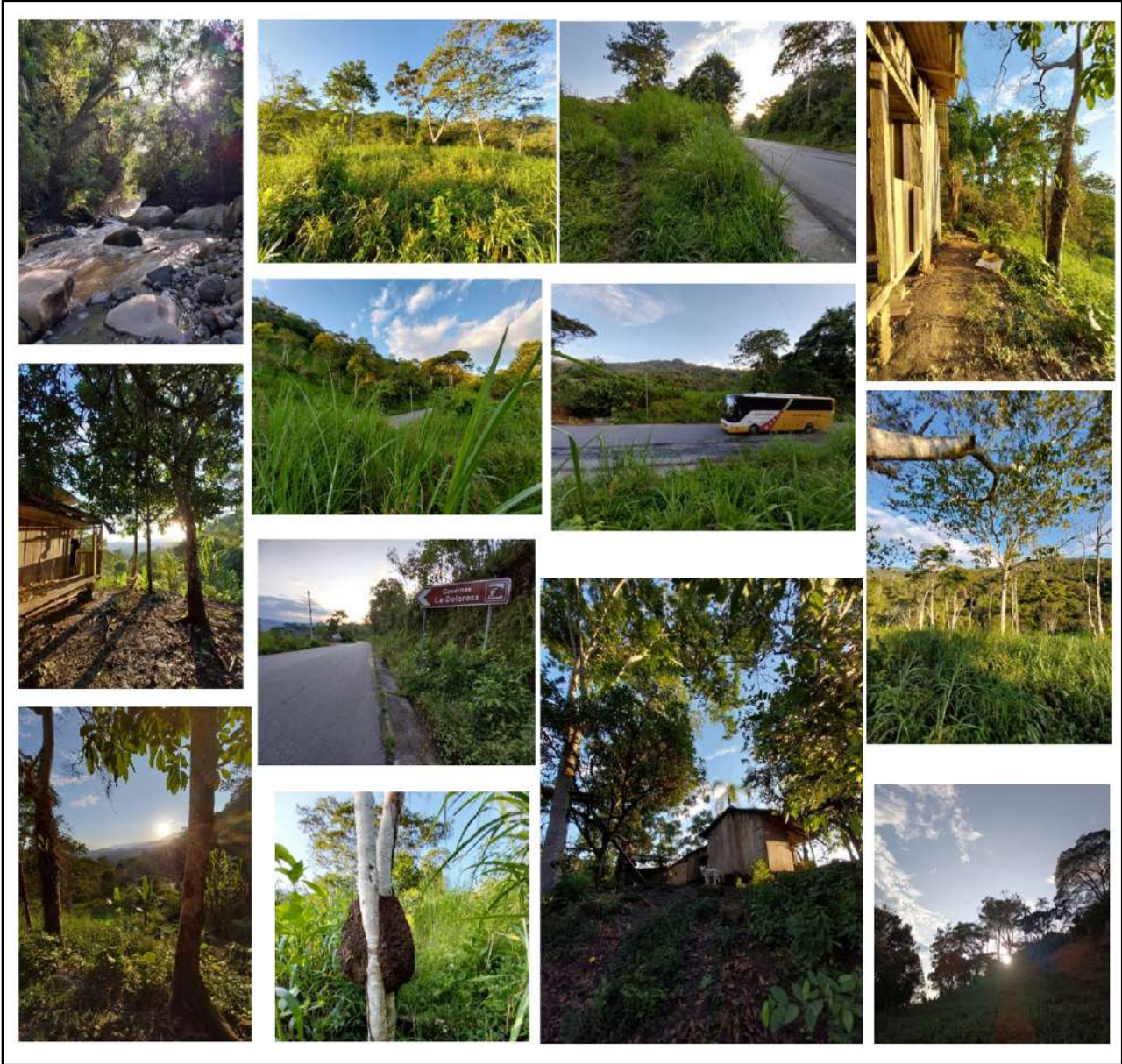
Ilustración 39 *Uso actual del terreno*



Fuente: Autoría propia



Ilustración 40 *Uso actual del terreno 2*



Fuente: Autoría propia



Ilustración 41 *Disponibilidad de agua, sistema actual*



Fuente: Autoría propia

Ilustración 42 *Disponibilidad de energía eléctrica*



Fuente: Autoría propia

### 2.3 Matriz de factores de localización

Para conocer la efectividad del proyecto, es necesario tener en cuenta la importancia de una adecuada ubicación para este, porque forma parte de uno de los criterios de selección al momento de escoger un establecimiento de hospedaje, y para esto, en la siguiente matriz de factores de localización se analizan tres criterios que serán evaluados en base a la situación actual del territorio para determinar si las condiciones en las que se encuentra son aptas para la operación de este proyecto. A continuación se conceptualizan cada uno de estos factores.

Tabla 16 *Factores de localización*

| <b>Factores decisivos</b>   | <b>Factores importantes</b>   | <b>Factores deseables</b>   |
|---|---|---|
| Representan el 60% del resultado. La inexistencia de estos factores dificulta la ejecución del proyecto y la productividad de este sería nula o no existiría. | Representan el 30% del resultado. La existencia de estos factores facilita la ejecución del proyecto. | Representan el 10% del resultado. En este caso, la falta de estos factores no afectan el proceso de desarrollo del proyecto, pero en caso de existir, esto supone un aumento en la viabilidad del proyecto. |

Fuente: Autoría propia

Tabla 17 Matriz de factores de localización

| MATRIZ DE FACTORES DE LOCALIZACIÓN         |   |  |  |       |                  |        |
|--|---|--|--|-------|------------------|--------|
|  |   | Rango de calificación  | Puntuación   | TOTAL | TOTAL PORCENTAJE |        |
| FACTORES DECISIVOS DE LOCALIZACIÓN (60%)   | 1. Existencia de vía de comunicación    | 0  | Carreras Vecinales   | 3     | 47               | 47%    |
|  |   | 1  | Carreras en continuidad  |       |                  |        |
|  |   | 2  | Carreras continuas que no sean polos secundarios                   |       |                  |        |
|  |   | 3  | Carreras continuas que sean polos secundarios                      |       |                  |        |
|  | 2. Seguridad de conducción              | 4  | Localización sobre carreteras continuas que sean polos secundarios | 4     |                  |        |
|  |   | 0  | Carreras de tráfico interseccional                                 |       |                  |        |
|  |   | 1  | Vías con tránsito y superficie defectuosas                         |       |                  |        |
|  |   | 2  | Vías de superficie normal tránsito deficiente topografía plana     |       |                  |        |
|  | 3. Intensidad del tránsito              | 3  | Vías con tránsito y superficie normales                            | 3     |                  |        |
|  |   | 4  | Vías con tránsito y superficie óptimas                             |       |                  |        |
| 2  |   | Vías con tránsito y superficie moderadas                                   |  |       |                  |        |
| 0  |   | Vías con bajo volumen de tránsito  |  |       |                  |        |
| 1  |   | Vías con alto volumen de tránsito  |  |       |                  |        |
| 4. Distancia con otras centros urbanos     | 2                                       | Vías con tráfico volumen de tránsito                                       | 5  |       |                  |        |
|  | 3                                       | Vías con mediano volumen de tránsito                                       |  |       |                  |        |
|  | 4                                       | Vías con alto volumen de tránsito durante la fin de semana                 |  |       |                  |        |
|  | 5                                       | Vías con volumen de tránsito diario  |  |       |                  |        |
|  | 0                                       | Menos de 3 horas   |  |       |                  |        |
| 5. Disponibilidad de agua                  | 1                                       | Entre 2 y 3 horas  | 5  |       |                  |        |
|  | 2                                       | 90 minutos   |  |       |                  |        |
|  | 3                                       | 60 minutos   |  |       |                  |        |
|  | 4                                       | 45 minutos   |  |       |                  |        |
|  | 5                                       | 30 minutos   |  |       |                  |        |
| 6. Disponibilidad de energía eléctrica     | 0                                       | De peso, no. lago de difícil tratamiento                                   | 5  |       |                  |        |
|  | 1                                       | Requiere tratamiento químico y físico                                      |  |       |                  |        |
|  | 2                                       | Requiere tratamiento físico  |  |       |                  |        |
|  | 3                                       | De acueducto incompleto  |  |       |                  |        |
|  | 4                                       | De acueducto completo  |  |       |                  |        |
| 7. Disponibilidad de comunicaciones        | 5                                       | Agua de planta potable   | 5  |       |                  |        |
|  | 0                                       | Intermittente  |  |       |                  |        |
|  | 1                                       | A 2000 metros de una línea   |  |       |                  |        |
|  | 2                                       | A 1000 metros de una línea   |  |       |                  |        |
|  | 3                                       | A 500 metros de una línea  |  |       |                  |        |
| 8. Disponibilidad de terrenos              | 4                                       | Al pie de una línea de alto voltaje  | 4  |       |                  |        |
|  | 5                                       | Al pie de la línea de bajo voltaje   |  |       |                  |        |
|  | 0                                       | Requiere espacio para telefonía  |  |       |                  |        |
|  | 1                                       | A más de 1000 metros de una línea  |  |       |                  |        |
|  | 2                                       | A 2000 metros de una línea   |  |       |                  |        |
| 9. Atractivos turísticos                   | 3                                       | A 1000 metros de una línea   | 3  |       |                  |        |
|  | 4                                       | Al pie de una línea de alto voltaje  |  |       |                  |        |
|  | 5                                       | Al pie de la línea de bajo voltaje   |  |       |                  |        |
|  | 0                                       | Requiere espacio para telefonía  |  |       |                  |        |
|  | 1                                       | A más de 1000 metros de una línea  |  |       |                  |        |
| 10. Condiciones sociales                   | 2                                       | Al pie de una línea de alto voltaje  | 2  |       |                  |        |
|  | 3                                       | Al pie de la línea de bajo voltaje   |  |       |                  |        |
|  | 4                                       | Núcleo de desarrollo prospectiva   |  |       |                  |        |
|  | 5                                       | Zona de alto desarrollo y tranquilidad social                              |  |       |                  |        |
|  | 0                                       | Zona inestable   |  |       |                  |        |
| 11. Condiciones de salubridad              | 1                                       | Zonas de marcada humedad y temperatura alta sujetas a desarrollo de plagas | 5  |       |                  |        |
|  | 2                                       | Zonas de clima muy cálido  |  |       |                  |        |
|  | 3                                       | Zonas de clima moderado - de 2500 m.s.n.m                                  |  |       |                  |        |
|  | 4                                       | Zonas de clima promedio húmedas por temporadas                             |  |       |                  |        |
|  | 5                                       | Zonas templadas de clima agradable y altura no nociva                      |  |       |                  |        |
| 12. Desarrollo circunvecinos               | 0                                       | Inconveniente de desarrollo circunvecinos. Inducirnos nocivos              | 3  |       |                  |        |
|  | 1                                       | Desarrollo habitacional obsoleto nocivos                                   |  |       |                  |        |
|  | 2                                       | Lugares con pocas posibilidades turísticas                                 |  |       |                  |        |
|  | 3                                       | Lugares con pocas posibilidades turísticas                                 |  |       |                  |        |
|  | 4                                       | Lugares con buenas posibilidades para emprendimientos                      |  |       |                  |        |
| FACTORES IMPORTANTES DE LOCALIZACIÓN (30%) | 1. Proximidad a vías principales        | 5  | Lugares con buenas posibilidades para emprendimientos              | 5     | 17               | 25,50% |
|  |   | 0  | No viable a cualquier distancia                                    |       |                  |        |
|  |   | 1  | Viable a más de 2000 metros  |       |                  |        |
|  |   | 2  | Viable a más de 1000 metros  |       |                  |        |
|  |   | 3  | Viable a 1000 metros   |       |                  |        |
|  | 2. Condiciones del terreno              | 4  | Viable a 500 metros  | 5     |                  |        |
|  |   | 5  | Al pie de la vía   |       |                  |        |
|  |   | 0  | Exorbitante  |       |                  |        |
|  |   | 1  | Muy Alto   |       |                  |        |
|  |   | 2  | Armonizado a muy largo plazo por entidad oficial                   |       |                  |        |
| 3. Condiciones del subsuelo                | 3                                       | Algo más alto de lo normal   | 4  |       |                  |        |
|  | 4                                       | Bajo   |  |       |                  |        |
|  | 5                                       | Cuesta Escarpada   |  |       |                  |        |
|  | 0                                       | Condiciones muy favorables   |  |       |                  |        |
|  | 1                                       | Condiciones favorables   |  |       |                  |        |
| 4. Topografía                              | 2                                       | Algunas con condiciones favorables   | 3  |       |                  |        |
|  | 3                                       | Condiciones para construcciones de alta planta                             |  |       |                  |        |
|  | 4                                       | Condiciones para construcciones de edificios bajos                         |  |       |                  |        |
|  | 5                                       | Condiciones para edificios altos   |  |       |                  |        |
|  | 0                                       | Pendientes de más del 40%  |  |       |                  |        |
| FACTORES DESEABLES DE LOCALIZACIÓN         | 1. Disponibilidad de materias e insumos | 1  | Pendientes entre el 30% y 40%                                      | 4     | 16               | 8,00%  |
|  |   | 2  | Pendientes entre 20% y 30%   |       |                  |        |
|  |   | 3  | Pendientes entre 15% y 20%   |       |                  |        |
|  |   | 4  | Pendientes entre 10 y 15%  |       |                  |        |
|  |   | 5  | Pendientes promedio hasta 10%                                      |       |                  |        |
| 2. Mano de obra                            | 0                                       | Prácticamente inexistentes   | 3  |       |                  |        |
|  | 1                                       | Fuertes con aptitudes adecuadas  |  |       |                  |        |
|  | 2                                       | Insuficientes con aptitudes adecuadas                                      |  |       |                  |        |
|  | 3                                       | Límites con sobrecargas normales del transporte                            |  |       |                  |        |
|  | 4                                       | Existentes en cantidad y en cantidad aceptables                            |  |       |                  |        |
| 3. Condiciones meteorológicas              | 5                                       | Existentes en cantidad y de buena calidad                                  | 5  |       |                  |        |
|  | 0                                       | Nada mano de obra  |  |       |                  |        |
|  | 1                                       | Análisis   |  |       |                  |        |
|  | 2                                       | Estudios Preliminares  |  |       |                  |        |
|  | 3                                       | Budículos con especialidades   |  |       |                  |        |
| 4. Manejo de aguas servidas                | 4                                       | Profesionales de nivel universitario                                       | 4  |       |                  |        |
|  | 5                                       | Zonas recientemente formadas   |  |       |                  |        |
|  | 0                                       | Zonas de extrema precipitación y humedad excesiva                          |  |       |                  |        |
|  | 1                                       | Zonas desérticas   |  |       |                  |        |
|  | 2                                       | Zonas de clima de montaña  |  |       |                  |        |
| TOTAL                                      |   | 3  | Zonas Volcanes fuertes e irregulares secas                         | 4     | 80,5%            |        |
|  |   | 4  | Zonas Templadas  |       |                  |        |
|  |   | 5  | Desagües con salida a ríos, lagos o al mar                         |       |                  |        |
|  |   | 0  | Desagües sin tanques de retención                                  |       |                  |        |
|  |   | 1  | Desagües en poco profundos   |       |                  |        |
|  |   | 2  | Desagües con sistema de alcantarillado simple                      | 4     |                  |        |
|  |   | 3  | Desagües con tratamiento de aguas y alcantarillado                 |       |                  |        |
|  |   | 4  | Desagües con alcantarillado y planta purificadora                  |       |                  |        |
|  |   | 5  | Desagües con alcantarillado y planta purificadora                  |       |                  |        |

Fuente: Autoría propia





**Factores deseables:** Este apartado también consta de 4 preguntas, por lo que se debe realizar el mismo procedimiento, la multiplicación por 5 y una regla de 3 para obtener el valor total sobre el 10%.

Sobre 20 se obtuvo 16,

$$\begin{array}{r} \text{Total} \quad \% \\ 20 \quad \div \quad 10 \\ \quad \times \quad \diagdown \\ 16 \quad \diagup \quad X \end{array} = 8\%$$

Al obtener nuestra puntuación en porcentaje sobre el 100% se puede conocer el grado de viabilidad del proyecto en base a la siguiente tabla de resultados.

Tabla 19 *Ubicación según puntaje*

| Ubicación   | Puntuación Total |
|-------------|------------------|
| Descartable | De 0 a 15        |
| Malo        | De 16 a 35       |
| Regular     | De 36 a 55       |
| Bueno       | De 56 a 75       |
| Excelente   | De 76 a 95       |
| Óptimo      | De 96 a 100      |

Fuente: Autoría propia

En nuestro caso, la calificación final fue de 80,5%, por lo que se concluye que este proyecto se encuentra dentro de un escenario **excelente** por lo que se estima que su operación tiene una alta probabilidad de ser viable.

### 2.3.1 Análisis de resultados

Tabla 20 *Factores decisivos*

| FACTORES DECISIVOS DE LOCALIZACIÓN (60%) | Rango de calificación   |  | Puntuación | TOTAL | TOTAL PORCENTAJE |
|--|---|--|------------|-------|------------------|
|  |   |  |            |       |                  |
| 1. Existencia de vías de comunicación    | 0   | Caminos Vecinales  | 3          | 47    | 47%              |
|  | 1   | Carreteras sin continuidad   |            |       |                  |
|  | 2   | Carreteras continuas que no unen polos económicos                                |            |       |                  |
|  | 3   | Carreteras continuas que unen polos económicos                                   |            |       |                  |
|  | 4   | Localización sobre carreteras continuas que unen varios polos económicos         |            |       |                  |
| 5  | Carreteras de enlace internacional  |  |            |       |                  |
| 2. Seguridad de conducción               | 0   | Vías con trazado y superficie defectuosos  | 4          |       |                  |
|  | 1   | Vías de superficie normal trazado defectuoso topografía variada                  |            |       |                  |
|  | 2   | Vías de superficie normal trazado deficiente topografía plana                    |            |       |                  |
|  | 3   | Vías con trazado y superficie normales   |            |       |                  |
|  | 4   | Vías con trazado y superficies óptimas   |            |       |                  |
| 5  | Vías con trazados y superficies excelentes  |  |            |       |                  |
| 3. Intencional del tránsito              | 0   | Vías con bajo volumen de tránsito  | 3          |       |                  |
|  | 1   | Vías con bajo volumen de tránsito  |            |       |                  |
|  | 2   | Vías con regular volumen de tránsito   |            |       |                  |
|  | 3   | Vías con mediano volumen de tránsito   |            |       |                  |
|  | 4   | Vías con alto volumen de tránsito durante la fin de semana                       |            |       |                  |
| 5  | Vías con volumen de tránsito diario   |  |            |       |                  |
| 4. Distancia con otros centros urbanos   | 0   | Más de 3 horas   | 5          |       |                  |
|  | 1   | Entre 2 y 3 horas  |            |       |                  |
|  | 2   | 90 minutos   |            |       |                  |
|  | 3   | 60 minutos   |            |       |                  |
|  | 4   | 45 minutos   |            |       |                  |
| 5  | 30 minutos  |  |            |       |                  |
| 5. Disponibilidad de agua                | 0   | De pozo, río, lago de difícil tratamiento  | 5          |       |                  |
|  | 1   | Requiere tratamiento químico y físico  |            |       |                  |
|  | 2   | Requiere tratamiento físico  |            |       |                  |
|  | 3   | De acueducto incompleto  |            |       |                  |
|  | 4   | De acueducto entubada  |            |       |                  |
| 5  | Agua de planta potable  |  |            |       |                  |
| 6. Disponibilidad de energía eléctrica   | 0   | Inexistente  | 5          |       |                  |
|  | 1   | A 2000 metros de una línea   |            |       |                  |
|  | 2   | A 1000 metros de una línea   |            |       |                  |
|  | 3   | A 500 metros de una línea  |            |       |                  |
|  | 4   | Al pie de una línea de alta voltaje  |            |       |                  |
| 5  | Al pie de la línea de bajo voltaje  |  |            |       |                  |
| 7. Disponibilidad de comunicaciones      | 0   | Requiere equipo radio telefónico   | 5          |       |                  |
|  | 1   | A más de 3000 metros de una línea  |            |       |                  |
|  | 2   | A 2000 metros de una línea   |            |       |                  |
|  | 3   | A 1000 metros de una línea   |            |       |                  |
|  | 4   | Hasta 500 metros de una línea  |            |       |                  |
| 5  | Al pie de la línea  |  |            |       |                  |
| 8. Disponibilidad de terrenos            | 0   | Espacio disponible solo para el desarrollo de la actividad turística             | 4          |       |                  |
|  | 1   | Espacio disponible que ya afecta seriamente el desarrollo de un centro integrado |            |       |                  |
|  | 2   | Espacio disponible que afecta levemente un centro integrado                      |            |       |                  |
|  | 3   | Espacio disponible para desarrollar con ciertas limitaciones                     |            |       |                  |
|  | 4   | Espacio disponible con serenas limitaciones                                      |            |       |                  |
| 5  | Espacio disponible para desarrollar ampliamente un centro integrado                   |  |            |       |                  |
| 9. Atractivos turísticos                 | 0   | Lugares monótonos  | 3          |       |                  |
|  | 1   | Lugares con pocas posibilidades turísticas                                       |            |       |                  |
|  | 2   | Lugares con escasas posibilidades turísticas                                     |            |       |                  |
|  | 3   | Lugares de interés turísticos no desarrollados                                   |            |       |                  |
|  | 4   | Lugares de interés turísticos ya desarrollados                                   |            |       |                  |
| 5  | Lugares de interés turístico especial que ya están posicionados en el mercado mundial |  |            |       |                  |
| 10. Condiciones sociales                 | 0   | Zona de violencia elevada  | 2          |       |                  |
|  | 1   | Zona de frecuente tranquilidad social  |            |       |                  |
|  | 2   | Zona de desarrollo comunitario   |            |       |                  |
|  | 3   | Zona de desarrollo local   |            |       |                  |
|  | 4   | Núcleo de desarrollo prosperidad   |            |       |                  |
| 5  | Zona de alto desarrollo y estabilidad social  |  |            |       |                  |
| 11. Condiciones de salubridad            | 0   | Zona insalubre   | 5          |       |                  |
|  | 1   | Zonas de marcada humedad y temperatura alta sujetas a desarrollo de plagas       |            |       |                  |
|  | 2   | Zonas de clima muy riguroso  |            |       |                  |
|  | 3   | Zonas de alturas elevadas - de 2500 m.s.n.m                                      |            |       |                  |
|  | 4   | Zonas de clima promedio marcada por temporadas                                   |            |       |                  |
| 5  | Zonas templadas de clima agradable y alturas no nevadas                               |  |            |       |                  |
| 12. Desarrollo circunvecinos             | 0   | Inexistencia de desarrollo circunvecinos, Industrias nuevas                      | 3          |       |                  |
|  | 1   | Desarrollo habitacionales obsoletos cercanos                                     |            |       |                  |
|  | 2   | Lugares con escasas posibilidades  |            |       |                  |
|  | 3   | Lugares necesitados de emprendimientos   |            |       |                  |
|  | 4   | Lugares con buenas posibilidades para emprendimientos                            |            |       |                  |
| 5  | Lugares con excelentes posibilidades  |  |            |       |                  |

Fuente: Autoría propia

El sector en donde el proyecto estará ubicado, es una zona de desarrollo comunitario que cuenta con carreteras con trazado y superficie óptimas que a pesar de que comunican polos económicos como los cantones de Gualaquiza, Chordeleg, Cuenca y Macas, son vías con mediano volumen de tránsito puesto que está ubicada a las afueras del cantón pero con la suficiente cercanía hacia el pueblo, exactamente a 3 km y que, en cualquier tipo de vehículo el viajero se tomaría máximo 10 minutos en trasladarse del establecimiento hacia el centro de Gualaquiza.

