

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA: INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**TURISTICA Y HOTELERA**

**TÍTULO:**

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN HOTEL-SPA EN SAN LORENZO,  
CANTON MANTA, CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA OFERTA  
HOTELERA DEL SECTOR Y FOMENTAR EL TURISMO DE RELAJACION.**

**AUTOR (A):**

**DIANA CAROLINA RAZO DELGADO**

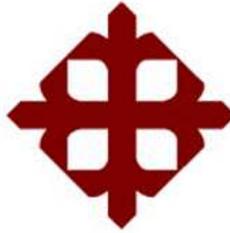
**PROYECTO DE TITULACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE  
INGENIERO/A EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS Y  
HOTELERAS**

**TUTOR:**

**ING. CESAR BUSTAMANTE CHONG, MGS.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA: INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**TURISTICAS Y HOTELERAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Diana Carolina Razo Delgado**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

**TUTOR (A)**

---

**ING. CESAR BUSTAMANTE CHONG, MGS.**

**REVISOR(ES)**

---

**ING. SAID DIEZ FARHAT, MGS.**

---

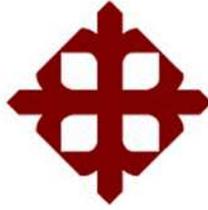
**ING. VANESSA PONCE SOLORZANO, MGS.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

---

**ING. MARÍA BELÉN SALAZAR RAYMOND**

**Guayaquil, a los 31 del mes de enero del año 2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA: INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**TURISTICA Y HOTELERA**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Diana Carolina Razo Delgado**

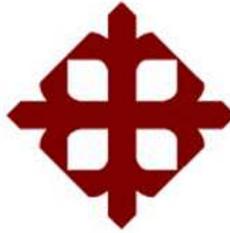
**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación **Propuesta para la Creación de un Hotel-Spa en San Lorenzo, Cantón Manta, con la finalidad de mejorar la oferta hotelera del sector y fomentar el Turismo de Relajación** previa a la obtención del Título **de Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 31 del mes de enero del año 2014**

**EL AUTOR (A)**

**Diana Carolina Razo Delgado**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA: INGENIERIA EN ADMINISTRACION TURISTICA Y HOTELERA**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Diana Carolina Razo Delgado**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **Propuesta para la Creación de un Hotel-Spa en San Lorenzo, Cantón Manta, con la finalidad de mejorar la oferta hotelera del sector y fomentar el Turismo de Relajación**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 31 del mes de enero del año 2014**

**EL (LA) AUTOR(A):**

---

**Diana Carolina Razo Delgado**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia por apoyar e invertir su tiempo ayudándome a llevar a cabo en este proceso.

Dharana Spa y Gaby La Venezolana, Peluquería y a sus Propietarias Viviana Freire y Gabriela Hernández de la Cruz, por su apoyo información proporcionada.

A mis maestros que se han tomado su tiempo y paciencia para ayudarme a entender lo que parecía no entendible.

# **DEDICATORIA**

A mi familia, que me apoyo y soporto esas largas horas frente al computador, por su paciencia, y confianza depositada en mi para poder culminar este proceso.

# **TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

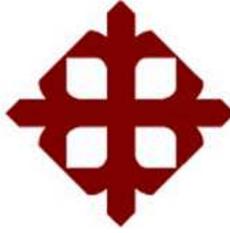
**(Se colocan los espacios necesarios)**

---

ING. CESAR BUSTAMANTE CHONG, MGS.  
PROFESOR GUÍA Ó TUTOR

---

(NOMBRES Y APELLIDOS)  
PROFESOR DELEGADO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**  
**CARRERA: INGENIERIA EN ADMINISTRACION TURISTICA Y HOTELERA**

## **CALIFICACIÓN**

---

**ING. CESAR BUSTAMANTE CHONG, MGS.**

# ÍNDICE GENERAL

<b>CAPITULO 1: GENERALIDADES</b> .....	<b>1</b>
INTRODUCCIÓN .....	1
JUSTIFICACION .....	2
ANTECEDENTES.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
OBJETIVOS .....	4
FORMULACION DE HIPOTESIS .....	4
CONTRIBUCION POTENCIAL DE ESTUDIO .....	5
<b>CAPITULO 2: MARCO TEORICO</b> .....	<b>6</b>
2.1.- MARCO CONCEPTUAL .....	6
2.1.1. - HOTELES SPA .....	6
2.1.1.1. HISTORIA: HOTEL Y HOTEL-SPA .....	6
2.1.1.2. TIPOS DE HOTEL-SPA .....	7
2.1.1.3. HOTELES-SPA EN LA ACTUALIDAD .....	9
2.1.2.- TURISMO .....	11
2.1.2.1. TURISMO DE DESTINO .....	13
2.1.2.2. PRINCIPALES SITIOS TURÍSTICOS EN EL PAÍS .....	15
2.2.- MARCO REFERENCIAL.....	18
2.2.1.- HOTELES SPA A NIVEL MUNDIAL.....	18
2.2.2 HOTELES-SPA EN ECUADOR.....	22
2.3.- MARCO LEGAL .....	24
2.3.1. SALUD .....	25
2.3.2. TURISMO.....	28
<b>CAPITULO 3: NAISHA, HOTEL &amp; SPA</b> .....	<b>43</b>
3.1. LA EMPRESA .....	43

3.1.1. NOMBRE DE LA EMPRESA .....	43
3.1.2. TIPO DE EMPRESA .....	43
3.1.3. LOGOTIPO .....	43
3.1.4. METAS .....	44
3.2. COMPETENCIA.....	45
3.2.1. COMPETENCIA DIRECTA .....	45
3.2.2. COMPETENCIA INDIRECTA.....	45
3.3. PLAN DE MARKETING .....	46
3.3.1. ESTRATEGIAS DE MARKETING .....	46
3.3.1.1. SEGMENTACION .....	46
3.3.1.2. MARKETING MIX .....	46
3.3.2. ANALISIS DEL MERCADO.....	56
3.3.2.1. PORTER .....	58
3.3.2.2. PEST .....	59
3.3.2.3. FODA .....	61
3.4. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	63
3.4.1. METODOLOGIA .....	63
3.4.2. TIPO DE INVESTIGACION .....	64
3.4.3. APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA .....	65
3.4.4. PERFIL DEL CLIENTE .....	65
3.4.5. ENCUESTA .....	66
3.4.3. CONCLUSIÓN ENCUESTA .....	72
<b>CAPITULO 4: PLAN OPERATIVO .....</b>	<b>73</b>
4.1. INFRAESTRUCTURA .....	73
4.1.1. INSTALACIONES .....	73
4.1.2. HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO.....	78
4.1.2.1. HORARIO AL PÚBLICO.....	78
4.1.2.2. HORARIO PERSONAL DEL HOTEL.....	79

4.1.3. PROCESO PRODUCTIVO DE ENTREGA DEL SERVICIO-----	81
4.2. PERSONAL DEL HOTEL-----	82
4.2.1. PERFILES EMPLEADOS-----	82
4.2.2. MANUAL DE FUNCIONES DE EMPLEADOS-----	99
4.2.2.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL-----	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.2.2.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA-----	100
4.2.2.3. FUNCIONES DEL EMPLEADO-----	102
4.3. POLITICA DE CALIDAD-----	107
4.4. REFERENCIAS TECNICAS, REQUISITOS Y LICENCIAS-----	108
4.4.1. MINTUR-----	108
4.4.2. SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS-----	113
4.4.3. MUNICIPAL-----	119
4.4.4. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS-----	121
4.5. PLAN DE CONTINGENCIA-----	123
4.5.1. ENCARGADOS DEL PLAN:-----	124
4.5.1.1. SEÑALES DE ALARMA-----	126
4.5.1.2. NORMAS ESTABLECIDAS EN CASO DE EMERGENCIA---	127
4.5.1.3. EVACUACIÓN-----	131
4.5.2. PLAN CONTRA INCENDIO-----	133
4.5.3. PLAN EN CASO DE EMERGENCIA-----	134
4.5.4. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN-----	140
4.5.5. ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA-----	140
<b>CAPITULO 5: FINANCIERO-----</b>	<b>141</b>
PLAN FINANCIERO-----	141
5.1. INVERSION INICIAL-----	141
5.2. BALANCE GENERAL 1-----	142
5.3. DEPRECIACION-----	143

5.4. AMORTIZACION	143
5.5. ROL DE PAGO	145
5.6. GASTOS GENERALES	147
5.7. TARIFA	149
5.8. INGRESOS	150
5.9. GASTOS GENERALES	152
5.10 COSTOS OPERACIONALES	153
5.11 ESTADO DE RESULTADOS	154
5.12 FLUJO DE CAJA	155
5.13 BALANCE GENERAL ANUAL	156
5.14 ANALISIS DE RENTABILIDAD	157
5.15 PUNTO DE EQUILIBRIO	157
5.16 RATIO FINANCIERO	158
BIBLIOGRAFÍA	159
ANEXO	163

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N. 1: PRINCIPALES SITIOS TURISTICOS .....	15
TABLA N. 2: MEJORES HOTELES SPA EN EL MUNDO .....	19
TABLA N. 3: COMPETENCIA DIRECTA .....	45
TABLA N. 4: COMPETENCIA INDIRECTA .....	45
TABLA N. 5: SERVICIOS DE HABITACION.....	49
TABLA N. 6: ATENCION AL PÚBLICO.....	79
TABLA N. 7: HORARIO PERSONAL .....	81
TABLA N. 8: INSTRUCCIONES.....	136
TABLA N. 9: LISTA DE PREVENCION .....	139
TABLA N. 10: INVERSION INCIAL .....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 11: BALANCE GENERAL 1 .....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 12: DEPRECIACION .....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 13: AMORTIZACION 1 .....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 14: AMORTIZACION 2 .....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 15: AMORTIZACION 3 .....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 16: ROL DE PAGO 1 .....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 17: ROL DE PAGO 2 .....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 18: GASTOS GENERALES 1.....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 19: GASTOS GENERALES 2.....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 20: TARIFA.....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 21: INGRESOS 1.....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 22: INGRESOS 2.....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 23: COSTOS OERACIONALES .....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 24: RATIO .....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 25: FLUJO DE CAJA .....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 26: BALANCE GENERAL.....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 27: RENTABILIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N. 28: PUNTO DE EQUILIBRIO .....	¡Error! Marcador no definido.

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N. 1: PAISES CON MÁS HOTELES SPA.....	9
GRAFICO N. 2: TURISMO DE DESTINO.....	14
GRAFICO N. 3: ANALISIS PORTER.....	58
GRAFICO N. 4: ANALISIS PEST.....	59
GRAFICO N. 5: ANALISIS FODA.....	61
GRAFICO N. 6: PROCESO PRODUCTIVO DE ENTREGA .....	82

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA N. 1: IMPORTANCIA DEL TURISMO EN EL 2012.....	13
FIGURA N. 2: LOGOTIPO.....	43
FIGURA N. 3: EXTERIOR NAISHA.....	73
FIGURA N. 4: LOBBY .....	74
FIGURA N. 5: HABITACIONES .....	74
FIGURA N. 6: NAISHA MASTER SUITE.....	75
FIGURA N. 7: NAISHA DELUXE.....	76
FIGURA N. 8: NAISHA PREMIER MATRIMONIAL .....	76
FIGURA N. 9: NAISHA PREMIER DOBLE.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
FIGURA N. 10: NAISHA ROOM MATRIMONIAL.....	76
FIGURA N. 11: NAISHA ROOM DOBLE .....	77
FIGURA N. 12: NAISHA SPA .....	77
FIGURA N. 13: REGISTRO DE CONTRATO .....	118
FIGURA N. 14: LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO.....	120
FIGURA N. 15: RUC.....	122

## INDICE DE ORGANIGRAMAS

ORGANIGRAMA N. 1: ESTRUCTURAL .....	100
-------------------------------------	-----

## **INDICE DE ENCUESTA**

ENCUESTA N. 2: SERVICIOS OFRECIDOS .....	67
ENCUESTA N. 1: HOTEL CON SPA .....	67
ENCUESTA N. 3: VISITAS A UN HOTEL CON SPA Y PAISES VISITADOS.....	68
ENCUESTA N. 4: SERVICIOS UTILIZADOS .....	69
ENCUESTA N. 5: ATENCION BRINDADA .....	69
ENCUESTA N. 6: MEJORAMIENTO DE SERVICIOS .....	70
ENCUESTA N. 7: COSTOS DE SERVICIOS .....	70
ENCUESTA N. 8: INFRAESTRUCTURA.....	71
ENCUESTA N. 9: HOTEL-SPA FRENTE AL MAR .....	71
ENCUESTA N. 10: SERVICIOS A OFRECER .....	72

## **INDICE DE ANEXO**

ANEXO N. 1: LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO .....	163
ANEXO N. 2: CONSTANCIA DE FUNCIONAMIENTO .....	164
ANEXO N. 3: CATASTRO TURISTICO.....	164
ANEXO N. 4: FORMULARIO 1X1000 .....	165
ANEXO N. 5: SOLICITUD DE PATENTE.....	166
ANEXO N. 6: REGISTRO DE PATENTE .....	168
ANEXO N. 7: COSTO DE LICENCIA.....	170
ANEXO N. 8: SRI .....	171

## **RESUMEN**

Combinar estas dos áreas en ascenso, como son, la hotelería y el spa, en el mundo hotelero de Manta es un gran paso, debido a que no es una actividad económica muy conocida.

Esto nace a raíz de que hay un enfoque potencial de combinar la belleza física y ambiental, en un área de lujo y confort, lo cual no solamente crearía plazas de trabajos, sino una mejor calidad de vida a todo cliente, sea externo o interno. Como propósito ofrecerle al cliente un lugar de relajación, frente al mar, disfrutando de las instalaciones y cada uno de los servicios ofrecidos por el hotel.

El hotel tendrá habitaciones de lujo, equipadas con televisor plasma de 40” con servicio de cable, internet en la habitación, jacuzzi doble, camas King size con colchones “pillow top”, caja fuerte, mini bar, aire acondicionado, servicio a la habitación, amenidades (productos de baño ofrecidos por el Hotel de uso personal), también tendrá dos salas para eventos, restaurante con un menú variado, gimnasio, peluquería, piscina, entre otros.

Por otro lado, en el área de Spa ofrecemos todo tipo de servicios, desde tratamientos faciales, corporales, masajes, terapias, todos estos servicios con la mejor tecnología y personal capacitado que hay en mercado, en cuanto servicios se refiere.

**Palabras Claves:** Hotelería, Spa, Lujo, Mar, Tecnología

## **ABSTRACT**

Combining these two areas on the rise, as they are, the hotel and spa in the hotel world of Manta is a big step, because it is not an economic activity very known. This arises as a result of that there is a potential approach to combine the physical beauty and environmental, in an area of luxury and comfort, which would not only places of work, but a better quality of life for every customer, whether external or internal. As purpose you offer the customer a place of relaxation, facing the sea, enjoying the facilities and each of the services offered by the hotel.

The hotel will have luxury rooms, equipped with plasma tv 40" with cable service, internet in the room, double jacuzzi, king-size beds with pillow top mattresses", safe deposit box, mini bar, air-conditioning, room service, amenities (bath products offered by the Hotel for personal use), you will also need two event rooms, restaurant with a varied menu, gym, hair salon, swimming pool, among others.

On the other hand, in the area of Spa we offer all kinds of services, from facials, wraps, massages, therapies, all these services with the best technology and trained personnel that there are in the market, in terms of amenities.

Key Words: Hotels, Spa, luxury, Mar, Technology.

# **CAPITULO 1: GENERALIDADES**

## **INTRODUCCIÓN**

Los Spa se remontan desde la antigüedad, su origen aun es incierto, pero se le atribuye el reconocimiento al pueblo belga SPA, conocido por sus baños curativos en la época romana.

Los Hoteles-Spa surgen en Estados Unidos en las décadas de los 70 y 80, debido a la gran demanda, convirtiéndose en un sector en auge y especializándose en el control de peso, tratamientos corporales, Ecuador aparecen a mediados del año 2000, categorizándose en el cuidado de piel, salud y bienestar, combinado con todos los servicios de la hotelería.

Debido a que los Hoteles-Spa en la ciudad de Manta son escasos, existen muchos establecimientos que cuentan con estos servicios por separado, es decir que ofrecen alojamiento, y si el cliente desea puede realizarse un tratamiento, pero no está dentro de lo que incluye un hotel, solo es un servicio adicional, en cambio los spa no ofrecen un circuito completo.

Los Hoteles-Spa ofrecen servicios de alojamiento combinado con un circuito completo de spa, convirtiéndose en tendencia de la sociedad actual, categorizado por su calidad, lujo y confort que ofrecen, y son considerados como centros de cuidado personal y espiritual, por lo que mayoría de estos complejos se han convertido en destino de descanso a nivel mundial.

El propósito de este proyecto es mejorar la atención del servicio al cliente, un problema para ciertos establecimientos que no cuentan con una cultura adecuada de servicio, por lo que se busca implementar calidad a esta área en especial.

## **JUSTIFICACION**

Existen muy pocos hoteles en la ciudad de Manta, especialmente en el sector de San Lorenzo que no tienen una cultura definida sobre atención al cliente, generando problemas al ofrecer un producto, provocando que la oferta turística sea baja, mayoría de estos centros están ubicados a lo largo de la sierra ecuatoriana, por lo que en la ciudad de Manta este tipo de actividad no es muy conocida, y confundida por otros que simulan ofrecer este tipo de servicio.

Por lo que se pretende hacer estudios que nos revelen como está el sector hotelero en la ciudad, si es factible poner un Hotel-Spa en Manta, como influenciaría, que tipo de mercado estamos entrando, con el propósito de que al final del proyecto nos refleje que conveniente es para el mercado y la sociedad implementar este servicio.

Como apoyo a la comunidad se buscara lograr convenios con la pequeña empresa, es decir, contratar directamente a proveedores de diferentes sectores, en vez de acudir a empresas que nos ofrezcan los mismos servicios, ayudando a generar empleos.

## **ANTECEDENTES**

Los hoteles-spa datan desde la época romana, fueron creados por la aristocracia de esos tiempos como lugar de descanso, aunque su origen es incierto, su nombre SPA se debe a un lugar en Bélgica del mismo nombre, conocida por sus baños burbujeantes con poderes curativos en toda Europa.

Desde el siglo XVI se registraron las siglas SPA para denominar a los balnearios de aguas termales con metales disueltos recordando los famosos baños de la ciudad Belga. Los primeros en usar las siglas SPA<sup>1</sup> (Sanitas Per Aquas) fueron los hoteles en Harrogate, Yorskhire, Inglaterra en 1571, 25 años después el Dr. Timothy Bright los

---

<sup>1</sup> Taller de Turismo – Antecedentes del Trismo

llamo “The English Spaw”, como referencia inglesa antigua de la palabra Spa, 55 años después, el Dr. Edmund Deane los nombro “Spadacrene Anglica”, interpretada como “la fuente de Spa de Inglaterra”, hasta que luego se generalizo llamarlos Spa a los baños medicinales.<sup>2</sup> (Butler & Rutherford, 2 de agosto del 2005)’

Los Hoteles-Spa han ido evolucionando a través de los años, convirtiéndose en tendencia a nivel mundial, por lo que se pretende por medio de este proyecto, enfocarse a un problema que ha sido persistente en la hotelería ecuatoriana, muchos de los empleados que trabajan en esta industria no son capacitados en el manejo de atención de calidad del cliente, provocando insatisfacción al cliente.

Por lo que con la creación de este Hotel-Spa, se pueda de poco en poco cambiar la imagen de calidad de servicio en la industria hotelera, por la sencilla razón que al lograr esta meta, se convierta en un destino de descanso a nivel nacional e internacional.

Creando plazas de empleo para todo aquel capaz de llevar a la industria hotelera y el turismo ecuatoriano a nuevas fronteras, ya que no solo se estaría mejorando la industria hotelera sino que con la calidad que ofrecida, más turistas querrán visitar el lugar, recomendando lugares para visitar, pasear y disfrutar de todas partes del Ecuador, generando así divisas para nuestro país.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La creación de un Hotel-Spa en el sector de San Lorenzo en la ciudad de Manta incrementara el número de visitantes, tanto locales como extranjeros.

### Variable Independiente:

Creación de un Hotel-Spa para mejorar la oferta hotelera del sector y fomentar un turismo de relajación.

---

<sup>2</sup> Th English Spa Fountain By Edmund Deane, M.D.OXON.

### Variable Dependiente:

Incremento de turistas con motivos de relajación.

### Variable Interviniente:

- Infraestructura hotelera
- Calidad de servicios
- Tecnología implementada.

## **OBJETIVOS**

Elaborar un estudio que determine la factibilidad para la implementación de un Hotel & Spa en el cantón Manta, en el sector de San Lorenzo.

### **Objetivos Específicos:**

- Conocer y satisfacer los pedidos y necesidades del huésped con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad e innovación.
- Determinar la viabilidad del proyecto, previniendo riesgos que existen al momento de iniciar el negocio.
- Generar fuentes de empleos y desarrollar lazos con diversos sectores de la comunidad mantena.
- Definir la competencia directa e indirecta del sector.
- Promocionar e incentivar el turismo del sector y sus alrededores.

## **FORMULACION DE HIPOTESIS**

La implementación del proyecto: Naisha, Hotel & Spa, tiene la finalidad de fomentar el turismo de relajación y a su vez suplir la necesidad de comprender y satisfacer los pedidos de cada huésped, realizándose investigaciones para brindar servicios con calidad e incrementando la economía del sector.

## **CONTRIBUCION POTENCIAL DE ESTUDIO**

El proyecto contribuirá con el incremento de turistas locales y extranjeros a la ciudad de Manta, a su vez, mejorando la calidad de servicios, colocando a la ciudad en los más altos estándares, para convertirse en destino nacional e internacional

Por otro lado con la creación del hotel, se ofrecerán plazas de empleo, además se negociaran con los empresarios de la mediana empresa por los productos que ofrezcan de acuerdo al servicio que ofrecerá.

# **CAPITULO 2: MARCO TEORICO**

## **2.1.- MARCO CONCEPTUAL**

### **2.1.1. - HOTELES SPA**

#### **2.1.1.1. HISTORIA: HOTEL Y HOTEL-SPA**

Los Hoteles Spa son aquellos hoteles que ofrecen más que un servicio de alojamiento, ofrecen un circuito de lujosos tratamientos de Spa por el cual son más visitados, al principio estos Hoteles Spa solían ubicarse en lugares donde están las aguas termales por sus poderes curativos que estas aguas daban, pero ahora en la actualidad con toda la tecnología a nuestro alcance, su recreación puedes ser en cualquier parte del mundo.

Antiguamente este servicio era ofrecido por separado, los hoteles datan desde que el ser humano tuvo la necesidad de desplazarse de un lugar a otro, comenzando con la antigua Roma, que ofrecía hospedaje en sus grandes residencias siempre y cuando llevaran una carta de desahucio.

Las cruzadas que le dieron un impulso al comercio, siendo los monasterios los primeros que ofrecían posadas a los viajeros, luego aparecieron las posadas, estas posadas solamente ofrecían una cama en cerca de los establos, por lo que eran moradas privadas, poco a poco con la revolución industrial del siglo 18 aparecen las tabernas, ofreciendo hospedaje, comida y bebidas, los problemas de las tabernas es que las habitaciones eran compartidas y poco higiénicas.

Debido a la falta de higiene y categoría, la aristocracia condiciona sus castillos, brindando cuartos privados y de lujo, naciendo así los primeros hoteles de la historia. (Escalona, 2004). Con el auge de los hoteles y la evolución de estos, en 1749 en Nueva York, Estados Unidos aparece el primer hotel con 73 cuartos, su nombre 'City Hotel'.

En 1829 se abre en Boston, La Tremont House, el primer hotel de primera clase, en la que sus habitaciones se abrían con llave, revolucionando así la hotelería.

El primer hotel en tener más de 800 habitaciones, una planta eléctrica, abastecimientos, extintores de fuego y aire acondicionado fue el Hotel Palace en San Francisco en 1874.<sup>3</sup> En 1889 el padre de la Hotelería Cesar Ritz abre en Londres el Hotel Ritz, creando el concepto de hotelería usado en la actualidad, el lema “cama baño por dólar y medio, popularizado por E. M. Startler cuando abrió por primera vez su hoteles en Nueva York en 1907, posteriormente en Texas 1919, Conrad Hilton abrió el hotel ‘el Mobley’, pero en 1954 la fusión de las cadenas de Statler-Hilton.

A mitad del siglo XX, con la evolución del transporte, aparecen el motel ‘motor-hotel’, gracias a un granjero que construyo a lo largo de la carretera pequeñas habitaciones donde también el carro podía aparcarse junto a ellos y así poder pasar la noche.

En los años 30 la gran depresión, hicieron que los hoteles se fueran a quiebra, pero la segunda guerra hizo surgir a los hoteles y el hecho que estuvieran cerca de las bases militares e industria favoreció a la industria hotelera. Con la llegada del avión aparecen los hoteles turísticos a nivel mundial, llegando incluso a promocionar paquetes de estadía y pasajes, siendo así la evolución de la hotelería a través de los años ha ido mejorando y reinventando el concepto de hotel en sí. (Gonzaga, Bermeo, & Vite, 2011-2012).

### **2.1.1.2. TIPOS DE HOTEL-SPA**

No existe una clasificación exacta de Hotel-Spa, pero si podemos destacar algunos tipos de Hoteles-Spa<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup>Nociones Básicas de la Hotelería: La Hotelería y sus Antecedentes Históricos

<sup>4</sup> Hoteles Spa Turísticos

### **Hotel-Spa de Aventura:**

Estos hoteles se basan en ofrecer todos los servicios que un hotel-spa ofrece con el ingrediente especial que tiene deportes extremos o aventura, también dependen de su ubicación con el fin de relajarse con la naturaleza, experimentar momentos de adrenalina, ofrece senderismo, esquí, trekking, cabalgatas, baños termales, entre otros servicios.

### **Hotel-Spa Turístico**

Estos hoteles se caracterizan por encontrarse en los centros turísticos de las ciudades, dando más de una opción al huésped, ya que pueden disfrutar de la vida en la ciudad y disfrutar de los beneficios y servicios que el hotel ofrece.

### **Hoteles-Spa Históricos**

Son aquellos hoteles que aun conservan su estructura arquitectónica, combinada con los servicios de la hotelería actual, estos edificios datan desde hacen un siglo o más, ya que son parte de la historia de la humanidad o de cada ciudad, algunos de estos hoteles han llegado a ser parte del patrimonio cultural de la humanidad. Normalmente estos hoteles tienen una infraestructura de época, pinturas de artistas o casas de personajes importantes de la historia, que han sido reestructurados.

### **Hotel-Spa & Golf**

Estos hoteles incluye todos los servicios que se ofrecen en un Hotel-Spa, con la ligera diferencia que incluye un campo de golf, sistema atractivo para todo huésped que le encanta este deporte, gran opción cuando se quiere relajarse y disfrutar de este deporte, es ideal para disfrutar en familia y en pareja, estos hoteles también ofrece clases para aquellos que disfrutan de este deporte, que no se han atrevido a practicarlo.

## Hotel-Spa Holístico

Esta nueva tendencia en el mundo de los spa, ha ido tomando fuerza, ya que su propósito es equilibrar la energía interior y exterior de cada persona, la palabra holístico viene del griego “Holos” que significa “Todo”, sus tratamientos van más allá de los tratamientos convencionales de un spa normal. (Salud y Spa)

### 2.1.1.3. HOTELES-SPA EN LA ACTUALIDAD

Actualmente los Hoteles-Spa son los centros hoteleros más frecuentados por los turistas, en el 2007 la ubicación de estos spas se encuentra de la siguiente manera:

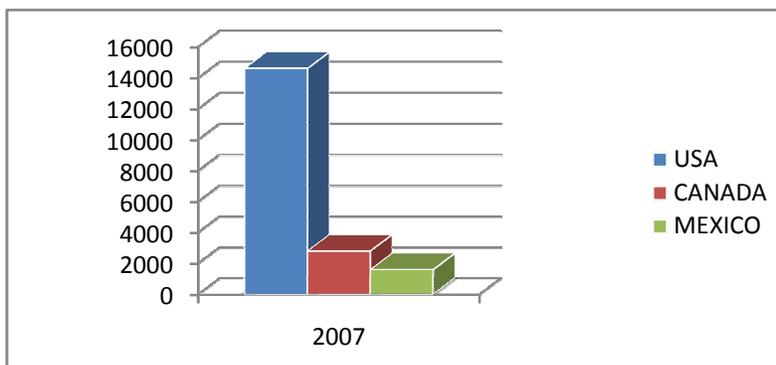


GRAFICO N. 1: PAISES CON MÁS HOTELES SPA

Fuente: (International Spa Association, 2007)

Elaborado por: Diana Razo

Luego en la economía norteamericana del 2012 surge un incremento que generó 14 billones de dólares<sup>5</sup>, contando en ese momento con 343,000 trabajadores, y visitas de 160 millones de huéspedes, gastando como mínimo \$87,00. Comparando con años anteriores se ve que hay un incremento de 1.4 billones en las ganancias anuales.

---

<sup>5</sup> U.S. Spa Industry Revenue

También tenemos las tendencias de bellezas a nivel mundial, tales como China, Canadá, Europa e India.

En China, los amantes de los Spa, siguen buscando terapias tradiciones, nuevas tecnologías, tratamientos con alta tecnología y maquinas, así como las marcas de cuidado de la piel internacionales más llamativas para adelgazar. Se ha intensificado las regulaciones de licencias de productos locales e importados, por toda China, haciendo que los amantes de este tipo de servicio incrementen la importación de productos de marcas internacionales de alta calidad y que haya avances en la calidad de productos de calidad propios.

En cuanto a India, esta sigue adoptando prácticas ayurvedicas<sup>6</sup>, marcas internacionales y modernas han superado las prácticas locales en popularidad a medida que más de la población entra en las clases media y alta. China e India están entrando en un periodo de descubrimiento, donde la masa crítica del hotel occidental y spas de día en la consecución de suficiente penetración de mercado para desarrollar un interés, la calidad es una característica importante en ambos países.

Canadá es un mercado interesante porque la salud y bienestar ha influido en las regulaciones del producto de leyes muy estrictas sobre los productos que se pueden vender y hay un fuerte énfasis en los ingredientes orgánicos, por otro lado, en Europa, donde los tratamientos de resultados impulsados son muy populares, hay una creciente demanda de productos naturales, orgánicos y sin párasenos. Esto ha creado una creciente demanda de paquetes de bienestar integral que incluyen acondicionamiento físico y nutrición, junto con los tratamientos, servicios de cuidado de los hombres también se han disparado en popularidad. (Menrisky, Septiembre, 2013)

---

<sup>6</sup> Significa conocimiento de la vida, es una medicina alternativa de la India, basada en que la enfermedad es la falta de armonía entre una persona y el medio ambiente.

## 2.1.2.- TURISMO

El turismo es el desplazamiento del ser humano de un lugar a otro, sin fijar residencia, esto viene desde la prehistoria, cuando el homo sapiens, que paso de estar en un solo lugar a mover por todo el mundo, por diferentes razones, como cazar, recolectar, clima, guerra, comercio, etc. Los trueques se hicieron parte del turismo, naciendo el comercio, motivando el viaje, haciendo surgir a grandes imperios, por lo que requirió crear caminos y vías de navegación, ya que solo comerciaban hasta donde podían llegar.

Luego los grandes imperios viajaban por motivos militares, guerras, comercio o recolectar los tributos o impuesto que cada imperio pedía a los ciudadanos, provocando la creación de centros hospitalarios para alojar viajeros en su larga travesía. La creación de un vehículo de cuatro ruedas por parte de los persas, hizo que las vías de comunicación, centralizar pueblos y ciudades poderosas, los griegos se favorecieron en dos áreas en la creación de la moneda y el esparcimiento del lenguaje griego.

Lo juegos olímpicos y los espectáculos de gladiadores fueron otro de los motivo del turismo, ya que significaba desplazarse hacia otra ciudades, requería alojamiento y comida, pero aun en esa época no se consideraban los alojamientos como inicios de la hotelería.

En la edad media, fue una época peligrosa para los turistas, comerciantes y demás personas, ya que sus caminos eran infestados por ladrones, saqueadores, asesinos y las condiciones de los caminos no eran de mucha ayuda, surgen las peregrinaciones con motivo religioso, creándose los mapas, y los monasterios pasaron a ser hospedaje para los peregrinos que pasaban por el lugar.

Naciendo así los primeros alojamientos con la palabra hotel, ya que, personas acaudalas de la época viajaban con un gran grupo de personas, y no podían alojarse todos en el mismo establecimiento, al mismo tiempo se intensifico mas el querer viajar o hacer expediciones por mar.

Aparecen los “Gran-Tour”, que consistía en viajar a través de los países europeos, muy popular entre los jóvenes de la aristocracia inglesa, como creencia de la época era que los jóvenes adquirieran experiencia luego de culminar sus estudios, ya que en su futuro podrían gobernar el país.

Con la revolución industrial aparece la burguesía, con recursos económicos y disponibilidad de tiempo, con ello el medio de transporte evoluciona inventando la máquina a vapor, con trenes y barcos el desplazamiento es mucho más corto y rápido.

Tomas Cook, considerado el “Padre del Turismo”, organizó en 1841 el primer viaje como paquete turístico, en 1851 abre la primera agencia de viajes “Tomas Cook and son” y en 1867 crea un voucher, utilizada por hoteles, significando contratos prepagados de servicios, convirtiéndose así en un gran avance en la industria turística.

La Agencia de Viajes “American Express”, de Wells y Fargo, que se encargaba de transportar mercancía, hasta que crearon el “Travel-Check” que era un ticket de reclamo que se hacía efectivo, cuando las pertenencias del pasajero fuesen robadas o extraviadas durante el viaje

El padre de la hotelería moderna, Cesar Ritz, creó puestos de trabajos, que serían utilizados en la industria hotelera, revolucionando la administración, considerado por muchos como un “Mago de la Hotelería”. La llegada del automóvil, un gran e importante avance en la industria automotriz, hizo de las playas y ríos, en puntos de gran interés turístico por toda Europa, y con el avión, acortar largas distancias que solo era usado por minorías.

En el 50 y 73 el turismo internacional incrementa un alto nivel de renta, desarrollando una cultura de descanso ocio occidental, recuperándose sectores importantes, que habían caído después de la segunda guerra mundial. La ley laboral cambia con la adaptación que existan vacaciones pagadas, trabajando 5 días a la semana, haciendo un total de 40 horas semanales, acoplando coberturas, con el fin de desarrollar el turismo y ocio.

La crisis energética de los 70 genera una crisis en la industria del turismo, por la reducción de costos para masificar la oferta y demanda, hecho que se extendió hasta el 78. Los 80 llegan con dos aviones mejorados, vuelos chárter y trenes veloces, las empresas hoteleras se instalan en otros países o ciudades, promocionando los destinos a gran escala.

La madurez de la industria se da en los 90, ya que el turismo crece de forma tranquila y controlada, diversificando cada área de desarrollo y mejorando la calidad. En 1995 el mercado europeo contaba hasta el ese año con el 58% de turistas, al llegar la nueva era del 2000 el turismo comenzó a descender por muchas causas.

En 2009 con la gripe aviar el turismo tuvo su mayor recaída, llegando a considerarse el más grande descenso de turistas y divisas de la historia, pero a partir del 2010 comenzó un aumento del 2% y 4%. Un análisis hecho en el 2012, nos demuestra la importancia de la industria turística en el mundo actual. (Servicio Turístico, 2009)



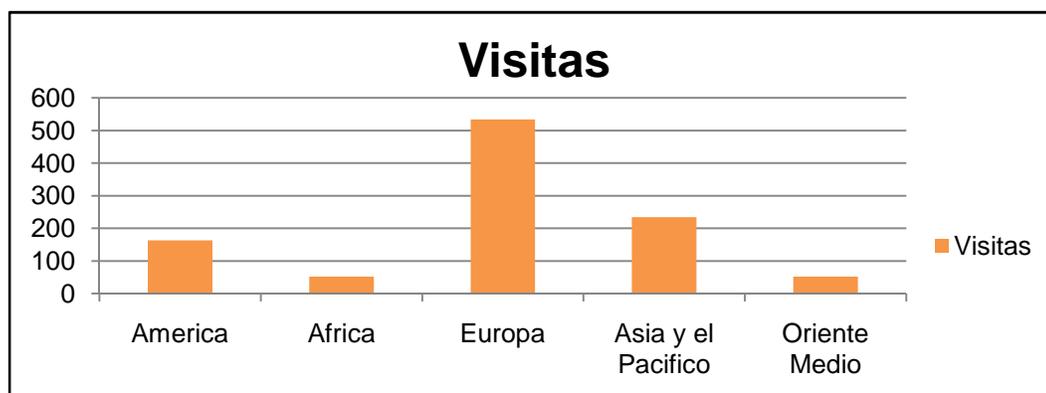
**FIGURA N. 1: IMPORTANCIA DEL TURISMO EN EL 2012**

(Organización Mundial del Turismo, 2013)

### **2.1.2.1. TURISMO DE DESTINO**

Un destino turístico es aquel que combina lugar, infraestructura, clima, cultura y servicios de una ciudad o país con oferta turística combinado con los hoteles,

restaurantes u otro centro que motive el desplazamiento de masas. A nivel mundial se puede destacar el crecimiento del turismo en el 2012, creciendo en un 4%.



**GRAFICO N. 2: TURISMO DE DESTINO**

FUENTE: (Organizacion Mundial del Turismo, 2013)

Elaborado por Diana Razo

El turismo ha ido creciendo a través de los años, superando cifras anteriores, generando plazas de empleo a nivel mundial y satisfaciendo las necesidades de cada turista.

Los motivos más frecuentes del turismo son por vacaciones, salud, VPA, religión, negocios y otros motivos, aumentando los ingresos de cada país visitado, generando record con 1 billón 75 mil millones a nivel mundial<sup>7</sup>, llevando Europa la ventaja en visitas e ingresos, seguido de Asia y el Pacifico, América, Oriente Medio y África.

Estos ingresos se originan por el uso de servicios de hotel, transporte interno, comercio, entre otras actividades del turista. Los principales destinos turísticos globales son:

---

<sup>7</sup> Panorama OMT del turismo internacional, 2013

<b>N.</b>	<b>Países</b>	<b>Llegadas/ Millones</b>	<b>Países</b>	<b>Ingresos/Mil es de Millones</b>
<b>1</b>	Francia	83	Estados Unidos	126,2
<b>2</b>	Estados Unidos	67	España	55,9
<b>3</b>	China	57,7	Francia	53,7
<b>4</b>	España	57,7	China	50
<b>5</b>	Italia	46,4	Macao (China)	43,7
<b>6</b>	Turquía	35,7	Italia	41,2
<b>7</b>	Alemania	30,4	Alemania	38,1
<b>8</b>	Reino Unido	29,3	Reino Unido	36,4
<b>9</b>	Rusia	25,7	Hong Kong (China)	32,1
<b>10</b>	Malasia	25	Australia	31,5

**TABLA N. 1: PRINCIPALES SITIOS TURISTICOS**

(Organizacion Mundial del Turismo, 2013)

**Elaborado por: Diana Razo**

### **2.1.2.2. PRINCIPALES SITIOS TURÍSTICOS EN EL PAÍS**

Ecuador se ha convertido en punto de destino para América y el mundo, ya que combina cuatro regiones, Costa, Sierra, Oriente y Galápagos, tiene mega biodiversidad y pluriculturalidad, atractivos que son parte del patrimonio cultural de la humanidad,

cuenta con 62 volcanes a 4000m s.n.m., selva, playas, manglares, etc. Los destinos turísticos de Ecuador son:

### **Islas Galápagos:**

Ubicada a 972 km de la costa ecuatoriana, conformada por 13 islas y 6 islotes, está rodeada de agua y está influenciada por la corriente de Humboldt, de origen volcánico, su flora y su fauna fueron parte del estudio hecho por el célebre científico Charles Darwin, en la publicación “El Origen de las Especies”, es considerada patrimonio de la humanidad, su capital es Puerto Baquerizo Moreno, al suroeste de la Isla San Cristóbal.

### **Puerto Baquerizo Moreno**

Capital de las Islas Galápagos, se encuentra ubicado al suroeste de la Isla San Cristóbal, cuenta con atractivos como el León Dormido, el Cerro Tijeretas, La Lobería, Playa Barrio Frio, Cabo de Horno, Playa Mann, Eco Malecón Charles Darwin y el Centro de Interpretación.

### **Quito**

Capital de Ecuador, fundada desde el siglo 16, esta a una altitud de 2850 m, conservando su centro histórico, como los monasterios de San Francisco y Santo Domingo, una combinación de españoles, italianos, árabes, flamencas, etc.

### **Mindo**

Ubicada al noroccidente de San Miguel de los Bancos, a dos horas de la ciudad de Quito, bosque nublado con mayor diversidad, es uno de los lugares más famosos para la observación de Aves.

## **Guayaquil**

Ubicada en la costa ecuatoriana, conocida como la “Perla del Pacífico”, a 500 km al sureste de Quito, una ciudad cosmopolita, cuenta con atractivos históricos y turísticos, como el Malecón 2000, monumento de los próceres, el cerro de Santa Ana, entre otros. (Dirección de Inteligencia Comercial e Inversiones, 2012).

## **Manta**

San Pablo de Manta se encuentra ubicado en la costa ecuatoriana a 20 km de la capital, con 306 km de extensión, a 5m sobre el nivel del mar, su población es de 226.477 habitantes. Considerada el primer puerto turístico, pesquero y marítimo del país, gracias a las exportaciones e importaciones que la ciudad genera.

El clima de la ciudad es tropical, la temperatura habitual es de 28°, en invierno suele subir a 30° , en las noches de verano baja de 20° a 22°, estos cambios climáticos se deben por la corriente fría de Humboldt y el fenómeno del niño. En cuanto a historia, Manabí es parte importante de asentamientos prehispánicos, albergando culturas como la Valdivia, Chorrera, Machalilla, Jama, Guángala, Coaque y Manteña.

La naturaleza es también parte importante de la ciudad, pues cuenta con una gran variedad de flora y fauna, dentro del Bosque de Pacoche, ubicada a 20 minutos de la ciudad, es un bosque tropical húmedo con 12.445 hectáreas de vegetación, es considerado el “Pulmón de Manta”.

La flora y fauna endémica del lugar, de las cuales, resaltan la caña guadua, laurel, paja toquilla, de este último es la materia prima que se utiliza para elaborar los sombreros de Montecristi, icono declarado como Patrimonio de la Humanidad, por parte de la fauna existen micos, ardillas, monos, tigrillos y más. El turismo de la ciudad está en ascenso por su puerto, ahí desembarco cruceros durante todo el año se ha convertido en el turismo final, ya que no pueden terminar de conocer Ecuador sin

terminar en Manta, de oferta turística existen atractivos naturales, culturales y hermosos paisajes hacia el mar, generando un valor agregado. (Manta Me Encanta)

Manta es conocida por ser la Capital Mundial del Atún, influenciado fuertemente en la economía y la industria de la ciudad, por lo que diez compañías forman parte de las 200 compañías más grandes del país. Entre sus playas más visitadas son:

- Los Esteros
- Tarqui
- Murciélagos
- Barbasquillo
- San Lorenzo
- Santa marianita
- Liguíqui
- La Tiñosa
- Piedra larga

La ciudad de Manta se está consolidándose como líder de inversión comercial, turística e infraestructura, convirtiéndose en el sector más competitivo del mercado ecuatoriano. (EcosTravel)

## **2.2.- MARCO REFERENCIAL**

### **2.2.1.- HOTELES SPA A NIVEL MUNDIAL**

Los hoteles spa desde tiempos atrás han sido categorizados como un escape de la rutina que no solo ofrece un circuito de spa, sino que también mezcla la armonía, encanto y pasividad de cada lugar, si es que se quiere paz y tranquilidad, pero también ofrece diferentes formas de distracción para aquellos que les gusta la aventura. A continuación los mejores Hoteles-Spa del mundo, según la revista Glam España 2013:

<b>Hoteles-Spa</b>	<b>Ciudad</b>
Casta Diva Resort	Lago Di Como, Italia
Monasterio Santa Rosa	Lattarina, Italia
La Reserve	Ginebra, Suiza
Absolute Sanctuary	Cheong Mon, Tailandia
Emirate Wolgan Valley Resort and Spa	Australia
Six Senses Laamu	Laamu, Maldivas
Lucknam Park Hotel & Spa	Wiltshire, Inglaterra
Tivoli Victoria	Algarve, Portuga
Bahía del Duque Resort	Islas Canarias, España
Maradiva Villas Resort & spa	Isla Mauricio

**TABLA N. 2: MEJORES HOTELES SPA EN EL MUNDO**

(Glam España, 2013)

**Elaborado por: Diana Razo**

**Casta Diva Resort, Italia:**

Ubicada del lado este del Lago Di Como en villa Blevio a 5km del centro de la ciudad de Como. Construido en el siglo 19, era llamado Casino Ribiere, por su propietaria Madame Ribiere, una costurera excéntrica de la sociedad, pero era considerada libertina.

En 1872 Guiditta Pasta compro la villa, cambiándole el nombre a Villa Roda, el edificio fue reformado entre 1827 y 1829 por el tío de Guiditaa, el Ing. Filippo Ferranti. Compuesta por 3 casas, una principal y dos de huéspedes, el edificio principal simula al teatro La Scala de Milán. En esta villa se compuso la historia de Anna Bolena, por Vincenzo Bellini y Gaetano Dominzetti en 1830. En el 2000 la villa fue comprada por la empresa hotelera italiana Hotel Residence Club. (Castadiva Resort & Spa, 2010)

### **Monasterio Santa Rosa, Italia:**

Construido en el siglo 17, fue propiedad de la hermana Rosa Pandolfi, que financio la construcción adyacente a la iglesia de las Vírgenes Sagradas y terminado de construir en 1681 siendo dedicado a la gloriosa Santa Rosa de Lima. En1800 los centros religiosos fueron removidos de las leyes por lo que fue entregado al municipio, para en 1924 ser vendido al Sr, Marcucci, un romano Hotelero. Manteniendo sus bases arquitectónicas, en el 2000 fue comprado por Bianca Sharma para ser reabierta en el 2012. (Monasterio Santa Rosa, 2012)

### **La Reserve, Suiza:**

Se encuentra ubicado en Ginebra, Suiza a orillas del lago Lemán, estilo creado por el majestuoso y talentoso de Jacques García<sup>8</sup>, combinando la elegancia y la relajación, lo hogareño y la moda, espíritu del místico hotel, cuenta con 85 habitaciones, 17 suites, 3 restaurantes, un spa de 2000m<sup>2</sup> y 10 hectáreas de un jardín paisajista. (La Reserve, 2012)

### **Absolute Sanctuary, Tailandia:**

Ubicado en Cheong Mon, es un complejo lujoso, inspirado en la cultura marroquí, con el fin de equilibrar las energías, rejuvenecer y tener una vida sana. Existen diferentes programas de desintoxicación, ofreciendo nutrición, limpiezas para

---

<sup>8</sup> Arquitecto Francés nombrado Comandante de la Orden de las Artes y Letras y Caballero de la Legión de Honor

dentro y fuera del cuerpo, ejercicios de yoga, los programas rejuvenecedores como masajes, limpiezas faciales, y los programas de yoga, para que el cuerpo y el alma sea uno solo. (Absolute Sanctuary )

### **Emiratos Wolgan Valley Resort & Spa, Australia:**

Considerado el destino ecológico responsable de Australia, se encuentra en medio del impresionante paisaje de las montañas azules<sup>9</sup>, es el único balneario construido alrededor de una granja y está ubicado en una reserva natural y privada. (Emirates Group, 2013)

### **Six Senses Laamu, Islas Maldivas:**

Ubicado en Laamu en las islas maldivas, creador de huéspedes premiados, reconocido y excepcionales, que van desde profesionales de spa, astrónomos, biólogos marinos, chefs y más, la marca Six Senses es sinónimo de estilo único, por su armonía, personal y entorno individual, a pesar de que es parte de la estructura local, adaptable a sedes culturales generando bienestar, apoyados en un excelente servicio por adelantado y atención al detalle. (Six Senses Hotel Resorts & Spas)

### **Lucknam Park Hotel & Spa, Inglaterra:**

Ubicado en la campiña de Wiltshire, a pocos minutos de Bath, se encuentra una casa solariega de 500 hectáreas sin explorar, con 45 habitaciones y suites de lujo, considerada uno de los 5 mejores hoteles rurales de Inglaterra con 5 estrellas. Es el lugar ideal para escapar de la vida cotidiana, miembro orgulloso de Relais & Chateaux. (Lucknam Park Hotel)

### **Tivoli Victoria, Portugal:**

Ubicado en Villamoura, cuenta con lujosas habitaciones panorámicas hacia la calle del océano victoria, un complejo de lujo de 5 estrellas, cerca de la playa de

---

<sup>9</sup> Patrimonio de la Humanidad

Villamoura. Su spa se basa en prácticas ancestrales, ofreciendo lujosos tratamientos para alcanzar la plena armonía. (Hoteis Tivoli S.A.)

### **Bahía del Duque Resort, España:**

Lujoso centro residencial en la Isla Tenerife en las Islas Canarias, inspirado en la cultura de la isla e influenciada por estilo colonial, un oasis de exóticos paisajes que brillan con sus aguas cristalinas y rica en vidas marinas, cuenta con una infraestructura de 351 habitaciones Bahía del Duque y Casas Ducales de las cuales 40 son villas, y el primer spa L' Occitane, con tratamientos y rituales inspirados en el clima y paisaje de la isla. (Gran Hotel Bahia del Duque Resort)

### **Maradiva Villas Resort and Spa, Isla Mauricio:**

Lujosos hotel de cinco estrellas con lujosas y discretas villas privadas, inspiradas en la herencia indígena, con un galardonado spa holístico, definido por y impecable servicio y lujo, con 27 acres rodeado del agua color turquesa del Tamarin Bay rompiendo en la maravillosa playa de arena blanca, con 65 villas, un campo de golf, buceo, pesca de altura y maravillosos parques nacionales que hay en la isla. (Maradiva, 2009).

## **2.2.2 HOTELES-SPA EN ECUADOR**

Esta clase de hoteles y spa en el país son muy escasos, mayoría de ellos se encuentran ubicados a lo largo de sierra ecuatoriana, con climas subtropicales, interandinos, templados y fríos de paramo y glacial, mayoría de estos clima son beneficiosos para la salud.

### **Termas de Papallacta, Papallacta:**

Establecida en 1994, Termas de Papallacta Spa & resort, es respetada en la industria del turismo por su profesionalismo, su innovación en los servicios de spa y responsabilidad ambiental. A 67 km de Quito, se dice que el camino que conduce al

hotel es el mismo utilizado por Francisco de Orellana en 1542 para llegar al río Amazonas. (Termas Papallacta, 1994)

### **Le Mirage Garden, Cotacachi:**

Ubicado en Cotacachi, sobre la cordillera de los Andes, a tan solo menos de 3 horas viniendo desde Quito, 5 horas desde Guayaquil y a 6 y medias horas de Cuenca, cuenta con 37 habitaciones, spa, plantas medicinales y minerales, 2 salones para 110 personas, paseos a caballo, aguas termales, visitas a la basílica o al zoológico. (La Mirage Garden Hotel & Spa)

### **Arasha, Pedro Vicente Maldonado:**

A tan solo dos horas y medias al noroccidente de Quito, Pedro Vicente Maldonado ofrece un lugar de relajación, en la región más frágil del país, con habitaciones lujosas y cómodas en medio del bosque. Cuenta con 3 tipos de habitaciones, Tropical suite, Cabaña Deluxe y Eco cabaña, ofrecen tours guiados y no guiados. (Arasha Resort & Spa).

### **Luna Runtun, Baños:**

A 135 km de la capital en Baños, junto a los parques nacionales Sangay y Llanganates, cerca del volcán Tungurahua, cuenta con 35 hectáreas, ofrece varios tipos de habitaciones, como estándar y románticas, cada una con vistas sus preferencia hacia Llanganates, Baños o ambos. (Luna Runtun Adventure Spa)

### **Casa Ceibo, Bahía de Caraquez:**

Localizado en Bahía de Caraquez, Manabí, se encuentra escondida entre manglares, ganadora de 5 estrellas, y una espectacular vista al mar., cuenta con 18 Habitaciones, que oscilan entre los \$300 y \$600 por noche y un servicio de traslado en un exclusivo Land Rover Clásico. (Casa Ceibo Boutique Hotel & Spa)

### **Anannda Hotel & Spa, Tena:**

Ubicado en la selva amazónica ecuatoriana a orillas del río Napo, en Huano, rodeada de árboles de diferente especie, animales silvestre y aves exóticas propias de la amazonia. El hotel cuenta con una librería, sala de arte, salas de audio y video, ofreciendo la oportunidad de sentirse renovado, con tratamientos que ayudan física y mentalmente. (Anannda Hotel & Spa)

### **Palmazul, San Clemente:**

Ubicado en San Clemente, Manabí, abrió sus puertas en el 2008 por un empresario noruego, Hyetil Haugan, con excelente servicio de hotel, su pacífico pueblo y singular belleza que aporta, con 12 habitaciones repartidas entre dobles, matrimoniales, triples y familiares, en su spa ofrece servicios como los masajes, tratamientos corporales, faciales, reducción de peso, hasta cirugías plásticas y odontología. (Grupo Columbus, 2011)

### **Madre Tierra resort & spa, Vilcabamba:**

A km y medio de Vilcabamba, la ciudad más longeva del país, ganadora de el mejor hotel spa de Ecuador y como mejor spa de Latinoamérica por World Award en Londres. Comprometidos con altos estándares de calidad y medio ambiente, junto a un proyecto de iniciativa propia que “La Floresta” un proyecto de permacultura<sup>10</sup> (Madre Tierra, 2011)

## **2.3.- MARCO LEGAL**

Aquí destacaremos las leyes, artículos y secciones de la constitución relacionados con el proyecto de inversión.

---

<sup>10</sup> Sistema que combina la vida humana, con los animales y plantas, a través de una red de alimentos, energía renovable, diseño, organización social, recursos ecológicos, económicos y sociales.

## **2.3.1. SALUD**

REGLAMENTO PARA OTORGAR PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO A LOS ESTABLECIMIENTOS SUJETOS A VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO (Acuerdo No. 0818)

Título I: DEL CONTROL SANITARIO Y PERMISO DE FUNCIONAMIENTO  
Capítulo II: DEL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO

Art. 6.- El permiso de funcionamiento es el documento otorgado por la autoridad sanitaria nacional a los establecimientos sujetos a control y vigilancia sanitaria que cumplen con todos los requisitos para su funcionamiento, establecidos en la Ley Orgánica de Salud, este reglamento y los demás reglamentos específicos

Art. 7.- A las direcciones provinciales de salud les corresponde otorgar el permiso de funcionamiento anual, para lo cual el interesado deberá presentar una solicitud dirigida al Director Provincial de Salud de la jurisdicción a la que pertenece el domicilio del establecimiento, con los siguientes datos:

- Nombre del propietario o representante legal.
- Nombre o razón social o denominación del establecimiento.
- Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) y cédula de ciudadanía o identidad del propietario o representante legal del establecimiento.
- Actividad o actividades que se realizan en el establecimiento.
- Ubicación del establecimiento: cantón, parroquia, sector, calle principal número e intersecciones, teléfono, fax, correo electrónico si lo tuviere.

A la solicitud debe adjuntar:

- a) Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC);
- b) Copia de la cédula de ciudadanía o identidad del propietario o representante legal del establecimiento;
- c) Documentos que acrediten la personería jurídica cuando corresponda;

- d) Copia del título del profesional de la salud responsable técnico del establecimiento, debidamente registrado en el Ministerio de Salud Pública, para el caso de establecimientos que de conformidad con los reglamentos específicos así lo señalen;
- e) Plano del establecimiento a escala 1:50;
- f) Croquis de ubicación del establecimiento;
- g) Permiso otorgado por el Cuerpo de Bomberos; y,
- h) Copia del o los certificados ocupacionales de salud del personal que labora en el establecimiento, conferido por un Centro de Salud del Ministerio de Salud Pública.