El lugar tiene la posibilidad de contar con agua potable, mediante una afiliación a la junta de San Francisco, una organización creada para velar por el bienestar de los habitantes. También, existe la posibilidad de comunicación y obtención de energía eléctrica. El terreno, es

un espacio apto para desarrollarse pero con ciertas limitaciones como una pendiente que se menciona dentro de los factores importantes.

Ahora bien, en todo el cantón existen diversos atractivos que se encuentran considerablemente cerca del sector debido a la extensión del mismo y cada uno de estos tiene potencial pero que, a pesar de ser ofertados, aún no se han desarrollado a nivel nacional y mucho menos a nivel internacional.

Si de clima se trata, el cantón Gualaquiza, está ubicado a 800 msnm en la amazonía ecuatoriana, y se caracteriza por poseer un clima templado y agradable durante todo el año. Por último, los habitantes de este sector generalmente poseen fincas en donde producen y venden sus productos dentro y fuera de Gualaquiza, además a pocos metros se encuentran los atractivos conocidos como Cascada Culebrillas y Cueva la Dolorosa que son de los atractivos más concurridos por los aventureros de Gualaquiza, sin embargo, en el sector escasean emprendimientos que podrían atraer más flujos de turistas.

Tabla 21 Factores importantes

|  |                                  |                              |  |   |    |        |
|--|----------------------------------|------------------------------|--|---|----|--------|
| FACTORES IMPORTANTES DE RELOCALIZACIÓN (80%) | 1. Proximidad a vías principales | 0                            | No visible a cualquier distancia                   | 5 | 17 | 25,50% |
|  |                                  | 1                            | Visible a más de 2000 metros                       |   |    |        |
|  |                                  | 2                            | Visible a más de 1000 metros                       |   |    |        |
|  |                                  | 3                            | Visible a 1000 metros                              |   |    |        |
|  |                                  | 4                            | Visible a 500 metros                               |   |    |        |
|  |                                  | 5                            | Al pie de la vía                                   |   |    |        |
|  | 2. Condiciones del terreno       | 0                            | Escabrimiento                                      | 5 |    |        |
|  |                                  | 1                            | Muy Alto   |   |    |        |
|  |                                  | 2                            | Arendamiento a muy largo plazo por entidad oficial |   |    |        |
|  |                                  | 3                            | Algo más alto de lo normal                         |   |    |        |
|  |                                  | 4                            | Bajo   |   |    |        |
|  |                                  | 5                            | Cesión Gratuita                                    |   |    |        |
|  | 3. Condiciones del subsuelo      | 0                            | Condiciones muy inestables                         | 4 |    |        |
|  |                                  | 1                            | Condiciones inestables                             |   |    |        |
|  |                                  | 2                            | Afloraciones cónicas de superficie                 |   |    |        |
|  |                                  | 3                            | Condiciones paracimientos de una planta            |   |    |        |
|  |                                  | 4                            | Condiciones para edificios de edificios bajos      |   |    |        |
|  |                                  | 5                            | Condiciones para edificios altos                   |   |    |        |
|  | 4. Topografía                    | 0                            | Pendiente de más del 40%                           | 3 |    |        |
|  |                                  | 1                            | Pendiente entre el 30% y 40%                       |   |    |        |
| 2  |                                  | Pendiente entre 20% y 30%    |  |   |    |        |
| 3  |                                  | Pendiente entre 15% y 20%    |  |   |    |        |
| 4  |                                  | Pendiente entre 10 y 15%     |  |   |    |        |
| 5  |                                  | Pendiente promedio hasta 10% |  |   |    |        |

Fuente: Autoría propia

El terreno es de cesión gratuita puesto que es perteneciente al autor de esta investigación y está ubicado al pie de la vía principal que es la vía de entrada a Gualaquiza. El GAD Municipal de Gualaquiza permite la construcción de edificios bajos en este territorio, que hace referencia a construcciones de máximo 2 plantas.

El terreno tiene una inclinación de entre el 15% y el 20%, se estima que esto podría suponer una limitación en el caso de tratarse de personas de la tercera edad o personas con alguna discapacidad que impida moverse adecuadamente.

Tabla 22 *Factores deseables*

|                                    |   |  |  |   |    |            |
|------------------------------------|---|--|--|---|----|------------|
| FACTORES DESEABLES DE LOCALIZACIÓN | 1. Disponibilidad de materiales e insumos         | 0  | Prácticamente inexistentes                               | 4 | 16 | 8,00%      |
|                                    |   | 1  | Escasos con apreciables sobrecostos                      |   |    |            |
|                                    |   | 2  | Insuficientes con apreciables sobrecostos                |   |    |            |
|                                    |   | 3  | Limitados con sobrecostos normales del transporte        |   |    |            |
|                                    |   | 4  | Existentes en cantidad y en cantidad aceptables          |   |    |            |
|                                    | 5   | Existentes en cantidad y de buena calidad          |  |   |    |            |
|                                    | 2. Mano de obra                                   | 0  | Nada mano de obra  | 3 |    |            |
|                                    |   | 1  | Analfabetos  |   |    |            |
|                                    |   | 2  | Indios Primarios   |   |    |            |
|                                    |   | 3  | Bachilleres  |   |    |            |
|                                    |   | 4  | Bachilleres con especialidades                           |   |    |            |
|                                    | 5   | Profesionales de nivel universitario               |  |   |    |            |
|                                    | 3. Condiciones meteorológicas                     | 0  | Zonas usualmente lluviosas                               | 5 |    |            |
|                                    |   | 1  | Zonas de extremas precipitaciones y tormentas eléctricas |   |    |            |
|                                    |   | 2  | Zonas desérticas   |   |    |            |
|                                    |   | 3  | Zonas de climas de montaña                               |   |    |            |
|                                    |   | 4  | Zonas Nevadas fuertes e invernos secos                   |   |    |            |
|                                    | 5   | Zonas Templadas                                    |  |   |    |            |
|                                    | 4. Manjón de aguas servidas                       | 0  | Desagües con salidas a ríos, lagos o al mar              | 4 |    |            |
|                                    |   | 1  | Desagües en tanques de recolección                       |   |    |            |
| 2                                  |   | Desagües en zonas alépticas                        |  |   |    |            |
| 3                                  |   | Desagües con sistema de almacenamiento simple      |  |   |    |            |
| 4                                  |   | Desagües con tratamiento de aguas y alcantarillado |  |   |    |            |
| 5                                  | Desagües con alcantarillado y planta purificadora |  |  |   |    |            |
| <b>TOTAL</b>                       |   |  |  |   |    | <b>81%</b> |

Fuente: Autoría propia

Finalmente, en el cantón se pueden adquirir sin problema alguno insumos de buena calidad y en cantidad que son aceptables. Para la operación del proyecto, este podría contar con personas de título Bachiller, debido a la inexistencia de una institución de educación superior en Gualaquiza, por lo que la mayoría de estudiantes que terminó el bachillerato empieza a buscar un empleo sea dentro o fuera del cantón y la única institución cercana es la Universidad Estatal Amazónica que está ubicada en el cantón el Pangui en la provincia de Zamora Chinchipe, a aproximadamente 40 minutos de Gualaquiza, pero que no todos los estudiantes logran entrar, y los que se movilizan a ciudades más desarrolladas para realizar sus estudios de educación superior, por lo general se sabe que al poseer fincas, regresan y a falta de empleo. empiezan a producir en ellas, dejando así a un lado el título obtenido.

Finalmente se obtiene el resultado del 80,5% / 100%.

## **Conclusión**

En conclusión, en este capítulo se ha realizado una investigación de los datos generales a nivel macro (nacional, regional, provincial) y micro localización (cantonal y sectorial) en donde se pudieron destacar los datos generales más importantes de división de territorio, antecedentes históricos, población, y sobre todo la situación turística, y dentro de esta se analizan la factibilidad del futuro proyecto para conocer las ventajas que la implementación de un lodge puede beneficiar a toda la cadena de valor, y para esto también fue importante desarrollar la matriz de factores de localización en donde se analizan los factores decisivos que representan el 60%, obteniendo como resultado 47%, luego los factores importantes en donde el resultado fue del 25,5% / 30% y finalmente los factores deseables que representan el 10 % y que el total fue de 8%, y con un total del 81% el territorio se ubica en un ambiente excelente para su implementación.

## **CAPÍTULO 3**

### **3. PLAN OPERATIVO DEL LODGE**

#### **Introducción**

En el presente capítulo se da paso al desarrollo de la propuesta de implementación de un lodge en el cantón Gualaquiza, este módulo se lo ha dividido en dos partes, en primer lugar se ha realizado el diseño de infraestructura con el monto total de inversión en construcción y el tiempo de recuperación del capital invertido y, por otro lado se ha efectuado un plan administrativo por el cual el proyecto puede llevarse a cabo. Todo lo que se efectuará, será uno de los puntos clave más fuertes para determinar el nivel de factibilidad del proyecto en curso.

### **3.1 Presentación de planos del terreno**

Se detalla las características del terreno escogido para el desarrollo de la presente propuesta que, en las escrituras de compraventa realizadas entre la señora Maruja Pirucha en calidad de vendedora y el señor Manuel Salinas como representante legal de su hijo José Salinas para quien realiza la compraventa, el día 07 de octubre del 1997, en la cláusula segunda textualmente dice lo siguiente: “La primera compareciente es propietaria de un lote de terreno ubicado en el sector Sacramento de la parroquia y cantón Gualaquiza de las linderaciones y dimensiones siguientes: NORTE: con terrenos de los herederos de Carlos Astudillo; SUR: con el río Gualaquiza; ESTE: con una quebrada sin nombre; con terrenos de Héctor Nugra y en otra con terrenos de los herederos de Carlos Astudillo; y, al OESTE: con el lote número cuatro de María Pirucha, con una cabida de ocho hectáreas, veinte centi hectáreas (8.20 ha)...”.

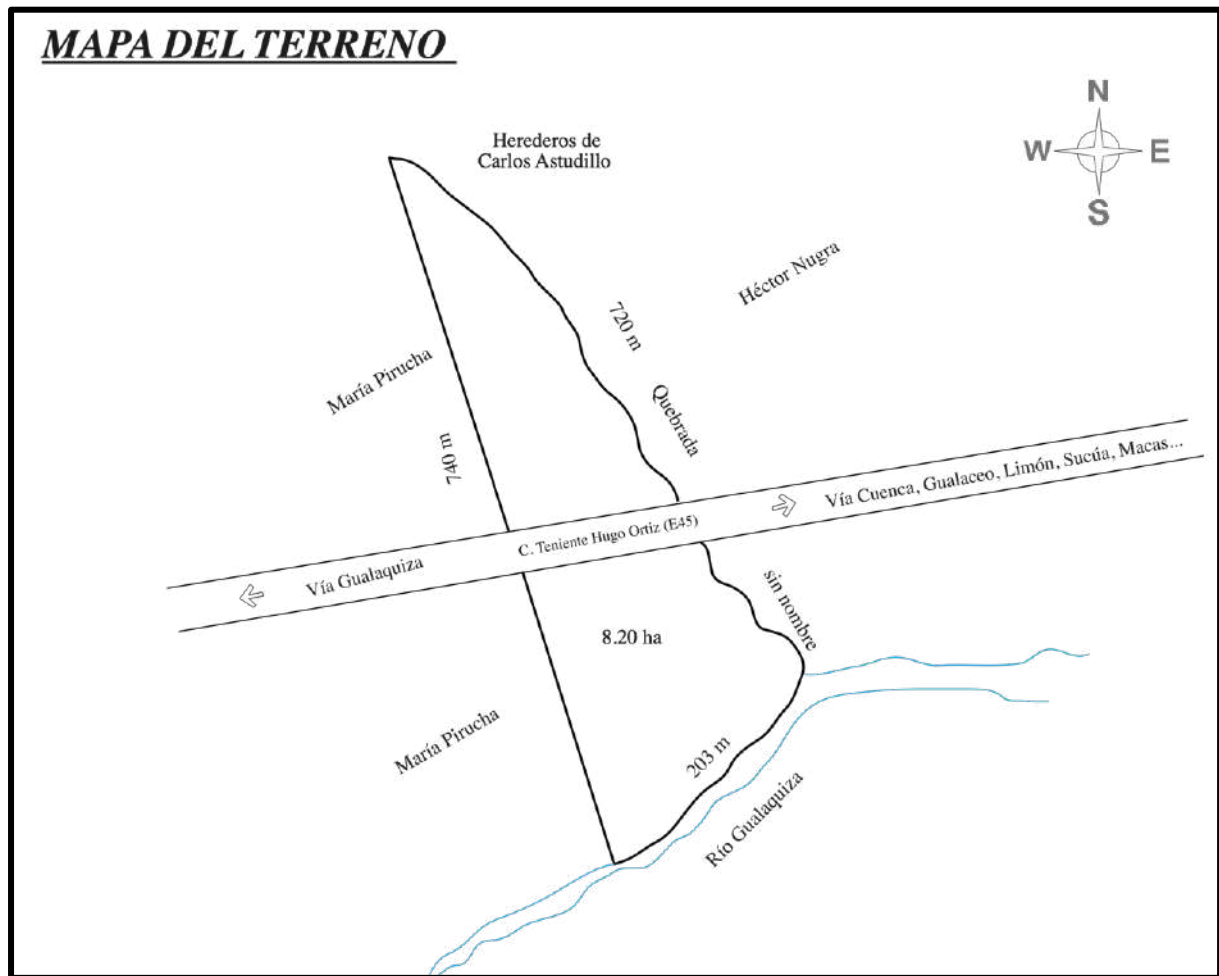
A continuación se presenta una imagen del terreno que consta dentro de las escrituras de compraventa del año 1997, el lote N°5.





Como la información del terreno no ha sido actualizada hasta la presente fecha, se ha realizado un mapa del terreno con las características y dimensiones que se han mencionado en el párrafo anterior.

Ilustración 44 *Mapa del terreno*



Fuente: Autoría propia

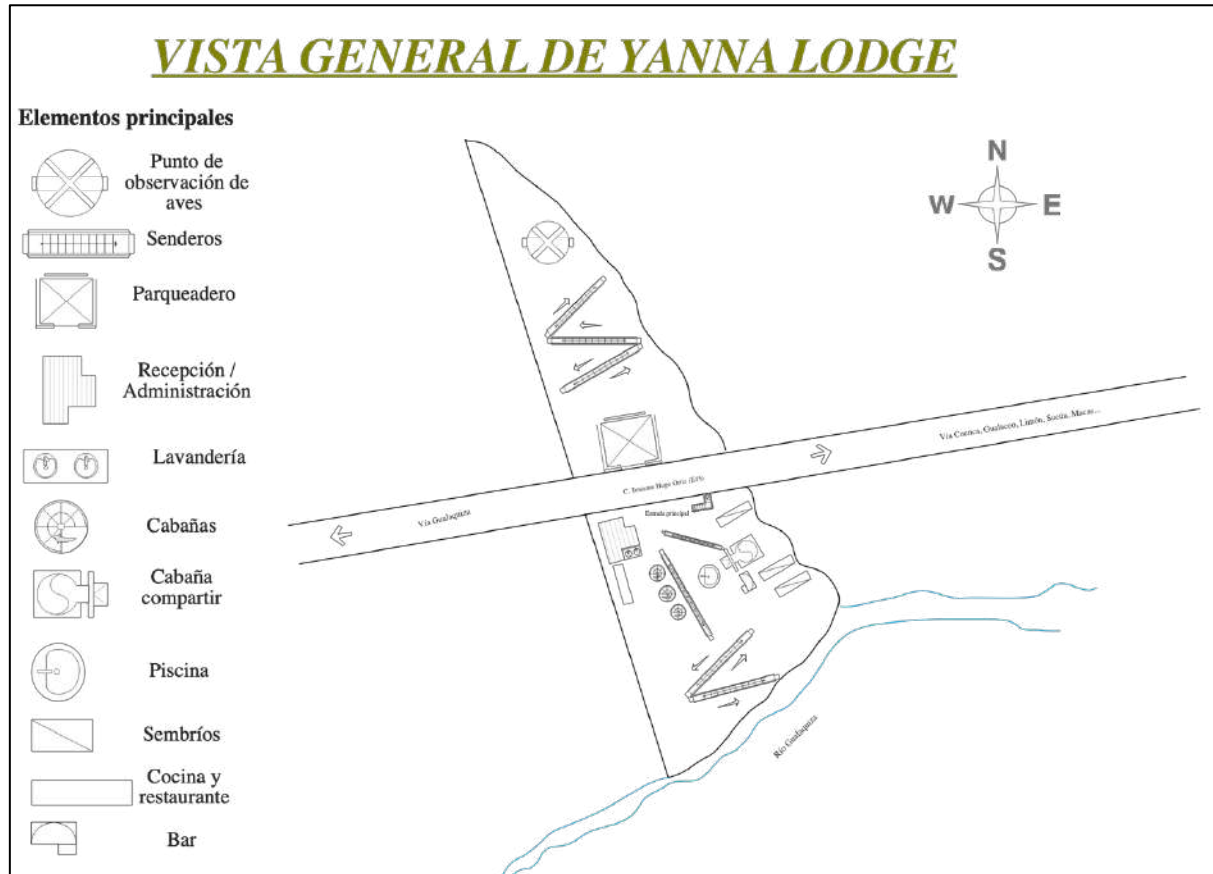
Ilustración 45 *Mapa de ubicación del terreno*



Fuente: Google Earth Pro

### 3.2 Presentación de planos del Lodge

Ilustración 46 *Vista general de Yanna Lodge*



Fuente: Autoría propia



Ilustración 48 *Modelo de cabaña*



Fuente: (Pinterest, s.f.)

Ilustración 47 *Vista interna de la cabaña*



Fuente: (Pinterest, s.f.)

Ilustración 49 *Modelo cabaña compartir*



Fuente: (Pinterest, s.f.)

### 3.3 Inversión

En esta sección se realizará el cálculo del capital aproximado de inversión en adecuación del terreno y construcción de Yanna Lodge. Por lo que el primer paso a seguir es actualizar la información del terreno para legalizarlo y obtener las coordenadas exactas del mismo. Esto se lo debe realizar debido a que la última actualización data del año de 1997, y es por esto que, la información territorial y geográfica no consta oficialmente en los departamentos del municipio, por lo que no se podría realizar ningún tipo de construcción o modificación dentro del terreno. Seguido, se realiza el levantamiento topográfico, para crear la forma del terreno con sus características detalladas en digital, estos dos primeros pasos se lo podrían realizar en una sola salida de campo. Luego, se realiza un estudio de suelo para conocer todas y cada una de las características físicas y geológicas que servirán para garantizar una construcción segura. Posteriormente, se desarrolla el diseño oficial de la infraestructura como tal, esto puede ser dirigido por profesionales en arquitectura, pues el diseño actual es una idea de lo que más o menos se pretende realizar. Finalmente, se realiza la construcción y equipamiento del establecimiento. En las siguientes tablas se presentan los insumos, requerimientos y costos generales en los que incurrirá el proyecto.