Art. 12.- Para el caso de los establecimientos que no requieren de la participación de las comisiones técnicas para la inspección, el Jefe del Área de Salud correspondiente remitirá a la Dirección Provincial de Salud el informe favorable de la inspección realizada al establecimiento, adjuntando el original del expediente presentado por el interesado, sobre la base de los cuales se concederá el permiso de funcionamiento, debidamente legalizado por el Director o Directora Provincial de Salud y Coordinador o Coordinadora de Vigilancia Sanitaria Provincial con sus firmas y sellos respectivos.

Art. 13.- En caso de que el resultado de la inspección sea desfavorable se entregará la notificación al interesado señalando el plazo concedido para que salve las observaciones encontradas. Una vez que el interesado haya cumplido con todos los requisitos podrá continuar con los trámites para la obtención del permiso de funcionamiento.

Art. 14.- Los permisos de funcionamiento se renovarán anualmente, durante los primeros 180 días de cada año, previo a la presentación y cumplimiento de los requisitos establecidos en el Capítulo II del presente reglamento, adjuntando además el permiso de funcionamiento del año anterior y el pago del derecho por el servicio correspondiente.

Art. 15.- El permiso de funcionamiento contendrá:

- Código del establecimiento.
- Número del permiso de funcionamiento.
- Nombre o razón social del establecimiento.
- Nombre del propietario o representante legal.
- No. RUC o cédula de ciudadanía o identidad del propietario o representante legal.
- Ubicación del establecimiento.
- Tipo de establecimiento.
- Actividad(es) a las que se dedica el establecimiento.
- Categoría del establecimiento.
- Fecha de expedición.
- Fecha de vencimiento.
- Firmas y sellos de las autoridades correspondientes (Director o Directora Provincial de Salud, Coordinador o Coordinadora de Vigilancia Sanitaria Provincial).

Art. 16.- Las categorías de industria, mediana industria, pequeña industria, artesanía y microempresa, señaladas en este reglamento se ajustarán a las definiciones de sus correspondientes normas legales.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

Quinta.- En el plazo de 90 días a partir de la aprobación del Reglamento para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario, el Ministerio de Salud Pública expedirá el manual operativo para la aplicación del mismo.

Sexta.- De la ejecución del presente acuerdo ministerial que entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, encárguese a la

Dirección General de Salud, Proceso de Control y Mejoramiento en Vigilancia Sanitaria y direcciones provinciales de salud del país.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, 19 de diciembre del 2008. (Camara de Quito, 2012)

## **2.3.2. TURISMO**

### REGLAMENTO GENERAL DE APLICACIÓN A LA LEY DE TURISMO

#### TÍTULO SEGUNDO: DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

#### CAPÍTULO I: DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y SU CATEGORIZACIÓN

Art. 41.- Alcance de las definiciones contenida en este Reglamento para efectos de la gestión pública y privada y la aplicación de las normas del régimen jurídico y demás instrumentos normativos, de planificación, operación, control y sanción del sector turístico ecuatoriano, se entenderán como definiciones legales, y por lo tanto son de obligatorio cumplimiento y herramientas de interpretación en caso de duda, según lo dispuesto en el Art. 18 del Código Civil ecuatoriano, las que constan en este capítulo.

Art. 42.- Actividades Turísticas.- Según lo establecido por el Art. 5 de la Ley de Turismo se consideran actividades turísticas las siguientes:

##### a. Alojamiento

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

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

Art. 44.- Normas Técnicas y Reglamentarias para las actividades turísticas.- Sin perjuicio de las normas de carácter general contenidas en este Reglamento, sobre la base de las definiciones contenidas en este capítulo, únicamente el Ministerio de Turismo de forma privativa, a través de Acuerdo Ministerial, expedirá las normas técnicas y reglamentarias que sean requeridas con el objeto de establecer las particularidades y la clasificación de las actividades de turismo definidas en este Reglamento y sus respectivas modalidades. La potestad asignada en este artículo es intransferible.

Las entidades del régimen seccional autónomo o dependiente no expedirán normas técnicas ni de calidad sobre actividades o establecimientos turísticos, no definirán actividades o modalidades turísticas ni establecerán sujetos pasivos o responsables sin que sean establecidos por el Ministerio de Turismo.

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

## CAPÍTULO II. DEL REGISTRO ÚNICO DE TURISMO

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

El Registro de Turismo se efectuará por una sola vez; y, cualquier cambio que se produzca en la declaración inicial deberá notificarse al Ministerio en el plazo máximo de 30 días de ocurrido el hecho, tales como transferencia a cualquier título,

arrendamiento, cambio de nombre o razón social, asociación, cambio de local, apertura de sucursal, cierre de establecimiento y, otros.

De no cumplirse con este requisito se impondrá una multa de cien dólares (US \$ 100,00) al infractor, y, se procederá a la clausura del establecimiento hasta que se obtenga el registro y licencia única anual de funcionamiento. La reincidencia producirá la clausura definitiva, el pago del doble de la multa; y, la inscripción del empresario en la Lista de Incumplidos y no podrá concedérsele un registro.

El Registro le corresponde mantener al Ministerio de Turismo, aún cuando el trámite puede ser desconcentrado, la información será mantenida a nivel nacional. El Ministerio de Turismo podrá tercerizar los servicios para el análisis de la información mantenida en el Registro referido, con la iniciativa privada particularmente con centros especializados en tales servicios, con el objeto de planificar, ejecutar o controlar las actividades que son propias del Ministerio.

Art. 48.- Pago por concepto de Registro.- El valor por concepto de registro se hará por una sola vez y, de acuerdo con el siguiente detalle que conste en el correspondiente acuerdo ministerial. Los valores podrán ser ajustados anualmente. El valor por concepto de registro será pagado por una sola vez, siempre que se mantenga la actividad. En caso de cambio de actividad, se pagará el valor que corresponda a la nueva.

Art. 49.- Registro y Razón Social.- El Ministerio de Turismo no concederá el Registro, a establecimientos o sujetos pasivos cuya denominación o razón social guarde identidad o similitud con un registro anterior. En caso de haberse concedido un Registro que contravenga esta disposición, de oficio o a petición de parte interesada, se anulará el último registro.

Art. 50.- Registro de Sucursales.- Por la apertura de una sucursal se pagará por ampliación del registro un valor calculado de acuerdo a la tabla referida en este reglamento. Los actos y contratos que se celebren a nombre de la sucursal, serán de

responsabilidad del titular del registro principal y solidariamente del factor, apoderado o administrador de la sucursal. Las sucursales autorizadas en el caso de que sean de propiedad y administración del inicialmente registrado, cancelarán el valor que corresponda por Licencia Única Anual de Funcionamiento

Art. 51.- Registro de Franquicias.- Los establecimientos que funcionen haciendo uso de una franquicia, requieren:

a) Un nuevo registro correspondiente a la persona natural, empresa, sociedad o persona jurídica receptora de la franquicia;

b) La certificación que acredite la franquicia concedida;

c) La obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento

### CAPÍTULO III. DE LOS PERMISOS TEMPORALES

Art. 52.- Del Empresario Temporal.- De acuerdo a la disposición contenida en el Art. 11 de la Ley de Turismo, El Ministerio de Turismo concederá permisos temporales de funcionamiento, únicamente para las actividades de alojamiento y de alimentos y bebidas, por un lapso no mayor a 90 días consecutivos, improrrogables, durante el mismo año calendario, sin perjuicio del cumplimiento de requisitos y obligaciones por otras instituciones en materias especializadas. Estos establecimientos no requieren el Registro, pero sí de Permiso Funcionamiento Temporal, que será concedida en este caso, exclusivamente por el Ministerio de Turismo.

Art. 53.- Período para calificar la temporalidad.- Entiéndase por temporal la realización de actividades turísticas en una época o temporada determinada del año, que no será superior a noventa días.

Art. 54.- Costo del permiso temporal.- Para el caso de los Permisos Temporales de Funcionamiento se pagará por el tiempo de duración del permiso, que en ningún caso podrá exceder de 90 días en el año. El valor de este tipo de permiso, se pagará

proporcionalmente al señalado en la Tabla que será expedida en los términos previstos en este Reglamento.

#### CAPÍTULO IV. DE LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO

Art. 55.- Requisito previo para la operación.- Para el inicio y ejercicio de las actividades turísticas se requiere además del Registro de Turismo, la Licencia Única Anual de Funcionamiento, la misma que constituye la autorización legal a los establecimientos dedicados a la prestación de los servicios turísticos, sin la cual no podrán operar, y tendrá vigencia durante el año en que se la otorgue y los sesenta días calendario del año siguiente.

Art. 56.- Derechos por la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento.- A la persona natural o jurídica en cuyo beneficio se ha expedido la Licencia Única Anual de Funcionamiento, le acceden todos los derechos establecidos en el Artículo 10 de la Ley de Turismo.

Art. 57.- Autoridad Administrativa.- El Ministerio de Turismo concederá la Licencia Única Anual de Funcionamiento exceptuándose aquellos establecimientos turísticos que se encuentren ubicados dentro de la jurisdicción cantonal de los Municipios a los cuales, a través del proceso de descentralización, se haya transferido esta competencia. En cuyo caso son éstos organismos los que otorgarán el instrumento administrativo mencionado.

Art. 58.- Establecimiento de requisitos.- El Ministerio de Turismo, mediante Acuerdo Ministerial establecerá los requerimientos que, a nivel nacional deben cumplir los establecimientos de turismo con el objeto de acceder a la licencia única anual de funcionamiento, entre los que necesariamente constará la obligación de estar afiliado y al día en el cumplimiento de obligaciones para con la respectiva Cámara Provincial de Turismo de su jurisdicción. Las instituciones del régimen seccional autónomo no establecerán requisitos adicionales para tal efecto. Este particular constará obligatoriamente en los correspondientes convenios de transferencia de competencias.

Art. 59.- Potestad descentralizada.- En ningún caso se requerirá del establecimiento turístico la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento del Ministerio de Turismo y además de la institución del régimen seccional autónomo a favor de la cual se ha descentralizado esta potestad.

Si la potestad ha sido descentralizada, la institución del régimen seccional autónomo a favor de la cual se ha descentralizado esta potestad tiene la obligación de remitir la información correspondiente al Ministerio de Turismo, en forma semanal. Esta actividad será coordinada entre el Ministerio de Turismo y la institución referida especialmente en los plazos para la entrega de la información, los contenidos de la información requerida, y la compatibilización de los programas utilizados.

Art. 60.- Pago de la licencia.- El valor que deberá pagarse es igual al valor que se paga por Registro. En los Municipios descentralizados el valor será fijado mediante la expedición de la Ordenanza correspondiente.

De haber sido descentralizada la potestad para el otorgamiento de la Licencia Única Anual de Funcionamiento, y sin perjuicio del principio de autonomía de las instituciones del régimen seccional autónomo, estas deberán mantener los montos fijados en la correspondiente ordenanza municipal por concepto de tasa para el otorgamiento del mencionado instrumento administrativo.

Para la expedición de las normas de las entidades del régimen seccional autónomo que establezcan derechos y/o tasas que deban satisfacer los establecimientos turísticos, se deberá contar obligatoriamente con los documentos técnicos y el procedimiento de consulta previa previsto en este Reglamento.

Art. 61.- Calculo del pago por actividades iniciadas con posterioridad a los treinta primeros días del año.- Cuando un establecimiento turístico no inicie sus operaciones dentro de los primeros 30 días del año, el pago por concepto de Licencia Única Anual de Funcionamiento, se calculará por el valor equivalente a los meses que restaren del año calendario.

Art. 62.- Inspecciones.- Únicamente en la jurisdicción de aquellos municipios a favor de los cuales se haya descentralizado la competencia de control, el Ministerio de Turismo tiene facultad para en cualquier momento sin notificación previa, disponer inspecciones a los establecimientos turísticos a fin de verificar el cumplimiento de las condiciones y obligaciones que corresponden a la categoría o clasificación que se le otorgó. La misma potestad le corresponde a la institución del régimen seccional autónomo a favor de la cual se ha descentralizado esta atribución. La potestad material de inspección podrá ser ejercida a través de la iniciativa privada en los términos establecidos en la Ley de Modernización, su Reglamento y este Reglamento. La potestad de sanción, en cualquier caso, está a cargo de la correspondiente autoridad administrativa.

Si de la inspección se comprobare el incumplimiento de las normas que le son aplicables en razón de su clasificación, se notificará a la persona natural o al representante de la persona jurídica, para que de manera inmediata efectúen los correctivos del caso. El incumplimiento de esta disposición se sancionará según lo que está establecido en la Ley de Turismo y los procedimientos establecidos en este Reglamento y en las normas de procedimiento que fueren aplicables.

Art. 63.- Uso de denominación.- Ningún establecimiento podrá usar denominación, razón social o nombre comercial y clasificación o categoría distintas a las que constan en el registro. El incumplimiento de esta disposición se sancionará según lo que está establecido en la Ley de Turismo y los procedimientos establecidos en este Reglamento y en las normas de procedimiento que fueren aplicables.

Ningún establecimiento que ejerza actividades que no sean turísticas puede usar denominación, razón social, publicidad, promociones, o cualquier otro mecanismo que provoque confusión en el público respecto a los servicios que se ofrecen. El Ministerio de Turismo y el Ministerio de Gobierno actuarán de oficio para clausurar esos establecimientos hasta que superen las causas que motivaron su intervención, es decir

retiren la publicidad, letreros, facturas, rótulos, publicidad y demás elementos materiales que configuren esta violación.

## CAPÍTULO II. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.

Art. 86.- Infractores.- Para los efectos de este Reglamento, se considerarán responsables de las infracciones a la Ley de Turismo, este Reglamento y demás normativa vigente en el sector turístico:

a. Las personas naturales que, por cuenta propia o a nombre y representación de una persona jurídica, ejecuten la actividad infractora;

b. Las personas naturales que, por cuenta propia o a nombre y en representación de una persona jurídica, promuevan la acción propuesta de donde se desprende la actividad o proyecto que constituya u origine la infracción;

c. Las personas naturales que, por cuenta propia o a nombre y en representación de una persona jurídica, presenten información relevante para la adopción de decisiones administrativas por parte de la administración del sector turístico;

d. Las personas responsables del procedimiento administrativo que se ha incumplido.

Cuando concurren distintas personas en la autoría de la misma infracción, sin que resulte posible deslindar la participación efectiva de cada una de ellas, se exigirá la responsabilidad de forma solidaria.

Los infractores son responsables administrativa y de ser del caso civil y penalmente por las acciones, omisiones y aún por la información proporcionada a la administración turística con el objeto de acceder a beneficios de naturaleza tributaria, a registros, a permiso de funcionamiento o autorización administrativa de cualquier

naturaleza. Serán responsables incluso por culpa leve y negligencia en los términos del Art. 44 de la Ley de Turismo y el Art. 29 del Código Civil.

Art. 87.- Sanciones.- Según lo dispuesto por los Artículos 35, 37, 44, 45, 49, 52 de la Ley de Turismo, en caso de incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley y este Reglamento y sin perjuicio de las obligaciones técnicas y administrativas que el infractor tenga en cumplimiento de las obligaciones de cualquier otra naturaleza:

- a. No se podrá ejecutarse la acción propuesta;
- b. Se declarará la nulidad del acto administrativo que contiene la autorización administrativa de la actividad que corresponda;
- c. Será causal de requerir la suspensión temporal o definitiva del registro o permiso anual de funcionamiento de la actividad turística del infractor;
- d. Será causal para la terminación del contrato o concesión de ser del caso;
- e. Será objeto de amonestación escrita en caso de faltas leves;
- f. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas;
- g. Multas, que el Ministerio de Turismo impondrá de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida, de acuerdo al procedimiento previsto en este Reglamento:
  - Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios.
  - Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.
  - En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse.

h. Clausura, que es el acto administrativo mediante el cual el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley.

Art. 88.- Procedencia de las sanciones.- Las sanciones administrativas previstas en la Ley, este Reglamento y demás normativa vigente en el sector turístico serán aplicables, previa la prosecución del correspondiente trámite o procedimiento administrativo según corresponda.

Previa a la sanción administrativa, se correrá traslado del proceso a los Tribunales de Honor de las Cámaras Provinciales de Turismo para que se pronuncien con una propuesta de sanción, en el caso de merecerla, previa la expedición de las sanciones que correspondieren según el caso. El pronunciamiento señalado es referencial para la autoridad pública sancionadora.

La sanción administrativa no obsta el ejercicio de las acciones civiles y penales que se desprendan de la infracción, en caso de ser procedente.

Art. 89.- Uso de los recursos provenientes de multas.- El producto de las multas impuestas en las infracciones administrativas y el producto del remate de los bienes que se han decomisado serán invertidos por el Ministerio de Turismo en el financiamiento de los planes, programas y proyectos previstos en los correspondientes planes operativos anuales; igual facultad tendrán los municipios que han recibido la competencia

Art. 90.- Inicio de Acciones Penales.- Cuando la autoridad sancionadora considere que además de la infracción juzgada se ha cometido un delito perseguible de oficio, remitirá las copias del expediente al Fiscal competente para que inicie la excitativa fiscal respectiva.

El Ministerio de Turismo, por sí mismo o a través del servicio tercerizado en los casos de juzgamiento de delitos perseguibles por acción pública, comparecerá en los juicios y actuará de la forma más amplia posible, en defensa de los derechos de los usuarios, especialmente pero sin limitarse a turistas o visitantes extranjeros.

Para efectos de la ejecución de las medidas cautelares y la ejecución de las decisiones administrativas se contará, de ser necesario, con la participación de la fuerza pública.

Art. 91.- Procedimiento Administrativo Sancionatorio.- El procedimiento administrativo al que se someten las infracciones a este Reglamento es el que le corresponde a la autoridad de aplicación competente, esto es el Ministerio de Turismo o las entidades del régimen seccional autónomo a las que se les ha descentralizado la competencia de control, según conste en sus reglamentos especiales, el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva u ordenanzas respectivas.

## TÍTULO SÉPTIMO. DISPOSICIONES GENERALES Y TRANSITORIAS

### CAPÍTULO II. DE LAS DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las Normas Técnicas y Reglamentos Especiales por actividad y por modalidad que se han determinado en este Reglamento con el objeto de regular la actividad turística a nivel nacional será formulada, consultada y expedida, por el Ministerio de Turismo, a través de acuerdo ministerial, en un plazo no mayor a 24 meses, contados a partir de la publicación de este Reglamento General, en el Registro Oficial.

SEGUNDA.- Mientras se expiden los Reglamentos Especial y Normas Técnicas referidas en la disposición transitoria primera de este Reglamento, se utilizará para todos los efectos legales consiguientes, la siguiente tipología de las actividades turísticas:

ACTIVIDAD: ALOJAMIENTO:

CLASE: HOTELERO

SUBTIPO: a.1.1 Hoteles

TERCERA.- Ratificase la constitución del Fondo de Promoción Turística y sus normas de funcionamiento interno contenidos en el Acuerdo Ministerial No. 58. Reglamento Interno del Fondo de Promoción Turística, contenido en, publicado en el Registro Oficial No. 670 del 25 de septiembre del 2002 y el Acuerdo Ministerial No. 57. Ministerio de Turismo. Reglamento General del Fondo de Promoción Turística, publicado en el Registro Oficial No. 670 del 25 de septiembre del 2002.

En un plazo de noventa días contados a partir de la publicación de este Reglamento, y de ser necesario a criterio del Ministro de Turismo, este a través de Acuerdo Ministerial, modificará los instrumentos normativos citados en los términos establecidos en este Reglamento.

## TÍTULO FINAL. REFORMAS Y DEROGATORIAS

### CAPÍTULO I. DE LAS REFORMAS

Refórmense las siguientes normas reglamentarias:

1. Decreto Ejecutivo No. 133, publicado en el Registro Oficial No. 25 del 19 de febrero del 2003, expide el Reglamento de Aplicación al Capítulo VII de la Ley de Turismo, en los siguientes términos:

a. Agréguese en el Artículo 1, luego de las palabras "municipios y consejos provinciales", las palabras "o el Ministerio de Turismo".

b. Agréguese en el Artículo 1, el siguiente párrafo:

“Se exceptúan de esta disposición el tratamiento tributario previsto en el Art. 31 de la ley de Turismo que no requieren de la aprobación de un Proyecto y que son de aplicación directa e inmediata por los sujetos pasivos que ejerzan esas actividades.”

c. Derógase el Artículo 2.

d. Sustitúyase el Artículo 3, por el siguiente:

"Art. 3.- PERSONAS BENEFICIARIAS.- Las personas naturales o jurídicas o empresas que califiquen su proyecto turístico ante el Ministerio de Turismo y las que ya obtuvieron la Licencia Única Anual de Funcionamiento para sus establecimientos, de parte del Ministerio de Turismo o de las instituciones del Régimen Seccional Autónomo, se podrán acoger a los beneficio establecidos en la Ley de Turismo y este Reglamento. La calificación de proyectos turísticos a la que hace referencia este Reglamento se la llevará a cabo en los términos establecidos en el Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo."

e. En el artículo 4, sustitúyase la letra a), por la siguiente:

"a) Inversiones mínimas de las personas jurídicas;"

f. En el artículo 4 agréguese al contenido de la letra c) el siguiente texto:

"según la normativa de la Corporación Financiera Nacional vigente para tal efecto."

g. En el artículo 4, sustitúyase el contenido de la letra d) por el siguiente:

"d) impactos socio -ambientales según los términos y alcances establecidos en las normativa vigente para tal efecto."

h. En el artículo 7, elimínese la letra c.

i. En el artículo 9, sustitúyase el encabezado por el siguiente:

"Art. 9.- PROCEDIMIENTO.- La calificación la llevará a cabo el Ministerio de Turismo, por su cuenta, o a través de la iniciativa privada, de la siguiente forma: ..."

j. En el artículo 10, sustitúyase la frase "dos años", por la frase "según los plazos establecidos en la Ley para cada caso".

k. En el artículo 11, luego de la palabra "calificación" inclúyase la palabra "recalificación".

l. El Artículo 12, sustitúyase por el siguiente:

"Art. 12.- REGISTRO Y CONTROL.- El Ministerio de Turismo mantendrá un registro los Proyectos de Inversión calificados, que contendrá además la información relevante de sus titulares, sean estos personas naturales o jurídicas.

En el registro debe constar el monto de los beneficios proyectados y los montos proyectados de los beneficios concedidos. El Ministerio de Turismo, por sí mismo o a través de la iniciativa privada, verificará cuantas veces lo considere necesario a los proyectos de inversión calificados. Los efectos de la verificación servirán de base, de ser procedente, para el inicio de las acciones administrativas o penales que sea procedente. Si la actividad de verificación corre a cargo de la iniciativa privada, el costo será compartido entre el Ministerio de Turismo y el titular del proyecto verificado."

m. En el artículo 17 incorporar un literal con el siguiente texto:

“c) La calificación de los proyectos otorgada por el Ministerio de Turismo, por si mismo o a través de la iniciativa privada."

n. En el artículo 20, elimínense las palabras: “Estos contratos y...”

o. Luego del Artículo 22, añadir un artículo con el siguiente texto:

“Artículo innumerado.- Para efectos de la aplicación del artículo 31 de la Ley de Turismo, se estará a los procedimientos generales para la devolución del impuesto al Valor Agregado contenidos en la Ley de Régimen Tributario Interno y al Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno”.

ARTÍCULO FINAL.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial, y de su ejecución encargase al Ministro de Turismo.

Dado, en el Palacio Nacional, en Quito, a 16 de diciembre de 2003. Publicado en el Registro Oficial No. 244 del 5 de enero de 2004. (Asociacion de Hoteles del Ecuador, 2004)

# CAPITULO 3: NAISHA, HOTEL & SPA

## 3.1. LA EMPRESA

Naisha Hotel & Spa, es una empresa familiar privada, que se encargara de satisfacer la necesidad del cliente, que van desde un sencillo y modesto servicio hotelero, a un exclusivo servicio de spa.

### 3.1.1. NOMBRE DE LA EMPRESA

Como nueva empresa hotelera en el mercado necesita de un nombre que la defina, que se posicione en el mercado y que los clientes puedan recordar. Por lo que se ha escogido que el nombre sea “Naisha, Hotel & Spa”

### 3.1.2. TIPO DE EMPRESA

La Superintendencia de Compañías califica de acuerdo a los socios, capital, inversionistas, Naisha Hotel & Spa será una empresa mixta. La empresa estará constituida por varias familias, de la cual una de ellas será quien ejerza la gerencia general, compuesta así: Razo Delgado, Becerra Razo, Delgado Romero, Vega Yáñez, Viviana Freire, Karina Castro, Gabriela Hernández de la Cruz

### 3.1.3. LOGOTIPO



FIGURA N. 2: LOGOTIPO

Elaborado por: Diana Razo

### **3.1.4. METAS**

#### **VISION**

*“Convertirnos en la mejor empresa hotelera del sector hotelero ecuatoriano, ofreciendo una excelente calidad de servicios y atención al cliente, activando la economía del sector, y mejorando e innovando constantemente para luego ser reconocidos a nivel global.”*

#### **MISION**

*“Como empresa buscamos que cada cliente cuente con una gran variedad de servicios a su disposición, que además de satisfacer sus necesidades, también sientan total seguridad de la calidad ofrecida es la que debería ser, que con dedicación a nuestra labor, poder ser una empresa que todas quieran imitar”*

#### **OBJETIVOS EMPRESARIALES**

Ser una empresa hotelera líder en atención al cliente, en la industria hotelera mantenga y a nivel nacional, con miras de también ser reconocidos a nivel mundial, dejando una huella en el mercado.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Conocer las necesidades del consumidor.
- Analizar la competencia actual del mercado.
- Elaborar un cuadro donde se proyectara el hotel dentro de 5, 10 y 15 años.
- Definir los proveedores, costos e insumos a utilizar.
- Planear estrategias de promoción, plaza y mercadeo.

## 3.2. COMPETENCIA

### 3.2.1. COMPETENCIA DIRECTA

Casa Ceibo	Bahía de Caraquez
Termas de Papallacta	Papallacta
Luna Runtun	Baños
Le Mirage Garden	Cotacachi

**TABLA N. 3: COMPETENCIA DIRECTA**

Elaborado por: Diana Razo

### 3.2.2. COMPETENCIA INDIRECTA

Oro verde Manta	Calle 23, av. Malecón, Barrio Murciélago
Howard Johnson	Km 1,5 vía Barbasquillo
Piel Canela Spa y Peluquería	Ciudad de Sol
Aparthotel Hamilton	Ciudadela Universitaria
Hotel Nazo	Colina del Mar, Lote 5 frente a Umiña Tennis Club

**TABLA N. 4: COMPETENCIA INDIRECTA**

Elaborado por: Diana Razo

### **3.3. PLAN DE MARKETING**

Como empresa se busca ser líderes en el mercado hotelero, imponiendo tendencias, marca y demás, el Marketing en una empresa es parte importante, ya que es una herramienta de ayuda para ser reconocidos.

#### **3.3.1. ESTRATEGIAS DE MARKETING**

Las estrategias del marketing, son muchas, pero básicamente es de cómo vamos se lograra el posicionamiento en el mercado hotelero, siendo diferentes de la competencia, nuestros objetivos y servicios a ofrecerse.

##### **3.3.1.1. SEGMENTACION**

El éxito como empresa hotelera, es la cereza de toda empresa bien posesionada, por la cual se ha dividido en dos partes:

A nivel macro se refiere, el fin o el propósito del hotel, que es el descanso y cuidados del cliente, ofreciéndoles una amplia variedad de servicios, que van desde alojamientos, paseos, recreación, tratamiento de spa, y más. Dirigido a toda persona con la necesidad de salir y descansar de la rutina, con un nivel económico medio o alto, capaz de pagar los servicios ofrecidos.