Tabla 23 *Actualización de datos y levantamiento topográfico*

| <b>Acción</b>                | <b>Precio por ha</b> | <b>Precio final</b> |
|------------------------------|----------------------|---------------------|
| Actualización del predio     | \$150 por ha         | \$1 230             |
| Levantamiento topográfico    |                      |                     |
| Pagos municipales y permisos | -                    | \$300               |
| <b>Total</b>                 |                      | <b>\$1 530</b>      |

Fuente: Autoría propia

Tabla 24 *Estudio de suelo*

| <b>Personal</b> | <b>Precio</b>  |
|-----------------|----------------|
| Geotécnico      | \$2 000        |
| <b>Total</b>    | <b>\$2 000</b> |

Fuente: Autoría propia

Tabla 25 *Diseño de planos*

| <b>Personal</b> | <b>Diseño de planos</b> |
|-----------------|-------------------------|
| Arquitecto      | \$5.000                 |
| <b>Total</b>    | <b>\$5.000</b>          |

Fuente: Autoría propia

Tabla 26 *Construcción*

| <b>Construcción del lodge</b> |                   |                    |
|-------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>Equipo</b>                 | <b>Tipo</b>       | <b>Costo final</b> |
| Maquinaria                    | Excavadora        | \$20.000           |
|                               | Retroexcavadora   |                    |
|                               | Dragas            |                    |
|                               | Dragalina         |                    |
|                               | Escrepa           |                    |
|                               | Pavimentadora     |                    |
|                               | Compactadora      |                    |
|                               | Motoniveladora    |                    |
|                               | Cisternas de agua |                    |
|                               | Volquetas         |                    |
|                               | Tractores         |                    |
|                               | Cargadora         |                    |
|                               | Palas de cadena   |                    |
| Materiales                    | Arena             | \$16.000           |
|                               | Cemento           |                    |
|                               | Ripo              |                    |
|                               | Madera            |                    |
|                               | Hierro            |                    |
|                               | Baldosa           |                    |

|              |                      |          |
|--------------|----------------------|----------|
|              | Piedra               |          |
|              | Granito              |          |
|              | Mármol               |          |
|              | Caliza               |          |
|              | Pizarra              |          |
|              | Arenisca             |          |
|              | Grava                |          |
|              | Cal                  |          |
|              | Yeso                 |          |
|              | Mortero              |          |
|              | Vidrio               |          |
|              | Ladrillos            |          |
|              | Bloque               |          |
|              | Pico                 |          |
|              | Pala                 |          |
|              | Martillos            |          |
|              | Tubos                |          |
|              | Mangueras            |          |
|              | Llaves en general    |          |
|              | Serruchos            |          |
|              | Machetes             |          |
|              | Grifos               |          |
| Herramientas | Codos                | \$7.000  |
|              | Uniones              |          |
|              | Cinta                |          |
|              | Flexómetro           |          |
|              | Cortadora de baches  |          |
|              | Calculadora          |          |
|              | Pistola de calafateo |          |
|              | Cinzel               |          |
|              | Lijas                |          |
|              | Generador            |          |
|              | Guantes              |          |
|              | Escalera             |          |
|              | Clavos               |          |
|              | Alicates             |          |
|              | Taladros             |          |
|              | Carretilla           |          |
|              | Jefe de obra         |          |
|              | Arquitecto técnico   |          |
|              | Delineante           | \$22.000 |
|              | Topógrafo            |          |

|              |                  |                 |
|--------------|------------------|-----------------|
| Personal     | Matestro albañil |                 |
|              | Oficiales        |                 |
|              | Electricista     |                 |
|              | Soldador         |                 |
| <b>TOTAL</b> |                  | <b>\$65.000</b> |

Fuente: Autoría propia

Tabla 27 Equipamiento

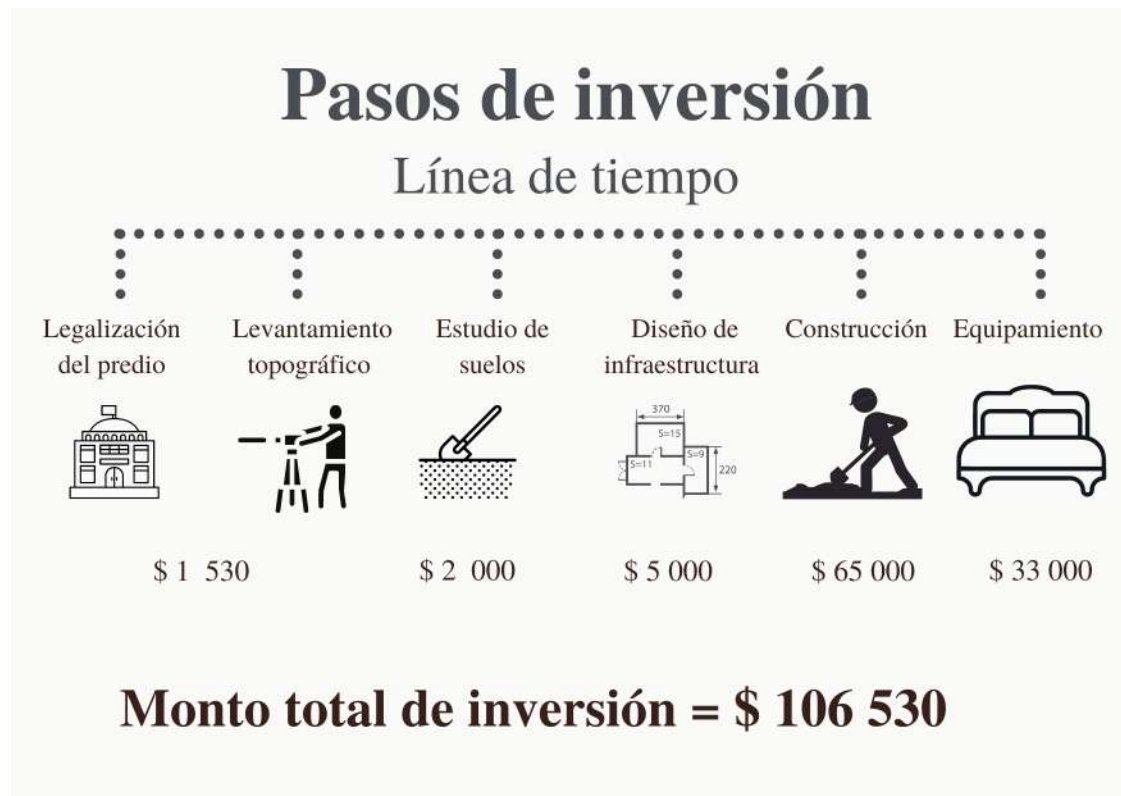
| Equipamiento                |   | Precio                 |          |
|-----------------------------|---|------------------------|----------|
| Edificio de administración  | Recepción<br>Administración<br>Marketing y ventas<br>Animación turística<br>Mantenimiento<br>Lavandería | Computadoras           |          |
|                             |   | Impresoras             |          |
|                             |   | Datafast               |          |
|                             |   | Tachos de basura       |          |
|                             |   | Cámaras de seguridad   |          |
|                             |   | Escritorios            |          |
|                             |   | Señalética             |          |
|                             |   | Juegos de mesa         |          |
|                             |   | Bicicletas             | \$12.000 |
|                             |   | Teléfonos              |          |
|                             |   | Lavadoras              |          |
|                             |   | Secadoras              |          |
|                             |   | Calandra               |          |
|                             |   | Utensilios de limpieza |          |
|                             |   | Elementos de papelería |          |
|                             |   | Decoración             |          |
| Área de alimentos y bebidas | Cocina<br>Salón<br>Bar  | Cocina                 |          |
|                             |   | Refrigerador           |          |
|                             |   | Lavadora de platos     |          |
|                             |   | Horno                  |          |
|                             |   | Parrilla               |          |
|                             |   | Microondas             |          |
|                             |   | Cafetera               |          |
|                             |   | Extractor de olores    | \$9.000  |
|                             |   | Utensilios de cocina   |          |
|                             |   | Cubertería             |          |
| Tostadora                   |   |                        |          |



|             |         |  |                 |
|-------------|---------|--|-----------------|
|             |         | Licadoras                                |                 |
|             |         | Mesas y sillas                           |                 |
|             |         | Materia prima<br>(elaboración de platos) |                 |
|             |         | Sillas para niños y<br>bebés             |                 |
|             |         | Servilleteros                            |                 |
|             |         | Manteles                                 |                 |
|             |         | Decoración                               |                 |
|             |         | Literas                                  |                 |
|             |         | Camas king, queen y<br>twin size         |                 |
|             |         | Colchones                                |                 |
|             |         | Mesas y sillas                           |                 |
|             |         | Minibar                                  |                 |
|             |         | Armarios                                 |                 |
| Alojamiento | Cabañas | Juegos de sábanas                        | \$9.000         |
|             |         | Mosquiteros o toldos                     |                 |
|             |         | Caja fuerte                              |                 |
|             |         | Almohadas                                |                 |
|             |         | Veladores                                |                 |
|             |         | Lámparas                                 |                 |
|             |         | Tachos de basura<br>(habitación y baños) |                 |
|             |         | Espejos                                  |                 |
|             |         | Porta papel                              |                 |
|             |         | Amenities                                |                 |
|             |         | Decoración                               |                 |
|             |         | <b>SUBTOTAL</b>                          | <b>\$30 000</b> |
|             |         | Gastos varios                            | \$3 000         |
|             |         | <b>TOTAL</b>                             | <b>\$33 000</b> |

Fuente: Autoría propia

Ilustración 50 *Monto total de inversión*



Fuente: Autoría propia

Después de haber calculado los distintos rubros se ha obtenido que el monto de la inversión que se obtuvo es de \$106.530.

Tabla 28 *Cronograma tentativo de construcción*

| <b>Cronograma tentativo para la ejecución del proyecto (un año, siete meses)</b> |         |         |         |         |         |      |     |     |     |     |     |     |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>Etapas</b>  | 2024    |         |         | 2025    |         | 2026 |     |     |     |     |     |     |
|  | Ene-Feb | Mar-Sep | Sep-Dic | Ene-Jun | Jun-Dic | Ene  | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul |
| Levantamiento topográfico  | X       |         |         |         |         |      |     |     |     |     |     |     |
| Legalización del predio  |         | X       |         |         |         |      |     |     |     |     |     |     |
| Estudio de suelo   |         |         | X       |         |         |      |     |     |     |     |     |     |
| Diseño de infraestructura  |         |         |         | X       |         |      |     |     |     |     |     |     |
| Permisos de operación  |         |         |         |         | X       |      |     |     |     |     |     |     |
| Construcción   |         |         |         |         |         | X    | X   | X   |     |     |     |     |
| Equipación   |         |         |         |         |         |      |     |     | X   | X   |     |     |
| Funcionamiento   |         |         |         |         |         |      |     |     |     |     | X   | X   |

Fuente: Autoría propia

### 3.4 Plan administrativo

#### 3.4.1 Imagen corporativa

Ilustración 51 *Logo de la empresa*



Fuente: Autoría propia

#### **Nombre de la empresa**

“YANNA LODGE”

#### **Logo de la empresa**

El tipo de logo de la empresa es “Imagotipo”, es decir, es una composición de tipografía con el ícono o pictografía a un lado.

**Nombre:** El nombre de la empresa está inspirada en la palabra “Yana” siendo esta una palabra sánscrita, una lengua clásica de la India que en el ámbito del budismo o hinduismo y en el sentido espiritual significa “viaje” o “camino”.

**Pictografía:** Este ícono representa a una planta que hace alusión a la naturaleza.

**Slogan:** Se pretende comunicar que el “viaje”, el turista lo puede sentir de manera espiritual como en el sentido de viajar por placer, de manera que se promueva la valorización de la cultura e interpretar las emociones y encontrarse con uno mismo, de esta manera, una estadía puede terminar en una acogedora visita que se desee volver a repetir.

#### **Colores del imagotipo:**

*Verde:* Este color hace alusión a la naturaleza (la ubicación del proyecto), lo orgánico, lo ecológico, el crecimiento y seguridad; en psicología se suele asociar con la apertura de la mente y sanación, y; en ámbitos espirituales se suele llamar el color de la calma y el equilibrio emocional.

### **Misión de la empresa**

“Yanna Lodge” es una empresa dedicada a la prestación de servicios de alojamiento turístico dentro del cantón Gualaquiza - “La Perla de la Amazonía”, nuestras instalaciones garantizan excelencia en todos nuestros servicios, y para ello contamos con un establecimiento rústico y elegante que superará las expectativas de nuestros clientes, ofreciendo actividades de recreación vinculadas al turismo de naturaleza y aventura en donde se darán a conocer especies endémicas de flora y fauna, contamos también con servicios de alimentos y bebidas para nuestros comensales que desean degustar de la gastronomía local; la empresa brinda calidad, comodidad y seguridad, y promete garantizar los más altos estándares e innovación en la prestación de nuestros servicios.

### **Visión de la empresa**

“Yanna Lodge” dentro de 6 años busca posicionarse nacionalmente logrando el reconocimiento del mercado turístico y considerarse como uno de los mayores referentes de alojamiento tipo Lodge que contribuya al desarrollo turístico del cantón y de la provincia, con la colaboración de una adecuada gestión empresarial interna, un equipo altamente capacitado y una planeación estratégica adecuada para mantener una buena reputación corporativa dentro y fuera del establecimiento.

### **Objetivo General**

Posicionar a “Yanna Lodge” como el principal establecimiento de alojamiento turístico del cantón Gualaquiza cubriendo permanentemente una necesidad de mercado basado no solo en el ofrecimiento de servicio de alojamiento si no también en servicios que son primordiales en el viaje de una persona, centrándonos en la priorización del cliente, difusión del turismo local y conservación de espacios naturales.

## **Valores de la empresa**

*Responsabilidad:* Yanna Lodge se compromete a cumplir su trabajo con la mayor responsabilidad, es decir, ser conscientes acerca de las consecuencias a las que lleva todo lo que se hace o se deja de hacer sobre uno mismo y sobre los demás. Llevar a cabo su labor con diligencia, seriedad y prudencia.

*Cordialidad:* Yanna Lodge brindará amabilidad dentro de la empresa y hacia sus clientes. Demostrará su riqueza en la capacidad de ofrecer a otros lo máspreciado de sí mismos y con el respeto que todos se merecen porque esa es la base para una convivencia sana y pacífica.

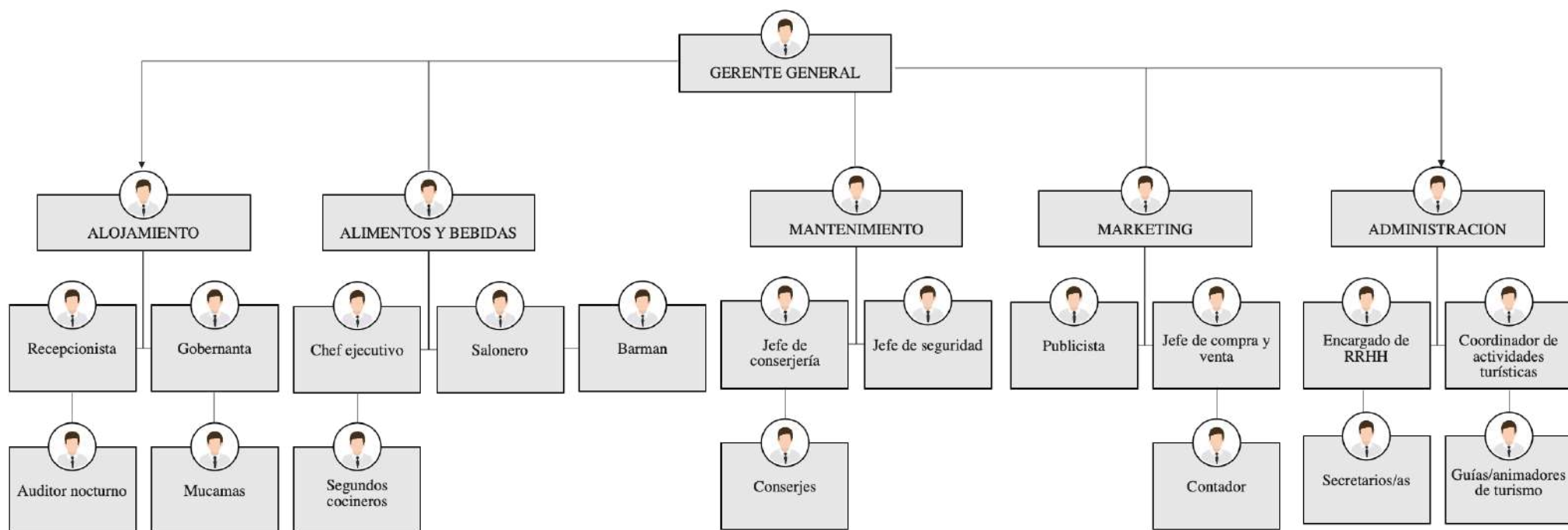
*Resiliencia:* Yanna Lodge se desempeñará en cada una de sus áreas y tendrá flexibilidad para adaptarse a los cambios que se puedan dar dentro o fuera de la empresa. El establecimiento sabrá actuar ante cada situación y encontrará una solución en el menor tiempo posible.

*Sostenibilidad:* Yanna Lodge se preocupa por la conservación del ecosistema y por esto su diseño se basa en un estilo ecológico y buenas prácticas para velar por el bienestar de la naturaleza y hacer el menor daño posible.

*Respeto:* Por la naturaleza, por los clientes, por el equipo que conformará Yanna Lode, por el patrimonio natural y cultural, respeto por nuestros alrededores, respeto por cada uno de nosotros y los demás.

### **3.4.2 Organización interna**


Ilustración 52 Organigrama funcional



Fuente: Autoría propia

Tabla 29 *Funciones del gerente*

---

|  |  |
|--|--|
| <b>GERENTE</b>   |  |
| <b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b>  |  |
| <hr/>  |  |
| <p>⇒ Líder y cabeza de la empresa.</p> <p>⇒ Repartir funciones y tareas.</p> <p>⇒ Estar al día con la situación de la empresa.</p> <p>⇒ Entregar los recursos necesarios a las personas para la resolución de los objetivos y metas de la empresa.</p> <p>⇒ Brindar confiabilidad .</p> <p>⇒ Debe tener capacidad y habilidades de resolución de problemas.</p> <p>⇒ Habilidades de comunicación.</p> <p>⇒ Adaptabilidad.</p> <p>⇒ Trabajo en equipo.</p> <p>⇒ Amplio conocimiento de la industria hotelera.</p> |  |
| <hr/>  |  |

Fuente: Autoría propia

### **3.4.2.1 Área de alojamiento**

Se encuentra ubicado en la entrada del establecimiento porque es el área principal de la empresa, pues es el primer lugar a donde los futuros huéspedes acudirán para adquirir el servicio, y lugar en el cual, el tiempo que dure la estadía del huésped, este se presentará por cualquier inquietud que se pudiese presentar, y es por eso que la imagen del lugar como la del recepcionista deben estar impecables en todo momento.

Está conformada por dos departamentos:


- Departamento de recepción
- Departamento de regiduría de pisos



### 3.4.2.1.1 Departamento de recepción

Tabla 30 *Funciones del recepcionista*

---

|  |  |
|--|--|
| <b>RECEPCIONISTA</b>   |  |
| <b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Imagen personal.</li><li>⇒ Recibir a los clientes.</li><li>⇒ Brindar toda la información acerca de la oferta (amplio conocimiento de la organización de la empresa).</li><li>⇒ Conocimiento de la situación turística y geográfica de Gualaquiza.</li><li>⇒ Conocimiento del transporte que pasa por la vía.</li><li>⇒ Habilidades de comunicación telefónica y verbal.</li><li>⇒ Manejo de Office</li><li>⇒ Adaptabilidad</li><li>⇒ Conocimiento</li><li>⇒ Amabilidad</li><li>⇒ Habilidades en venta</li><li>⇒ Manejo de sistemas virtuales</li></ul> |  |

---

Fuente: Autoría propia

Ilustración 53 Tarjeta de registro impreso del cliente

**YANNA LODGE**  
Tu viaje nunca había sido tan placentero.

**Tarjeta de Registro Impreso del Cliente**

---

Información general / General Information

Nombres y apellidos / Name and Surname:

CI / ID: Ocupación / Job:

País / Country: Teléfono / Phone Number:

Ciudad / City: Email:

Dirección / Address:

**Datos del acompañante / Companion Information**

Nombre / Name:

CI / ID:

Tipo de acompañante / Companion Type:

- Pareja / Couple
- Amigo / Friend
- Familiar / Family
- Compañero de clase / Classmate
- Acompañante de negocios / Business companion

---

**Firma del huésped / Guest Signature**

Fuente: Autoría propia

Ilustración 54 *Lista de llegadas y salidas*




**LISTA DE LLEGADAS Y SALIDAS**

| Fecha de llegada | Fecha de salida | Nombres / apellidos | Tipo de habitación | #Personas | #Cabaña | Observaciones |
|------------------|-----------------|---------------------|--------------------|-----------|---------|---------------|
|                  |                 |                     |                    |           |         |               |
|                  |                 |                     |                    |           |         |               |
|                  |                 |                     |                    |           |         |               |
|                  |                 |                     |                    |           |         |               |
|                  |                 |                     |                    |           |         |               |

Fuente: Autoría propia



Ilustración 55 Tarjeta Kardex



**TARJETA KARDEX**

Datos del Cliente

Apellidos:  
 Nombres:  
 Nacionalidad:  
 N° Pasaporte:  
 Dirección:  
 Teléfono:  
 Fecha de nacimiento:  
 Profesión:  
 Estado civil:

**Estadías pasadas**

| Llegada |  |  | Salida |  |  | Cabaña | Precio | #Personas | Forma de pago | Observaciones |
|---------|--|--|--------|--|--|--------|--------|-----------|---------------|---------------|
|         |  |  |        |  |  |        |        |           |               |               |
|         |  |  |        |  |  |        |        |           |               |               |
|         |  |  |        |  |  |        |        |           |               |               |
|         |  |  |        |  |  |        |        |           |               |               |
|         |  |  |        |  |  |        |        |           |               |               |
|         |  |  |        |  |  |        |        |           |               |               |
|         |  |  |        |  |  |        |        |           |               |               |
|         |  |  |        |  |  |        |        |           |               |               |
|         |  |  |        |  |  |        |        |           |               |               |
|         |  |  |        |  |  |        |        |           |               |               |

Fuente: Autoría propia

Ilustración 56 Libro de recepción

**YANNA LODGE**  
 Tu viaje nunca había sido tan placentero.

| LIBRO DE RECEPCIÓN  |   |   |   |       |               |   |   |   |       |
|---|---|---|---|-------|---------------|---|---|---|-------|
| ENTRADAS  |   |   |   |       | SALIDAS       |   |   |   |       |
| Cabaña  | D | A | C | TOTAL | Cabaña        | D | A | C | TOTAL |
|   |   |   |   |       |               |   |   |   |       |
|   |   |   |   |       |               |   |   |   |       |
|   |   |   |   |       |               |   |   |   |       |
|   |   |   |   |       |               |   |   |   |       |
|   |   |   |   |       |               |   |   |   |       |
|   |   |   |   |       |               |   |   |   |       |
| Total Entradas  |   |   |   |       | Total Salidas |   |   |   |       |
| Día anterior:<br>Tota general de entradas:<br>Total general de salidas:<br>Fecha: |   |   |   |       |               |   |   |   |       |

Fuente: Autoría propia



Ilustración 57 Tarjeta de registro impreso de establecimiento

**YANNA LODGE**  
Tu viaje nunca había sido tan placentero

**Tarjeta de Registro Impreso de Establecimiento**  
**Datos de habitación**

Código:  
# Cabaña:  
# Ocupantes:

Adultos      Niños      Infantes      Mascotas

Tarifa todo incluido:  
Tarifa solo alojamiento:

Total impuestos 12%:      Impuesto del servicio 10%:

**Calendario Ocupación**

Fecha de entrada:      Noches de permanencia:  
Fecha de salida:  
Hora de entrada:  
Hora de salida:

**Facturación**

Factura #:  
Reserva:      SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_  
Forma de pago:

**OBSERVACIONES**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fuente: Autoría propia





Ilustración 59 *Cambio de habitación*


**YANNA LODGE**  
Tu viaje nunca había sido tan placentero

| <b>PARTE DE CAMBIO DE HABITACIÓN</b>                              |                  |
|---|------------------|
| <b>Datos del cliente</b><br>Nombres y apellidos;<br>ID:<br>Fecha: |                  |
| Habitación actual   | Habitación nueva |
| Tarifa  | Valor            |
| # Cambios de habitación permitidos:<br><b>3</b>                   | Recibido por:    |
| <b>Motivo del cambio</b>  |                  |
| <b>Firma huésped / Guest Signature</b>                            |                  |

Fuente: Autoría propia



Ilustración 60 Proforma de servicio

  
**YANNA LODGE**  
Tu viaje nunca había sido tan placentero

### Proforma de servicio

Dear Mr./Mrs. \_\_\_\_\_

Thank you for your interest in "Yanna Lodge", according to your request for the date \_\_\_\_\_, for \_\_\_\_\_ people, we can offer you the following room(s): \_\_\_\_\_.

Straight ahead, I've attached images of the rooms:

\_\_\_\_\_

| Price per night per room (Subtotal) | 12% VAT | 10% Service | Total for room |
|-------------------------------------|---------|-------------|----------------|
|                                     |         |             |                |
|                                     |         |             |                |
|                                     |         |             |                |
| <b>Total payable</b>                |         |             |                |

If you have any additional questions or requests do not hesitate to contact us via email \_\_\_\_\_ or phone number \_\_\_\_\_.

Greetings.

\_\_\_\_\_

**Front Desk Department**

Fuente: Autoría propia




Ilustración 61 *Atenciones especiales*

**YANNA LODGE**  
Tu viaje nunca había sido tan placentero


**IMPRESO DE ATENCIONES ESPECIALES**

Los señores.....realizaran su entrada en la habitación  
.....hoy a las .....horas y solicitan que se les facilite las  
siguientes atenciones:


Chocolates




Botella de champagne



Ramo de rosas



Aperitivos



Otros

-----

Firma Huésped

Fuente: Autoría propia

Tabla 31 *Funciones del auditor nocturno*

---

## AUDITOR NOCTURNO



---

### FUNCIONES Y OBLIGACIONES

---

- ⇒ Imagen personal.
  - ⇒ Cierre de caja
  - ⇒ Conocimiento de contabilidad para registrar todas las facturas del día
  - ⇒ Conocimiento de la organización de la empresa.
  - ⇒ Conocimiento de la situación turística de Gualaquiza
  - ⇒ Estar pendiente de las personas que entran y salen durante su turno.
  - ⇒ Registrar cámaras de seguridad
  - ⇒ Conocimiento de establecimientos de diversión nocturna.
  - ⇒ Habilidades de comunicación telefónica y verbal.
  - ⇒ Manejo de Office
  - ⇒ Adaptabilidad
  - ⇒ Amabilidad
  - ⇒ Manejo de sistemas virtuales
- 

Fuente: Autoría propia

Ilustración 62 Informe diario del auditor nocturno

**YANNA LODGE**  
Tu viaje nunca había sido tan placentero.

| <b>INFORME DIARIO DEL AUDITOR NOCTURNO</b> |                                   |                                     |                                  |           |                         |                                 |             |
|--|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-----------|-------------------------|---------------------------------|-------------|
| Cantidad de habitaciones libres            | Cantidad de habitaciones ocupadas | Cantidad de habitaciones bloqueadas | Producción total de habitaciones | Promedios | Número de pernотaciones | Cantidad de reservas realizadas | Cientes VIP |
|  |                                   |                                     |                                  |           |                         |                                 |             |


\_\_\_\_\_  
Firma auditor nocturno

Fuente: Autoría propia

### 3.4.2.1.2 Departamento de regiduría de pisos

Tabla 32 *Funciones de la gobernanta*

---

|   |  |
|---|--|
| <b>GOBERNANTA</b>   |  |
| <b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Uso correcto y completo de su uniforme de trabajo</li><li>⇒ Organizar la limpieza de las habitaciones</li><li>⇒ Conocimiento de las instalaciones del lodge</li><li>⇒ Trabajo en equipo</li><li>⇒ Dirigir en personal a su cargo</li><li>⇒ Control e inventario</li><li>⇒ Administración de lavandería</li><li>⇒ Conocimiento técnico de su área</li><li>⇒ Amabilidad</li><li>⇒ Capacitar a las mucamas</li><li>⇒ Supervisar el trabajo de las mucamas</li><li>⇒ Verificación de las listas de ocupación</li><li>⇒ Responsable de las llaves de las habitaciones</li><li>⇒ Distribución de tareas</li></ul> |  |

---

Fuente: Autoría propia

Tabla 33 *Funciones de la mucama*

**MUCAMA**



---

**FUNCIONES Y OBLIGACIONES**

---

- ⇒ Uso correcto y completo de su uniforme de trabajo
- ⇒ Limpieza correcta de habitaciones
- ⇒ Conocimiento en lavandería
- ⇒ Conocimiento de técnicas de limpieza
- ⇒ Amplio conocimiento en el área
- ⇒ Trabajo en equipo
- ⇒ Acondicionar pisos
- ⇒ Condiciones higiénicas
- ⇒ Amabilidad
- ⇒ Verificar habitaciones
- ⇒ Asegurar la conservación de equipamiento
- ⇒ Trabajar correctamente con o sin supervisión
- ⇒ Verificación de cada rincón de una habitación
- ⇒ Recolectar objetos olvidados, y notificar acerca de estos, para tratar de contactar con el huésped, caso contrario donados si en un periodo de un año no se ha reclamado

---

Fuente: Autoría propia



Ilustración 63 *Control de limpieza de habitaciones*

**YANNA LODGE**  
Tu viaje nunca había sido tan placentero

### CONTROL DE LIMPIEZA DE HABITACIONES

Nombre del empleado:

Nombre del supervisor:

Mes:

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

| TIPO         | Cama | Baño | Ventanas | Minibar | Muebles | Velador | Armario | Aire acondicionado | Firma responsable | Obs. |
|--------------|------|------|----------|---------|---------|---------|---------|--------------------|-------------------|------|
| Cabaña 1     |      |      |          |         |         |         |         |                    |                   |      |
| Cabaña 2     |      |      |          |         |         |         |         |                    |                   |      |
| Cabaña 3     |      |      |          |         |         |         |         |                    |                   |      |
| Habitación 1 |      |      |          |         |         |         |         |                    |                   |      |
| Habitación 1 |      |      |          |         |         |         |         |                    |                   |      |
| Habitación 1 |      |      |          |         |         |         |         |                    |                   |      |

Fuente: Autoría propia

### 3.4.2.2 Área de alimentos y bebidas

Es el lugar en donde se van a preparar y servir todos los alimentos que los huéspedes degustarán durante su estadía, principalmente los desayunos, porque va incluido dentro de la oferta de alojamiento. También se preparan almuerzos y cenas, pero bajo reserva, es decir, cuando se adquieran paquetes con rutas incluidas.


El área de alimentos se divide en:

- Departamento de cocina
- Departamento de comedor o salón
- Departamento de bar

#### 3.4.2.2.1 Departamento de cocina

Tabla 34 *Funciones del chef ejecutivo*

---

|  |  |
|--|--|
| <b>CHEF EJECUTIVO</b>                                |  |
| <b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b>                      |  |
| <hr/>  |  |
| ⇒ Uso correcto y completo de su uniforme de trabajo. |  |
| ⇒ Conocimiento de la gastronomía nacional y local.   |  |
| ⇒ Trabajo en equipo.                                 |  |
| ⇒ Definir emplatados                                 |  |
| ⇒ Amabilidad.  |  |
| ⇒ Verificar preparación de platos.                   |  |
| ⇒ Definir tareas.                                    |  |
| ⇒ Asegurar la conservación de equipamiento.          |  |
| ⇒ Trabajar correctamente con o sin supervisión.      |  |

---



- 
- ⇒ Verificación de cada rincón de una habitación.
  - ⇒ Supervisar y dirigir la preparación de la comida
  - ⇒ Supervisar la correcta manipulación de los alimentos
  - ⇒ Inventario de materia prima
  - ⇒ Redactar informes diario del departamento
- 

Fuente: Autoría propia

Tabla 35 *Funciones de los segundos cocineros*

---

## **SEGUNDOS COCINEROS**



---

### **FUNCIONES Y OBLIGACIONES**

---


- ⇒ Uso correcto y completo de su uniforme de trabajo.
  - ⇒ Conocimiento de la gastronomía nacional y local.
  - ⇒ Trabajo en equipo.
  - ⇒ Preparar y emplatar los alimentos.
  - ⇒ Correcta manipulación de los alimentos.
  - ⇒ No desperdiciar la materia prima.
  - ⇒ Organizar los desechos (reciclaje).
  - ⇒ Asegurar la conservación de equipamiento.
  - ⇒ Trabajar correctamente con o sin supervisión.
  - ⇒ Amplio conocimiento en alimentos y bebidas.
  - ⇒ Alertar al supervisor novedades importantes.
  - ⇒ Limpieza de utensilios y cocina.
- 

Fuente: Autoría propia

### 3.4.2.2.2 Departamento de comedor o salón


Tabla 36 *Funciones del salonero*

---

|  |   |
|--|---|
| <b>SALONERO</b>  |  <p><b>YANNA LODGE</b><br/>Tu viaje nunca había sido tan placentero</p> |
| <b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Uso correcto y completo de su uniforme de trabajo.</li><li>⇒ Conocimiento de la gastronomía nacional y local.</li><li>⇒ Trabajo en equipo.</li><li>⇒ Habilidad de servicio.</li><li>⇒ Conocimiento de las áreas del salón y sus alrededores.</li><li>⇒ Conocimientos de los platos que se van a servir.</li><li>⇒ Organizar los desechos (reciclaje).</li><li>⇒ Asegurar la conservación de equipamiento.</li><li>⇒ Trabajar correctamente con o sin supervisión.</li><li>⇒ Limpieza de sillas y mesas.</li><li>⇒ Alertar al supervisor novedades importantes.</li><li>⇒ Higiene personal.</li><li>⇒ Atender los pedidos del comensal.</li><li>⇒ Conocimiento de etiqueta y eventos.</li></ul> |   |

---

Fuente: Autoría propia



**Desayunos / Breakfast**

**YUCAS FRITAS CON QUESO**  
Yucas fritas, queso rallado o queso derretido / Fried Yucas, grated cheese or melted cheese..... \$3.95

**MUCHINES DE YUCA**  
Yuca rallada, queso rallado o queso / Grated yucas, grated cheese or melt..... \$3.75

**TORTILLAS DE YUCA**  
Plátano cocido y maíz, queso / Cooked and mashed banana, cheese..... \$2.00

**EMPANADOS DE VETRE CON QUESO O CEMITE**  
Plátanos vertidos cocidos con queso o cemit / Green plantain patties with cheese or meat..... \$2.00

**PASTILLO**  
Plátano verde cocido y ajonjolí, queso rallado, tomate / Cooked and ground green plantain, Coint cheese, egg..... \$2.00

**BOLÓN DE VETRE DE QUESO O CINCHEMÓN**  
Plátanos vertidos cocidos y majado, queso o cincheimón / Cooked and mashed green plantain, Coint cheese or pork rinds / Ajonjolizado y ajonjolí, tomate de queso, queso rallado o ensalada / Ajonjolized and ajonjolí, tomato cheese, fresh egg or salad..... \$2.00

**BOLÓN DE VETRE MIXTO**  
Plátanos vertidos cocidos y majado, queso o cincheimón / Cooked and mashed green plantain, Coint cheese and pork rinds / Ajonjolizado y ajonjolí, tomate de queso, queso rallado o ensalada / Ajonjolized and ajonjolí, tomato cheese, fresh egg or salad..... \$2.50

**Bebidas tradicionales**

BAGIÑO DE BOROJÓ..... \$ 1.50

BAGIÑO DE DURAZNO..... \$ 1.50

BAGIÑO DE GUINEO..... \$ 1.50

CASPIGOLETA..... \$ 1.50

COLADA DE MÁCHICA..... \$ 1.50

COLADA DE MAICENA..... \$ 1.50

COLADA DE PLÁTANO..... \$ 1.50

GUAYUSA..... \$ 1.50

AGUA DE HIERBA LUISA..... \$ 1.50

MOROCHO..... \$ 1.50

FRESCO DE TAMARINDO..... \$ 1.50

JUGO DE ZAPOTE..... \$ 1.50

JUGO DE PAPAYA..... \$ 1.50

JUGO DE PÍLACHAVA..... \$ 1.50

JUGO DE NARANJA..... \$ 1.50

JUGO DE NARANJILLA..... \$ 1.50

JUGO DE GUANÁBANA..... \$ 1.50

JUGO DE MORA..... \$ 1.50

JUGO DE GUAYABA..... \$ 1.50

JUGO DE CAÑA..... \$ 1.50


JUGO DE COMATE DE ÁRBOL..... \$ 1.50

JUGO DE PIÑA..... \$ 1.50

JUGO DE COCO..... \$ 1.50

JUGO DE GUABA..... \$ 1.50

JUGO DE ZANAHORIA..... \$ 1.50



**Comida exótica**

Chontacuro..... \$3.00


Ancas de rana..... \$4.00

Cuy asado..... \$7.50

Helado de chontacuro..... \$2.00

Helado de cuy..... \$3.00

Pizza pequeña de chontacuro..... \$5.00



**Comida rápida**

Schijapas (papas, yuca o mandíoc fritas)..... \$3.00


mariburguesa..... \$4.50

Hot dog..... \$3.50

Pizza jamón y queso..... \$7.00

Pizza mediana..... \$12.00

Pizza grande..... \$18.00



**Soups / Sopa**

**SOPE DE FIBRO CON QUESO**  
Fideos o tallarín, queso rallado y queso / Fideos, queso rallado y queso..... \$3.00

**CALDO DE BOLLAS**  
Fideos del centro de rana, plátano verde cocido, queso / Beef bone, green plantain, corn, grass..... \$3.00


**CALDO DE BARRÉ**  
Fideos, yuca, plátano verde cocido, queso, queso / Fideos, yuca, plátano verde cocido, queso, queso..... \$3.00


**ENCIBO BLANCO DE ALICORNIO**  
Almorcera, yuca, ajonjolí, tomate, cebolla, ajo, queso / Ajonjolí, queso rallado, tomate, cebolla, ajo, queso..... \$3.00

**SOPE DE PUINHA**  
Queso, maíz tostado y majado, queso blanco, leche / Queso, maíz tostado y majado, queso blanco, leche..... \$3.00

**ACORDO DE GALLINA**  
Cebolla, zanahoria, vegetales / Cebolla, zanahoria, vegetales..... \$3.00

**SOPE DE PLÁTANO VERDE**  
Plátano verde cocido y majado, queso / Plátano verde cocido y majado, queso..... \$3.00





Buen apetito!  
Yuminsajmee!  
Enjoy your meal!  
Bon appétit!  
Boun appetito!  
Bom appetite!  
Guten Appetit!  
приятного аппетита  
どうぞお召し上がりください  
اتمنى لك وجبة شهية


f t h i o

Fuente: Autoría propia

### 3.4.2.2.3 Departamento de bar

Tabla 37 *Funciones del barman*

---

|  |   |
|--|---|
| <b>BARMAN</b>  |  <p><b>YANNA LODGE</b><br/>Tu viaje nunca había sido tan placentero</p> |
| <b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Uso correcto y completo de su uniforme de trabajo.</li><li>⇒ Conocimiento de la gastronomía nacional y local (área de bebidas)</li><li>⇒ Trabajo en equipo.</li><li>⇒ Habilidad de servicio.</li><li>⇒ Conocimiento de las áreas del salón y sus alrededores.</li><li>⇒ Preparar y servir las bebidas que el huésped desee.</li><li>⇒ Organizar los desechos (reciclaje).</li><li>⇒ Asegurar la conservación de equipamiento.</li><li>⇒ Limpieza.</li><li>⇒ Alertar al supervisor novedades importantes.</li><li>⇒ Higiene personal.</li><li>⇒ Atender los pedidos del comensal.</li><li>⇒ Conocimiento de etiqueta y eventos.</li></ul> |   |

---

Fuente: Autoría propia

### 3.4.2.3 Área de mantenimiento

Un área muy importante dentro de la empresa porque aquí los empleados se encargan de mantener impecables las instalaciones del lodge y garantizar la seguridad.


Dividido en 2 departamentos que son los siguientes:

- Departamento de conserjería
- Departamento de seguridad

#### 3.4.2.3.1 Departamento de conserjería

Tabla 38 *Funciones del jefe de conserjería*

---

|   |   |
|---|---|
| <b>JEFE DE<br/>CONSERJERÍA</b>  | <br><b>YANNA LODGE</b><br>Tu viaje nunca había sido tan placentero |
| <b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b>   |   |
| <hr/>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Uso correcto y completo de su uniforme de trabajo.</li><li>⇒ Trabajo en equipo.</li><li>⇒ Conocimiento en limpieza y organización.</li><li>⇒ Delimitar funciones.</li><li>⇒ Organizar los desechos (reciclaje).</li><li>⇒ Asegurar la conservación de equipamiento.</li><li>⇒ Limpieza.</li><li>⇒ Organización de limpiezas</li><li>⇒ Inventario de equipamiento de oficinas.</li></ul> |   |

---

Fuente: Autoría propia

Tabla 39 *Funciones del conserje*

---

## CONSERJE



---

### FUNCIONES Y OBLIGACIONES

---

- ⇒ Uso correcto y completo de su uniforme de trabajo.
- ⇒ Trabajo en equipo.
- ⇒ Conocimiento en limpieza y organización.
- ⇒ Obedecer órdenes.
- ⇒ Organizar los desechos (reciclaje).
- ⇒ Asegurar la conservación de equipamiento.
- ⇒ Limpieza y seguridad de las instalaciones.
- ⇒ Abrir y cerrar las puertas de acceso.
- ⇒ Organización de limpiezas.
- ⇒ Inventario de equipamiento de oficinas.
- ⇒ Conocimiento de jardinería y plantas para mantener sembríos.
- ⇒ Solucionar averías.
- ⇒ Supervisar la señalética.