A nivel Micro, ya que nuestro objetivo es ofrecer un servicio de atención al cliente de calidad, a todo cliente que quiere salir de la rutina y descansar. Nuestros tipos de clientes, son personas de ingresos económicos medios altos o altos, es decir, con ingresos mensuales mínimo de 600 en adelante.

##### **3.3.1.2. MARKETING MIX**

Como herramienta del marketing se contara con las estrategias más populares de mercado:

## **PRODUCTO**

Ofrecer servicios de calidad de Hotel & Spa, a través de la infraestructura, personal, tecnología, y publicidad que será la imagen que los clientes recordaran.

Naisha, Hotel & Spa, cuenta con los mejores servicios de alojamientos y spa que se pueda ofrecer, a su disposición contando con:

### **Restaurante:**

Con capacidad para 100 personas, meseros capacitados, dos menús, de los mejores platos a la carta y los mejores platos bajos en calorías, vista al mar.

### **Bar/Discoteca:**

Maravilloso espacio con vista al mar, para disfrutar y pasar el momento entre amigos, shows en vivo, karaoke y discoteca con capacidad para 120 personas.

### **Salón de Eventos:**

Espacio ideal para eventos especiales y conferencias a disposición, abarcando una capacidad de 200 personas, siendo la necesidad del cliente.

### **Business Center:**

Ideal para conferencias privadas, pues cuenta con dos salones para 8 personas, con todo el equipo tecnológico que necesita el empresario de hoy a su disposición, además de una tercera sala equipada con 6 computadoras, fax, copiadora y más.

### **Alojamiento:**

Cuenta con 84 habitaciones, la Caja Fuerte es por solicitud previa en el check-in. Distribuidas de la siguiente manera:

3 Naisha Master Suite

12 Naisha Deluxe

12 Naisha Premier: Doble y Matrimonial

54 Naisha Room: Doble y Matrimonial

Las habitaciones cuentan con los siguientes servicios:

	Naisha Master Suite	Naisha Deluxe	Naisha Premier	Naisha Room
Cama Matrimonial	☆	☆	☆	☆
Camas Dobles	☆	☆	☆	☆
Televisor	3	3	2	1
Sala	☆	☆	☆	
Comedor	6 Pax	6 Pax	4 Pax	2 Pax
Cocina	☆	☆	☆	
Bar	☆			
Tina	☆	☆	☆	
Ducha	☆			☆
Jacuzzi	☆			
Internet	☆	☆	☆	☆
Mini bar				☆

## **TABLA N. 5: SERVICIOS DE HABITACION**

Elaborado por: Diana Razo

### **Actividades**

Paseo en bote a Isla de la Plata, Windsurfing, Kayak, paseos ecológicos al Bosque de Pacoche, Ruta del Sol, Parque Nacional Machalilla, City Tour en la ciudad.

### **Servicios**

Piscina, Gimnasio, Lavandería, eventos, seguridad, Room Service, Concierge, Pilates, Yoga, Taichi, Chi Kung, Volley de Playa.

### **Spa**

El Spa contara con un circuito de tratamientos, de los cuales los dividiremos por 3 áreas, Tratamientos, Peluquería y Gimnasio, con capacidad para 100 personas.

### **Tratamientos:**

Aquí contamos con todo tipo de tratamientos desde masajes hasta tratamientos de algas, todo lo relacionado con el cuidado del cuerpo humano y belleza, se encontrara en esta área. Contamos con diferentes tipos de servicios corporales y faciales.

### **Corporales**

Entre los servicios corporales encontramos una extensa gama de tratamientos a su disposición, detallados a continuación:

#### **Masajes**

Shiatsu, Sueco, Hawaiano, Californiano, Tailandés, Reflexología, Prenatal, Dígito puntura, Drenaje Linfático, Descontracturante, Piedras Volcánicas, Relax, Reductor.

## **Tratamientos**

Cromoterapia, Talasoterapia, Exfoliación, Aroma terapia, Rejuvenecedor, Reafirmante, Anti celulítico, Estrías, Pomelo terapia Choco terapia, Parafina, Hidrohipoclasia, Ultra sonido, Ultra cavitación, Radiofrecuencia, Vendas Frías, Peeling, Vacuumterapia, Manta Térmica.

## **Baño**

Turco, Sauna, Lodo, Fango, Algas, de Luna.

## **Salones**

Depilación, Solarium, Flotario

## **Faciales**

Foto estimulación, Microdermabrasion, Lifting, Peeling, Limpiezas

## **Peluquería**

### **Cabello**

Tinturados, Cepillados, Cortes

### **Uñas**

Manicure, Pedicure, Parafina

## **Gimnasio**

Instructores, Kick Boxing, Yoga, Taichi, Chi kung, Pilates

## **Técnicas de relajación**

Las técnicas de relajación a nivel mundial están consideradas como métodos para reestructurar cuerpo y alma, junto con la satisfacción emocional, estas técnicas

están basadas en la concentración mental y muscular del cuerpo humano, ya que a través de estos métodos fluyen las energías positivas y negativas.

Existen varios métodos de relajación, de los cuales tenemos:

**Meditación:**<sup>11</sup>

Esta técnica milenaria de relajación surge en la religión budista hace 1500 años A.C., consiste en la relajación de cuerpo y alma, profundizando la conexión interna, siendo así un factor importante en la toma de decisiones. Existen diferentes técnicas de meditación:

**Shamadi:**

Combina la respiración y los latidos del corazón, evitando así visualizar imágenes o pensamientos.

**Vipassana:**

Técnica tradicional budista, busca en la relajación a través de la respiración sin pensar en la nada y así encontrar lo perdido, su pose es la flor de loto.

**Zen:**

Practicada en posición de loto con los ojos abiertos, en grupo y mirando una pared blanca, niveles avanzados de esta técnica reciben mediante la meditación un golpe no muy brusco en la espalda.

**Kundalini:**

Meditación de movimiento, combinada con la música su duración es de 1 hora dividida en 4 partes de 15 minutos cada una, la primera parte el cuerpo se sacude (fluye la energía de los chacras interiores), la segunda parte consiste en un baile rítmico no

---

<sup>11</sup> Que es la meditación y sus tipos.

coreografiado, la tercera parte en posición de flor de loto con la mente en blanco (sin música), la cuarta y última parte acostarse cómodamente y relajarse sin dormirse, al termino suena el Gong finalizando la sesión.

### **Reflexología:**<sup>12</sup>

Se encarga de trabajar mediante técnicas o masajes ciertos puntos específicos conectados con los órganos, equilibrando la salud del sistema. Existen diferentes tipos de reflexología:

### **Iridiología:**

Dependiendo de la estructura y los colores del iris se pueden descifrar enfermedades (solo para diagnóstico, no hay estimulación).

### **Auricular:**

Consiste en la colocación de agujas en puntos específicos de las orejas.

### **Podálica:**

Trata de masajear y hacer presión puntos conectados con los órganos en las plantas de los pies.

### **Mano:**

Basada en el mismo concepto y práctica utilizada en los pies.

### **Cuero Cabelludo:**

Puntos micro reflejadas con los órganos, que consiste en el recoger un mechón de cabello y jalarlo liberando la presión craneal.

---

<sup>12</sup> Salud Bioética, Reflexología.

### **Dedos y Unas:**

En esta área se utiliza imanes o vegetales para estimular las zonas conectadas con órganos.

### **Piel:**

Se basa en la relajación de los órganos a través de la presión o masajeo en ciertas áreas, comúnmente son usadas la acupuntura y la digito puntura.

### **Yoga:<sup>13</sup>**

Proveniente de la milenaria India, el Yoga educa el cuerpo, cerebro y espíritu, convirtiéndose en un sistema de autodisciplina con la filosofía de una vida sencilla y grandes pensamientos. Considerada medicinal y ayuda relajante, mejora el sistema nervioso, cardíaco y una figura esbelta, practicada por diferentes religiosos y no religiosos, con el fin de lograr la paz interior, siendo capaces de controlar la mente. Los tipos de Yoga son:

#### **Astanga:**

Llamada también de los ocho miembros, controla la respiración, sentidos, concentración, etc., y ayuda a las adicciones, estrés y personalidad exigente, así como también al autocontrol.

#### **Iyengar:**

Combina partes verbales y objetos, este tipo de yoga ayuda a corregir la postura.

#### **Hatha:**

Físico-mental, su base requiere de este conjunto con fines terapéuticos, ya que es recomendada para personas con lesiones.

---

<sup>13</sup> Vitonica, Diferentes tipos de Yoga.

### **Taichi:<sup>14</sup>**

Es la combinación de artes marciales mientras uno se relaja, es decir, meditar mientras se está en movimiento, estimula a la energía para que fluya por todo el cuerpo mejorando la salud, vitalidad y longevidad. Su propósito se basa en cuatro principios como son una vida saludable, sanarse a uno mismo las enfermedades, autodefensa y ayudar a las enfermedades de otros.

### **Jacobson:**

Llamado también relajación progresiva, este ejercicio creado por el fisioterapeuta Edmund Jacobson, en la que consiste adoptar una posición cómoda para relajación e ir paulatinamente con la mente relajando cada uno de los músculos del cuerpo

### **Chi Kung:**

Chi Kung o Qi Gong que significa aliento vital sobre el trabajo, este método que fusiona respiración, mente y ejercicios con fines terapéuticos, fortaleciendo el sistema nervioso, desbloqueando como primera fase el sistema de las bajas energías. Los ejercicios se realizan con suavidad, pero algunas veces se intensifica, que activa el metabolismo, fortaleciendo el cuerpo y la energía Chi que significa energía, uno de los tesoros del Chi Kung, como lo también son el Jing que es la esencia y el Shen que es el espíritu.

### **PRECIO**

Basándonos en la competencia, los precios estipulados como empresa, nos ayudan a servir calidad, cubrir costos y cumplir metas. Nos basamos en los costos fijos y variables del hotel, contando con descuentos de ocupación de 5 habitaciones por

---

<sup>14</sup> Escuela Wuwei, Que es el Taichi.

grupo, se reducirá el 10% del costo por habitación. Todas las habitaciones vienen con desayuno incluido, además por cada reserva pagada, un Naisha Gift.

Los precios por habitaciones por noche serán:

Naisha Master Suite: \$ 200 (Naisha Day-Spa: Masaje, Tratamiento Corporal, Limpieza Facial, Corte y Cepillado, Manicure y Pedicure Deluxe)

Naisha Deluxe Suite: \$150 (Day-Spa: Masaje, Limpieza Facial, Corte o Cepillado, Manicure y Pedicure)

Naisha Premier: \$100 (Half-Day Spa: Masaje, Cepillado, Manicure y Pedicure Express)

Naisha Room: \$70 (Half-Day Spa: Masaje, Cepillado, Manicure y Pedicure Express)

## **PLAZA**

Los servicios sean promovidos por diferentes canales de distribución, tales como, nuestra propia página web donde constaran todos los servicios que el hotel ofrece. También las agencias de viajes, aportaran la clientela, ya que ellos recomiendan los mejores establecimientos del país y el mundo.

## **PUBLICIDAD**

Iniciar una campaña de publicidad, a traves de diferentes medios de comunicación, en los que podemos darnos a conocer, donde nos ubicamos, los servicios que se ofrece y precios.

Los medios a utilizarse, serian revistas turistas, negocios, o generales, se entregaran folletos o revistas del hotel a las agencias de viaje en todo el país, principalmente en las ciudades principales.

Promocionarnos en internet, ya que se contara con una página web, mencionada anteriormente, donde los clientes podrán revisar los servicios y comparar precios, este

último medio es considerado el mejor sistema de comunicación, ya que es rápido y llegan a muchas personas.

### **Publicidad No Pagada**

La mejor publicidad, es la no pagada o también llamada de boca en boca, aquí los clientes son los que ayudan al hotel, dejando comentarios, sugerencias y referencias, además con las recomendaciones a otras personas o instituciones, la demanda aumenta, además de la detección de alguna falla, ayudando al posicionamiento en un buen nivel frente a los consumidores.

### **Merchandising**

La parte ilustrativa de la promoción, por medio esto se difundirá nuestra imagen corporativa, agilizará las ventas y toda información útil para nuestro clientes, en las cuales los folletos, trípticos, catálogos, videos e imágenes de la institución, será de fácil acceso a nuestros servicios.

Los puntos de distribución serán los aeropuertos, agencias de viajes, ferias, exposiciones, recepción, sitios de información turística, entre otros, todo esto estará a cargo del departamento de publicidad.

### **Relaciones Públicas**

Departamento de Relaciones Publicas es uno de las áreas más importantes de una empresa, ya que no solo vende o promociona, sino que ayuda a conseguir contratos que requieran de nuestros servicios.

## **3.3.2. ANALISIS DEL MERCADO**

El mercado hotelero en la ciudad de Manta ha dado un cambio en los últimos años, por lo que los huéspedes se han vuelto más exigentes, provocando una inversión de \$2 millones, completando con 115 locales con 5500 plazas, incrementando el Turismo de Playa. (Ramos, 2013)

Según un estudio hecho en el 2011 por el Ministerio de Gobierno, nos revela que los Turistas Extranjeros que realizan viajes por Salud son de un 1% y las actividades realizadas de un 2,7%, por otro lado los Turistas Nacionales realizan viajes por Salud son de un 5% y las actividades que realizan son de 9,4%. (Ministerio de Turismo, 2011)

Actualmente se encuentran registrados 3300 establecimientos hoteleros a nivel nacional, con una inversión registrada de 1800 millones, misma que ha aumentado en 699.684 los turistas que han utilizado estos establecimientos.

En el 2012 la industria hotelera creció en un 21 % y 23,9 %<sup>15</sup>, provocando que la Corporación Financiera Nacional (CFN), creara un departamento de asesoría turística, para ayudar a los inversionistas de esta rama, hecho que actualmente es el área que más ingresos genera. (Revisita La Barra, 2013)

Las ganancias que deja el sector hotelero contribuyen enormemente con el PIB, para lo cual se han hecho inversiones hasta hoy de \$55 millones de dólares, aun que requerir estos tipos de servicios de lujo, tiene un costo alto, la demanda es existente. (Colombo, 2012)

---

<sup>15</sup> INEC

### 3.3.2.1. PORTER



**GRAFICO N. 3: ANALISIS PORTER**

Elaborado por: Diana Razo

#### **Amenaza de entrada de nuevos competidores**

Son todos los establecimientos que ofrecen el mismo servicio en la ciudad de manta o en la provincia de Manabí, que podrían representar una amenaza para la empresa, ya que cuentan con un servicio básico y más económico de alojamiento y spa.

#### **Rivalidad entre competidores.**

Como competencia tenemos a Casa Ceibo, en Bahía de Caraquez, una competencia dura, ya que cuenta con el mismo tipo de servicio que se ofrece en el hotel, pero con la diferencia de que cuenta con un servicio de alojamiento completo y un circuito de spa, por lo que no será ningún problema, con la calidad de servicio brindado,

### **Poder de negociación de los proveedores.**

Con respecto a los proveedores no se tendría problemas, ya que, en el mercado hotelero existe una gran variedad de ofertas de proveedores y precios a nuestra disposición.

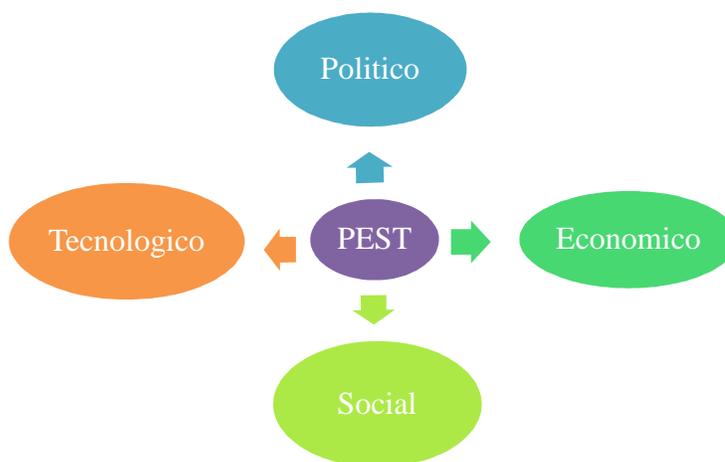
### **Poder de negociación de los compradores.**

Nuestra gallina de los huevos de oro, por decirlo así, ya que como empresa hotelera, buscamos suplir las necesidades del cliente, ya que con los avances tecnológicos, el cliente revisa y compara los servicios brindados de cada establecimiento, lo que hace que cada vez se creen más y mejores estrategias para que nos elijan.

### **Amenaza de ingreso de productos sustitutos.**

Los hoteles que ofrezcan un servicio de alojamiento y un servicio básico de spa, también los establecimientos que ofrezca servicio de spa y peluquerías, que son solicitados por bastantes clientes.

### **3.3.2.2. PEST**



**GRAFICO N. 4: ANALISIS PEST**

Elaborado por: Diana Razo

### **Político**

- Incremento de Empresas Hoteleras.
- Apoyo Gubernamental, Regional, Provincial y Cantonal.
- Amenaza de una Superintendencia de Control del Poder de Mercado
- Plan de Competitividad Turística.
- Plan de Desarrollo Turístico.
- Promoción Nacional.
- Inversión Privado.

### **Económico**

- Amenaza ante Aranceles.
- Incremento de Infraestructura Hotelera.
- Apoyo financiero de Entidades Bancarias.
- Desarrollo y crecimiento de la industria hotelera.
- Plan de Marketing Turístico.
- Personal Ocupado de 9143.
- Inflación Anual del 1.71%

### **Social**

- Programa de Capacitación Nacional.
- Apoyo al Medio Ambiente.
- Plan Nacional de Seguridad Jurídica.
- Turismo Consciente.
- Turismo Comunitario.

### **Tecnológico**

- Inversión en redes tecnológicas.
- Importación de Productos, Equipos y Maquinaria.
- Exportación de Servicios y Productos.

### 3.3.2.3. FODA



**GRAFICO N. 5: ANALISIS FODA**

Elaborado por: Diana Razo

#### **Fortalezas**

Aquí se explicara, porque como empresa podríamos ubicarnos en un buen puesto en el mercado hotelero, con todas las habilidades y recursos disponibles de la empresa, haciéndonos las preguntas:

- ¿Qué características nos diferencias de los demás?
- ¿Cuál es nuestro producto estrella?
- ¿Qué nos hace ser buenos?
- ¿Cómo percibe nuestra fortaleza el mercado?
- ¿Cómo ganamos una venta?

Al respondernos estas preguntas honestamente, podemos decir en qué posición en el mercado ocuparíamos, por la que podríamos ser líderes, como ventaja tenemos:

Dos de nuestros accionistas son profesionales en cosmetología y peluquería, calificadas como artesanas.

Entre los socios mayoritarios tenemos:

- Ing. en Administración de Empresas Trilingüe
- Ing. Comercial
- Ing. en Marketing
- Licenciado en Psicología Industrial
- Contadora Pública
- Ing. en Administración de Empresas Turística y Hotelera
- La compañía cuenta con terreno propio y financiamiento para la construcción.

### **Oportunidades**

Las oportunidades reflejan todo lo positivo que tenemos como empresa, como podemos manejarnos con todo aquello que se nos presenta.

- ¿Qué oportunidades tenemos como empresa?
- ¿Qué tendencias hay en el mercado?
- ¿En qué influencia a la economía del país?
- ¿Qué leyes o normativas han cambiado?
- ¿Cuáles son las necesidades sociales actualmente?

Por lo que contamos con:

La sociedad está cambiando, por lo que el nivel de estrés es evidente, y la necesidad de calmar esta necesidad, es cada vez más frecuente. A nivel nacional, costa y ciudad, las compañías que ofrecen este tipo de servicio aun son escasas, por lo que el mercado es aun inexplorable. Existe apoyo gubernamental hacia las medianas empresas, por el hecho que genera empleo.

## **Debilidades**

Las debilidades tienen sus pros y sus contras, ya que al ser detectadas por uno las podemos arreglar, pero al ser detectadas por la competencia nos perjudica, por lo que nos preguntamos:

- ¿Cómo mejoramos?
- ¿Qué no debemos hacer?
- ¿Cómo ve el mercado nuestra debilidad?
- ¿Qué nos complica la llegada al éxito?

La empresa pagara la hipoteca hasta un plazo de 5 años y contara con capital financiado por el banco para funcionar el primer año.

## **Amenazas**

Las amenazas son un riesgo importante para cualquier empresa, sino son detectadas a tiempo.

- ¿Cuáles son los obstáculos que como empresa tenemos?
- ¿Qué hace la competencia?
- ¿Hay problemas con el recurso capital?
- ¿Cómo afectarían las amenazas al funcionamiento?

## **3.4. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

### **3.4.1. METODOLOGIA**

La metodología de la investigación se encarga de determinar el tipo de investigación que se utiliza para definir un proyecto o tesis con el tema a investigar, definiéndose de la siguiente manera:

- Como una actividad que nos ayuda a obtener conocimientos científicos, procurando que sean objetivos, sistemáticos, claros, organizados y verificables, según Sabino/1996. (Rodriguez, 2010)

- Son los pasos que se deben seguir para obtener nuevos conocimientos, comprobar o refutar una teoría que impliquen conductas no normales y desconocidas por el momento, según Pardinas/1969. (Rodríguez, 2010)
- Conjunto de procesos sistemáticos, criterios y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. (Sampieri, Fernández Collado, & Batispta Lucio, 2010)

### 3.4.2. TIPO DE INVESTIGACION

Existen varios tipos de investigación para la correcta y adecuada recopilación de información, de manera sencilla y ordenada, tales como:

- **Observacional:**  
No hay intervención alguna con el fin de no impactar los eventos, solamente es observatorio.
- **Experimental:**  
Se interviene en la investigación para ser contralados.
- **Prospectivo:**  
Datos recopilados que son el propósito exclusivo de la investigación para medir su sesgo.
- **Retrospectivo:**  
Datos tomados de casos sin participación directa del investigador, sin exactitud.
- **Transversal:**  
Datos de un tiempo determinado para ser comparados independientemente.
- **Longitudinal:**  
Varias variables de un mismo estudio para ser comparados.

- **Descriptivo:**

Utilizada para describir las características de un objeto con el fin de de los parámetros de la población con una muestra.

- **Analítico:**

Prueba de hipótesis para asociar factores.

### **3.4.3. APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA**

Se utiliza la investigación descriptiva con la finalidad de conocer la situación de la industria hotelera y spa en el cantón Manta, sector San Lorenzo, en la provincia de Manabí, definiendo los usuarios, el nivel cultural de dicha tendencia en alza.

Además de brindar información necesaria mediante los resultados que arrojen, ante el mercado a explorar. Para recopilar la información necesaria se utilizo:

- Investigación Bibliográfica
- Investigación Hemerográfica
- Investigación de Campo
- Investigación Web
- Encuestas
- Entrevistas

### **3.4.4. PERFIL DEL CLIENTE**

Como se ha mencionado anteriormente como cliente principal, se encuentran los de estrato social medio alto y alto, con ganancias mínimas de 600 mensuales en adelante. Contando con clientes de todas partes, especialmente ciudadanos manteños y turista que llega al puerto de visita.

Nos hemos enfocado en la población manteña, con ingresos mínimos de 600 mensuales en adelante, por lo que utilizara una formula, para definir el tamaño de la muestra se realizara por conveniencia, debido a que facilitara encuestar a estudiantes, profesionales residentes de Manta y Guayaquil siendo nuestro mercado potencial la

clase media, media alta y alta. Como es casi imposible entrevistar a 266,477 manteños, de los cuales 32.691,4 se encuentra entre 30-39, se aplica la siguiente fórmula, que es un método probabilístico, para poder determinar la población a encuestar:

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

N: 32,691.4 población rural entre 30 y 39

Z: 1,96 Confianza de 95%

P: 0,70 personas que saben que es un Hotel & Spa

Q: 0,30 personas que no saben que es un Hotel & Spa

E: 0,05 error permitido

N=  $\frac{32,691.4 * (1,96)^2 * 0,70 * 0,30}{(0,05)^2 * (32,691.4 - 1) + (1,96)^2 * 0,70 * 0,30}$

N=26,373.32

82,533

N= 320

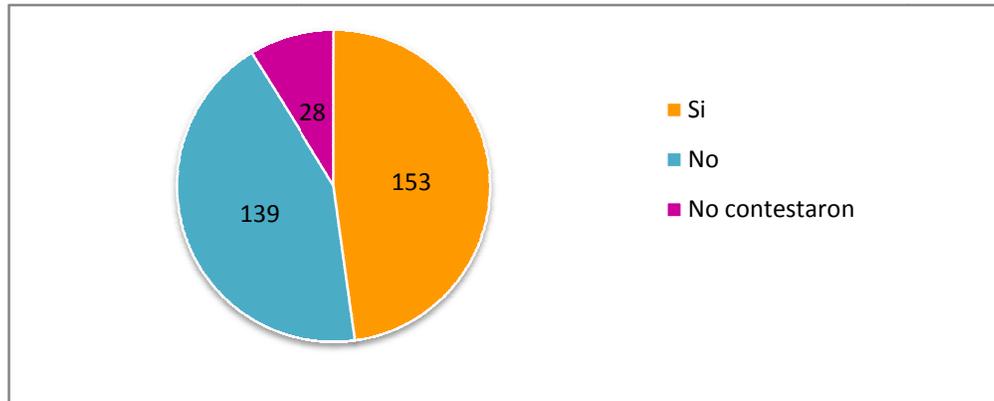
### **3.4.5. ENCUESTA**

EDAD: 20 en adelante

PROFESION: Ingenieros, Licenciados, Especialistas, Estudiantes.

CIUDAD: Guayaquil y Manta

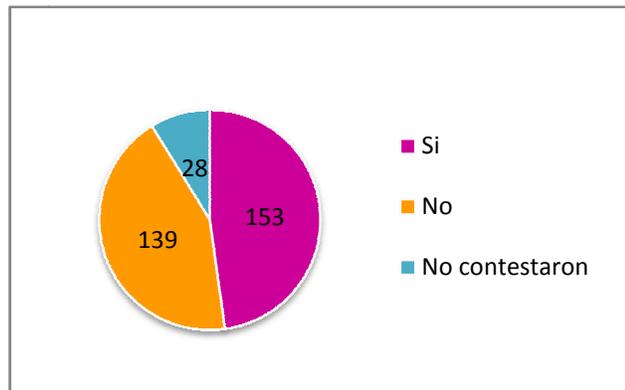
1. ¿SABE USTED QUE ES UN HOTEL CON SPA?



**ENCUESTA N. 1: HOTEL CON SPA**

Mayoría de los encuestados que respondieron SI, confirman que se han hospedado al menos una vez en estos establecimientos.

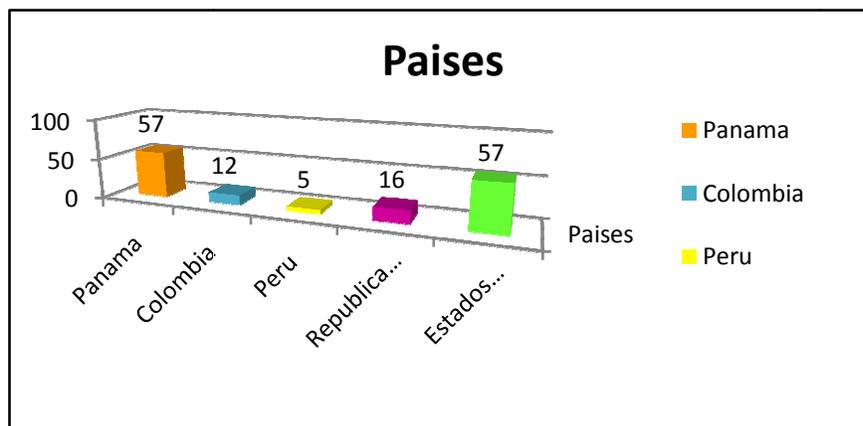
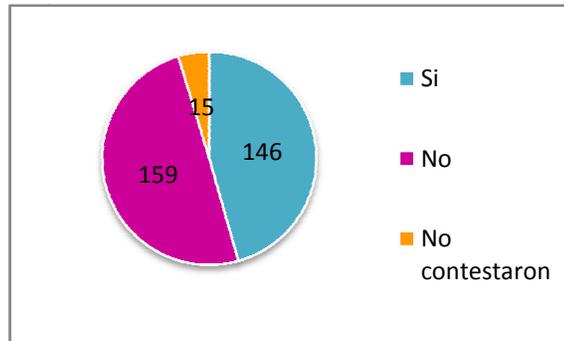
2. ¿SABE USTED QUE SERVICIOS OFRECE UN HOTEL CON SPA?