---

Fuente: Autoría propia



Ilustración 65 *Parte de averías*

**YANNA LODGE**  
Tu viaje nunca había sido tan placentero.

## PARTE DE AVERÍAS


|                                   |
|-----------------------------------|
| <b>Datos del cliente</b>          |
| Nombre:                           |
| ID:                               |
| Fecha:                            |
| Hora que se reporta la falla:     |
| Área:<br>Departamento:            |
| <b>Daños o mal funcionamiento</b> |
| Especifique:                      |
| Observaciones                     |
| <b>Técnico responsable</b>        |
| _____<br>Firma                    |

Fuente: Autoría propia

### 3.4.2.3.2 Departamento de seguridad

Tabla 40 *Funciones del guardia*

---

|   |  |
|---|--|
| <b>JEFE DE SEGURIDAD<br/>(GUARDIA)</b>  |  |
| <b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b>   |  |
| <hr/>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Uso correcto y completo de su uniforme de trabajo.</li><li>⇒ Velar por la seguridad de las personas.</li><li>⇒ Conocimiento en su área de trabajo.</li><li>⇒ Reducir o evitar todo tipo de riesgos.</li><li>⇒ Organizar los desechos (reciclaje).</li><li>⇒ Asegurar la conservación de equipamiento.</li><li>⇒ Vigilancia.</li><li>⇒ Conocimiento de defensa personal.</li><li>⇒ Habilidades con el manejo de armas y permiso para usarlas.</li><li>⇒ Controles de acceso y salidas de emergencia.</li><li>⇒ Verificaciones de sistemas de alarma.</li></ul> |  |

---

Fuente: Autoría propia

### 3.4.2.4 Área de marketing y ventas

Es el área en donde se desarrolla y publica toda la publicidad para promocionar el establecimiento, además se crean las estrategias de ventas y se controla la compra y venta de insumos

Esta área está dividida en dos departamentos:


- Departamento de publicidad
- Departamento de compra y venta



### 3.4.2.4.1 Departamento de publicidad

Tabla 41 *Funciones del publicista*

---

|  |  |
|--|--|
| <b>PUBLICISTA</b>  |  |
| <b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Crear conceptos visuales para publicidad.</li><li>⇒ Asesorar a los clientes para crear estrategias de publicidad visual.</li><li>⇒ Diseño de logotipos.</li><li>⇒ Diseñar páginas web.</li><li>⇒ Crear infografías.</li><li>⇒ Publicidad física.</li><li>⇒ Manejo de redes sociales.</li><li>⇒ Creación de videos publicitarios.</li><li>⇒ Manejo de anuncios publicitarios.</li><li>⇒ Innovaciones publicitarias.</li><li>⇒ Su meta es entrar en la mente del consumidor.</li></ul> |  |

---

Fuente: Autoría propia

### 3.4.2.4.2 Departamento de compra y venta

Tabla 42 *Funciones del contador*

---

|   |  |
|---|--|
| <b>CONTADOR</b>   |  |
| <b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>⇒ Manejo contable de los gastos e ingresos del lodge.</li></ul> |  |

---

- 
- ⇒ Producir informes contables para el gerente.
  - ⇒ Registro, diario, semanal, mensual y anual de ventas.
  - ⇒ Seguimiento de responsabilidades.
  - ⇒ Manejo y archivo de documentos en orden.
  - ⇒ Informar al gerente sobre acciones clave de mejora.
  - ⇒ Investigación de la competencia.
  - ⇒ Registrar y analizar estados asientos contables y estados de situación financiera de la empresa.
  - ⇒ Realizar presupuestos y dar rendición de cuentas a la alta dirección.
  - ⇒ Revisión de informes.
- 

Fuente: Autoría propia

#### **3.4.2.5 Área de administración**

El área administrativa se encargará de todo lo relacionado a RRHH, y este es el lugar en donde se organizará la división de habitaciones y los paquetes que para empezar con el negocio se tiene lo siguiente:

Tabla 43 *Oferta*

| <b>Servicios (bajo reserva)</b> |   | <b>Capacidad (pax)</b>   | <b>Precio</b>                          |
|---------------------------------|---|--|--|
| <b>Solo alojamiento</b>         | Cabaña matrimonial                                | 2  | \$50                                   |
|                                 | Cabaña doble (2 camas matrimoniales)              | 4  | \$92                                   |
|                                 | Cabaña triple (2 camas matrimoniales +1 twin)     | 5  | \$105                                  |
|                                 | Habitación matrimonial                            | 2  | \$36                                   |
|                                 | Habitación doble (2 camas matrimoniales)          | 4  | \$70                                   |
|                                 | Habitación triple (2 camas matrimoniales +1 twin) | 5  | \$85                                   |
| <b>Todo incluido</b>            | 1 noche + ruta                                    | Noche (\$23) + almuerzo y cena (10) + \$65 (uta cultural + \$95 (ruta de aventura o de naturaleza) | -<br>\$98 (cultural)<br>\$128 (av-nat) |
|                                 | 2 noches + 2 ruta                                 | Noche (\$44) + almuerzo y cena (20) + \$65 (uta cultural + \$95 (ruta de aventura o de naturaleza) | -<br>\$224                             |
| <b>Solo ruta</b>                | Ruta cultural                                     |  | -<br>\$70                              |
|                                 | Ruta de aventura                                  | (Ruta que se puede realizar en bicicleta)  | -<br>\$100                             |
|                                 | Ruta de naturaleza                                |  | -<br>\$100                             |

Fuente: Autoría propia

Esta área tiene 2 departamentos que son:

- Departamento de recursos humanos
- Departamento de animación turística

### 3.4.2.5.1 Departamento de recursos humanos

Tabla 44 Funciones del jefe de RRHH

---


|   |  |
|---|--|
| <b>JEFE DE RRHH</b>                                     |  |
| <b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b>                         |  |
| ⇒ Seguimiento de responsabilidades.                     |  |
| ⇒ Manejo y archivo de documentos en orden.              |  |
| ⇒ Reclutamiento de personal                             |  |
| ⇒ Realiza informes.                                     |  |
| ⇒ Coordinación de actividades del personal.             |  |
| ⇒ Reclutación, selección y evaluación del personal.     |  |
| ⇒ Elaboración de fichas para reclutamiento de personal. |  |

---

Fuente: Autoría propia

Tabla 45 Funciones del secretario

---

|   |  |
|---|--|
| <b>SECRETARIOS/AS</b>                                 |  |
| <b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b>                       |  |
| ⇒ Rapidez de escritura en computador y a mano alzada. |  |
| ⇒ Habilidad de redacción.                             |  |
| ⇒ Buena comunicación                                  |  |

---

- 
- ⇒ Cuidado de imagen personal.
  - ⇒ Atender llamadas telefónicas.
  - ⇒ Escribir cartas.
  - ⇒ Ser observador/ra.
- 

Fuente: Autoría propia

### 3.4.2.5.2 Departamento de animación turística

Tabla 46 *Funciones del coordinador de actividades turísticas*

|   |  |
|---|--|
| <p><b>COORDINADOR DE<br/>ACTIVIDADES<br/>TURÍSTICAS</b></p>   |  |
| <p><b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b></p>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Conocimiento en el área del turismo y conocimiento geográfico de la zona.</li> <li>⇒ Planificar y organizar rutas turísticas.</li> <li>⇒ Coordinar con los puntos de visita de rutas.</li> <li>⇒ Conocimiento en guianza</li> <li>⇒ Coordinar actividades de animación turística.</li> </ul> |  |

Fuente: Autoría propia

Tabla 47 *Funciones de los animadores de turismo*

|   |  |
|---|--|
| <p><b>GUÍAS / ANIMADORES<br/>DE TURISMO</b></p>   |  |
| <p><b>FUNCIONES Y OBLIGACIONES</b></p>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Conocimiento en el área del turismo y conocimiento geográfico de la zona.</li> <li>⇒ Ejecutar rutas turísticas.</li> </ul> |  |

- 
- ⇒ Capacitación de guianza turística.
  - ⇒ Conocimiento en gestión ambiental.
  - ⇒ Acondicionamiento físico.
  - ⇒ Habilidades en animación turística.
  - ⇒ Proponer nuevas ideas de actividades recreativas para el lodge.
  - ⇒ Mantener buena comunicación, vocalizar bien sus ideas.
- 

Fuente: Autoría propia

Los departamentos involucrados al área turística tendrán una responsabilidad muy importante que es la gestión ambiental. Son los profesionales en turismo quienes tienen mejores conocimientos en el manejo de recursos y sobre todo conciencia acerca del cuidado del ecosistema, puesto que el turismo puede ser una de las causas de contaminación que tras años se ha agudizado y con ella el calentamiento global. Esta ha sido la década más calurosa según varios estudios y aunque la causa parte de varios factores, entre estos se encuentran, la tala excesiva de árboles para mejoramiento de la planta turística, emisiones y vertidos industriales a la atmósfera e hidrósfera, extracción, producción de energía con combustibles fósiles y fuentes no renovables, uso excesivo de automóviles para la transportación de turistas y personas en general, uso indiscriminado de plásticos, liberación de objetos no biodegradables en la naturaleza espacios que llegan a los océanos, y así, una gran cantidad de acciones que resultan ser una amenaza para el planeta tierra.

Esto ha traído consecuencias mortales para los animales debido a las altas temperaturas, sobre todo en los océanos que es donde se concentra el turismo de masas: la variedad de especies marinas por la temperatura del agua, animales como: peces pequeños, peces globo, caballitos de mar, calamares, camarones, peces payaso, peces mariposa, y muchos más.

A fin de cuentas, estamos en este mundo para generar recursos y sostenernos económicamente, pero podemos hacerlo correctamente y podemos controlar este tipo de problemas para garantizar los recursos para las futuras generaciones, cada lugar tiene su capacidad de carga y eso hay que respetarlo. Las soluciones empiezan por pequeñas cosas como las que nos enseñan en las escuelas: poner la basura en su lugar, no usar mucho plástico, no tirar basura en las playas, respetar a los animales, reciclar, plantar árboles, entre otras formas. Sin embargo, para parchar este gran problema mundial necesitamos de toda una conciencia social.

Partiendo de este análisis se ha concluido que el primer paso a seguir es anticiparnos a los hechos, prevenir es la palabra correcta. Se debe realizar un estudio de los posibles impactos que una determinada acción puede causar y para esto existe un medio que es manejado por empresas de todo tipo, que se preocupan por contribuir hacia un consumo socialmente responsable, la Evaluación del Impacto Ambiental (EIA). Esta evaluación de impactos va aplicada desde la fase de construcción hasta la fase de operación y se centra en crear un plan de prevención y mitigación de impactos, los cuales gracias a la aplicación de la matriz de Leopold se han podido detectar.

Los factores más afectados son los factores biológicos, porque para la primera fase (construcción) se requiere una modificación del espacio natural, que tiene una extensión de 10 hectáreas.

### **Del uso de la matriz de Leopold**

La matriz tiene la siguientes distribución de sus clasificaciones:

#### **1. ACCIONES QUE PUEDEN CAUSAR EFECTOS AMBIENTALES**

- ⇒ A. Modificación del régimen
  - a. Modificación de hábitat
  - b. Pavimentación
  - c. Ruido y vibraciones
  - d. Controles biológicos
- ⇒ B. Transformación del terreno y construcción
  - a. Estructuras de recreación
  - b. Caminos y senderos
- ⇒ C. Explotación de recursos
  - a. Tala de árboles
  - b. Perforación de pozos
  - c. Pesca comercial y caza
- ⇒ D. Procesamiento
  - a. Agricultura y ganadería
  - b. Plantas de producción de leche
  - c. Generación de energía

- d. Alimentos
  - e. Madera
  - f. Almacenamiento de productos
- ⇒ E. Modificación del terreno
- a. Señalética
  - b. Paisajismo
- ⇒ F. Renovación de recursos
- a. Reforestación
  - b. Aplicación de fertilizantes
  - c. Reciclaje de residuos
  - d. Gestión de vida silvestre
- ⇒ G. Cambios en el tráfico
- a. Transporte de carga
  - b. Comunicación
- ⇒ H. Emplazamiento y tratamiento de residuos
- a. Eliminación de basura
  - b. Emisiones de humo
- ⇒ I. Tratamientos químicos
- a. Fertilización
  - b. Estabilización de suelos
  - c. Control de malezas
  - d. Control de insectos con pesticidas
- ⇒ J. Operación
- a. Contribución a la conservación de las áreas protegidas
  - b. Política de abastecimiento y selección de proveedores
  - c. Contribución al desarrollo de la comunidad
  - d. Rescate y valoración cultural
  - e. Medios de información, interpretación y educación
  - f. Satisfacción del cliente
  - g. Recepción de insumos de habitaciones
- ⇒ K. Accidentes
- a. Falla operacional
  - b. Vertidos y filtraciones



## 2. FACTORES (Características y condiciones del medio ambiente)

- ⇒ A. Características físicas y químicas
- ⇒ B. Condiciones biológicas
- ⇒ C. Factores culturales
- ⇒ D. Socioeconómico y cultural

La calificación de cada uno de los cuadrantes han sido asignado en base a las siguientes tablas de calificación según sean impactos negativos o positivos:

Tabla 48 *Calificación para impactos negativos*

| MAGNITUD   |            |              | IMPORTANCIA |            |              |
|------------|------------|--------------|-------------|------------|--------------|
| Intensidad | Afectación | Calificación | Duración    | Influencia | Calificación |
| Baja       | Baja       | -1           | Temporal    | Puntual    | 1            |
| Baja       | Media      | -2           | Media       | Puntual    | 2            |
| Baja       | Alta       | -3           | Permanente  | Puntual    | 3            |
| Media      | Baja       | -4           | Temporal    | Local      | 4            |
| Media      | Media      | -5           | Media       | Local      | 5            |
| Media      | Alta       | -6           | Permanente  | Local      | 6            |
| Alta       | Baja       | -7           | Temporal    | Regional   | 7            |
| Alta       | Media      | -8           | Media       | Regional   | 8            |
| Alta       | Alta       | -9           | Permanente  | Regional   | 9            |
| Muy alta   | Alta       | -10          | Permanente  | Nacional   | 10           |

Fuente: Autoría propia

Tabla 49 *Calificación para impactos positivos*

| MAGNITUD   |            |              | IMPORTANCIA |            |              |
|------------|------------|--------------|-------------|------------|--------------|
| Intensidad | Afectación | Calificación | Duración    | Influencia | Calificación |
| Baja       | Baja       | 1            | Temporal    | Puntual    | 1            |
| Baja       | Media      | 2            | Media       | Puntual    | 2            |
| Baja       | Alta       | 3            | Permanente  | Puntual    | 3            |
| Media      | Baja       | 4            | Temporal    | Local      | 4            |
| Media      | Media      | 5            | Media       | Local      | 5            |

|          |       |    |            |          |    |
|----------|-------|----|------------|----------|----|
| Media    | Alta  | 6  | Permanente | Local    | 6  |
| Alta     | Baja  | 7  | Temporal   | Regional | 7  |
| Alta     | Media | 8  | Media      | Regional | 8  |
| Alta     | Alta  | 9  | Permanente | Regional | 9  |
| Muy alta | Alta  | 10 | Permanente | Nacional | 10 |

Fuente: Autoría propia



Una vez calificada la matriz según la magnitud e importancia de cada uno de los cuadrantes, se procede a calcular los resultados de: promedio positivo; promedio negativo; promedio aritmético; impacto por subcomponente; impacto por componente, e; impacto total del proyecto.

1. Para calcular el promedio positivo se coloca la siguiente fórmula:

=CONTAR.SI(G13:CD13;">0")



Se selecciona las celdas correspondientes, en este caso son G13:CD13

Con esto estamos contando los números positivos o números mayores al valor 0.

2. Para calcular el promedio negativo se coloca la siguiente fórmula:

=CONTAR.SI(G13:CE13;"<0")



Se selecciona las celdas correspondientes, en este caso son G13:CD13

Con esto estamos contando los números negativos o números menores al valor 0.

**Nota:** Si no tiene algún valor, esto quiere decir que la acción propuesta no tiene relación o no causa impacto en relación hacia dicho factor.

3. Para el cálculo del promedio aritmético se realiza una multiplicación de la magnitud por la importancia, y luego se suman estos resultados.

Para facilitar este proceso de multiplicación se ha creado otra hoja dentro del archivo de excel en donde se colocan las respectivas fórmulas.

4. Para obtener el total del impacto por subcomponente, se procede a sumar los resultados obtenidos de cada promedio aritmético.
5. Para calcular el impacto por componente se suman los promedios del impacto por subcomponente.
6. Y por último, para obtener el resultado del impacto total del proyecto se suman los resultados de los cuatro componentes que en este caso son:

A. Características físicas y químicas

B. Condiciones biológicas

C. Factores culturales

D. Socioeconómico y cultural

Tabla 50 Interpretación de resultados

| <b>PRINCIPALES<br/>IMPACTOS<br/>AMBIENTALES</b>      |                                 |                              |                                    |
|--|---------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| <b>ASPECTO<br/>AMBIENTAL</b>                         | <b>IMPACTO<br/>AMBIENTAL</b>    | <b>POSITIVO<br/>NEGATIVO</b> | <b>ETAPA DEL<br/>PROYECTO</b>      |
| Presencia de productos químicos.                     | Contaminación del suelo         | Negativo                     | Desinfección y limpieza del lugar. |
| Retracción de plantas.                               | Contaminación al suelo          | Negativo                     | Desinfección y limpieza del lugar. |
| Aplicación de productos químicos y acumulo de basura | Contaminación al aire           | Negativo                     | Desinfección y limpieza del lugar. |
| Riesgos laborales.                                   | Riesgo de accidentes            | Negativo                     | Desinfección y limpieza del lugar. |
| Generación de ruidos y emisiones de polvo.           | Contaminación al aire           | Negativo                     | Implementación de cabañas          |
| Generación de empleo.                                | Empleo                          | Positivo                     | Implementación del lodge           |
| Implementación de un área natural.                   | Ayuda para la conservación      | Positivo                     | Renovación de áreas verdes         |
| Emisiones de polvo.                                  | Contaminación al aire           | Negativo                     | Implementación del parqueadero     |
| Generación de empleo.                                | Empleo                          | Positivo                     | Implementación del parqueadero     |
| Rebaja de desechos.                                  | Disminución de la contaminación | Positivo                     | Limpieza final                     |
| Consumo de energía y agua                            | Desgaste de energía y agua      | Negativo                     | Operación                          |
| Emisiones  | Contaminación del aire          | Negativo                     | Operación                          |
| Generación de empleo                                 | Empleo                          | Positivo                     | Operación                          |

|                            |                            |          |           |
|----------------------------|----------------------------|----------|-----------|
| Riesgo laboral             | Riesgo de accidentes       | Negativo | Operación |
| Generación de desechos     | Contaminación en general   | Negativo | Operación |
| Recreación                 | Recreación y ocio personal | Positivo | Operación |
| Alojamiento y hospitalidad | Servicio de alojamiento    | Positivo | Operación |

Fuente: Autoría propia

### **Impacto de la acción adversa sobre cada factor ambiental**

Se impacta principalmente a los 3 recursos más importantes que son: agua, suelo y aire, los cuales se los detalla en el plan de mitigación de impactos con sus posibles resoluciones.

### **Impactos que no se pueden evitar**

#### **Agua**

- Gasto de agua en las diferentes fases de implementación de un lodge
- Agua para limpiezas de habitaciones y áreas

#### **Aire**

- Emisiones de gases
- Ruido en la fase de construcción por las máquinas

#### **Suelo**

- Modificación del espacio natural
- Generación de desechos orgánicos e inorgánicos

### **Impactos positivos**

La empresa también trae consigo gran variedad de impactos positivos. Según los resultados obtenidos en el desarrollo de la matriz se obtienen impactos positivos dentro del siguiente factor:

Tabla 51 *Factores socioeconómico y cultural*

**D. Socioeconómico y a. Comercio (economía)  
cultural**

- b. Turismo
- c. Patrones culturales (estilo de vida)
- d. Empleo
- e. Educación

**Plan de acción**

- ⇒ En primer lugar el establecimiento ofrecerá hospitalidad al huésped, esto hará su viaje más confortable y de cierta manera sentirá una motivación para llegar al lodge para pernoctar.
- ⇒ Mantener una gestión eficiente del agua gracias a las medidas que serán mencionadas en el Plan de Mitigación. Como por ejemplo,
  - La disminución del consumo de agua puede reducir los costos de operación del hotel.
  - La conservación de las fuentes de agua ayuda a forjar una buena imagen ante los turistas ambientalmente responsables.
  - El ahorro de agua ayuda a conservar y proteger este recurso.
  - Al utilizar menos agua se disminuye la generación de aguas residuales, contribuyendo al cuidado del medio ambiente al proteger la salud de los turistas y del personal de la empresa.
- ⇒ Gestión eficiente de la energía.
  - El uso de energías renovables puede mitigar la contaminación del aire.
  - La eficiencia energética y las prácticas de conservación pueden mejorar la imagen ante la comunidad local, además que obtenemos apoyo por parte de organizaciones ecologistas.
- ⇒ Gestión de desechos



- La gestión eficaz de los residuos puede proteger la imagen de un hotel y se obtiene la aprobación de los huéspedes. La visión de la basura es una preocupación muy frecuente de los huéspedes en relación con el destino.

⇒ Contribución al desarrollo de la comunidad

- La compra de productos locales permite mejorar las relaciones y la situación económica de las comunidades locales.
- Una mejor situación económica de las comunidades y las empresas locales fomenta la sustentabilidad de los destinos turísticos.

⇒ Rescate, valoración y difusión cultural

- Al respetar y hacer respetar las diversas manifestaciones culturales de la comunidad, el hotel se hace respetar en la comunidad y en el cantón.

⇒ Generación de empleo

- Con la creación de la empresa se abren espacios para personas especializadas en turismo y hotelería, quienes tendrán la oportunidad de trabajar y formar parte de este equipo, y obtener buen ambiente laboral y un salario digno.

⇒ Satisfacción del cliente

- El cliente siempre valorará más una empresa que hace lo posible por satisfacer sus necesidades, además el manejo de este plan de acción es también una clave para la fidelización de los clientes.

**PLAN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS AL RECURSO AGUA**

**OBJETIVOS:**

- Prevenir y minimizar los impactos negativos al recurso AGUA.

**LUGAR DE APLICACIÓN:** Área de afluencia de la obra

**PLAZO**

**RESPONSABLE:** Contratista

| ASPECTO AMBIENTAL          | IMPACTO IDENTIFICADO | MEDIDAS PROPUESTAS  | INDICADORES                   | MEDIO DE VERIFICACIÓN  | PLAZO  |              |                                  |
|----------------------------|----------------------|---|-------------------------------|--|--|--------------|----------------------------------|
|                            |                      |   |                               |  | Inicio   | Periodicidad | Finalización                     |
| Gasto innecesario del agua | Desperdicio del agua | Se mantendrá un control sumamente estricto para el consumo de agua, para esto se realizarán registros del consumo del agua mensual para no sobrepasar lo necesario.<br><br>Para las limpiezas y baldeados, se reducirá el uso de mangueras de agua.<br><br>Implementar señalética de concientización para tener en cuenta | Nº de herramientas a instalar | Fotografía<br>Facturas de instalación<br>Inspección<br>Planillas de agua | A partir de la emisión del certificado ambiental | Permanente   | Fin de la vida útil del proyecto |
| Gasto innecesario del agua | Desperdicio del agua | Instalar grifos eficientes o ahorradores de agua.<br><br>Recoger agua de la lluvia que sirva para regar las plantas y sembríos  | Nº de herramientas            | Fotografía<br>Registros mensuales<br>Facturas de consumo de agua         | A partir de la emisión del                       | Permanente   | Fin de la vida útil del proyecto |

certificado  
ambiental

Tabla 52 *Plan de prevención y mitigación de impactos al recurso agua*

Tabla 53 *Plan de prevención y mitigación de impactos al recurso aire*

**PLAN DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS AL RECURSO AIRE**

**OBJETIVOS:**

- Prevenir y minimizar los impactos negativos al recurso AIRE.