**ENCUESTA N. 2: SERVICIOS OFRECIDOS**

Un 20% de los encuestados que respondieron que si conocen los servicios de un Hotel con Spa, destacaron el tipo de circuito y servicio que hay en estos establecimientos.

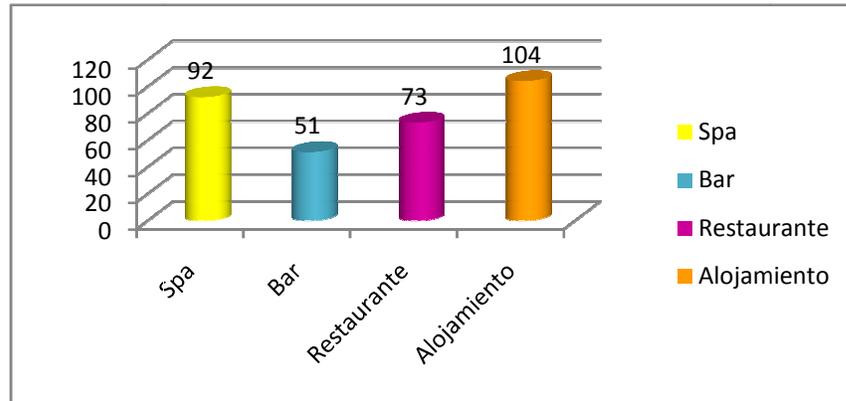
3. ¿HA VISITADO UN HOTEL CON SPA EN EL PAIS O EL MUNDO Y CUAL?



ENCUESTA N. 3: VISITAS A UN HOTEL CON SPA Y PAISES VISITADOS

Mayoría de los encuestados que respondieron SI, acotaron en la actualidad los hoteles cuentan con este tipo de servicio para mayor aceptación, también refleja los sitios más visitados por los encuestados, que han visitado al menos una vez.

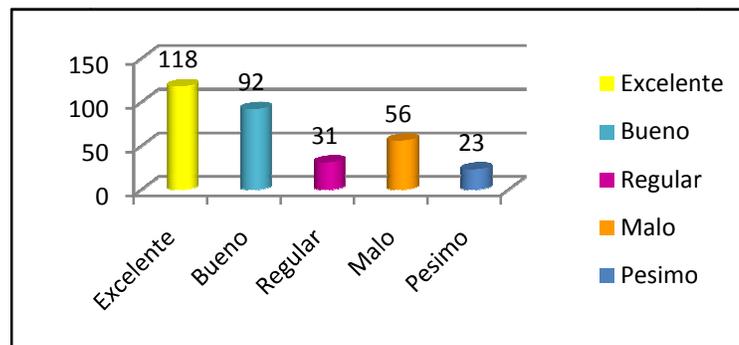
4. ¿NOMBRE 3 SERVICIOS QUE HA UTILIZADO EN DICHO ESTABLECIMIENTO?



**ENCUESTA N. 4: SERVICIOS UTILIZADOS**

Los servicios más populares de estos establecimientos son el alojamiento y los circuitos de spa que ofrecen.

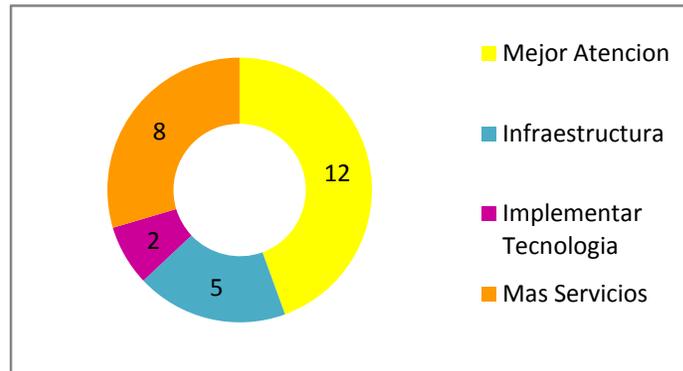
5. CALIFIQUE LA ATENCION BRINDADA DE ESTOS ESTABLECIMIENTOS



**ENCUESTA N. 5: ATENCION BRINDADA**

La calidad de atención brindada de estos establecimientos es de gran satisfacción, según la experiencia que recibieron los encuestados.

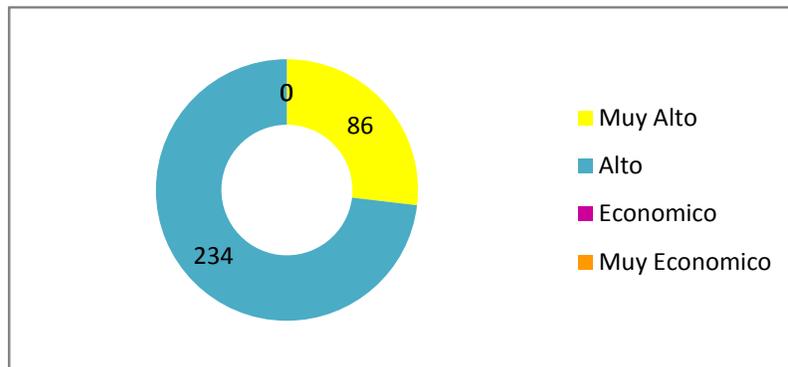
6. SI SU CLASIFICACION FUE BAJA, ¿QUE CONSIDERARIA MEJORAR EN DICHS ESTABLECIMEINTOS?



ENCUESTA N. 6: MEJORAMIENTO DE SERVICIOS

La insatisfacción por parte de los encuestados, se debió a que ciertos establecimientos que ofrecen estos servicios, al momento de la estadía no han sido lo que esperaban.

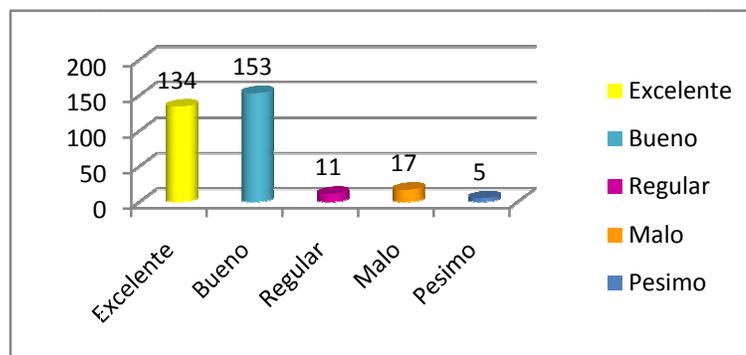
7. ¿COMO CALIFICA LOS PRECIOS POR LOS SERVICIOS BRINDADOS DE UN HOTEL CON SPA?



ENCUESTA N. 7: COSTOS DE SERVICIOS

Los encuestados reflejaron que para poder acceder a estos tipos de servicios, se requiere pagar más de los servicios tradicionales.

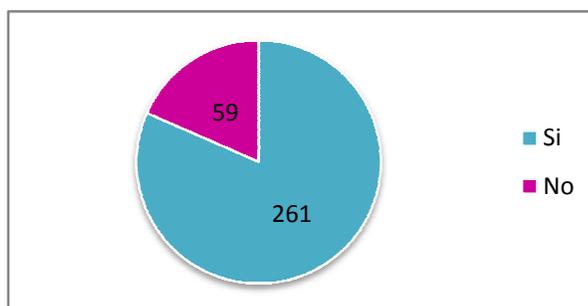
8. ¿COMO CONSIDERA LA INFRAESTRUCTURA DE ESTOS ESTABLECIMIENTOS



ENCUESTA N. 8: INFRAESTRUCTURA

Los encuestados que han estado en los establecimientos han elogiado la infraestructura de estos Hoteles, los consideran adecuados de acuerdo al servicio que ofrecen.

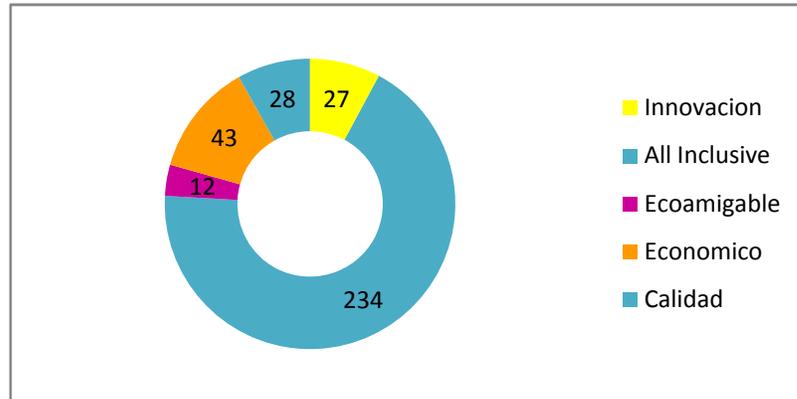
9. ¿CONSIDERARIA ALOJARSE EN UN HOTEL & SPA FRENTE A LA PLAYA EN LA CIUDAD DE MANTA?



ENCUESTA N. 9: HOTEL-SPA FRENTE AL MAR

Los encuestados reflejaron que la combinación de Hotel & Spa en la playa es mas relajante que un Hotel & Spa en la ciudad.

10. ¿QUE LE GUSTARIA QUE BRINDARA ESTE ESTABLECIMIENTO?



ENCUESTA N. 10: SERVICIOS A OFRECER

Mayoría de los encuestados desean que los servicios brindados vayan de la mano con la calidad.

### 3.4.3. CONCLUSIÓN ENCUESTA

Como se puede ver en las encuestas anteriores, existe una aceptación en implementar este tipo de servicio hotelero, unos porque saben que ofrecen, otros por la curiosidad de saber que este nuevo servicio, aunque mayoría de los encuestados expresan que acceder a estos servicios es caro, también, reflejan que a pesar del costo, implementar este servicio hotelero ayudaría a la economía del país.

# CAPITULO 4: PLAN OPERATIVO

## 4.1. INFRAESTRUCTURA

### 4.1.1. INSTALACIONES

Terreno: 3000 metros

Construcción: 8456 metros

Pisos: 6

Habitaciones: 84

Capacidad: 800 Personas

#### Exterior Naisha:

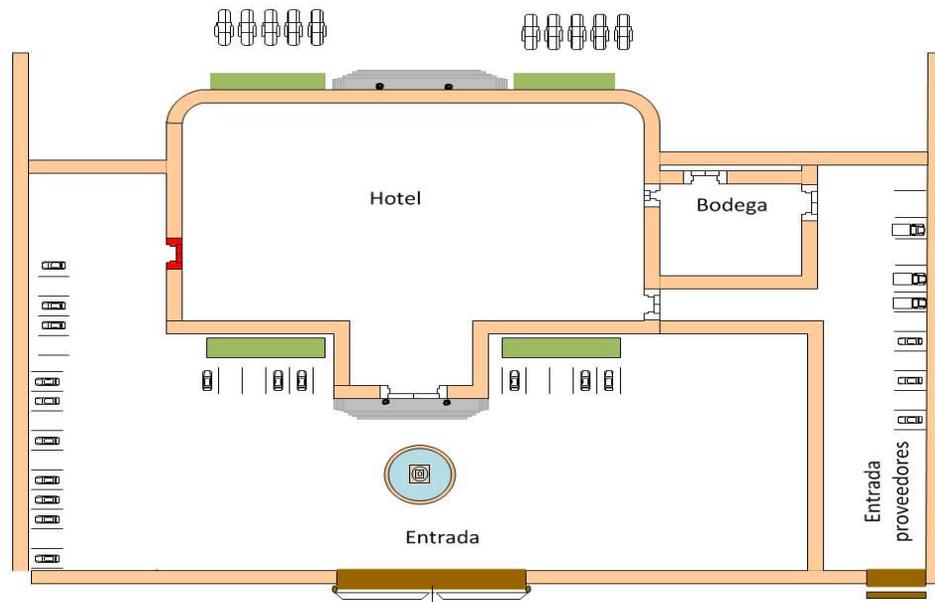


FIGURA N. 3: EXTERIOR NAISHA

Elaborado por: Diana Razo

Lobby:

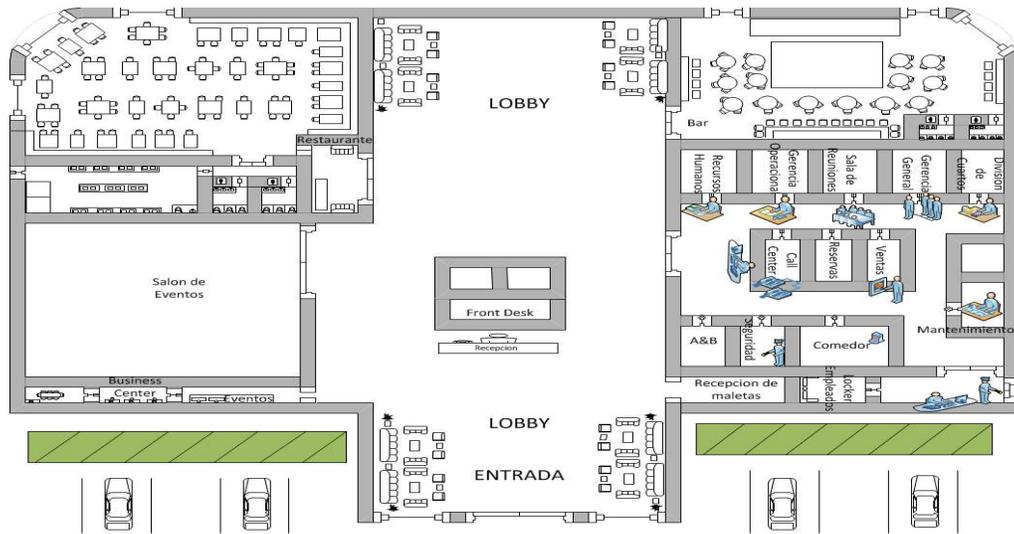
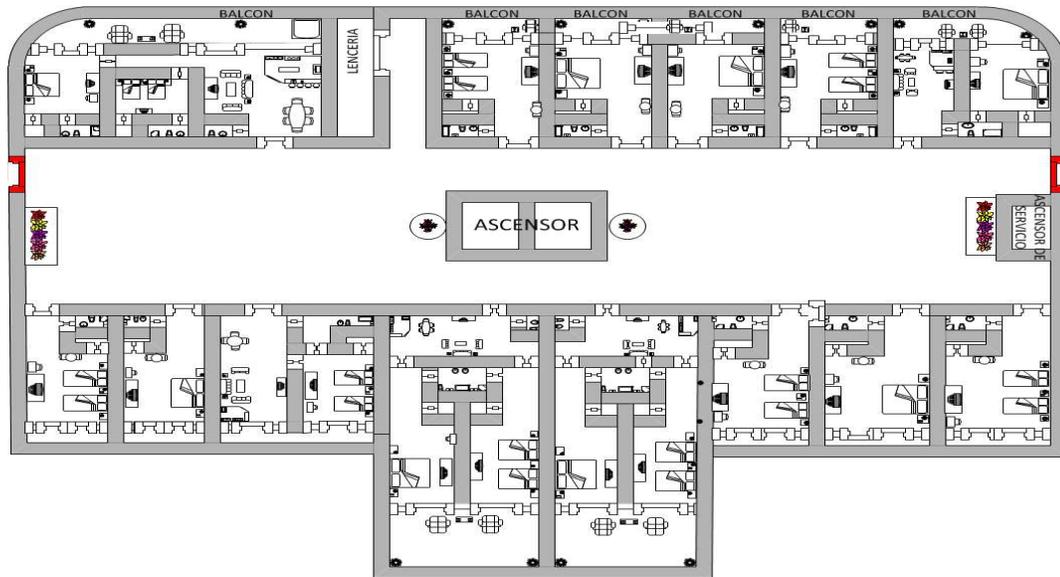


FIGURA N. 4: LOBBY

Elaborado por: Diana Razo

Habitaciones:



Elaborado por: Diana Razo

Naisha Master Suite:

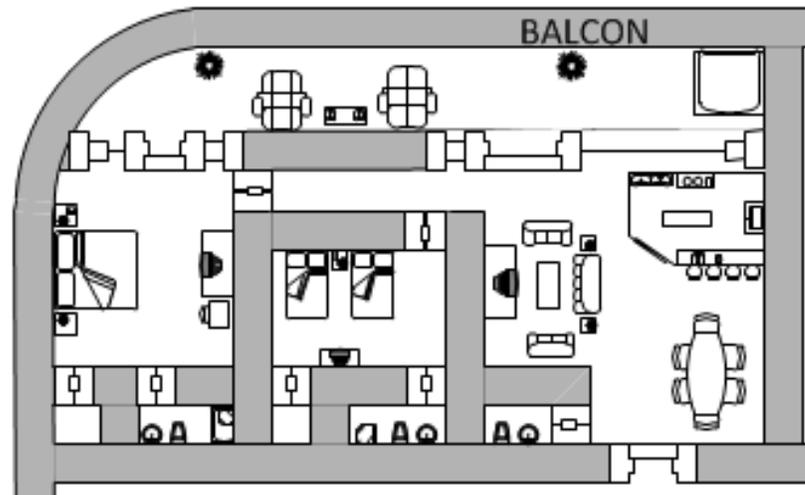
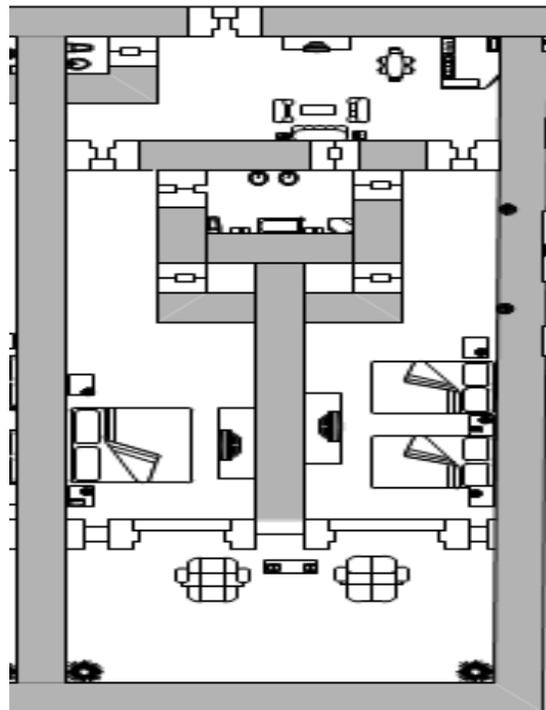


FIGURA N. 6: NAISHA MASTER SUITE

Elaborado por: Diana Razo

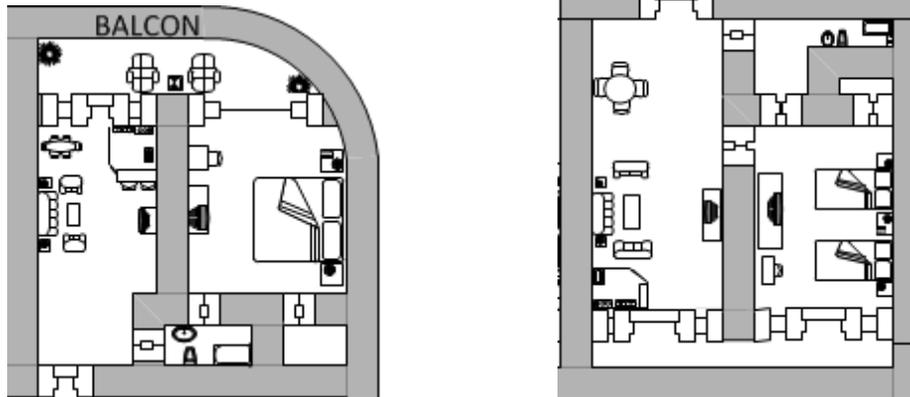
Naisha Deluxe



**FIGURA N. 7: NAISHA DELUXE**

Elaborado por: Diana Razo

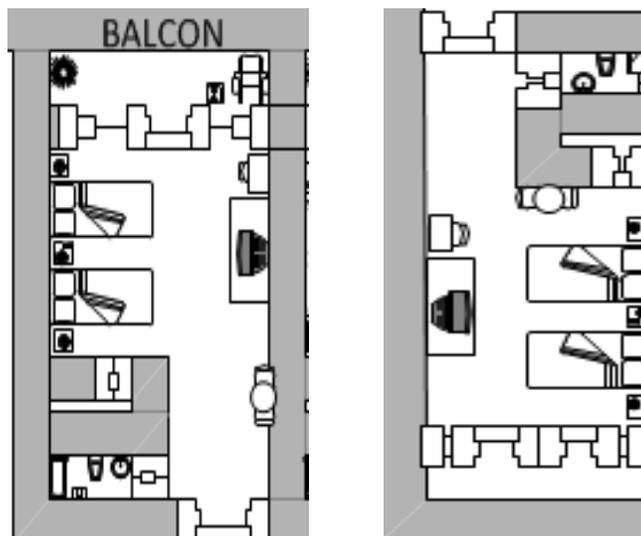
Naisha Premier:



**FIGURA N. 8: NAISHA PREMIER MATRIMONIAL Y DOBLE**

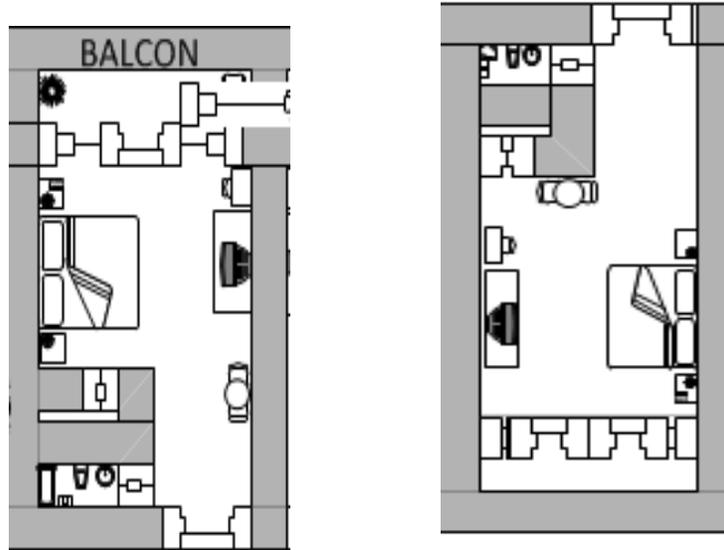
Elaborado por: Diana Razo

Naisha Room:



**FIGURA N. 9: NAISHA ROOM DOBLE**

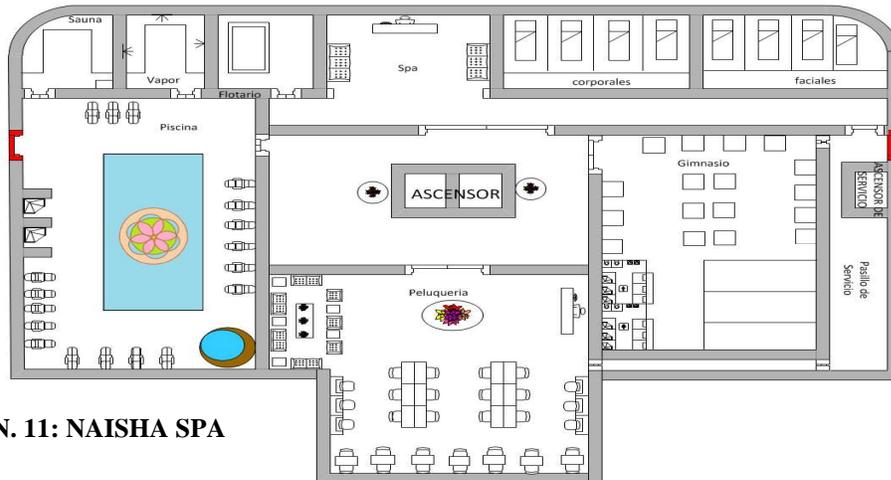
Elaborado por: Diana Razo



**FIGURA N. 10: NAISHA ROOM MATRIMONIAL**

Elaborado por: Diana Razo

Spa Naisha:



**FIGURA N. 11: NAISHA SPA**

Elaborado por: Diana Razo

## 4.1.2. HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO

### 4.1.2.1. HORARIO AL PÚBLICO

El hotel estará abierto las 24 horas.

Servicio	Horario
Recepción	24/7
Limpieza de Cuartos	Lunes a Domingo: 8:00 a 16:00
Restaurante	Lunes a Domingo: Desayuno Buffet: 7:00 a 10:00 Almuerzo Buffet: 12:00 a 16:00 Cena Buffet/a la Carta: 18:00 a 23:00
Room Service	24/7
Piscina	Lunes a Domingo: 10:00 a 18:00
Lavandería	Lunes a Viernes: Servicio: 7:00 a 15:00 Lunes a Domingo: Uso de Maquinas 15:00 a 23:00
Call Center	24/7
Spa	Domingo a Miércoles: 10:00 a 16:00 Jueves a Sábado: 10:00 a 20:00

Bussines Center	Lunes a Domingo: 7:00 a 23:00
Gimnasio	Lunes a sábado: 7:00 a 20:00
Bar/Discoteca	<p>Abierto de Lunes a Sábado</p> <p>Horarios Servicios:</p> <p>Bar: Lunes a Jueves 11:00 a 20:00</p> <p>Discoteca: Jueves a Sábado 20:00 a 3:00</p> <p>Karaoke: Miércoles y Jueves 16:00 a 20:00</p> <p>Happy Hour: Lunes a Jueves 16:00 a 20:00</p>

**TABLA N. 6: ATENCION AL PÚBLICO**

Elaborado por Diana Razo

**4.1.2.2. HORARIO PERSONAL DEL HOTEL**

Servicio	Horario
Recepción	<p>Turno Rotativo:</p> <p>7:00 a 15:00</p> <p>15:00 a 23:00</p> <p>23:00 a 7:00</p>
Limpieza de Cuartos	Lunes a Domingo: 8:00 a 16:00

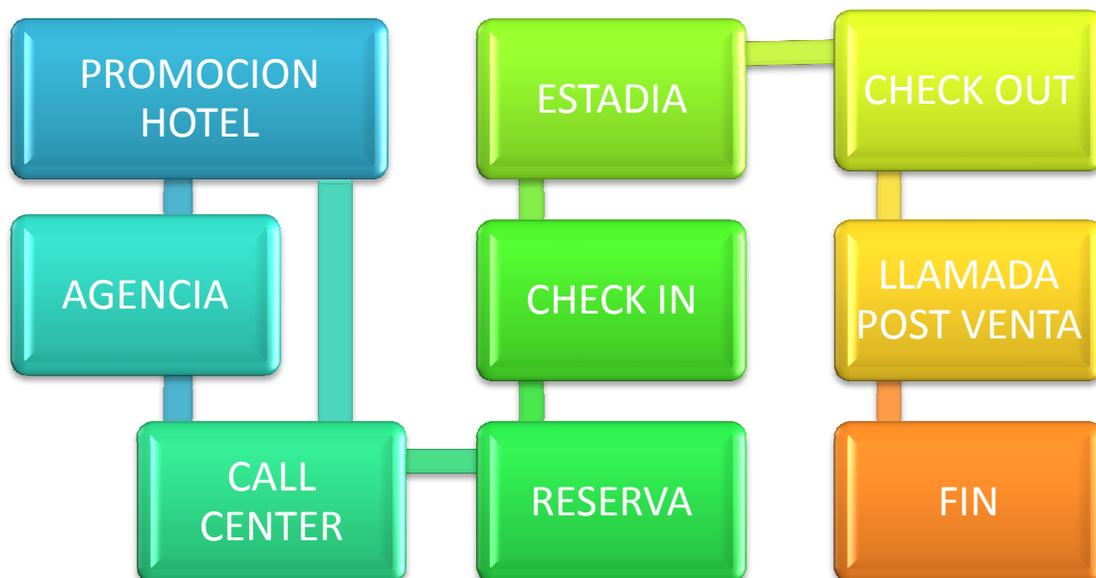
Restaurante	<p>Lunes a Domingo:</p> <p>Desayuno Buffet: 7:00 a 10:00</p> <p>Almuerzo Buffet: 12:00 a 16:00</p> <p>Cena Buffet/a la Carta: 18:00 a 23:00</p>
Room Service	<p>Turno Rotativo:</p> <p>7:00 a 15:00</p> <p>15:00 a 23:00</p> <p>23:00 a 7:00</p>
Call Center	<p>Turno Rotativo:</p> <p>7:00 a 15:00</p> <p>15:00 a 23:00</p> <p>23:00 a 7:00</p>
Piscina	Lunes a Domingo: 10:00 a 18:00
Limpieza Hotel	<p>Lunes a Domingo:</p> <p>7:00 a 15:00 / 15:00 a 23:00</p> <p>3 veces a la semana: 23:00 a 3:00</p>
Lavandería	<p>Lunes a Viernes:</p> <p>Servicio: 7:00 a 15:00</p> <p>Lunes a Domingo:</p>

	Uso de Maquinas 15:00 a 23:00
Oficinas	Lunes a Viernes 8:00 a 16:00
Spa	Domingo a Miércoles: 10:00 a 16:00 Jueves a Sábado: 10:00 a 16:00 16:00 a 21:00
Bussines Center	Lunes a Domingo: 7:00 a 15:00 15:00 a 23:00
Gimnasio	Lunes a sábado: 7:00 a 11:00 16:00 a 20:00
Recepción de Suministros	Lunes a domingo de 7:00 a 15:00 15:00 a 23:00
Bar/Discoteca	Lunes a Sábado: 11:00 a 19:00 19:00 a 3:00 am

**TABLA N. 7: HORARIO PERSONAL**

Elaborado por Diana Razo

### 4.1.3. PROCESO PRODUCTIVO DE ENTREGA DEL SERVICIO



**GRAFICO N. 6: PROCESO PRODUCTIVO DE ENTREGA**

Elaborado por Diana Razo

## 4.2. PERSONAL DEL HOTEL

### 4.2.1. PERFILES EMPLEADOS

#### Gerente General

##### Misión del Puesto:

Administrar la compañía con parámetros administrativos y legales, con el objetivo de un posicionamiento en el mercado tanto nacional como internacional.