**LUGAR DE APLICACIÓN:** Área de afluencia de la obra

**RESPONSABLE:** Contratista

**PLAZO (meses)**

| ASPECTO<br>AMBIENTAL       | IMPACTO<br>IDENTIFICAD<br>O | MEDIDAS PROPUESTAS  | INDICADORES             | MEDIO DE<br>VERIFICACIÓN | Inicio   | Periodicidad | Finalización                     |
|----------------------------|-----------------------------|---|-------------------------|--------------------------|--|--------------|----------------------------------|
|                            |                             |   |                         |                          |  |              |                                  |
| Emisiones de polvo y polvo | Contaminación atmosférica   | En la fase de construcción existirá un control para que no excedan este tipo de emisiones.<br><br>En las fases de limpieza se optará por usar elementos de succión. | Nº elementos de succión | Fotografía               | A partir de la emisión del certificado ambiental | Permanente   | Fin de la vida útil del proyecto |

|                            |                          |                                       |   |                               |         |                       |  |   |                                  |
|----------------------------|--------------------------|---------------------------------------|---|-------------------------------|---------|-----------------------|--|---|----------------------------------|
| Generación de ruido        | de habitantes de la zona | Molestias a los habitantes de la zona | Se controlará el uso de máquinas de construcción a ciertas horas del día y con un uso necesario pero limitado | Nº de instrumentos acústicos  | medidas | Fotografía e informes | A partir de la emisión del certificado ambiental | Serán omitidos en caso de no cumplir con lo establecido | Fin de la vida útil del proyecto |
| Emisiones de gases al aire | de Contaminación al aire | Contaminación al aire                 | Utilizar paneles solares fotovoltaicos y energía geotérmica   | Nº de instrumentos a instalar |         | Fotografía e informes | A partir de la emisión del certificado ambiental | Permanente  | Fin de la vida útil del proyecto |

Tabla 54 *Plan de prevención y mitigación de impactos al recurso suelo*

**PLAN PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS AL RECURSO SUELO**

**OBJETIVOS:**

- Prevenir y minimizar los impactos negativos al recurso SUELO.

**LUGAR DE APLICACIÓN:** Área de afluencia de la obra

**RESPONSABLE:** Contratista

**PLAZO (meses)**

| ASPECTO AMBIENTAL   | IMPACTO IDENTIFICADO     | MEDIDAS PROPUESTAS | INDICADORES       | MEDIO DE VERIFICACIÓN             | PLAZO (meses)              |              |                                  |
|---------------------|--------------------------|--------------------|-------------------|-----------------------------------|----------------------------|--------------|----------------------------------|
|                     |                          |                    |                   |                                   | Inicio                     | Periodicidad | Finalización                     |
| Control de desechos | Contaminación del suelo. | Reciclaje          | Control registros | y Registro fotográfico Inspección | A partir de la emisión del | Permanente   | Fin de la vida útil del proyecto |

---

|                         |  |                           |   |                   |  |                                   |  |                       |                                  |  |
|-------------------------|--|---------------------------|---|-------------------|--|-----------------------------------|--|-----------------------|----------------------------------|--|
|                         |  |                           |   |                   |  |                                   |  | certificado ambiental |                                  |  |
| Impacto a la vegetación |  | Deterioro del ecosistema. | Realizar constantes limpiezas en el lugar.  | Control registros |  | y Registro fotográfico Inspección | A partir de la emisión del certificado ambiental | Permanente            | Fin de la vida útil del proyecto |  |
|                         |  |                           | Todos los residuos orgánicos producidos al momento de la preparación de los alimentos serán destinados para abonar la vegetación. |                   |  |                                   |  |                       |                                  |  |

---

## **Conclusión**

En este capítulo se ha desarrollado la propuesta que consta de tres secciones que son: el diseño de infraestructura, el monto total de inversión y por último el diseño del plan operativo de la empresa. Cabe resaltar que, en el departamento de turismo de la empresa se ha hecho hincapié en el manejo correcto de recursos para contribuir con el desarrollo de un trabajo sostenible en donde se prevengan y mitiguen los posibles impactos ambientales que nuestro negocio puede causar, por lo tanto, se ha realizado una evaluación de impactos ambientales que, gracias a la aplicación de la matriz de Leopold se hizo posible la identificación de los futuros impactos tanto negativos como positivos como consecuencia de la construcción y operación de la empresa, como resultado de esta evaluación se procedió a la creación de un plan de acción en donde se establecen las políticas y reglas que los empleados de Yanna Lodge deben seguir.

## **CAPÍTULO 4**

### **4. FACTIBILIDAD, COMERCIALIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN CON EL GRUPO INVERSOR**

#### **Introducción**

En este capítulo se aplicarán dos matrices de análisis, necesarias para esta investigación que son: matriz de stakeholders o matriz de interesados y la matriz FODA, cada una de estas proporcionarán suficientes aportes informativos para la creación de estrategias de operación. Luego de esto, la propuesta planteada será presentada a los inversores y futuros socios de la empresa, y para esta presentación se ahondarán en temas como el diseño administrativo por el que el establecimiento será llevado a cabo, así como el diseño de infraestructura, además, es importante que los inversores tengan conocimiento del estudio económico y el capital necesario para la inversión. La socialización tendrá como objetivo dar a conocer el proyecto ante nuestros shareholders, quienes, con toda la información adquirida podrán validarlo y también brindarnos sugerencias o recomendaciones para la mejora del proyecto de manera en que todos los stakeholders involucrados directa o indirectamente se vean beneficiados con la operación de esta modalidad de establecimiento hotelero.

#### **4.1 Stakeholders**

En castellano se definen como “interesados”, y son las personas que se relacionan directa o indirectamente con el proyecto, tales como: clientes, socios, trabajadores, proveedores, entre otros, y quienes se pueden ver afectados de manera positiva o negativa según las actuaciones de la empresa, asimismo, su grado de interés y poder con el proyecto varían, y es importante identificarlos según estos dos criterios para delimitar sus intereses, pero también identificar los problemas que podrían presentarse durante la ejecución del estudio.

##### **4.1.1 Matriz de Stakeholders**

La matriz de stakeholders es una herramienta utilizada para reconocer, clasificar y jerarquizar a los involucrados con el proyecto según el nivel de interés y de poder que estos tengan sobre este, de esta manera se busca determinar los intereses y problemas de cada uno de los stakeholders para generar estrategias de gestión según los resultados obtenidos.



#### **4.1.2 Segmentación de involucrados**

Para la aplicación de esta matriz, en primera instancia, es necesario identificar a todas aquellas personas e instituciones u organizaciones que están relacionadas con el proyecto y que pueden ser de carácter interno o externo, público o privado, individual o colectivo, directo o indirecto.

Tabla 55 Segmentación de stakeholders

| <b>Segmentación de Involucrados (Stakeholders)</b>    |                |                |                |                |                   |                  |                |                  |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|------------------|----------------|------------------|
| <b>Actores</b>  | <b>Interno</b> | <b>Externo</b> | <b>Público</b> | <b>Privado</b> | <b>Individual</b> | <b>Colectivo</b> | <b>Directo</b> | <b>Indirecto</b> |
| Universidad del Azuay                                 |                | X              |                | X              |                   | X                |                | X                |
| Director de tesis                                     |                | X              |                | X              | X                 |                  |                | X                |
| Autora del proyecto                                   | X              |                |                | X              | X                 |                  | X              |                  |
| Accionista / inversionista                            | X              |                |                | X              | X                 |                  | X              |                  |
| GAD Municipal de Gualaquiza                           |                | X              | X              |                |                   | X                |                | X                |
| Proveedores   |                | X              |                | X              |                   | X                | X              |                  |
| Clientes  |                | X              |                | X              |                   | X                | X              |                  |
| Comunidad local y sociedad                            |                | X              | X              |                |                   | X                | X              |                  |
| Comunidad shuar                                       |                | X              | X              |                |                   | X                |                | X                |
| Emprendimientos cercanos                              |                | X              |                | X              | X                 |                  | X              |                  |
| Competencia   |                | X              |                | X              |                   | X                |                | X                |
| Trabajadores  | X              |                |                | X              |                   | X                | X              |                  |
| Familia de los trabajadores                           |                | X              |                | X              |                   | X                |                | X                |
| Estado ecuatoriano                                    |                | X              | X              |                |                   | X                |                | X                |
| MINTUR  |                | X              | X              |                |                   | X                |                | X                |
| Medios de comunicación                                |                | X              |                | X              |                   | X                |                | X                |
| Grupos de protección del medio ambiente y ecologistas |                | X              |                | X              |                   | X                | X              |                  |

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| Agencias de viajes y OTAS (Online Travel Agency) | X | X | X | X |
|--|---|---|---|---|

Fuente: Autoría propia

### 4.1.3 Caracterización de Stakeholders

Como segundo paso, se realiza la caracterización de los interesados, en donde, se redacta su interés, el mandato o recurso que este aporta y por último, el problema o aspectos negativos que se pueden percibir.

Tabla 56 *Caracterización de stakeholders*

| STAKEHOLDERS                 |   |  |  |
|------------------------------|---|--|--|
| Actores                      | Interés   | Mandato o recursos                       | Problemas percibido                              |
| <b>Universidad del Azuay</b> | Formar a sus estudiantes en personas en los que con sus aportes puedan transformar sociedades, además de brindar títulos profesionales a aquellos que demuestren ser capaces de ejercer su carrera por medio de la creación de proyectos innovadores. | Educación superior en ramas específicas. | Que el proyecto no sea apto para una graduación. |

|                                    |  |   |   |
|------------------------------------|--|---|---|
| <b>Director de tesis</b>           | Controlar y facilitar el proceso de tesis de su estudiante aportando conocimiento y experiencia dentro de la rama en la que va dirigido el trabajo de titulación.              | Conocimientos, saberes, motivación e inspiración. | Que el proyecto no cumpla con altas expectativas.                     |
| <b>Autora del proyecto</b>         | Implementar un lodge en el cantón Gualaquiza, el mismo que contribuya con su desarrollo turístico, a la vez que se pone en práctica lo estudiado durante el periodo académico. | Conocimientos adquiridos.                         | Limitaciones que retrasen el proyecto.                                |
| <b>Accionista / inversionista</b>  | Los beneficios que logre obtener la empresa ya que de ello depende la recuperación de su capital invertido y ganancias posteriores.  | Capital y riesgo.                                 | Desinterés para invertir en el proyecto.                              |
| <b>GAD Municipal de Gualaquiza</b> | Promocionar el cantón Gualaquiza y ofrecer más ofertas de alojamiento.   | Promoción y recomendaciones.                      | Que el proyecto no sea aprobado por el departamento de uso del suelo. |

|                    |  |   |   |
|--------------------|--|---|---|
| <b>Proveedores</b> | Los resultados de la empresa para así continuar ganando beneficios a través de la venta de sus bienes y servicios.   | Inputs y materia prima.   | Que no se cumplan con los requerimientos de la empresa por la mala administración o falta de comunicación eficiente y que como resultado de esto la relación cliente-proveedor se vea afectada. |
| <b>Clientes</b>    | Tener una alternativa de alojamiento que garantice la calidad-precio de la empresa y la responsabilidad social con la que se maneja, sobre todo cuando se trata de un lugar que está implementado en medio de un ecosistema verde. | Ingresos para la empresa a través de la adquisición del servicio. | Dejar de adquirir el servicio o no interesarse por el servicio en si.   |

---

|                                   |   |   |   |
|-----------------------------------|---|---|---|
| <b>Comunidad local y sociedad</b> | Además de ofrecer un servicio de buena calidad para satisfacer las necesidades de quienes nos visitan, para la comunidad es importante la responsabilidad social con la que la empresa se maneja por medio de buenas prácticas hoteleras para que garantice los beneficios sociales, respetando a sus empleados, mejorando la calidad de vida de la comunidad, rescatando la identidad del cantón amazónico, promocionando emprendimientos y lugares de visita de los lugareños y que sobre todo aporte a la conservación del medio ambiente. | Socialización, emprendimientos, respeto, credibilidad y apoyo de la comunidad e incluso de autoridades locales. | Que el proyecto no sea aceptado por la comunidad. |
|-----------------------------------|---|---|---|

---

|                                 |  |   |   |
|---------------------------------|--|---|---|
| <b>Comunidad shuar</b>          | Que se promueva su etnia mediante el rescate de sus tradiciones, integrando elementos de la cultura dentro del establecimiento y enviando grupos de turistas a conocer sus comunidades, de esta manera las personas que poseen emprendimientos puedan aumentar sus ventas por medio de las visitas turísticas. | La oportunidad de integrar componentes de esta etnia, para rescatar, promover su cultura, al mismo tiempo que se promueve el turismo dentro del cantón. | Que vean al proyecto como una amenaza y no como una oportunidad de fortalecer sus cultura.                                    |
| <b>Emprendimientos cercanos</b> | Los flujos de turistas que podría atraer el proyecto conlleva a un aumento de las posibilidades de conseguir más clientes e incrementar las ventas de sus productos u ofrecer sus servicios.   | Lugares en donde los turistas puedan hacer compras o conocer emprendimientos que se destacan en el cantón.  | Escasez de emprendimientos o que los emprendimientos que hayan, de alguna u otra manera sientan al proyecto como una amenaza. |
| <b>Competencia</b>              | Interesados por los resultados de la empresa para la creación de estrategias de innovación continua.   | Conocimiento del mercado.   | Pérdida de la fidelidad de los clientes.  |



|                                    |  |  |   |
|------------------------------------|--|--|---|
| <b>Trabajadores</b>                | La necesidad de mantener su trabajo, ganar su sueldo, obtener mejores ganancias a futuro y también considerarse como parte esencial del lodge en la que trabajan, aportando ideas innovadoras para sobresalir como empresa.                                | Conocimientos, habilidades y nuevas ideas.                           | Que no sea apto para su puesto de trabajo y que sus intereses personales predominen los intereses colectivos. |
| <b>Familia de los trabajadores</b> | Será de mucha importancia para la familia del trabajador que este mantenga su puesto de trabajo porque su sueldo se reparte para el sustento de su hogar, entonces el interés de la familia hacia el proyecto es que siga operando y generando utilidades. | Apoyo, recomendaciones y valores morales del hogar.                  | Desequilibrio entre la relación laboral y familiar.   |
| <b>Estado ecuatoriano</b>          | Los aportes y contribuciones económicas para el país.  | Libre comercio, seguridad, y otros beneficios acatados en las leyes. | Mala administración política que afecte económicamente a las empresas.  |
| <b>MINTUR</b>                      | Promover el turismo.   | Beneficios para las empresas por medio de leyes y reglamentos.       | Mala planificación y administración del turismo nacional.   |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <b>Medios de comunicación</b>                                | Nuevos contratos de trabajo.  | Estos medios hacen posible la transmisión de información de manera inmediata a la mayor cantidad de personas que sea posible, facilitando de esta manera sobre todo en el ámbito empresarial, la publicidad y el marketing. | Mal manejo de la información.   |
| <b>Grupos de protección del medio ambiente y ecologistas</b> | Que se respeten los derechos de la naturaleza impulsando la creación de un negocio sostenible.        | Un sinnúmero de buenas prácticas ambientales para contribuir con la conservación del ecosistema.  | Multas y sanciones, por ende es un problema económico para la empresa.                            |
| <b>Agencias de viajes y OTAS (Online Travel Agency)</b>      | Contratos de trabajo para ofrecer nuevas opciones de alojamiento que pueden estar incluídas en tours. | Son intermediarios de la empresa, lo que implica promoción y llegada de más clientes.   | Mala coordinación en su trabajo, que suponga retrasos, ofrecer servicios que no existen, que cree |

---

clientes insatisfechos, y por lo tanto mala reputación a la imagen de la agencia e incluso del lodge.

---

Fuente: Autoría propia

#### **4.1.4 Poder de los Stakeholders**

Por consiguiente, se mide el nivel de interés y poder sobre el proyecto, valorándolos por medio de signos (posición) siendo el signo “+” si está a favor o el signo “-“ si está en contra, y por medio de valores numéricos que van del 1 al 5, siendo 1 “Muy bajo” y 5 “Muy alto”. Una vez realizadas estas valoraciones, se procede a trazar los resultados en un tipo de plano, en donde se aprecian las posiciones de cada uno de los stakeholders para posteriormente dar paso a la elaboración de estrategias.

Para trazar los resultados de la tabla de poder y obtener las posiciones de los interesados, se ha tomado en cuenta el siguiente modelo:

Tabla 57 Poder de los stakeholders

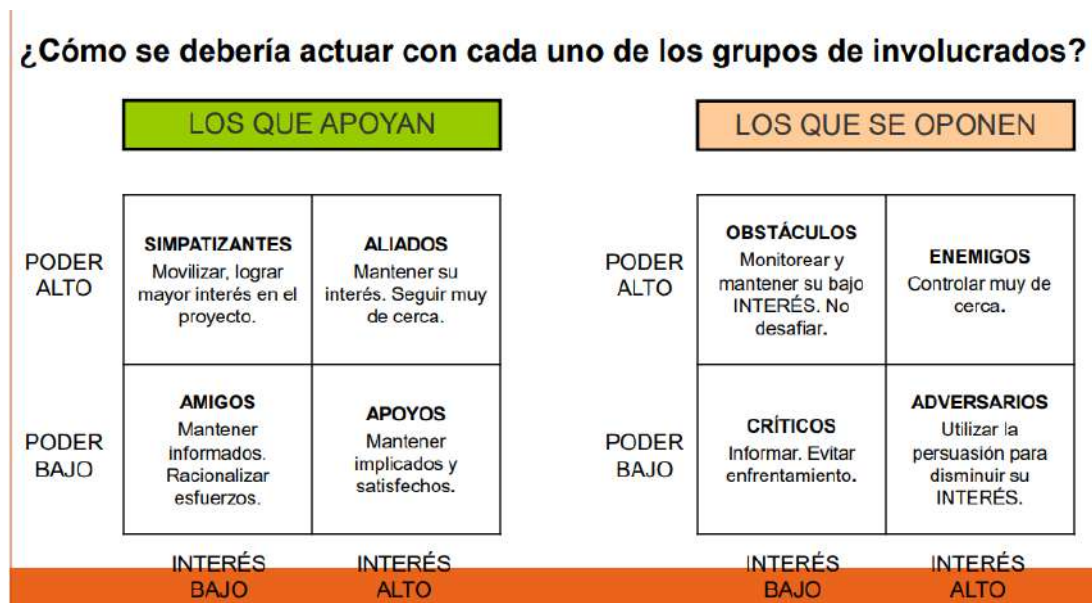
| <b>Poder de los stakeholders</b>                      |                 |              |                |
|---|-----------------|--------------|----------------|
| <b>Actores</b>  | <b>Posición</b> | <b>Poder</b> | <b>Interés</b> |
| Universidad del Azuay                                 | +               | 1            | 3              |
| Director de tesis                                     | +               | 4            | 4              |
| Autora del proyecto                                   | +               | 5            | 5              |
| Accionista / inversionista                            | +               | 5            | 5              |
| GAD Municipal de Gualaquiza                           | +               | 2            | 4              |
| Proveedores   | +               | 1            | 4              |
| Clientes  | +               | 5            | 3              |
| Comunidad local y sociedad                            | +               | 1            | 2              |
| Comunidad shuar                                       | +               | 2            | 4              |
| Emprendimientos cercanos                              | +               | 1            | 4              |
| Competencia   | -               | 2            | 4              |
| Trabajadores  | +               | 2            | 5              |
| Familia de los trabajadores                           | +               | 1            | 3              |
| Estado ecuatoriano                                    | +               | 1            | 2              |
| MINTUR  | +               | 2            | 4              |
| Medios de comunicación                                | +               | 2            | 3              |
| Grupos de protección del medio ambiente y ecologistas | +               | 2            | 4              |
| Agencias de viajes y OTAS (Online Travel Agency)      | +               | 2            | 3              |

Fuente: Autoría propia

Una vez realizadas estas valoraciones, se procede a trazar los resultados en un tipo de plano, en donde se aprecian las posiciones de cada uno de los stakeholders para posteriormente dar paso a la elaboración de estrategias.