##### Actividades Principales:

- Ser representante Legal de la Compañía.
- Administrar los bienes de la Compañía.

- Emitir políticas de Seguridad, Gestión del Talento Humano, Logística, Compras, Marketing y Buenas Prácticas de Manufactura.
- Administrar todo el personal de la Compañía.
- Supervisar los Indicadores de Gestión, mediante cuadro de mando integral.
- Llevar el control de la Gestión Financiera.
- Aprobar la vinculación de personal.

**Formación Académica:**

- Superior Completo: Administración de Empresas, Hotelería y Turismo, Marketing, Comercial y carreras afines.
- Título de Cuarto Nivel: Carreras afines.

**Cursos:**

- Hotelería y Turismo
- Liderazgo
- Gestión del Talento Humano
- Balanced Scored Card
- Gestión Financiera

**Experiencia Laboral:**

De 5 a 7 años, en calidad de Gerente de Hoteles o empresas afines.

**Competencias:**

- Liderazgo
- Trabajo en Equipo
- Gestión de Procesos
- Gestión Financiera

## **Gerente de Operaciones**

### **Misión del Puesto:**

Mantener la operatividad de la compañía, con estándares de calidad en todos sus servicios.

### **Actividades Principales:**

- Gestionar que exista en stock todos los productos diarios.
- Aprobar compras menores de materiales
- Supervisar el personal a su cargo
- Dar cumplimiento a las políticas emitidas por la Gerencia General, u otros entes reguladores de control.
- Reemplazar al señor Gerente General en caso de ausencia del titular.

### **Formación Académica:**

- Superior Completo: Administración de Empresas, Hotelería y Turismo, Marketing, Comercial y carreras afines.
- Título de Cuarto Nivel: Carreras afines.

### **Cursos:**

- Hotelería y Turismo
- Liderazgo
- Gestión del Talento Humano
- Balanced Scored Card
- Gestión Financiera

### **Experiencia Laboral:**

De 5 a 7 años, en calidad de Gerente de Hoteles o empresas afines.

### **Competencias:**

- Liderazgo

- Trabajo en Equipo
- Gestión de Procesos
- Gestión Financiera

## **Jefe de Recursos Humanos**

### **Misión del Puesto:**

Supervisar los Subsistemas de Talento Humano: Formación y Desarrollo, Evaluación del Desempeño, Nómina, Selección de Personal, Clima Organizacional.

### **Actividades Principales:**

- Aprobar mensualmente el pago de nomina de la compañía.
- Aprobar los Informes de procesos de Selección de Personal
- Elaborar herramientas y/o instructivos para un buen clima laboral
- Elaborar turnos de trabajo de personal
- Elaborar programa de Evaluación del Desempeño
- Emitir cronograma de Formación y Desarrollo.

### **Formación Académica:**

Administración de Empresas, Psicología Industrial, Recursos Humano.

### **Cursos:**

- Hotelería y Turismo
- Gestión del Talento Humano por Competencias
- Presupuesto
- Comunicación Efectiva

### **Experiencia Laboral:**

De 3 a 5 años, en calidad de Jefe de Recursos Humanos.

### **Competencias:**

- Liderazgo
- Gestión del Talento Humano por Competencias
- Comunicación Efectiva
- Gestión Financiera.

### **Asistente de Proceso de Selección de Personal**

#### **Misión del Puesto:**

Analizar y vincular las vacantes existentes en la compañía, mediante procesos de selección de personal.

#### **Actividades Principales:**

- Analizar las vacantes existentes
- Realizar procesos de selección de personal: reclutamiento, preselección, pruebas técnicas, pruebas psicotécnicas, referencias e informes.
- Elaborar contratos de trabajo
- Legalizar contratos ante el Ministerio de Relaciones Laborales
- Realizar inducción de personal.

#### **Formación Académica:**

Administración de Empresas, Psicología Industrial, Recursos Humano.

#### **Cursos:**

- Hotelería y Turismo
- Selección de Personal
- Pruebas Psicotécnicas
- Normativa Legal

#### **Experiencia Laboral:**

De 1 a 3 años en Procesos de Selección de Personal.

**Competencias:**

- Selección de Personal
- Trabajo en Equipo
- Normativa Legal
- Comunicación

**Asistente de Capacitación****Misión del Puesto:**

Analizar y planificar la formación y desarrollo del Talento Humano, mediante convenios interinstitucionales.

**Actividades Principales:**

- Elaborar cronograma de formación y desarrollo
- Establecer convenios interinstitucionales
- Mantener actualizado los perfiles de cada colaborador
- Mantener actualizado los expedientes individuales.

**Formación Académica:**

Administración de Empresas, Psicología Industrial, Recursos Humano.

**Cursos:**

- Hotelería y Turismo
- Formación y Desarrollo
- Presupuesto
- Contratos

**Experiencia Laboral:**

De 1 a 3 años en Recursos Humanos.

**Competencias:**

- Capacitación
- Trabajo en Equipo
- Normativa Legal
- Comunicación

**Asistente de Nomina****Misión del Puesto:**

Elaborar el pago de nomina, ingresando todas las novedades existentes de movimientos de personal.

**Actividades Principales:**

- Ingresar al sistema todas las novedades existentes de movimientos de personal
- Analizar las horas extras de los colaboradores
- Realizar mensualmente el pago de nomina de los colaboradores
- Realizar pagos a instituciones como el IESS y/u otros

**Formación Académica:**

Administración de Empresas, Comercial, Finanzas, Economía.

**Cursos:**

- Presupuesto
- Gestión Financiera
- Valoración de cargos
- Gestión del Talento Humano por Competencias

**Experiencia Laboral:**

De 1 a 3 años en Nómina.

**Competencias:**

- Gestión Financiera
- Trabajo en Equipo
- Normativa Legal
- Comunicación

**Jefe de División de Cuartos****Misión del Puesto:**

Mantener el ordenamiento y limpieza de las instalaciones de la compañía.

**Actividades Principales:**

- Elaborar el presupuesto de compras menores
- Mantener el mantenimiento de habitaciones, equipos y herramientas.
- Constante comunicación con recepción.
- Mantener en stock los productos a utilizarse diario, mensual y trimestral.
- Elaborar cronograma de trabajo.

**Formación Académica:**

Universidad Completa: Administración de Empresas, Comercial, Finanzas, Economía.

**Cursos:**

- Hotelería y Turismo
- Presupuesto
- Gestión Financiera
- Mantenimiento

**Experiencia Laboral:**

De 3 a 5 años en Administración Hotelera

**Competencias:**

- Logística
- Trabajo en Equipo
- Liderazgo
- Comunicación

**Cajeros/Recepcionista****Misión del Puesto:**

Atender al cliente externo en relación a información, promociones, cobros y subgerencias.

**Actividades Principales:**

- Elaborar facturas de cobros por el uso de las instalaciones.
- Atender al cliente externo
- Coordinar la inducción de los huéspedes y/o transeúnte del hotel
- Cuadrar la caja diaria, semanal y mensual
- Elaborar informes de gestión financiera.

**Formación Académica:**

Universidad Incompleta: Administración de Empresas, Hotelería y Turismo, Finanzas.

**Cursos:**

- Hotelería y Turismo
- Inglés Avanzado
- Atención al Cliente

**Experiencia Laboral:**

De 1 a 3 años en Atención Hotelera

- Competencias:
- Atención al Cliente

- Comunicación Efectiva
- Trabajo en Equipo
- Idiomas

### **Auxiliar Operador, Reservas**

#### **Misión del Puesto:**

Atender y dar solución a las llamadas recibidas en las instalaciones.

#### **Actividades Principales:**

- Recibir las llamadas entrantes en el Call center.
- Dar información acerca del hotel y promociones existentes.
- Elaborar un listado de llamadas realizadas y recibidas diariamente.
- Realizar reservas a huésped.
- Coordinar las habitaciones disponibles.
- Constante comunicación con recepción.
- Emitir información mediante correo electrónico acerca de inquietudes recibidas por parte del cliente externo.

#### **Formación Académica:**

Bachiller Comercial, Contabilidad, Sociales.

#### **Cursos:**

- Atención al cliente
- Ingles medio
- Telemarketing

#### **Experiencia Laboral:**

De 0 a 1 año en Atención al Cliente.

**Competencias:**

- Atención al Cliente
- Marketing
- Idiomas
- Comunicación

**Auxiliar Portero / Botones****Misión del Puesto:**

Atender al huésped y/o transeúnte que se encuentra en las instalaciones de la compañía.

**Actividades Principales:**

- Recibir al huésped y/o transeúnte de clientes que se encuentran en las instalaciones.
- Recoger las maletas de los huéspedes y llevarlas a las habitaciones correspondientes, con coordinación de la recepción.
- Responder cualquier inquietud que tenga el cliente externo.

**Formación Académica:**

Bachiller cualquier modalidad

**Cursos:**

- Atención al cliente
- Ingles medio

**Experiencia Laboral:**

De 0 a 1 año en Atención al Cliente.

**Competencias:**

- Atención al Cliente
- Marketing

- Idiomas
- Comunicación

### **Auxiliar Camarera de Piso**

#### **Misión del Puesto:**

Realizar la limpieza de las instalaciones de la compañía, siguiendo los lineamientos y políticas de buenas prácticas de manufactura.

#### **Actividades Principales:**

- Realizar la limpieza de las habitaciones
- Informar diariamente los productos utilizados para el buen desempeño de sus funciones.
- Mantener cada piso otorgado en buen estado

#### **Formación Académica:**

Bachiller cualquier modalidad

#### **Cursos:**

- Atención al cliente
- Ingles

#### **Experiencia Laboral:**

De 0 a 1 año en Atención al Cliente.

#### **Competencias:**

- Atención al Cliente
- Marketing
- Idiomas
- Comunicación

## **Auxiliar Área Pública**

### **Misión del Puesto:**

Realizar la limpieza de las instalaciones de la compañía, siguiendo los lineamientos y políticas de buenas prácticas de manufactura.

### **Actividades Principales:**

- Realizar la limpieza de las instalaciones.
- Informar diariamente los productos utilizados para el buen desempeño de sus funciones.
- Mantener cada área otorgada en buen estado

### **Formación Académica:**

Bachiller cualquier modalidad

### **Cursos:**

- Atención al cliente
- Ingles

### **Experiencia Laboral:**

De 0 a 1 año en Atención al Cliente.

### **Competencias:**

- Atención al Cliente
- Marketing
- Idiomas
- Comunicación

## **Jefe de Alimentos y Bebidas**

### **Misión del Puesto:**

Mantener en buen estado los alimentos y bebidas para el consumo a corto mediano y largo plazo del consumidor.

### **Actividades principales:**

- Analizar el check list diario, semanal y mensual de las fechas de caducidad de los alimentos y bebidas, que se encuentran en bodega.
- Aprobar el despacho diariamente de los alimentos y bebidas que se utilizan en las instalaciones de la compañía.
- Elaborar cronograma de mantenimiento de las maquinas y herramientas del bar, restaurante, habitaciones y gimnasio.
- Coordinador con el Chef las compras menores
- Elaborar la cotización de servicios
- Atender requerimientos y necesidades del cliente externo
- Elaborar contratos de servicios

### **Formación Académica:**

Superior Completo: Administración de Empresas, Turística, Hoteleras, Gerencia de Alimentos

### **Cursos:**

- Buenas prácticas de manufactura
- Atención al cliente
- Ingles avanzado
- Contratos

**Experiencia Laboral:**

De 3 a 5 años en consumo masivo

**Competencias:**

- Atención al Cliente
- Liderazgo
- Trabajo en Equipo
- Manufactura
- Gestión por Procesos

**Auxiliar Bartender / Mesero****Misión del Puesto:**

Atender el despacho adecuado de los requerimientos de alimentos y bebidas de los clientes externos.

**Actividades Principales:**

- Despachar las órdenes de servicio del huésped o cliente.
- Realizar la factura del servicio solicitado
- Solicitar cedula de identidad en caso de emitir alguna bebida alcohólica
- Emitir requerimiento diario de insumos de alimentos y bebidas
- Realizar check list de fecha de caducidad de alimentos y bebidas
- Elaborar cuadro de caja diariamente

**Formación Académica:**

Bachiller cualquier modalidad

**Cursos:**

- Atención al cliente
- Ingles
- Marketing

- Hotelería y Turismo.

**Experiencia Laboral:**

De 0 a 1 año en Atención al Cliente.

**Competencias:**

- Atención al Cliente
- Marketing
- Idiomas
- Comunicación

**Chef Ejecutivo****Misión del Puesto:**

Elaborar menú/s, platos típicos e internacionales de buena calidad para la satisfacción del cliente.

**Actividades Principales:**

- Coordinar el menú del día a presentarse en el restaurante de la compañía.
- Elaborar plan de alimentación y bebidas para eventos organizados en la compañía
- Mantener actualizado el cronograma de calorías emitido en cada comida
- Analizar los alimentos y bebidas que se encuentran en bodega, a fin de ser despachados en óptimas condiciones.

**Formación Académica:**

Superior Completo: Chef

**Cursos:**

- Buenas Prácticas de Manufactura

- Hotelería y Turismo
- Consumo Masivo
- Alimentos y Bebidas

**Experiencia Laboral:**

De 3 a 5 años en calidad de Chef

**Competencias:**

- Buenas Prácticas de Manufactura
- Trabajo en Equipo
- Alimentos
- Consumo Masivo

**Jefe de Mantenimiento y Seguridad**

**Misión del Puesto:**

Mantener el mantenimiento adecuado de los equipos y herramientas en óptimas condiciones, y; elaborar programas de seguridad integral para la compañía.

**Actividades Principales:**

- Realizar programas de mantenimiento de equipos y herramientas de las instalaciones
- Supervisar a los Agentes de Seguridad y realizar cronogramas de trabajo.
- Elaborar programas de seguridad integral
- Supervisar el personal a su cargo
- Elaborar Contratos de Servicios

**Formación Académica:**

- Superior Completo: Mecánica, Eléctrica, Industrial.
- Diplomado: Seguridad Integral.

**Cursos:**

- Seguridad Integral
- Hotelería y Turismo
- Seguridad Física
- Mantenimiento de Equipos y Herramientas

**Experiencia Laboral:**

De 3 a 5 años en calidad de Chef

**Competencias:**

- Seguridad Integral
- Trabajo en Equipo
- Mantenimiento
- Contratos

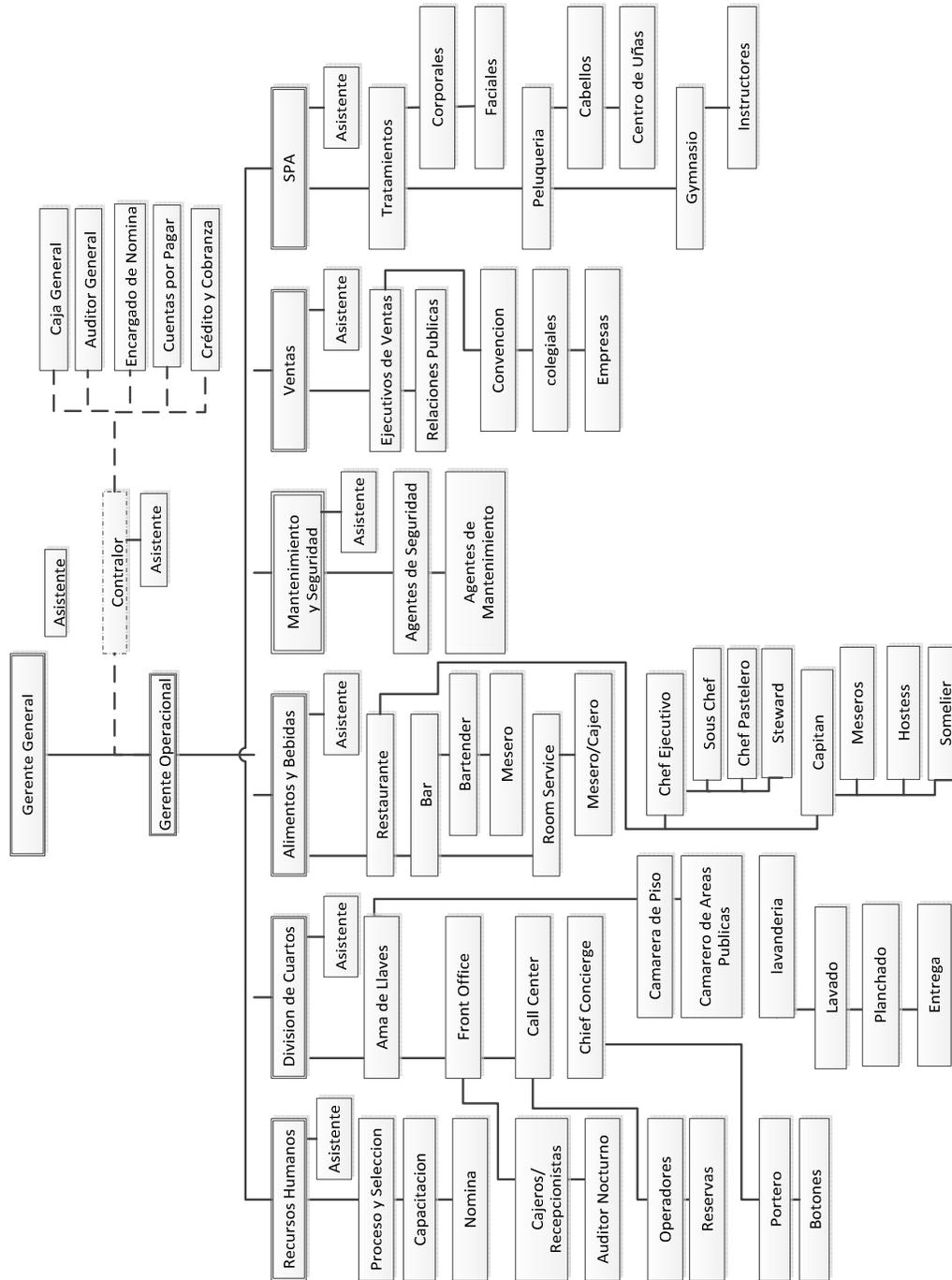
**4.2.2. MANUAL DE FUNCIONES DE EMPLEADOS****Presentación:**

El Manual Orgánico y Funcional de la Empresa Naisha, constituye un manual administrativo que se encuentra determinado para el cumplimiento de objetivos, misión, visión y políticas empresariales.

Uno de los principales objetivos organizacionales es tratar a nuestros colaboradores en función de un mercado competitivo a nivel de: formación y desarrollo, remuneraciones, estabilidad laboral y clima organizacional óptimo en todo nivel.

Este manual será actualizado constantemente, en vista de los estándares de innovación y cambios organizacionales, a fin de tener una herramienta actualizada y ligada a las estrategias de la Empresa.

## 4.2.2.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ORGANIGRAMA N. 1: ESTRUCTURAL

#### **4.2.2.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

La Estructura Orgánica y Funcional de Naisha, se encuentra integrada:

##### **Nivel Ejecutivo:**

- Gerencia General
- Gerencia Operacional

##### **Nivel de Apoyo:**

- Recursos Humanos
- División de Cuartos
- Alimentos y Bebidas
- Mantenimiento y Seguridad
- Ventas
- Spa

##### **Nivel operativo:**

##### **Recursos humanos**

- Procesos de selección
- Nómina

##### **División de cuartos**

- Ama de llaves
- Front office
- Call center
- Chief concierge

##### **Alimentos y bebidas**

- Restaurante
- Bar
- Room Service

### **Mantenimiento y seguridad**

- Mantenimiento
- Seguridad

### **Ventas**

- Ejecutivos de ventas
- Relaciones públicas

### **Spa**

- Tratamientos
- Peluquería
- Gimnasio

## **4.2.2.3. FUNCIONES DEL EMPLEADO**

### **Gerencia General**

#### **Misión:**

Asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos a todo nivel, mediante emisión de políticas, reglas y técnicas de mejora continua de los procesos y procedimientos de Naisha.

#### **Funciones:**

Ejercer la representación Legal de la empresa, con la facultad de anteponer ante cualquier institución cualquier trámite legal o administrativo según sea el caso.

- Nombrar al Gerente de Operaciones.
- Emitir políticas de mejora continua de los procedimientos operativos y administrativos.
- Supervisar la Gerencia de Operaciones y el cumplimiento de objetivos Gerenciales.
- Velar el cumplimiento de normas de Organismos de Control.

- Autorizar la incorporación de personal.
- Verificar el presupuesto anual y semestral, actualizando los indicadores financieros de la Empresa.
- Emitir Políticas de Administración de Gestión del Talento Humano.
- Aprobar el Reglamento Interno de Trabajo.
- Evaluar los avances de Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Compras y Adquisiciones.

### **Gerencia de Operaciones**

#### **Misión:**

Velar por el buen cumplimiento de la operatividad de Naisha, en relación de Recursos Humanos, División de Cuartos, Alimentos y Bebidas, Mantenimiento y Seguridad, Ventas y SPA.

#### **Funciones:**

- Asesorar al señor Gerente General en la Gestión y Manufactura de Naisha.
- Ser representante legal de la compañía en ausencia del titular.
- Emitir Políticas de Procedimientos y Procesos para la mejora de manufactura de la empresa.
- Realizar reuniones con los jefes departamentales, a fin de emitir políticas semanales, y seguimiento de objetivos Empresariales.
- Aprobar compras menores para el buen funcionamiento de la Empresa.
- Pre aprobar el Ingreso de Personal.
- Realizar Entrevistas Finales de Procesos de Selección de Personal.
- Aprobar cursos de capacitación.
- Hacer cumplir el Reglamento Interno de Trabajo a través de la Jefatura de Recursos Humanos.
- Asesorar en estrategias de mercado y retención de clientes.

## **Recursos Humanos**

### **Misión:**

Elaborar políticas y reglamentos, para la buena Administración de Talento Humano, así como; fomentar el buen clima laboral de la Organización.

### **Funciones**

- Elaborar Procesos de Selección de Personal: reclutamiento, preselección, evaluación de candidatos, test psicotécnicos, pruebas, referencias, informe, contratos.
- Realizar Formación y Desarrollo del Talento Humano.
- Aprobar mensualmente la Nómina del Personal.
- Elaborar el Procedimiento de Ruta y Plan Carrera de la Empresa.
- Emitir directrices para el buen desempeño laboral.
- Elaborar la Evaluación del Desempeño de los funcionarios que prestan servicio en la compañía.
- Participar en reuniones de trabajo ante la Gerencia General.
- Elaborar actas de finiquito y legalización ante el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Aprobar Horas Extras.
- Ser mediador ante el Empleador y Trabajador.

## **División de Cuartos**

### **Misión:**

Atender las necesidades del cliente externo, a fin de mantener Buenas Políticas de Sanidad e Higiene en la Compañía.

### **Funciones:**

- Supervisar el personal a su cargo.
- Atender las necesidades del cliente externo.

- Analizar y aprobar compras menores para el buen desempeño operativo de la empresa.
- Participar en las entrevistas finales de personal.
- Elaborar y dar seguimiento a los Indicadores de Gestión.
- Planificar los turnos de trabajo del personal a su cargo.
- Elaborar programación de mantenimiento de maquinas de lavado, planchando y cuartos.
- Realizar inspecciones eléctricas a las instalaciones del la compañía Naisha.
- Emitir sugerencias para la buena Atención del Cliente.

### **Alimentos y Bebidas**

#### **Misión:**

Mantener las Buenas Prácticas de Manufactura en alimentos y bebidas, con estándares de calidad óptimo para el consumo y despacho.

#### **Funciones:**

- Mantener en condiciones óptimas los alimentos y bebidas que se encuentran en bodega, para su despacho.
- Supervisar al personal a su cargo.
- Analizar y aprobar compras menores para el buen desempeño operativo de la empresa.
- Participar en las entrevistas finales de personal.
- Elaborar y dar seguimiento a los Indicadores de Gestión.
- Planificar los turnos de trabajo del personal a su cargo.
- Elaborar planificación de eventos a realizarse en las Instalaciones de la Compañía.
- Elaborar cronograma de menú del día.
- Atender requerimientos empresariales.
- Participar en mejoras de buenas prácticas alimenticias.

## **Mantenimiento y Seguridad**

### **Misión:**

Mantener el mantenimiento y seguridad de las instalaciones de la compañía Naisha, priorizando la seguridad de los bienes materiales y humanos de la empresa.

### **Funciones:**

- Mantener la Seguridad Física de las instalaciones.
- Realizar el mantenimiento de los equipos y maquinaria, con el objetivo de tener en buenas condiciones de uso los mismos.
- Ejecutar el plan de programación de mantenimiento de las áreas usuarias.
- Participar en las entrevistas finales de personal.
- Elaborar y dar seguimiento a los Indicadores de Gestión.
- Supervisar al personal a su cargo.
- Atender requerimientos empresariales.
- Capacitar al personal en referencia a seguridad integral.
- Planificar los turnos de trabajo del personal a su cargo.

## **Ventas**

### **Misión:**

Incrementar nuestra cartera de clientes y atracción de nuevos clientes, mediante benchmarking y/u otras metodologías.

### **Funciones:**

- Participar en las entrevistas finales de personal.
- Elaborar y dar seguimiento a los Indicadores de Gestión.
- Supervisar al personal a su cargo.
- Elaborar planes de retención de clientes.
- Elaborar planes de captación de nuevos clientes.
- Planificar instrumentos de información de la compañía.

- Ser representante ante los medios de comunicación.
- Elaborar política de comunicación.
- Establecer estrategias de medios de comunicación.

## **Spa**

### **Misión:**

Mantener las instalaciones óptimas para el cliente, de tratamiento peluquería y gimnasio.

### **Funciones:**

- Elaborar cronograma de atención al cliente.
- Supervisar al personal a su cargo.
- Mantener las instalaciones en buen mantenimiento y uso del personal.
- Participar en las entrevistas finales de personal.
- Elaborar y dar seguimiento a los Indicadores de Gestión.
- Capacitar al personal en Atención al Cliente.