Para trazar los resultados de la tabla de poder y obtener las posiciones de los interesados, se ha tomado en cuenta el siguiente modelo:

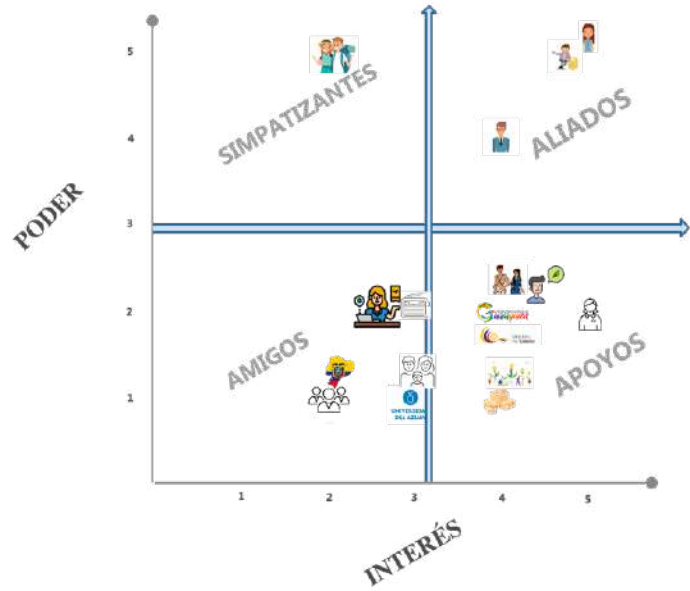
Ilustración 67 Modelo de interpretación de resultados



Fuente: (Malo, 2022)

Ilustración 68 Los que apoyan

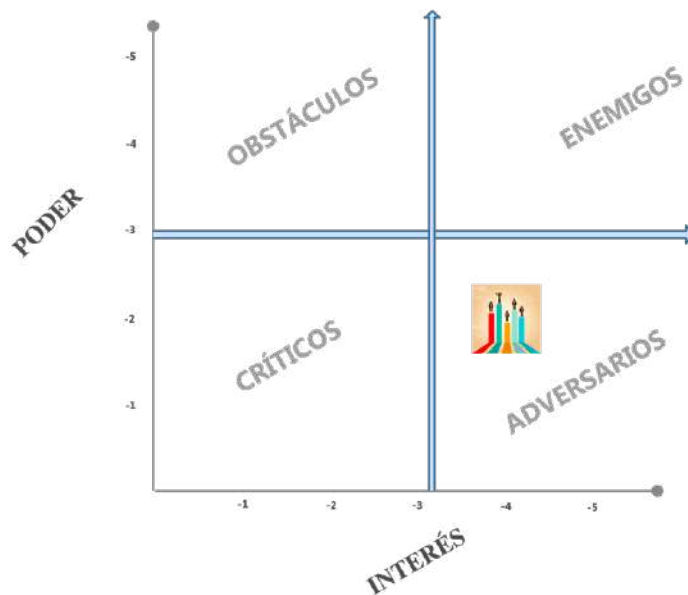
| LOS QUE APOYAN  |       |         |       |
|---|-------|---------|-------|
| Actores   | Poder | Interés | Ícono |
| Universidad del Azuay                                 | 1     | 3       |       |
| Director de tesis                                     | 4     | 4       |       |
| Autora del proyecto                                   | 5     | 5       |       |
| Accionista/inversionista                              | 5     | 5       |       |
| GAD Municipal de Gualaquiza                           | 2     | 4       |       |
| Proveedores   | 1     | 4       |       |
| Clientes  | 5     | 2       |       |
| Comunidad local y sociedad                            | 1     | 2       |       |
| Comunidad shuar                                       | 2     | 4       |       |
| Emprendimientos cercanos                              | 1     | 4       |       |
| Trabajadores  | 2     | 5       |       |
| Familia de los trabajadores                           | 1     | 3       |       |
| Estado ecuatoriano                                    | 1     | 2       |       |
| MINTUR  | 2     | 4       |       |
| Medios de comunicación                                | 2     | 3       |       |
| Grupos de protección del medio ambiente y ecologistas | 2     | 4       |       |
| Agencias de viajes y OTAS (Onlines Travel Agency)     | 2     | 3       |       |



Fuente: Autoría propia

Ilustración 69 Los que se oponen

| LOS QUE SE OPONEN |       |         |       |
|-------------------|-------|---------|-------|
| Actores           | Poder | Interés | Ícono |
| Competencia       | -2    | -4      |       |



Fuente: Autoría propia

#### 4.1.5 Determinación de estrategias

Tabla 58 Estrategias según análisis stakeholders

| <b>CUADRO DE ESTRATEGIAS</b> |                |   |
|------------------------------|----------------|---|
| <b>Actores</b>               | <b>Interés</b> | <b>Estrategias</b>  |
| Universidad del Azuay        | Amigo / apoyo  | - Diseñar un trabajo de titulación que demuestre iniciativa y capacidad para recibir un título profesional.   |
| Director de tesis            | Aliado         | - Demostrar aprendizaje y dominación de la rama profesional mediante el desarrollo del trabajo de titulación que supere las expectativas.   |
| Autora del proyecto          | Aliado         | - Redactar con claridad y concordancia la información y resolver los objetivos planteados previamente, considerando estrategias que permitan la puesta en marcha del establecimiento. |
| Accionista / inversionista   | Aliado         | - Exponer con seguridad y seriedad el proyecto y los análisis desarrollados que demuestran la factibilidad del mismo, para ganar la confianza y credibilidad del inversor.            |

|                             |              |   |
|-----------------------------|--------------|---|
| GAD Municipal de Gualaquiza | Apoyo        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar el documento de investigación para indicar que el proyecto puede contribuir con el desarrollo y promoción turística del cantón.</li> </ul>  |
| Proveedores                 | Apoyo        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiar a nuestros posibles proveedores y realizar el proceso de selección de acuerdo a las necesidades de la empresa. Luego de esto se debe mantener activa la relación empresa-proveedor mediante una comunicación eficiente y el dominio de la negociación.</li> </ul>   |
| Clientes                    | Simpatizante | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer un servicio post venta, de manera que el cliente se sienta parte de la empresa y esté al tanto de las actualizaciones por parte de esta.</li> <li>- Realizar promociones, incentivos, descuentos y ventajas exclusivas a clientes frecuentes. Mantener activas las redes sociales y otros medios de comunicación.</li> <li>- Implementar herramientas tecnológicas para brindar mayores facilidades a los</li> </ul> |



---

|  |  |
|--|--|
|  | <p>usuarios. Realizar planes estratégicos de marketing dirigidos a correos electrónicos ya registrados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar una marca que permanezca en la mente del consumidor.</li> <li>- Fijar precios según temporadas.</li> </ul>  |
| <p>Comunidad local y sociedad</p> <p>Amigo</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear alianzas con otras empresas y sitios de interés turístico, para la creación y operación de rutas de turismo.</li> <li>- Realizar aportaciones y donaciones de objetos perdidos los cuales durante un periodo de un año no hayan sido reclamados.</li> <li>- Ofrecer un servicio socialmente responsable para que exista un consumo responsable.</li> <li>- Realizar actos de voluntariado y ayuda comunitaria para mejorar la calidad de vida de las personas que habitan a los alrededores de la empresa.</li> </ul> |

---

- 
- Participar como empresa en actos y reuniones del sector y del cantón.

---

Comunidad shuar Apoyo

- Realizar convenios en los que se incluyan visitas a las comunidades shuar para promover el turismo cultural y mejorar la calidad de vida de los miembros de las comunidades a través de la compra y venta de sus artesanías y demás creaciones.
- Ofrecer cursos al público y a los turistas para rescatar las tradiciones de la etnia shuar.
- Gestos colaborativos con las comunidades.

---

Emprendimientos Apoyo cercanos

- Informar acerca de los emprendimientos existentes a los huéspedes para enviar visitantes que puedan adquirir
-

|                             |               |  |
|-----------------------------|---------------|--|
|                             |               | productos o servicios de los lugareños.  |
| Competencia                 | Adversario    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenerse informado del mercado y de nuevas tendencias hoteleras. Innovar constantemente el servicio.</li> </ul>   |
| Trabajadores                | Apoyo         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recompensar por medio de incentivos a los empleados que hayan realizado bien su trabajo, como por ejemplo reconocer al trabajador del mes o del año.</li> <li>- Reconocer habilidades, destrezas y logros laborales de nuestros empleados. Brindar capacitaciones constantes para formar trabajadores polifacéticos.</li> <li>- Crear políticas empresariales flexibles que contribuyan a una mejor productividad de la persona.</li> </ul> |
| Familia de los trabajadores | Amigo / apoyo | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Otorgar algún tipo de bonos a los trabajadores para ayudar a las familias en caso de emergencia.</li> </ul>   |
| Estado ecuatoriano          | Amigo         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenerse al día con el pago de impuestos y demás valores a</li> </ul>   |

|   |               |   |
|---|---------------|---|
|   |               | pagar por la operación de la empresa.   |
| MINTUR  | Apoyo         | - Formar parte de las organizaciones que aporten al desarrollo turístico de un cantón.  |
| Medios de comunicación                                | Amigo / apoyo | - Brindar información breve y precisa que permita crear una buena imagen del servicio y a su vez promocionarlo, llegando a la mente de las personas con facilidad.  |
| Grupos de protección del medio ambiente y ecologistas | Apoyo         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acatar medidas de protección de los derechos del medio ambiente y la vida natural que lo rodea.</li> <li>- Crear nuevas alternativas sostenibles para la conservación del ambiente.</li> <li>- Crear políticas basadas en la buena gestión de los recursos más importantes (agua, suelo aire)</li> </ul> |
| Agencias de viajes y OTAS (Online Travel Agency)      | Amigo         | - Comprar y promocionar nuestro lugar en OTAS como por ejemplo: Booking, Tripadvisor, Expedia, entre  |

---

otros y disponer de información y fotografías actualizadas.

---

Fuente: Autoría propia

## 4.2 Análisis FODA

Este análisis se realiza con la finalidad de indagar en la situación del objeto de estudio, en este caso el entorno en el que se desenvuelva esta futura empresa turística. En esta matriz se identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, y con esta información se pretende aportar más comprensión al ambiente en el que se encuentra la organización, y a fin de concretar estrategias que puedan hacer frente a las dificultades que se puedan hacer presentes y por tanto afectar la empresa.

### 4.2.1 Matriz FODA

Según la metodología mencionada se ha identificado lo siguiente:

En esta tabla es importante destacar la fortaleza F2 (ubicación estratégica por su cercanía con el centro poblado y lugares turísticos), debido a que Gualaquiza es un cantón pequeño, en donde los sitios que podemos conocer están tan cerca que incluso se podrían organizar recorridos en bicicleta, actividad que en muchas ocasiones es realizada y disfrutada por los turistas y más cuando es una zona segura en donde existen espacios en donde el tránsito vehicular no es abundante, es una de las razones por las que este proyecto puede contribuir no solo a su sector si no a todo el cantón.

*Tabla 59 Fortalezas*

---

### FORTALEZAS

---

- 
- F1.- Extensión del terreno.
  - F2.- Ubicación estratégica por su cercanía con el centro poblado y lugares turísticos.
  - F3.- Terreno propio, que implica menores gastos de inversión.
  - F4.- Desarrollo tecnológico y sostenible.
  - F5.- Habilidades administrativas.
- 

Fuente: Autoría propia

Por otra parte tenemos las debilidades en las que internamente se puede actuar y mejorar:

Tabla 60 *Debilidades*

---

### **DEBILIDADES**

---

- D1.- Falta de financiamiento.
  - D2.- Irregularidades del terreno
  - D3.- Experiencia deficiente.
  - D4.- Inexistencia de guías o manuales para el seguimiento de procesos.
  - D5.- Falta de coordinación con futuros puntos de visitas turísticas.
- 

Fuente: Autoría propia

Se puede mencionar que, la debilidad D4 (Inexistencia de guías o manuales para el seguimiento de procesos), provocaría la desorganización interna y por ende, se estaría brindando un servicio de baja calidad; la D5 (falta de coordinación con futuros puntos de visitas turísticas), se recomienda tomarla en cuenta previo a la operación de la empresa debido a que es necesario contactar, coordinar y mantener acuerdos en los que la empresa y el punto de visita mantengan un trato en el que se determine su tipo de relación y los elementos necesarios para el manejo de turistas.

Desde el ángulo externo, existen también oportunidades para la empresa que son:

Tabla 61 *Oportunidades*

---

### **OPORTUNIDADES**

---

---

O1.- Apoyo por parte de organizaciones ecologistas a prácticas amigables con la naturaleza.

O2.- Potencial turístico y paisajístico en el territorio.

O3.- Escasez de esta modalidad de alojamiento.

O4.- Presencia del grupo étnico Shuar, reconocidos por sus prácticas, medicina ancestral, forma de vida e idioma.

O5.- Incremento de la promoción turística cantonal.

---

Fuente: Autoría propia

Entre las oportunidades que la empresa puede aprovechar, está la oportunidad O3 (escasez de esta modalidad de alojamiento), ya que en este momento existen dos competidores que se han lanzado al mercado en estos últimos 3 años, entonces aprovechando esta oportunidad se puede actuar, inicialmente con el desarrollo de esta propuesta pero también con la innovación de la misma, anticipándonos de esa manera ante la aparición de nuevos competidores.

Tabla 62 *Amenazas*

---

#### AMENAZAS

---

A1.- Débil economía e inestabilidad del país.

A2.- Pérdida de la biodiversidad y de valores de identidad cultural.

A3.- Inexistencia de instituciones de educación superior que permitan reclutar personal calificado.

A4.- Posibilidad de desastres naturales.

A5.- Posible ingreso de nuevos competidores.

A6.- Temporadas de bajo porcentaje de ocupación.

---

Fuente: Autoría propia

La amenaza en la que muchas organizaciones se pueden ver sumergidas en este cantón, y que este proyecto no es la excepción, es la A3 (inexistencia de instituciones de educación superior que permitan reclutar personal calificado), que implica una dificultad para la selección del personal que esté totalmente capacitado, y por esta razón se deben implementar mejores técnicas de reclutamiento en el área de recursos humanos para contar con trabajadores aptos para su desenvolvimiento en su labor.

A continuación se presenta la matriz FODA:

*Tabla 63 Matriz FODA*

| <b>FORTALEZAS</b>   | <b>DEBILIDADES</b>  |
|---|---|
| F1.- Extensión del terreno.   | D1.- Falta de financiamiento.   |
| F2.- Ubicación estratégica por su cercanía con el centro poblado y lugares turísticos.                            | D2.- Irregularidades del terreno  |
| F3.- Terreno propio, que implica menores gastos de inversión.   | D3.- Experiencia deficiente.  |
| F4.- Desarrollo tecnológico y sostenible.   | D4.- Inexistencia de guías o manuales para el seguimiento de procesos.                              |
| F5.- Habilidades administrativas.   | D5.- Falta de coordinación con futuros puntos de visitas turísticas.                                |
| <b>OPORTUNIDADES</b>  | <b>AMENAZAS</b>   |
| O1.- Apoyo por parte de organizaciones ecologistas a prácticas amigables con la naturaleza.                       | A1.- Débil economía e inestabilidad del país.   |
| O2.- Potencial turístico y paisajístico en el territorio.   | A2.- Pérdida de la biodiversidad y de valores de identidad cultural.                                |
| O3.- Escasez de esta modalidad de alojamiento.  | A3.- Inexistencia de instituciones de educación superior que permitan reclutar personal calificado. |
| O4.- Presencia del grupo étnico Shuar, reconocidos por sus prácticas, medicina ancestral, forma de vida e idioma. | A4.- Posibilidad de desastres naturales.  |
| O5.- Incremento de la promoción turística cantonal.   | A5.- Posible ingreso de nuevos competidores.  |
|   | A6.- Temporadas de bajo porcentaje de ocupación.  |

Fuente: Autoría propia

Una vez que se han concretado cada uno de los elementos que conforman la matriz FODA, ahora se determinan las estrategias a seguir:



|  |   | <b>Fortalezas (F)</b>   | <b>Debilidades (D)</b>   |
|--|---|---|--|
| <b>MATRIZ FODA</b>   |   | F1.- Extensión del terreno.<br>F2.- Ubicación estratégica por su cercanía con el centro poblado y lugares turísticos.<br>F3.- Terreno propio, que implica menores gastos de inversión.<br>F4.- Desarrollo tecnológico y sostenible.<br>F5.- Habilidades administrativas.  | D1.- Falta de financiamiento.<br>D2.- Irregularidades del terreno.<br>D3.- Experiencia deficiente.<br>D4.- Inexistencia de guías o manuales para el seguimiento de procesos.<br>D5.- Falta de coordinación con futuros puntos de visitas turísticas. |
| <b>Oportunidades (O)</b>   | <b>Estrategias (FO)</b>   | <b>Estrategias (DO)</b>   |  |
| O1.- Apoyo por parte de organizaciones ecologistas a prácticas amigables con la naturaleza.<br>O2.- Potencial turístico y paisajístico en el territorio.<br>O3.- Escasez de esta modalidad de alojamiento.<br>O4.- Presencia del grupo étnico Shuar, reconocidos por sus prácticas, medicina ancestral, forma de vida e idioma.<br>O5.- Incremento de la promoción turística cantonal. | 1.- F2, O2, O4: Aprovechar la ubicación estratégica y el potencial del territorio para la creación de rutas de interés turístico que incluyan visitas a las comunidades shuar y dar paso a un turismo vivencial.<br>2.- F3, O3: Aprovechar el terreno para innovar en el sector turístico con la implementación de esta modalidad de alojamiento.<br>3.- F4, O1: Utilizar tecnología sostenible para que más organizaciones ecologistas estén a favor del proyecto, y de esta manera ser promocionados como una empresa de servicio amigable con el medio ambiente. | 1.- D1, O1: Mantener convenios con este tipo de organizaciones, para obtención de descuentos en insumos o materiales amigables con el medio ambiente.<br>2.- D2, O2: Sacar provecho de puntos altos del terreno en donde se pueda implementar torres de observación de aves, además de todo el ecosistema que se puede apreciar.<br>3.- D5, O4: Contactar y crear convenios con las comunidades shuar para mantener tratos comerciales que impliquen relaciones de ganar-ganar.<br>4.- D5, O5: Colaboraciones con el departamento de turismo del GAD municipal de Gualaquiza que permita conocer qué tipo de procesos se pueden seguir para la operación y promoción de la empresa. |  |
| <b>Amenazas (A)</b>  | <b>Estrategias (FA)</b>   | <b>Estrategias (DA)</b>   |  |
| A1.- Débil economía e inestabilidad del país.<br>A2.- Pérdida de la biodiversidad y de valores de identidad cultural.<br>A3.- Inexistencia de instituciones de educación superior que permitan reclutar personal calificado.<br>A4.- Posibilidad de desastres naturales.<br>A5.- Posible ingreso de nuevos competidores<br>A6.- Temporadas de bajo porcentaje de ocupación.            | 1.- F1, A4: Sacar provecho de la extensión del terreno para crear áreas seguras de evacuación en caso de presentarse un desastre natural o en casos determinados de no disponer de tiempo, poseer un área segura en donde las personas puedan refugiarse y tengan acceso a kits de emergencias para velar por su seguridad.   | 2.- D1, A3: Ser preciso en el proceso de reclutamiento de personal para evitar incurrir en gastos de selección.<br>3.- Implementar una administración eficiente para el desarrollo de estrategias.  |  |

- 
- 2.- F5, A6: Establecer promociones con precios accesibles que permitan afrontar temporadas en las que existe baja ocupación.
  - 3.- F5, A2: Trabajar en la ejecución de planes de responsabilidad social encaminados hacia la creación de proyectos ecológicos y educativos de conservación de la identidad cultural.
  - 4.- F5, A1, A4: Disponer de actuaciones de gestión de crisis rápidas pero asertivas que incluyan desde abastecimientos de recursos, planes de comunicación, promociones, generar nuevas oportunidades, entre otros, de manera en que la supervivencia de la empresa no se vea amenazada.
  - 5.- F5, A5: Mantener una administración eficiente para la creación de mejores estrategias que enfrenten a la competencia y, estrategias preventivas ante la aparición de nuevos competidores.

---

*Fuente: Autoría propia*

Tabla 64 *Estrategias en base al análisis FODA*

### 4.3 Socialización con el grupo inversor

#### 4.3.1 Planificación de la socialización

La socialización de la propuesta fue desarrollada por medio de la plataforma *Zoom* con el Sr. José Salinas quien es el propietario del terreno en donde se pretende ejecutar la propuesta, esta reunión se realizó de manera virtual debido a que el Sr. Salinas no reside en el cantón, y tuvo lugar el día martes 06 de diciembre del año en curso.

El cronograma de actividades realizadas en la reunión virtual se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 65 *Cronograma de socialización*

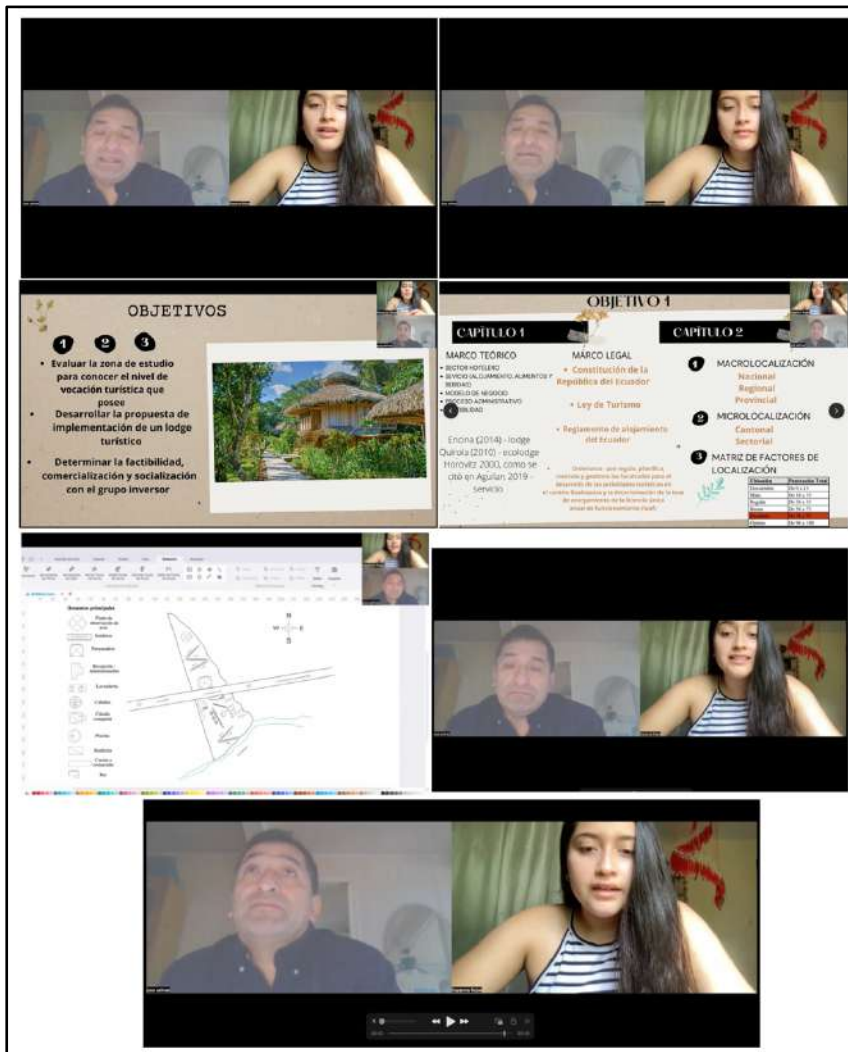
| HORA          | ACTIVIDAD   |
|---------------|---|
| 10H00 – 10H20 | <p>Exposición de la propuesta: Esta socialización empieza con unas palabras de bienvenida y apertura a la reunión.</p> <p>Como segundo punto se ha expuesto la propuesta en el siguiente orden:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Título del proyecto.</li><li>2. Justificación del proyecto.</li><li>3. Presentación de objetivos (mencionando que esta parte de la investigación pertenece al objetivo 3).</li><li>4. Explicación de todo lo desarrollado (investigaciones teóricas, legales, macro y micro localización, aplicación de matrices, desarrollo del plan operativo y diseño de infraestructura y por último, se presenta el monto total de inversión.</li></ol> |
| 10H20 – 10H30 | <p>Opiniones, preguntas y recomendaciones del inversor</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Los comentarios y opiniones del inversor durante la reunión fueron positivas en cuanto a la idea desarrollada, sin embargo, ha comentado que el presupuesto a invertir es limitado, por lo que su recomendación fue anular servicios complementarios como spa, lavandería (para huéspedes), mirador y otros que se tengan planteados, para que el proyecto</li></ul>   |

pueda iniciar con los elementos básicos de funcionamiento y con pocas habitaciones, y que el terreno tenga suficiente espacio para la implementación de otros servicios en base a nuevas necesidades que puedan surgir, de esta manera tenemos mejores oportunidades para innovar en el futuro.