## **4.3. POLITICA DE CALIDAD**

En nuestras políticas de calidad nos enfocamos en:

- Que cada exigencia de nuestro cliente, sea una experiencia placentera.
- Que el personal este satisfecho y se sienta parte de la empresa.
- Que los servicios y productos ofrecidos sean de excelente calidad.
- Que los reglamentos y valores del hotel sean ejercidos y sean reflejados al huésped y al personal.
- Que superarnos y mejorar constantemente sea prioridad.
- Que las tecnologías implementadas, sean de ayuda a mejorar nuestra calidad de ofrecer servicios y productos,
- Que la comunicación sea clara, concisa y concreta, para poder prever la debilidad o amenaza y dar lo mejor como empresa.

## **4.4. REFERENCIAS TECNICAS, REQUISITOS Y LICENCIAS**

### **4.4.1. MINTUR**

#### **Renovación de Licencia Única de Funcionamiento**

Para:

Ciudadanos

Descripción:

Todos los establecimientos que se encuentran registrados en el ministerio de turismo tiene la obligación de renovar la licencia anual de funcionamiento hasta los sesenta primeros días del año de acuerdo al art. 55 del reglamento general a la ley de turismo que dice: requisito previo para la operación.- para el inicio y ejercicio de las actividades turísticas se requiere además del registro de turismo, la licencia única anual de funcionamiento, la misma que constituye la autorización legal a los establecimientos dedicados a la prestación de los servicios turísticos, sin la cual no podrán operar, y tendrá vigencia durante el año en que se la otorgue y los sesenta días calendario del año siguiente.

Según los convenios de descentralización y competencia de transferencia, los encargados de realizar este trámite serán los gobiernos autónomos descentralizados.

Requisitos:

- Copia y original del pago del impuesto predial.
- Lista de precios de los servicios ofertados, (original y copia)
- Declaración de activos fijos para cancelación del 1 por mil, debidamente suscrita por el representante legal o apoderado de la empresa.(formulario del ministerio de turismo)
- Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados.

- Pagos por concepto de renovación de licencia anual de funcionamiento.

**Procedimiento:**

Cliente ciudadano presenta en las oficinas del ministerio de turismo los requisitos descritos mencionados anteriormente. El funcionario del ministerio de turismo recepta y revisa la información, de estar completa se procede a la elaboración de la licencia anual de funcionamiento, caso contrario se solicita al cliente ciudadano completar la información.

La licencia anual de funcionamiento es firmada por el coordinador o director técnico provincial del ministerio de turismo y es entregada al cliente ciudadano. La copia es archivada en el expediente del establecimiento.

Nota: en municipios descentralizados el procedimiento de renovación lo realizan en cada jurisdicción (municipios).

**Costo:**

Se aplica según acuerdo ministerial 20050015

**Tiempo estimado de entrega:**

Ocho días laborales

**ANEXO N. 1: LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO**

El propietario o representante legal del establecimiento deberá cumplir estrictamente con las disposiciones legales vigentes, la infracción a cualquiera de estas normas, será sancionada de conformidad a la ley de turismo y reglamentos vigentes.

**ANEXO N. 2: CONSTANCIA DE FUNCIONAMIENTO**

Importante:

Cualquier cambio de dirección, propietario o cierre del establecimiento de su representación, debe ser comunicado al ministerio de turismo.

### **Catastro Turístico**

Para: ciudadanos y empresas

Descripción:

El catastro es el producto final del proceso de recopilación de información de los establecimientos turísticos que han obtenido el registro de turismo, esto en función de lo que establece la ley de turismo y sus reglamentos. Es una herramienta referencial y de relevante importancia para la obtención de información estadística para los diferentes usuarios que requieren de este servicio.

Requisitos:

- Solicitud de registro de alimentos y bebidas / alojamiento
- Solicitud de registro de etc
- Presentación de la hoja de planta de establecimientos turísticos
- Guía para el registro y actualización de datos de establecimientos turísticos
- Modelos de informes presentados por los Sres. Supervisores del ministerio de turismo
- Manual de usuario del sistema integrado de información turística
- Modelo de certificado de registro de establecimientos turísticos utilizado por el ministerio de turismo
- Modelo de licencia única de funcionamiento de los establecimiento turísticos utilizado por el ministerio de turismo

Procedimiento:

- Proceso de registro de los establecimientos turísticos y otorgamiento de la licencia única de funcionamiento.
- Proceso de actualización de la planta turística de municipios no descentralizados
- Proceso de gestión de clausuras de establecimientos turísticos
- Proceso de cambio en establecimientos turísticos
- Proceso de operativos de control establecimientos no registrados
- Proceso de seguimiento y control de 1 x 1000 para establecimientos ya existentes y renovación de luaf

Costo:

Sin costo

Tiempo estimado de entrega:

5 minutos

ANEXO N. 3: CATASTRO TURISTICO

**Contribución del 1 X 1000 sobre Los Activos Fijos**

Para:

Ciudadanos y empresas

Descripción:

Es una contribución anual que deben realizar todos los establecimientos prestadores de servicios turísticos.

Requisitos:

Por primera vez se cancela a través de un inventario valorado de activos fijos (edificaciones e instalaciones, maquinarias, muebles enseres y equipos de computación), que conforman el establecimiento y debe presentar original y 3 copias

del formulario diseñado para el efecto, firmado por el propietario o representante del establecimiento y original y dos copias del depósito.

A partir del segundo año de funcionamiento, debe realizar el pago del 1 x 1000 con base a la declaración del impuesto a la renta del año inmediatamente anterior al de pago, el formulario debe ser llenado con letra clara de imprenta y firmado por el propietario o representante del establecimiento, número de cédula de ciudadanía y firma.

Para personas naturales: formulario 102 a (declaración de impuesto a la renta personas naturales y sucesiones indivisas no obligadas a llevar contabilidad), esto únicamente para efecto de control, deberá presentar, adicionalmente fotocopia del ruc de no estar obligado a llevar contabilidad.

Para personas jurídicas: formulario 101 (declaración del impuesto a la renta y presentación de balances formulario-único sociedades), presentar el original y adjuntar una copia clara del mismo, de este formulario se utiliza los datos del activo fijo.

Se debe realizar el pago en los bancos: pichincha, cuenta corriente, número 3056328804 o pacifico, cuenta corriente, 5750415, denominado fondo mixto de promoción turística.

El pago de esta contribución se efectuará hasta el 31 de julio de cada año. Vencido este plazo, el contribuyente pagará un interés calculado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 del código tributario.

**Procedimiento:**

Se debe realizar el pago en los bancos: pichincha, cuenta corriente, número 3056328804 o pacifico, cuenta corriente, 5750415, denominado fondo mixto de promoción turística.

El pago de esta contribución se efectuará hasta el 31 de julio de cada año. Vencido este plazo, el contribuyente pagará un interés calculado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 del código tributario.

- El formulario original y tres copias
- El depósito original y tres copias
- Copia de la declaración del impuesto a la renta que sirvió de base para el cálculo respectivo o inventario valorado.

De acuerdo con lo previsto en el art. 21 del código tributario codificado y en el art. 1 de la ley reformativa para la equidad tributaria en el Ecuador, se establece que el interés anual por obligación tributaria no satisfecha equivaldrá a 1.5 veces la tasa activa referencial para 90 días determinada por el Banco Central del Ecuador

Costo:

Sin costo

Tiempo estimado de entrega:

5 minutos

ANEXO N. 4: FORMULARIO 1X1000

## **4.4.2. SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS**

### **Constituir Compañía**

Para:

Empresas

Descripción:

El presente trámite consiste en la creación de una nueva sociedad jurídica

Trámite en línea:

[http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/oficinas\\_institucion.php?cd\\_t=0&cd=294&ciudad=0](http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/oficinas_institucion.php?cd_t=0&cd=294&ciudad=0)

Requisitos:

- Carta de apertura de la cuenta de integración de capital.
- Documento de denominación en línea. (ver trámite: reservar denominación para constitución).
- Escritura pública (4 testimonios entrega la notaria).
- Carta del abogado que ingresa las escrituras.

Procedimiento:

El presente procedimiento inicia cuando el centro de atención al usuario (cau) recibe la documentación requerida para el trámite, que en el caso de ser aprobado se genera una resolución aprobación de constitución que es entregada al usuario en las ventanillas del cau junto con la documentación necesaria para cumplir con las disposiciones mencionadas en dicha resolución. Una vez cumplido con lo mencionado, la superintendencia de compañías emitirá y entregará al usuario los siguientes certificados:

1. Nómina de accionistas.

- Hoja de datos generales.
- Cumplimiento de obligaciones (cco).
- Hoja de actos jurídicos de constitución.

En caso de que el trámite no haya sido aprobado, se entregará al usuario a través de las ventanillas de cau una carta indicando las observaciones encontradas, devolviéndole toda la documentación recibida para que sea corregida y reingresada.

Costo:

Gratuito

Tiempo estimado:

72 horas laborales

### **Denominaciones para Constitución**

Para:

Ciudadanos y empresas

Descripción:

Consiste en realizar la reserva de nombre de una compañía para la constitución de la misma.

Tramite en línea:

<https://www.supercias.gov.ec/web/privado/seguridad/htm/tramites.htm>.

Requisitos:

Registrarse en la página web de la superintendencia de compañías con su usuario y contraseña:

- <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/seguridad/htm/tramites.htm>
- Ingresar la información solicitada en el sistema reserva de denominaciones.
- Adjuntar una carta de autorización cuando se incluya nombres propios de los socios o accionistas en la propuesta de la razón social de la compañía

Procedimiento:

El usuario deberá ingresar al sistema de reserva de denominaciones a través de la opción “portal de trámites”, y seleccionar la opción “reserva de nombres”.

El usuario debe llenar todos los campos solicitados en el sistema y presionar el botón “solicitar reserva”. El sistema generará automáticamente un código de solicitud, el cual llegará vía correo electrónico notificando el registro exitoso de la transacción.

La solicitud pasará por las validaciones correspondientes, una vez aprobada o denegada el sistema generará automáticamente un correo electrónico notificando la acción tomada a través del documento de absolución correspondiente con el respectivo código de reserva. El usuario podrá consultar el estado de la reserva ingresando el código de la misma en la opción “portal de información” – “consulta de reserva” <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/index.php>.

Costo:

Gratuito

Tiempo estimado de entrega:

Inmediato

### **Registro de Diseños Industriales**

Para:

Ciudadanos y empresas

Descripción:

Diseño industrial se considera como la apariencia particular de un producto que resulte de cualquier reunión de líneas o combinación de colores o de cualquier forma externa bidimensional o tridimensional, línea, contorno, configuración, textura o material, sin que cambie el destino o finalidad de dicho producto (art. 113 d486).

Los diseños industriales se protegen mediante registro.

Tramite en línea:

[www.iepi.gob.ec](http://www.iepi.gob.ec)

Requisitos:

- Para que un diseño industrial pueda ser protegido se requiere que tenga:
- Novedad
- Aplicación industrial

Procedimiento:

La solicitud para obtener una patente de invención, deberá presentarse en el formato específico y disponible en la página web del iepi ([www.iepi.gob.ec](http://www.iepi.gob.ec)):

- Identificación del solicitante(s) con sus datos generales, e indicando el modo de obtención del derecho en caso de no ser él mismo el inventor.
- Identificación del inventor(es) con sus datos generales.
- Título o nombre de la invención o modelo de utilidad.
- Identificación del lugar y fecha de depósito del material biológico vivo, cuando la invención se refiera a procedimiento microbiológico.
- Identificación de la prioridad reivindicada, si fuere del caso o la declaración expresa de que no existe solicitud previa.
- Identificación del representante o apoderado, con sus datos generales.
- Identificación de los documentos que acompañan la solicitud.

Costo:

<http://www.iepi.gob.ec/files/tasas.pdf>

Formularios:

ANEXO N. 5: SOLICITUD DE PATENTE

### **Registro de contratos**

Para:

Ciudadanos y empresas

#### Descripción:

De conformidad con el art. 9 del reglamento a la ley de propiedad intelectual se registran facultativamente los contratos de explotación de obras como: de edición, cesión de derechos, de representación, de radiodifusión, de las obras audiovisuales y publicitarias. Para facilitar el trámite de registro a nivel nacional, se coordina con las subdirecciones regionales del iepi en Guayaquil y Cuenca y telefónicamente con los autores y/o autoras de otras ciudades utilizando el correo paralelo de servientrega, para la recepción de documentos y el envío de los contratos registrados.

#### Trámite en línea:

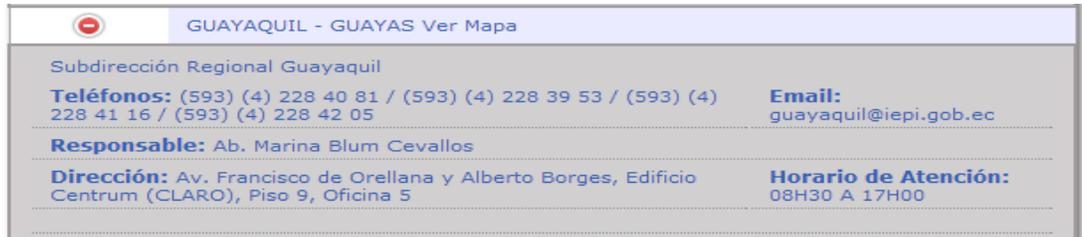
#### Requisitos:

Solicitud de registro por duplicado, con el original y dos copias del contrato recibo del pago de la tasa correspondiente. Entrega al interesado el no. De trámite en la copia de la solicitud y la fecha de retiro del contrato registrado.

#### Procedimientos:

Recepción de la solicitud de registro con los contratos y más documentos registro del contrato y asentamiento en el libro correspondiente. Entrega del contrato original y copias del contrato registrado al usuario y/o usuaria. (Los contratos registrados de otras ciudades se envían por servientrega), previa la firma de recepción.

#### Donde:



**FIGURA N. 12: REGISTRO DE CONTRATO**

Costo:

Usted puede verificar los valores a cancelar en: <http://www.iepi.gob.ec/files/tasas.pdf>

Tiempo de entrega:

De 4 a 5 días hábiles

Formularios: ANEXO N. 6: REGISTRO DE PATENTE

### **4.4.3. MUNICIPAL**

#### **Licencia de Funcionamiento (Turístico)**

Para: ciudadanos

Descripción:

La licencia única anual de funcionamiento, constituye la autorización legal otorgada por el GAD municipal del cantón manta a los establecimientos que desarrollen actividades turísticas.

Requisitos:

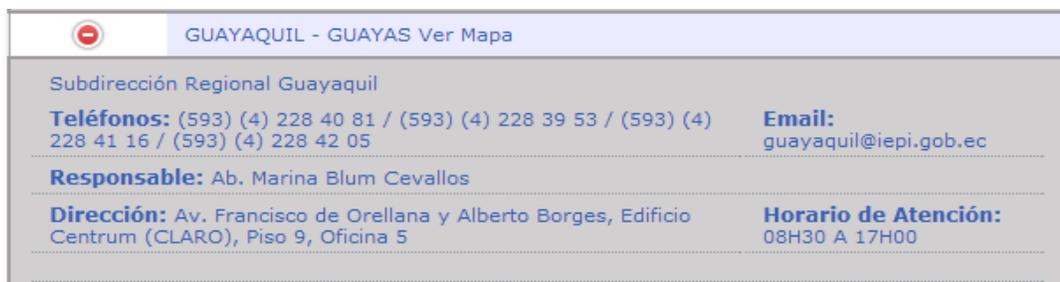
- Solicitud dirigida al GADM cantón manta, misma que puede ser electrónica o simple, donde obligatoriamente se incluirá la memoria descriptiva del proyecto.
- Copia del ruc o rise actualizado
- Copia de cédula de identificación y papeleta de votación vigente.
- Copia del recibo de pago de la patente municipal hasta el último año.

- Copia del permiso del cuerpo de bomberos de manta.
- Copia del permiso otorgado por el área de salud n° 2.
- Certificado del iepi (instituto ecuatoriano de propiedad intelectual) de no encontrarse registrado, razón social o nombre comercial del establecimiento.
- Copia del contrato de arriendo inscrito en un juzgado o en el centro de mediación y arbitraje de la cámara de comercio del cantón manta o en el del gad municipal del cantón manta. En caso de que el local sea propio se verificará a través del sistema mediante la clave catastral.
- Lista de precios de los servicios ofertados 2 copias.
- Copia del recibo del impuesto predial al día.
- En el caso de ser persona jurídica presentar documento de constitución de la compañía y nombramiento del representante legal.

**Procedimiento:**

- Es necesario que la documentación sea revisada y sellada por la dirección de turismo ubicada en el malecón escénico.
- Se ingresa la documentación en las ventanillas de tramifácil # 16 y 17.
- Se revisa la documentación y se solicita a las áreas pertinentes la aprobación.
- Se entrega la liquidación al contribuyente para que se acerque a las ventanillas de rentas para emitir el título de crédito electrónico
- Se procede a la cancelación en las ventanillas de recaudación.
- Se presenta el comprobante de pago en tramifácil para otorgar la licencia de funcionamiento.

**Donde:**



**FIGURA N. 13: LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO**

Costo: ver anexo 7.

Tiempo estimado de entrega:

De 24 a 48 horas

ANEXO N. 7: COSTO DE LICENCIA

#### **4.4.4. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Ruc

Para:

Ciudadanos y empresas

Descripción:

Deben inscribirse todas las personas naturales, las instituciones públicas, las organizaciones sin fines de lucro y demás sociedades, nacionales y extranjeras, dentro de los treinta primeros días de haber iniciado sus actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional y que dispongan de bienes por los cuales deban pagar impuestos.

Requisitos:

Personas Naturales:

- Presentar el original y entregar una copia de la cédula de identidad, de ciudadanía o del pasaporte, con hojas de identificación y tipo de visa.
- Presentar el original del certificado de votación del último proceso electoral
- Entregar una copia de un documento que certifique la dirección del domicilio fiscal a nombre del sujeto pasivo

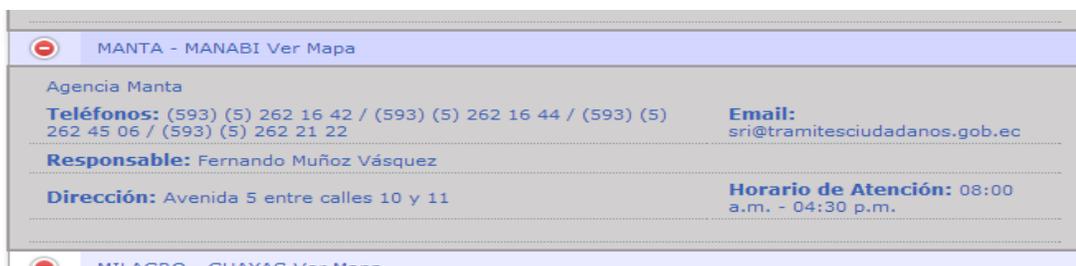
Sociedades:

- Formularios 01a y 01b
- Escrituras de constitución nombramiento del representante legal o agente de retención
- Presentar el original y entregar una copia de la cédula del representante legal o agente de retención
- Presentar el original del certificado de votación del último proceso electoral del representante legal o agente de retención
- Entregar una copia de un documento que certifique la dirección del domicilio fiscal a nombre del sujeto pasivo.

Procedimientos:

El contribuyente se acerca a cualquier ventanilla de atención al contribuyente del servicio de rentas internas a nivel nacional portando los requisitos antes mencionados e inscribe el registro único de contribuyentes (ruc)

Donde:



**FIGURA N. 14: RUC**

Costo:

Sin costo directo para el contribuyente.

Tiempo estimado de entrega:

5 minutos

Formularios: ANEXO N. 8: SRI

### **Permisos de Funcionamiento**

Hoteles –apartamentos-residencias-hosterías-refugios y

Cabañas- hostales-pensiones

- solicitud para permiso de funcionamiento
- copia del ruc actualizado del establecimiento
- croquis con referencias de ubicación del establecimiento
- plano del establecimiento a escala 1:50
- copia de la escritura de constitución en caso de tener personería jurídica
- copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte y papeleta de votación del

Propietario o representante legal

- copia certificada o notariada del nombramiento del representante legal
- copia de los certificados de salud ocupacional emitidos por los centros de Salud del ministerio de salud
- copia del permiso del cuerpo bomberos (zona rural); y licencia única de Actividades económicas luae (distrito metropolitano de quito)

## **4.5. PLAN DE CONTINGENCIA**

La elaboración de un plan de contingencia, nos ayuda en casos de emergencia por situaciones de peligro para el cliente o huésped dentro de un establecimiento.

**Nombre:** Naisha Hotel & Spa

**Dirección:** San Lorenzo, km 28 vías a Manta.

**Localidad:** Manta

**Objetivos:**

El desarrollo de este plan de contingencia tiene como objetivo establecer las acciones necesarias en caso de emergencia para prevenir riesgos para el cliente y el personal que labora en el establecimiento, garantizando una evacuación segura si lo requiriera.

**4.5.1. ENCARGADOS DEL PLAN:**

Detalles del plan y personal a cargo de cada piso o área del hotel.

- Director de Plan
- Nombre
- Horario
- Localización

**Misión Principal:**

- Designar el personal del grupo de emergencia y su presidente.
- Cronograma de mantenimiento y reparación de fallas que presente el edificio y demás.
- Coordinación del personal en caso de emergencia.

**Grupo de Emergencia:**

Personal que conforme el Grupo de Emergencia, será el encargado y responsable de cubrir todas las áreas del hotel, para que el plan sea puesto por escrito, difusión, simulacros y actualizaciones del plan. La comisión se compone de:

- a. Director del Plan
- b. Personal de Recepción

- c. Personal de Servicios
- d. Asesores

**Funciones:**

- Redacción del Plan de Emergencia “Naisha Hotel & Spa”.
- Implementar y actualizar constantemente el plan.
- Analizar y controlar los riesgos de las condiciones e instalaciones del hotel.
- Organizar simulacros de emergencia.
- Hacer informes de las emergencias registradas.

Una vez conformada el grupo de emergencia, las reuniones se darán 3 veces al año de carácter extraordinario, cuando sea de último momento e inmediatamente después de una incidencia o simulacro.

**Personal de Front Desk:**

- Responsables.
- Componentes

**Misión Principal:**

- Estar siempre preparados para recibir los informes de emergencia.
- Verificar cuando la alarma suene sea de incendio o intrusos, y controlar falsas alarmas.
- Comunicar las señales de alerta y alarmas.

**Personal de Servicios**

- Responsables.
- Componentes

**Misión Principal:**

Cumplir con los pasos y medidas en casos de emergencia, comunicar al director del plan sobre situaciones que se consideren un riesgo para toda persona dentro del establecimiento.

## **Horarios y Actividades**

Establecer horarios que indiquen la máxima ocupación del establecimiento, además de misiones a los que conforman el grupo de emergencia, para que sea posible de evacuación.

## **Clientes**

La cantidad de clientes que debe haber por cada zona del establecimiento es de 100 personas, a excepción de los salones de eventos que constara con 200 personas máximo.

## **Directorio de Emergencia**

- a. Bomberos
- b. Asistencia Médica
- c. Seguridad Ciudadana
  - Policía Nacional
  - Comisión de Transito
  - Compañía de Seguridad
  - Guardia Costera
  - Capitanía de Puerto

## **Reparación de Averías**

- Eléctrica
- Gas
- Agua
- Suministros contra Incendios
- Limpieza
- Climatización

- Ascensores
- Otros

#### **4.5.1.1. SEÑALES DE ALARMA**

La señal de alarma sonara para dar a conocer la situación de emergencia, que el grupo de emergencia debe estar preparado en caso de nuevas indicaciones.

Consistirá en:

- Simulacro: la sirena pitara dos veces sin encender las luces rojas.
- Posible Amenaza: la sirena sonara pitara tres veces y se encenderá la luz roja.
- Amenaza: la sirena pitara tres veces y la luz roja parpadeara.

#### **4.5.1.2. NORMAS ESTABLECIDAS EN CASO DE EMERGENCIA**

##### **Como actuar en caso de Emergencia:**

En esta parte se detalla los pasos necesarios a seguir en caso de emergencia.

- Detectar la situación
- Dar la señal de alarma
- Llamar al directorio de emergencia
- Evacuación inmediata
- Dar primero auxilios
- Neutralizar la emergencia
- Fin de la emergencia

##### **Director del plan**

##### **Detectar la situación:**

- Se encontrara en la recepción para poder ser informado eficazmente sobre la situación de emergencia
- Una vez obtenido completo y segura la información de emergencia, dispondrá la activación de la alarma de acuerdo a la situación dada.

- En caso de riesgo de bomba o explosión, el directorio de emergencia y la evacuación será activada de forma inmediata.

### **Dar la señal de alarma:**

Al ser dada la señal se irá al lugar afectado para evaluar la situación y dirigir de acuerdo a la situación.

- Llamar al directorio de emergencia:
- En casos que lo requiera el personal de recepción activará el directorio de emergencia.

### **Evacuación inmediata:**

El grupo de emergencia debe estar listo y preparado para controlar la situación para evacuar a toda persona dentro del establecimiento.

### **Dar primeros auxilios:**

Si existiera accidentados o enfermos, se les proveerá la ayuda necesaria con los implementos necesarios, en casos necesarios se solicitará asistencia médica.

### **Neutralizar la emergencia**

- Seguir para rescatar, y atacar el siniestro con el personal y los recursos necesarios hasta que llegue el personal de emergencia exterior.
- En casos de incendio se aplicará el plan contraincendios.
- En casos de fallas de infraestructura, se bloqueará todo los accesos hasta el lugar del siniestro.
- Si hay electrocución, se cortará la energía, para rescatar al electrocutado, si no llegase a respirar se le aplicará reanimación cardio-pulmonar.
- En caso de inundaciones, se cortará la energía eléctrica y se sacará los equipos o materiales que se puedan dañar.
- Fin de la emergencia

- Una vez finalizada la emergencia se comprobaran los daños y se empezaran con los trabajos de restauración.
- Se reunirá y se procederá el retorno de los evacuados al establecimiento, de ser necesario se dispondrá de otro establecimiento o albergue hasta que el retorno sea seguro.
- Se hará un informe con las causas de origen y propagación del siniestro, con el fin de ejecutar medidas necesarias.

### **Personal de Font Desk**

Detectar la situación:

- Siempre preparado a recibir avisos de emergencia
- Detectar los disparos de la alarma en caso de que sean falsas alarmas o la repuesta necesaria al siniestro.

Una vez detectada la señal de emergencia, se reunirá la información completa y se informara al director del plan. Si llegase a falta el director de emergencia, se procederá de la siguiente manera:

- Se dará la señal de alerta a todo el personal de servicios que este de turno.
- La sirena sonara para iniciar la evacuación inmediata.
- Activación inmediata del directorio de emergencia.
- Asistir a las víctimas y neutralizar la emergencia sin correr riesgos innecesarios.
- En caso de bomba o explosión, será de inmediata comunicación al director del plan, si no se encontrase se llamara inmediatamente el directorio de emergencia y se evacuara inmediatamente el establecimiento.

### **Dar la señal de alarma:**

- El director del plan indicara la activación del la señal de alerta.
- Desde el inicio y fin del siniestro el director de plan estará localizable y emitirá las acciones necesarias a seguir.
- Llamar al directorio de emergencia:

- Al activar el directorio de emergencia, se explicara la situación de emergencia con suma tranquilidad.

### **Evacuación inmediata:**

Una vez sonada la alarma se evacuara conforme lo planificado en el Plan de Evacuación.

### **Dar primero auxilios:**

Si existiera accidentados o enfermos, se les proveerá la ayuda necesaria con los implementos necesarios, en casos necesarios se solicitara asistencia médica.

### **Neutralizar la emergencia:**

En casos de falta de personal que no impidan las misiones asignadas, el personal de Front Desk procederá a realizar los rescates e inutilizar el siniestro con los medios que hayan hasta que lleguen el personal de emergencias exterior.