10H30 – 10H35 Retroalimentación y cierre de la reunión

Fuente: Autoría propia

Ilustración 70 Socialización con el inversor



## **Conclusión**

Todo lo que se ha desarrollado en el presente y último capítulo de este trabajo de investigación ha resultado enriquecedor, por un lado se ha podido establecer una gran cantidad de estrategias de operación en base al análisis de stakeholders y matriz FODA que será un punto clave a tomar en cuenta en el área administrativa para la creación de planes estratégicos en caso de presentarse una situación que resulte ser una amenaza para la empresa. Por otro lado, se ha presentado la propuesta ante el propietario e inversor del proyecto, en donde se ha podido socializar, generar altas expectativas, obtener recomendaciones y sobre todo, se ha dado cumplimiento al último objetivo de este estudio obteniendo la aprobación de quien es el aliado más importante del proyecto.

## CONCLUSIÓN DEL PROYECTO

En base a los resultados obtenidos se puede concluir que, este trabajo de investigación ha resultado ser factible, sobre todo cuando de su ubicación se trata, pues su cercanía con el centro poblado y de las actividades que desde el establecimiento se van a realizar, sugieren que el proyecto puede atraer bastantes flujos turísticos, además el terreno en el que se ha planteado implementar Yanna Lodge cruza la vía principal (Troncal amazónica E45) carretera que se encuentra en buen estado y que diariamente es transitada, sobre todo por buses interprovinciales que trasladan a personas de diferentes ciudades día a día. También, resulta importante mencionar que el monto que se ha obtenido para la inversión en la construcción y equipamiento de este establecimiento hotelero y la elaboración del plan de administración de la futura empresa, cumplen con las perspectivas de contribución con el desarrollo turístico del territorio debido a que este cantón es un pueblo pequeño, por lo que la mayoría de atractivos se encuentran muy cerca, y en estos últimos años y gracias a la buena gestión del departamento de turismo del GAD Municipal de Gualaquiza, esta zona está siendo cada vez más promocionada, todos estos datos realzan las expectativas del socio e inversor, la persona con más interés y sobre todo con más poder sobre el proyecto.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, P. (s.f.). *Animación Turística*. Obtenido de Animación Turística : <file:///Users/dayannar/Downloads/La%20animaci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica..pdf>
- Aguilar, J. (2019). *Servicio al cliente*. Recuperado el mayo de 2022, de Dirección de personal: [http://www.direcciondepersonal.com/servicio\\_al\\_cliente.pdf](http://www.direcciondepersonal.com/servicio_al_cliente.pdf)
- Ariza, F., & Ariza, J. (s.f.). *Información y atención al cliente*. Recuperado el junio de 2022, de McGraw Hill: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Banco de desarrollo del Ecuador. (s.f.). *Banco de desarrollo del Ecuador*. Obtenido de Banco de desarrollo del Ecuador: [https://bde.fin.ec/turismo-2/#:~:text=En%20los%20%C3%BAltimos%20a%C3%B1os%20el,Producto%20Inter%20Bruto%20\(PIB\).](https://bde.fin.ec/turismo-2/#:~:text=En%20los%20%C3%BAltimos%20a%C3%B1os%20el,Producto%20Inter%20Bruto%20(PIB).)
- Benatuil, D., & Laurito, J. (s.f.). <file:///Users/dayannar/Downloads/Dialnet-LaAdaptacionCulturalEnEstudiantesExtranjeros-5645346.pdf>. Obtenido de <file:///Users/dayannar/Downloads/Dialnet-LaAdaptacionCulturalEnEstudiantesExtranjeros-5645346.pdf>
- Cabanilla, E. (2013). *Turismo comunitario. Del diagnóstico al plan de negocios*. Recuperado el septiembre de 2022, de Academia: [https://www.academia.edu/4594282/Turismo\\_comunitario.\\_Del\\_diagn%C3%B3stico\\_al\\_plan\\_de\\_negocios](https://www.academia.edu/4594282/Turismo_comunitario._Del_diagn%C3%B3stico_al_plan_de_negocios)
- Calle, M., Lazo, A., & Granados, M. (2018). *Cap.3- %20Gestión%20del%20departamento%20de%20alimentos%20y%20bebidas%20 Gestión del sector alojamiento - Hotel*. Recuperado el noviembre de 2022, de UTMACH: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14362/1/Cap.3-%20Gesti%C3%B3n%20del%20departamento%20de%20alimentos%20y%20bebidas%20.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el mayo de 2022, de Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador: [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Cortina, M. (febrero de 2018). Obtenido de DISEÑO DE PLAN DE MANEJO AMBIENTAL EN EL RESTAURANTE RELITOS GRILL & BEER: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17326/CortinaGomezMart ha2018.pdf?sequence=1>
- Daros, W. (01 de enero de 2002). *¿Qué es un marco teórico?* Recuperado el agosto de 2022, de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/259/25914108.pdf>

- De la Maza, C. (2007). *Evaluación de Impactos Ambiental*. Recuperado el noviembre de 2022, de Repositorio académico de la Universidad de Chile: [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120397/Evaluacion\\_de\\_Impactos\\_Ambientales.pdf](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120397/Evaluacion_de_Impactos_Ambientales.pdf)
- De la Torre, F. (2011). *Administración hotelera 1. División cuartos*. México, Ciudad de México , México : Trillas.
- Encina, G. (13 de octubre de 2014). *¿Qué es un Lodge?* Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/ubqdg0h1qm70/que-es-un-lodge/>
- Espín, J., Salazar, F., Jara, M., & García, Y. (05 de mayo de 2017). *Universidad de Manizales* . Obtenido de Uso de las TIC para la gestión hotelera en el sector turístico de Pastaza: <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/ventanainformatica/article/view/2385/2513>
- GAD Municipal de Gualaquiza. (2016). *Gualaquiza en la historia. Bicentenario de su fundación*. Quito, Pichincha , República del Ecuador : Ediciones Fausto Reinoso.
- GAD Municipal de Gualaquiza. (2020). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL PLAN DE USO Y GESTIÓN DEL SUELO GUALAQUIZA 2020-2032*. Recuperado el noviembre de 2022, de GAD Municipal de Gualaquiza: [https://gadgualaquiza.gob.ec/web/wp-content/uploads/2020/09/Copia-Comprimida-de-01\\_Informe\\_Diagnostico\\_PDOT-PUGS\\_2020-2032-1-4\\_comprimido.pdf](https://gadgualaquiza.gob.ec/web/wp-content/uploads/2020/09/Copia-Comprimida-de-01_Informe_Diagnostico_PDOT-PUGS_2020-2032-1-4_comprimido.pdf)
- González, A. (2015). *Proceso administrativo*. Recuperado el octubre de 2022, de Books google: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7c9UCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=proceso+administrativo&ots=-LFI2s8tQg&sig=ijw\\_OjxSWdgGWoFbO1n-AFZIECM#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7c9UCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=proceso+administrativo&ots=-LFI2s8tQg&sig=ijw_OjxSWdgGWoFbO1n-AFZIECM#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false)
- Gonzales, M., & Gallarza, G. (2013). Obtenido de *¿Qué es y cómo se mide el Turismo Cultural? Un estudio longitudinal con series temporales para el caso Español*: [http://www.pasosonline.org/Publicados/11213/PS0213\\_01.pdf](http://www.pasosonline.org/Publicados/11213/PS0213_01.pdf)
- Imagine Ecuador . (s.f.). *Imagine Ecuador* . Obtenido de Imagine Ecuador : <https://www.imagineecuador.com/es/napo-cultural-center/>
- INEC, Ecuador en cifras. (2010). *Fascículo provincial Morona Santiago*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/morona\\_santiago.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/morona_santiago.pdf)
- INEC, Ecuador en cifras. (2010). *INEC, Censo Ecuador cuenta conmigo*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- INEC, Ecuador en cifras. (2022). *INEC, Censo Ecuador cuenta conmigo*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos : <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>



Instituto Costarricense de Turismo . (s.f.). *Instituto Costarricense de Turismo* . Obtenido de Servicio de Gastronomía : <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/04/139-serviciogastronomia.pdf>

Instituto Costarricense de Turismo . (s.f.). *Instituto Costarricense de Turismo* . Obtenido de Servicio de Gastronomía : <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/04/139-serviciogastronomia.pdf>

La Casa del Suizo . (s.f.). *La Casa del Suizo* . Obtenido de La Casa del Suizo : <https://lodgesecuador.com/upper-napo-river-lodges/la-casa-del-suizo/>

Legiscomex. (s.f.). *Legiscomex* . Obtenido de Legiscomex.com: <https://www.legiscomex.com/Documentos/perfil-logistico-ecuador-2015-rci303#:~:text=Ecuador%20cuenta%20con%20una%20infraestructura,lo%20largo%20de%20965%20km.>

López, A. (2018 ). *Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar* . Obtenido de Amazonía, proyectos civilizatorios e imaginario del progreso: una lectura comparativa de El Amazonas y las Cordilleras (1879-1882), de Charles Wiener; y la Geografía de la República del Ecuador (1858), de Manuel Villavicencio: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6099/1/T-2566-MHA-Lopez-Amazonia.pdf>

Ley de Turismo. (27 de diciembre de 2002). *Ley de Turismo*. Recuperado el mayo de 2022, de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre . (2004). *Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre* . Obtenido de Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/06/Ley-Forestal-y-de-Conservacion-de-Areas-Naturales-y-Vida-Silvestre.pdf>

López, T., & Flores, M. (2013). *El FODA: Una técnica para el análisis de problemas en el contexto de la planeación en las organizaciones*. Recuperado el noviembre de 2022, de Universidad Veracruzana: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>.

Luna, R., & Chavez, D. (marzo de 2001). *Guía para elaborar estudios de factibilidad de proyectos ecoturísticos*. Obtenido de Development Experience Clearinghouse - PDF Server: [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/Pnac1108.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnac1108.pdf)

Malo, S. (2022). *Universidad del Azuay* . Obtenido de Universidad del Azuay.

Martínez, Q. (12 de mayo de 2017 ). Obtenido de El turismo de naturaleza: un producto turístico sostenible: [file:///Users/dayannar/Downloads/2204-Texto%20del%20art%C3%ADculo%20\(necesario\)-4881-1-10-20171106.pdf](file:///Users/dayannar/Downloads/2204-Texto%20del%20art%C3%ADculo%20(necesario)-4881-1-10-20171106.pdf)

Morales, M. (2016). *Animación turística*. Obtenido de Animación turística :  
file:///Users/dayannar/Downloads/Morales,%20Mar%C3%ADa%20-%20Animaci%C3%B3n%20Tur%C3%ADstica.pdf

MANUAL DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO. (2015). *MANUAL DE APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO*. Recuperado el septiembre de 2022, de Hoteles Ecuador: <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Turismo-Manual-del-Reglamento-de-Alojamiento-Turistico.pdf>

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (septiembre de 2022). *Ministerio de Transporte y Obras Públicas*. Obtenido de Ministerio de Transporte y Obras Públicas: <https://www.obraspublicas.gob.ec/mapa-estado-de-carreteras-ecuador/>

MINTUR. (2017). *GUÍA METODOLÓGICA PARA LA JERARQUIZACIÓN DE ATRACTIVOS Y GENERACIÓN DE ESPACIOS TURÍSTICOS DEL ECUADOR*. Obtenido de Portal Servicios MINTUR : [https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1\\_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017\\_2daEd.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017_2daEd.pdf)

MINTUR. (2017). *GUÍA METODOLÓGICA PARA LA JERARQUIZACIÓN DE ATRACTIVOS Y GENERACIÓN DE ESPACIOS TURÍSTICOS DEL ECUADOR*. Obtenido de Portal Servicios MINTUR : [https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1\\_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017\\_2daEd.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017_2daEd.pdf)

Nature & Galápagos y Ecuador. (s.f.). *Nature & Galápagos y Ecuador*. Obtenido de Nature & Galápagos y Ecuador: <https://naturegalapagos.com/es/amazonia-ecuatoriana/tours-napo-wildlife-center-lodge/>

Navarrete, M. d., & García, C. (2018). Obtenido de TURISMO GASTRONÓMICO: SABOR Y TRADICIÓN: file:///Users/dayannar/Downloads/Dialnet-TurismoGastronomico-7400807.pdf

Nicky Lodge. (s.f.). *Amazonia Cuyabeno*. Obtenido de Imagine Ecuador: <https://www.imagineecuador.com/es/nicky-lodge/>

Pinterest. (s.f.). *Pinterest*. Obtenido de Pinterest: <https://www.pinterest.es/>

Ortiz, M. (s.f. ). *Guía de la matriz de stakeholders*. Recuperado el octubre de 2022, de Academia: [file:///Users/dayannar/Downloads/Guia\\_de\\_la\\_Matriz\\_de\\_Stakeholders\\_Que\\_so.pdf](file:///Users/dayannar/Downloads/Guia_de_la_Matriz_de_Stakeholders_Que_so.pdf)

OSPAT. (17 de enero de 2021). *PensarSalud*. Obtenido de <https://www.ospat.com.ar/blog/medio-ambiente/turistas-turismo-contaminacion/>

Prada, J., Armijos, D., Crespo, A., & Torres, L. (11 de noviembre de 2016). *CIUDADES PATRIMONIALES, TURISMO CULTURAL Y PERFILES DE LOS VISITANTES: ALGUNAS CONSIDERACIONES A PARTIR DEL CASO DE ESTUDIO DE CUENCA*

- (ECUADOR). Obtenido de Ingeba.org :  
<http://www.ingeba.org/lurralde/lurranet/lur39/39prada.pdf>
- Ponce, E. (2017). *MANUAL DE GESTIÓN PARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL HOTEL CASA BLANCA DE LA CIUDAD DE GUANO*. Obtenido de  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6213/1/TURTYH002-2017.pdf>
- Quezada, L., & Rivas, J. (2017). *TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL*. Obtenido de  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47423/1/TESIS%20RIVAS-PUNGUIL%20JUNIO2017.pdf>
- Quirola, T. (noviembre de 2010). *Estudio de Factibilidad para la creación de un Eco Lodge (Cabañas Ecológicas) ubicado en el Ecoparque Monte Selva, cantón Pastaza, Provincia de Pastaza con el fin de incrementar el turismo*. Recuperado el mayo de 2022, de Repositorio digital Universidad UTE:  
[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13319/1/42392\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13319/1/42392_1.pdf)
- Ramos, A. (noviembre de 2004). *METODOLOGÍAS MATRICIALES DE EVALUACIÓN AMBIENTAL PARA PAISES EN DESARROLLO: MATRIZ DE LEOPOLD Y MÉTODO MEL-ENEL*. Recuperado el noviembre de 2022, de Biblioteca Central USAC:  
[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_2469\\_C.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2469_C.pdf)
- RED DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE COLOMBIA. (s.f. ). *GESTION AMBIENTAL*. Recuperado el octubre de 2022, de Red de desarrollo sostenible: [https://rds.org.co/apc-aa-files/ba03645a7c069b5ed406f13122a61c07/gestion\\_ambiental.pdf](https://rds.org.co/apc-aa-files/ba03645a7c069b5ed406f13122a61c07/gestion_ambiental.pdf)
- Registro Civil. (2020). *Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, Informe de Rendición de cuentas, Morona Santiago*. Obtenido de Registro Civil, Identificación y Cedulación: [https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/Informe\\_Morona.pdf](https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/Informe_Morona.pdf)
- Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador. (18 de febrero de 2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador*. Recuperado el mayo de 2022, de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas. (2018). *Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas*. Recuperado el noviembre de 2022, de Ministerio de Turismo: [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas\\_OCTUBRE.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf)
- Ricardo, P. (2006). *Estudios turísticos*. Obtenido de EL TURISMO DE NATURALEZA EN ESPAÑA Y SU PLAN DE IMPULSO: [https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS\\_ESTUDIOS\\_TURISTICOS/97560.pdf](https://turismo.janium.net/janium/Objetos/REVISTAS_ESTUDIOS_TURISTICOS/97560.pdf)
- Rodríguez, J. (marzo de 2012). *ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DEL MARKETING EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE LUJO Y PRIMERA EN LA CIUDAD*

*DE CUENCA (2007-2009)*. Recuperado el agosto de 2022, de Repositorio Institucional Universidad de Cuenca : [file:///Users/dayannar/Downloads/tur72%20\(2\).pdf](file:///Users/dayannar/Downloads/tur72%20(2).pdf)

Sacha Lodge. (s.f.). *Sacha Lodge*. Obtenido de Sacha Lodge: <https://www.sachalodge.com/es/>

Sandoval, A., & Francisco, J. (2020). *Universidad Ricardo Palma* . Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3488>

SNI. (2014). *Gad Municipal de Gualaquiza*. Obtenido de Gad Municipal de Gualaquiza: [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdocumentofinal/1460000370001\\_doc\\_final\\_002\\_16-03-2015\\_00-06-34.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1460000370001_doc_final_002_16-03-2015_00-06-34.pdf)

SNAP. (s.f.). *Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador*. Obtenido de Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/>

SCTE. (2009). *mbp\_restaurantes\_may09 Buenas prácticas para la atención al cliente Restaurantes*. Recuperado el noviembre de 2022, de Cátedra de alimentación institucional: [https://catedraalimentacioninstitucional.files.wordpress.com/2017/02/mbp\\_restaurantes\\_may09.pdf](https://catedraalimentacioninstitucional.files.wordpress.com/2017/02/mbp_restaurantes_may09.pdf)

Trujillo, E. (s.f.). *La Ley*. Recuperado el agosto de 2022, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/ley.html>

UnADM. (s.f.). *NSAL\_U1\_Contenido Servicios de alimentos*. Recuperado el noviembre de 2022, de Unadmexico: [https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSBA/BLOQUE2/NA/03/NSAL/unidad\\_01/descargables/NSAL\\_U1\\_Contenido.pdf](https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSBA/BLOQUE2/NA/03/NSAL/unidad_01/descargables/NSAL_U1_Contenido.pdf)

Universidad del Norte . (2012). *Gestión administrativa y financiera* . Obtenido de <https://www.uninorte.edu.co/web/guest-gestion-administrativa-y-financiera/centro-de-acopio>

Universidad Galileo. (06 de octubre de 2014). *Análisis Foda definición características ejemplos*. Recuperado el noviembre de 2022, de Slideshare: <https://es.slideshare.net/TelescopioUG/anlisis-foda-definicin-caractersticas-y-ejemplos>

UNWTO. (2020). *UNWTO*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

Universidad del Azuay. (2020). *Comportamiento del Turismo a Nivel Nacional*. Obtenido de Portal Servicios MINTUR: [https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Comportamiento-Covid-VERSION-FINAL\\_JSP.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Comportamiento-Covid-VERSION-FINAL_JSP.pdf)

- Valles, J. (29 de abril de 2009). *Monografias.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos70/informe-etica/informe-etica.shtml>
- Vanegas, M. (2006). *UDEA*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/149/1/EcoturismoInstrumentoDesarrolloSostenible.pdf>
- Velázquez, A., & Flores, A. (05 de septiembre de 2017). *Revista Espacios* . Obtenido de Gestión de la innovación para la sustentabilidad en turismo: una revisión teórica para el sector hotelero: <http://www.revistaespacios.com/a17v38n59/a17v38n59p11.pdf>
- Villarán, K. (2009). *LIBRO-PLAN-DE-NEGOCIOS PLAN DE NEGOCIOS herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio*. Recuperado el agosto de 2022, de Nathan: <https://www.nathaninc.com/wp-content/uploads/2017/10/LIBRO-PLAN-DE-NEGOCIOS-2.pdf>
- Viniegra, S. (2007). *Entendiendo el Plan de Negocios* . Recuperado el mayo de 2022, de Google libros : <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JcoXAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=plan+de+negocio+&ots=3ZCjdkodqp&sig=v0-Rnd2tBSdYoiIDaBGTxMI5J0M#v=onepage&q=plan%20de%20negocio&f=false>
- Ziant Group. (2021). *Historia constitucional de México*. Recuperado el agosto de 2022, de Museo de las constituciones: <https://museodelasconstituciones.unam.mx/que-es-una-constitucion/>