### **Fin de la emergencia**

Al finalizar el siniestro se acataran las órdenes del director del plan.

### **Personal de servicio**

#### **Detectar la situación:**

- El personal que detecte el siniestro deberá comunicar con toda tranquilidad e información completa a Front Desk sin generar angustia o pánico.
- Dar la señal de alarma:
- Al sonar la alarma el personal ira hasta Front Desk a escuchar las indicaciones del director del plan.

#### **Llamar al directorio de emergencia:**

Si no se puede contactar a Front Desk, inmediatamente se activara el directorio de emergencias, donde se detallara con mayor tranquilidad la situación del siniestro.

**Evacuación inmediata:**

Se ejecutara el plan de evacuación una vez sonada la alarma.

**Dar primero auxilios:**

Si existiera accidentados o enfermos, se les proveerá la ayuda necesaria con los implementos necesarios, en casos necesarios se solicitara asistencia médica.

**Neutralizar la emergencia:**

- Seguir para rescatar, y atacar el siniestro con el personal y los recursos necesarios hasta que llegue el personal de emergencia exterior.
- En casos de incendio se aplicara el plan contraincendios.
- En casos de fallas de infraestructura, se bloqueara todo los accesos hasta el lugar del siniestro.
- Si hay electrocución, se cortara la energía, para rescatar al electrocutado, si no llegase a respirar se le aplicara reanimación cardio-pulmonar.
- En caso de inundaciones, se cortara la energía eléctrica y se sacara los equipos o materiales que se puedan dañar.

**Si existiera fuga de gas:**

- Se apagaran los puntos calientes
- Una vez apagada la energía eléctrica se mantendrá apagada hasta que el personal de emergencia lo determine, hasta ese entonces tampoco se utilizaran velas, linternas, cerillas y más.
- Se abrirán puertas, ventanas y todo objeto para l ventilación.

### **Fin de la emergencia:**

Al finalizar el siniestro se acatarán las órdenes del director del plan.

### **5.4.1.3. EVACUACIÓN**

La evacuación se hará de forma rápida, con calma, sin gritar, correr o generar pánico, nerviosismo o precipitarse a la situación.

- En caso de niños, personas con discapacidad o adultos mayores, el personal de servicio ayudara, organizara y controlara la ayuda a estos huéspedes.
- En caso de heridos o atrapados, se sacaran a las personas que no se encuentren en esta situación de forma rápida y segura antes de poder ayudar sin la ayuda del personal de emergencia exterior.
- Si llegase haber obstrucciones dentro del hotel hasta el punto de encuentro en las afueras del establecimiento, se utilizara una ruta de emergencia.
- Los ascensores no estarán en uso mientras, durante y posterior al siniestro, los cuales sus puertas serán abiertas y obstruidas por un objeto si se llegase a contra un persona dentro del ascensor.
- Si en el trayecto hasta el punto de trayecto el humo invade, se comunicara a toda persona que circule en posición de gateo o arrastre.
- El personal de servicio deberá salir de último comprobando que no haya ninguna persona que haya quedado dentro.
- Si llegase a quedarse encerrado dentro de una habitación, ubíquese en el piso, cerca del suelo.

En caso de que el humo y el fuego impidan moverse deberá tomar las siguientes precauciones:

- Encerrarse en el lugar donde este evitando las entradas de aire o fuego.
- Si dentro donde se encuentra hay rejillas de aire taparlas con trapos húmedo, haciendo que el humo no traspase.
- Quitar de las puertas todo material inflamable.

- Cuando sea seguro abrir una ventana para comunicar que está ahí y luego cerrarla lo más rápido posible.
- Esperar acostados en el suelo hasta ser rescatados.
- En camino hasta el punto de encuentro hubiera vías de acceso al tráfico, el personal de servicio se ordenara para mejor evacuación.
- No se podrá volver al establecimiento hasta que sea indicado por el personal de emergencia exterior.
- En el punto de encuentro se le notificara al director del plan si faltase alguien para ser notificado al personal de emergencia exterior.

#### **4.5.2. PLAN CONTRA INCENDIO**

En estos casos se hará de forma rápida, con calma, sin gritar, correr o generar pánico, nerviosismo o precipitarse a la situación

- Activar el directorio de emergencia, aunque esté empezando el fuego a propagarse.
- No entrar en un área que haya fuego sin compañía.
- Antes de abrir una puerta se deberá comprobar la temperatura lanzando agua o tocando con un trapo.
- Si llegase a haber demasiado humo tratar de Salir del lugar gateando y cerrando las puertas a su alrededor.
- Antes de querer extinguir el fuego analizar la situación, ya que depende de si es retirar objetos inflamables, para evitar que siga propagándose.
- Se apagara el fuego con extintor, en forma de abanico.
- No se apagara con agua si el objeto está conectado a la energía eléctrica, antes de apagarlo corte la energía.
- Si lo que se quema son objetos con telas se las lanzara al piso, y se apagaran con un extintor, o pisándolas.
- Al quemarse materias solidas, luego de ser apagadas se quitaran las brasas para impedir una nueva propagación.

- Si es un aceite de un sartén, no usas ni agua ni extintor, una tapa metálica o trapo bien mojado apagará las llamas.
- Si es la ropa de una persona, que se tire al suelo, o hágalo a la fuerza, deberá rodar o cubrirla con una manta, y con una manta nueva, sin quitarle nada, será trasladado al centro de salud más cercano.
- En caso de no poderse controlar el fuego, el lugar deberá ser abandonado, tratando de dejar cerrado puertas y ventanas.
- Si llegase a quedarse encerrado dentro de una habitación, ubíquese en el piso, cerca del suelo.

### **4.5.3. PLAN EN CASO DE EMERGENCIA**

#### **Instrucciones para clientes**

En cada habitación deberá haber un rotulo con instrucciones en diferentes idiomas. El contenido puede ser:

**En caso de Incendio**

**In Case of Fire**

**En Cas d'Incendie**

**在發生火災**

Comunicarse con Front Desk

Mantener la calma y abandone ordenadamente su habitación.

Si al salir de la habitación hay humo, agáchese, gatee o serpenteo hasta estar fuera de peligro.

Si su ropa esta en llama, láncese al suelo y ruede.

Si no es posible salir de su habitación, quédese dentro, cierre la puerta y cúbralas con

trapos o ropas mojadas en las ranuras, acérquese a la venta y comunique que usted se encuentra ahí.

No utilizar el ascensor en caso de emergencia.

Diríjase a la salida de emergencia más cercana.

Communicate with Front Desk

Keep calm and orderly leave your room.

When leaving the room there is smoke, crouch, crawl or meander to be out of danger.

If your clothes are in flame, dive into the ground and roll.

If you cannot leave your room, stay inside, close the door and cover with wet rags or clothing on the slots, stop by the sale and communicate that you are there.

Do not use the elevator in case of emergency.

Go to the nearest emergency exit.

Communiquer avec réception

Gardez votre calme et ordonnée quitter votre chambre.

En quittant la salle, il ya de la fumée, s'accroupir, crawl ou méandre d'être hors de danger.

Si vos vêtements sont en feu, plongez dans le sol et rouleau.

Si vous ne pouvez pas quitter votre chambre, restez à l'intérieur, fermez la porte et le couvercle avec un chiffon humide ou vêtements sur les machines à sous, arrêtez la vente et à communiquer que vous êtes là.

Ne pas utiliser l'ascenseur en cas d'urgence.

Allez à la sortie de secours la plus proche.

### 前台溝通

保持冷靜和有秩序地離開你的房間。

當離開房間有煙，蹲，爬或蜿蜒 離了生命危險。

如果你的衣服是火焰，潛入地面和軋輾。

如果你不能離開你的房間，呆在裡面，關上門，用濕抹布或衣物上的插槽蓋，停止銷售和溝通，你在那裡。

在緊急情況下，不要使用電梯。

轉到最近的緊急出口。

## **TABLA N. 8: INSTRUCCIONES**

### **Elaborado por: Diana Razo**

Estas instrucciones deberán ser colocadas a la vista de cada habitación, en la que también se colocara un plano reducido del piso en que se encuentra, resaltando la habitación en la que esta, las rutas de evacuación, y los objetos de ayuda en caso de emergencia más cercanos.

### **Ubicación de ocupantes según su condición**

El personal de Front de Desk estará en vigilia de niños, adultos mayores y con discapacidad en ubicarlos en zonas de fácil acceso y que no impliquen subir escaleras.

### **Revisión anual del establecimiento**

Anualmente se revisara el establecimiento por personas autorizadas para la certificación debida, siendo las siguientes:

- Instalaciones Eléctricas
- Luces de Emergencia
- Climatización
- Ascensores
- Sistemas de humo, alarmas y video

También una inspección de Bomberos para salvaguarda la seguridad del establecimiento.

### **Chequeo periódico de Seguridad**

- Toda persona que se encuentre registrado en el hotel deberá comunicar o dar a conocer de la situación de riesgo o mal funcionamiento al director del plan.
- El grupo de emergencia designara a un responsable por área, capaz de verificar mes a mes en qué condiciones se encuentra el establecimiento, para elaborar un informe que deberá ser entregado al director del plan para dar la solución inmediata.
- Al finalizar el proceso, el grupo de emergencia tomara precauciones y se preverá al personal en caso de ser necesario.
- El listado de revisión será aprobado y revisado por el grupo de emergencia periódicamente.

### **Lista de revisión para la prevenir riesgos**

Marque con un (/) si está en condiciones.

Marque con una (x) si existen fallas.

### **Evacuación**

( ) Puertas de Emergencia.

Rutas de Evacuación.

Escaleras.

Alumbrado de Emergencia.

Señales de Evacuación.

Instrucciones y planos en cada habitación.

### **Sistemas de Protección**

Extintores: Manómetro, manguera, acceso.

Detector de Humo.

Tomas de Agua.

Bocas de Incendio equipadas.

Megafonía.

Botiquín.

Puertas Cortafuego.

### **Establecimiento**

Eléctrico

Gas

Almacenamiento de Tanques de Gas.

Deposito líquidos Inflamables.

Ascensor.

**Actividades**

- Almacenaje de materiales combustibles.
- Almacenaje de Productos tóxicos o peligrosos.
- Equipos de Gas Inflamable.
- Eléctrica.
- Puntos de Fuego Abierto.
- Señalización para fumadores.
- Depósitos de Basura.
- Cocina.
- Paquetes y Correspondencia.
- Riesgos por uso y actividades en el establecimiento.
- Riesgos de inundación o avalancha.
- Riesgo por Incendio Forestal.

**Observaciones:****TABLA N. 9: LISTA DE PREVENCION**

Elaborado por: Diana Razo

**Conformación del Grupo de Emergencia**

El grupo de emergencia planificara en cada reunión lo siguiente:

Capacitaciones y simulacros:

- Detectar riesgos
- Uso y manejo de equipos de emergencia.
- Técnicas de primeros auxilios.
- Rescate.
- Defensa contra incendios.
- Simulacros de evacuación.
- Panfletos, videos, carteles que promuevan el conocimiento del plan de emergencia.

#### **4.5.4. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN**

El gerente general, formara el grupo de emergencia, para los cuales se les entregara este plan, detallando lo siguiente:

- Conformación de los Encargados del Plan de Emergencia.
- Composición del Directorio de Emergencia.
- Designación de las Señales de alarmas.
- Composición de las Normas a seguir en caso de Emergencia.
- Composición del Plan en caso de Emergencia.
- Composición del plan de conformación del Grupo de Emergencia.
- Elaboración de los Planos de Emergencia.

Con la aprobación del plan, el gerente general convocara a reunión con el grupo de emergencia con el siguiente orden:

- Aprobación del Plan de Emergencia.
- Programación de capacitaciones y simulacros.
- Convocar a reuniones para informar al personal.
- La asistencia a las reuniones informativas es obligación, ya que en ellas se explicara el plan de contingencia, a la cual se les entregara una copia de la misma.

#### **4.5.5. ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA**

El Grupo de Emergencia deberá actualizar el plan despues de cada reunión en las que se presenten fallas y despues de cada siniestro.

## **CAPITULO 5: FINANCIERO**

### **PLAN FINANCIERO**

El propósito de realizar un plan financiero, al momento de una iniciar o remodelar en una empresa, nos ayuda que a resolver que tan viable o no, es el proyecto a implementar. Por lo que se han desarrollado los cálculos correspondientes para Naisha, Hotel & Spa.

## 5.1. INVERSION INICIAL

INVERSION INICIAL	CANT.	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	TOTAL
TERRENO	1.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00
CONSTRUCCION	1.00	\$ 395,000.00	\$ 395,000.00	\$ 395,000.00
				<b>\$ 455,000.00</b>
CAJA			\$ 2,000.00	
BANCO			\$ 3,500.00	
HABITACIONES			\$75,363.06	
HOTEL			\$ 52,838.42	
RESTAURANTE			\$ 29,484.84	
SUMINISTROS			\$ 790.00	
OFICINA			\$ 8,867.82	
COMPUTACION			\$ 22,390.05	
VEHICULO			\$ 71,620.00	
GASTOS PREOPERACIONALES			\$ 20,000.00	
				<b>\$ 286,854.19</b>
<b>INVERSION INICIAL</b>				<b>\$ 741,854.19</b>

## 5.2. BALANCE GENERRAL 1

<b>ACTIVOS</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
CAJA	\$ 2,000.00	
BANCO	\$ 3,500.00	
<b>TOTAL ACT. CORR.</b>		<b>\$ 5,500.00</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>		
HABITACIONES	\$ 75,363.06	
HOTEL	\$ 52,838.42	
RESTAURANTE	\$ 29,484.84	
SUMINISTRO	\$ 790.00	
OFICINA	\$ 8,867.82	
COMPUTACION	\$ 22,390.05	
VEHICULO	\$ 71,620.00	
CONSTRUCCION	\$ 395,000.00	
TERRENO	\$ 60,000.00	
<b>TOTAL ACT. FIJO</b>		<b>\$ 716,354.19</b>
<b>ACTIVO DIFERIDO</b>		
GASTOS PREOPERACIONALES		<b>\$ 20,000.00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>\$741,854.19</b>
<b>PASIVOS</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
PRESTAMO	\$ 549,478.29	
PERMISOS	\$ 8,250.60	
GASTOS LEGALES	\$ 4,125.30	
<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>\$ 561,854.19</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
PATRIMONIO	\$ 110,000.00	
CAPITAL SOCIAL	\$ 70,000.00	
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>\$180,000.00</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>\$ 741,854.19</b>

### 5.3. DEPRECIACION

TANGIBLES	AÑOS DE VIDA UTIL	VALOR DEL BIEN	DEPRECIACION ANUAL	DEPRECIACION MENSUAL
CONSTRUCCION	20	\$ 395,000.00	\$ 19,750.00	\$ 1,645.83
OFICINA	10	\$ 8,867.82	\$ 886.78	\$ 73.90
MUEBLES	3	\$ 128,201.48	\$ 42,733.83	\$ 3,561.15
EQUIPOS	10	\$ 51,874.89	\$ 5,187.49	\$ 432.29
VEHICULO	5	\$ 71,620.00	\$ 14,324.00	\$ 1,193.67
TOTAL		\$ 655,564.19	\$ 82,882.10	\$ 6,906.84
<b>AMORTIZACION</b>				
INTANGIBLES	AÑOS DE VIDA UTIL	VALOR DEL BIEN	DEPRECIACION ANUAL	DEPRECIACION MENSUAL
GASTOS PREO.	5	\$ 20,000.00	\$ 4,000.00	\$ 333.33

### 5.4. AMORTIZACION

<b>AMORTIZACION DEL PRESTAMO</b>	
INVERSION INICIAL	\$ 741,854.19
MONTO CREDITO	\$ 549,478.29
TASA % ANUAL	9.80%
TASA % MENSUAL	0.82%
PLAZO	5
DIVIDENDO	60
CUOTA ANUAL	\$ 144,211.13
CUOTA MENSUAL	\$ 11,620.79

<b>AÑO</b>	<b>PRINCIPAL</b>	<b>PAGO CAPITAL</b>	<b>INTERÉS</b>	<b>CUOTA ANUAL</b>	<b>SALDO</b>
1	\$ 549,478.29	\$ 90,362.26	\$ 53,848.87	\$ 144,211.13	\$ 459,116.03
2	\$ 459,116.03	\$ 99,217.76	\$ 44,993.37	\$ 144,211.13	\$ 359,898.27
3	\$ 359,898.27	\$ 108,941.10	\$ 35,270.03	\$ 144,211.13	\$ 250,957.16
4	\$ 250,957.16	\$ 119,617.33	\$ 24,593.80	\$ 144,211.13	\$ 131,339.83
5	\$ 131,339.83	\$ 131,339.83	\$ 12,871.30	\$ 144,211.13	\$ 0.00

<b>MENSUAL</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
ENERO	\$ 4,487.41	\$ 3,749.45	\$ 2,939.17	\$ 2,049.48	\$ 1,072.61
FEBRERO	\$ 4,487.41	\$ 3,749.45	\$ 2,939.17	\$ 2,049.48	\$ 1,072.61
MARZO	\$ 4,487.41	\$ 3,749.45	\$ 2,939.17	\$ 2,049.48	\$ 1,072.61
ABRIL	\$ 4,487.41	\$ 3,749.45	\$ 2,939.17	\$ 2,049.48	\$ 1,072.61
MAYO	\$ 4,487.41	\$ 3,749.45	\$ 2,939.17	\$ 2,049.48	\$ 1,072.61
JUNIO	\$ 4,487.41	\$ 3,749.45	\$ 2,939.17	\$ 2,049.48	\$ 1,072.61
JULIO	\$ 4,487.41	\$ 3,749.45	\$ 2,939.17	\$ 2,049.48	\$ 1,072.61
AGOSTO	\$ 4,487.41	\$ 3,749.45	\$ 2,939.17	\$ 2,049.48	\$ 1,072.61
SEPTIEMBRE	\$ 4,487.41	\$ 3,749.45	\$ 2,939.17	\$ 2,049.48	\$ 1,072.61
OCTUBRE	\$ 4,487.41	\$ 3,749.45	\$ 2,939.17	\$ 2,049.48	\$ 1,072.61
NOVIEMBRE	\$ 4,487.41	\$ 3,749.45	\$ 2,939.17	\$ 2,049.48	\$ 1,072.61
DICIEMBRE	\$ 4,487.41	\$ 3,749.45	\$ 2,939.17	\$ 2,049.48	\$ 1,072.61
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 53,848.87</b>	<b>\$ 44,993.37</b>	<b>\$ 35,270.03</b>	<b>\$ 24,593.80</b>	<b>\$ 12,871.30</b>

## 5.5. ROL DE PAGO

AÑO 1											
CARGO	CANT.	SUELDO BÁSICO	SUELDO MENSUAL	SUELDO BASICO ANUAL	DECIMO TERCERO	BONO ESCOLAR	VACACIONES	FONDO DE RESERVA	APORTE PATRONAL	COSTO TOTAL	COSTO TOTAL MENSUAL
CHEF	1	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 6,000.00	\$ 500.00	\$ 340.00	\$ 250.00	\$ 0.00	\$ 729.00	\$ 7,819.00	\$ 651.58
SOUS CHEF	1	\$ 421.50	\$ 421.50	\$ 5,058.00	\$ 421.50	\$ 340.00	\$ 210.75	\$ 0.00	\$ 614.55	\$ 6,644.80	\$ 553.73
COCINERO	2	\$ 320.00	\$ 640.00	\$ 7,680.00	\$ 640.00	\$ 340.00	\$ 320.00	\$ 0.00	\$ 933.12	\$ 9,913.12	\$ 826.09
STEWARD	1	\$ 318.00	\$ 318.00	\$ 3,816.00	\$ 318.00	\$ 340.00	\$ 159.00	\$ 0.00	\$ 463.64	\$ 4,633.00	\$ 386.08
SALONERO BILINGUE	2	\$ 320.00	\$ 640.00	\$ 7,680.00	\$ 640.00	\$ 340.00	\$ 320.00	\$ 0.00	\$ 933.12	\$ 8,980.00	\$ 748.33
CAPITAN SALONERO	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$ 0.00	\$ 510.30	\$ 5,065.00	\$ 422.08
RECEPCION	4	\$ 350.00	\$ 1,400.00	\$ 16,800.00	\$ 1,400.00	\$ 340.00	\$ 700.00	\$ 0.00	\$ 2,041.20	\$ 19,240.00	\$ 1,603.33
AUDITOR NOCTURNO	2	\$ 450.00	\$ 900.00	\$ 10,800.00	\$ 900.00	\$ 340.00	\$ 450.00	\$ 0.00	\$ 1,312.20	\$ 12,490.00	\$ 1,040.83
TECNICO MANT	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$ 0.00	\$ 510.30	\$ 5,065.00	\$ 422.08
OPERARIO MANT.	2	\$ 320.00	\$ 640.00	\$ 7,680.00	\$ 640.00	\$ 340.00	\$ 320.00	\$ 0.00	\$ 933.12	\$ 8,980.00	\$ 748.33
SUPERVISOR	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$ 0.00	\$ 510.30	\$ 5,065.00	\$ 422.08
CAMARERA PISOS	5	\$ 320.00	\$ 1,600.00	\$ 19,200.00	\$ 1,600.00	\$ 340.00	\$ 800.00	\$ 0.00	\$ 2,332.80	\$ 21,940.00	\$ 1,828.33
GERENTE OPERACIONAL	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$ 0.00	\$ 583.20	\$ 5,740.00	\$ 478.33
CAJERO	1	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 3,840.00	\$ 320.00	\$ 340.00	\$ 160.00	\$ 0.00	\$ 466.56	\$ 4,660.00	\$ 388.33
CORDINADOR	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$ 0.00	\$ 510.30	\$ 5,065.00	\$ 422.08
HOSTESS	1	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 3,840.00	\$ 320.00	\$ 340.00	\$ 160.00	\$ 0.00	\$ 466.56	\$ 4,660.00	\$ 388.33
BOTONES	4	\$ 320.00	\$ 1,280.00	\$ 15,360.00	\$ 1,280.00	\$ 340.00	\$ 640.00	\$ 0.00	\$ 1,866.24	\$ 17,620.00	\$ 1,468.33
ADMINISTRADOR	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$ 0.00	\$ 510.30	\$ 5,065.00	\$ 422.08
CONTRALORIA	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$ 0.00	\$ 583.20	\$ 5,740.00	\$ 478.33
AUDITOR	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$ 0.00	\$ 510.30	\$ 5,065.00	\$ 422.08
SECRETARIA	4	\$ 320.00	\$ 1,280.00	\$ 15,360.00	\$ 1,280.00	\$ 340.00	\$ 640.00	\$ 0.00	\$ 1,866.24	\$ 17,620.00	\$ 1,468.33
AUXILIAR ADM.	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$ 0.00	\$ 510.30	\$ 5,065.00	\$ 422.08
CHOFER	1	\$ 318.00	\$ 318.00	\$ 3,816.00	\$ 318.00	\$ 340.00	\$ 159.00	\$ 0.00	\$ 463.64	\$ 4,633.00	\$ 386.08
GUARDIA	2	\$ 318.00	\$ 636.00	\$ 7,632.00	\$ 636.00	\$ 340.00	\$ 318.00	\$ 0.00	\$ 927.29	\$ 8,926.00	\$ 743.83
PUBLICISTA	1	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 3,840.00	\$ 320.00	\$ 340.00	\$ 160.00	\$ 0.00	\$ 466.56	\$ 4,979.87	\$ 414.99
GERENTE A&B	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$ 0.00	\$ 583.20	\$ 6,139.84	\$ 511.65
GERENTE RRHH	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$ 0.00	\$ 583.20	\$ 6,139.84	\$ 511.65
GERENTE VENTAS	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$ 0.00	\$ 583.20	\$ 5,740.00	\$ 478.33
GERENTE CUAROS	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$ 0.00	\$ 583.20	\$ 5,740.00	\$ 478.33
GERENTE SEGURIDAD	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$ 0.00	\$ 583.20	\$ 5,740.00	\$ 478.33
GERENTE MANT.	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$ 0.00	\$ 583.20	\$ 5,740.00	\$ 478.33
GERENTE SPA	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$ 0.00	\$ 583.20	\$ 5,740.00	\$ 478.33
	50	\$ 11,605.50	\$ 17,583.50	\$ 211,002.00	\$ 17,583.50	\$ 10,880.00	\$ 8,791.75	\$ 0.00	\$ 25,636.74	\$ 251,653.47	\$ 20,971.12

AÑO 2											
CARGO	CANT.	SUELDO BÁSICO	SUELDO MENSUAL	SUELDO BASICO ANUAL	DECIMO TERCERO	BONO ESCOLAR	VACACIONES	FONDO DE RESERVA	APORTE PATRONAL 12,15%	COSTO TOTAL ANUAL	COSTO TOTAL MENSUAL
CHEF	1	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 6,000.00	\$ 500.00	\$ 340.00	\$ 250.00	\$ 499.80	\$ 499.80	\$ 7,589.80	\$ 632.48
SOUS CHEF	1	\$ 421.50	\$ 421.50	\$ 5,058.00	\$ 421.50	\$ 340.00	\$ 210.75	\$421.33	\$ 421.33	\$ 6,451.58	\$ 537.63
COCINERO	2	\$ 320.00	\$ 640.00	\$ 7,680.00	\$ 640.00	\$ 340.00	\$ 320.00	\$639.74	\$ 639.74	\$ 9,619.74	\$ 801.65
STEWARD	1	\$ 318.00	\$ 318.00	\$ 3,816.00	\$ 318.00	\$ 340.00	\$ 159.00	\$ 317.87	\$ 317.87	\$ 4,950.87	\$ 412.57
SALONERO BILINGUE	2	\$ 320.00	\$ 640.00	\$ 7,680.00	\$ 640.00	\$ 340.00	\$ 320.00	\$639.74	\$ 639.74	\$ 9,619.74	\$ 801.65
CAPITAN SALONERO	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$349.86	\$ 349.86	\$ 5,414.86	\$ 451.24
RECEPCION	4	\$ 350.00	\$ 1,400.00	\$ 16,800.00	\$ 1,400.00	\$ 340.00	\$ 700.00	\$ 1,399.44	\$ 1,399.44	\$ 20,639.44	\$ 1,719.95
AUDITOR NOCTURNO	2	\$ 450.00	\$ 900.00	\$ 10,800.00	\$ 900.00	\$ 340.00	\$ 450.00	\$899.64	\$ 899.64	\$ 13,389.64	\$ 1,115.80
TECNICO MANT	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$349.86	\$ 349.86	\$ 5,414.86	\$ 451.24
OPERARIO MANT.	2	\$ 320.00	\$ 640.00	\$ 7,680.00	\$ 640.00	\$ 340.00	\$ 320.00	\$ 639.74	\$ 639.74	\$ 9,619.74	\$ 801.65
SUPERVISOR	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$349.86	\$ 349.86	\$ 5,414.86	\$ 451.24
CAMARERA PISOS	5	\$ 320.00	\$ 1,600.00	\$ 19,200.00	\$ 1,600.00	\$ 340.00	\$ 800.00	\$0.00	\$ 1,599.36	\$ 21,940.00	\$ 1,828.33
GERENTE OPERACIONAL	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$ 0.00	\$ 399.84	\$ 5,740.00	\$ 478.33
CAJERO	1	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 3,840.00	\$ 320.00	\$ 340.00	\$ 160.00	\$0.00	\$ 319.87	\$ 4,660.00	\$ 388.33
CORDINADOR EVENTOS	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$0.00	\$ 349.86	\$ 5,065.00	\$ 422.08
HOSTESS	1	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 3,840.00	\$ 320.00	\$ 340.00	\$ 160.00	\$ 0.00	\$ 319.87	\$ 4,660.00	\$ 388.33
BOTONES	4	\$ 320.00	\$ 1,280.00	\$ 15,360.00	\$ 1,280.00	\$ 340.00	\$ 640.00	\$0.00	\$ 1,279.49	\$ 17,620.00	\$ 1,468.33
ADMINISTRADOR	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$0.00	\$ 349.86	\$ 5,065.00	\$ 422.08
CONTRALORIA	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$ 0.00	\$ 399.84	\$ 5,740.00	\$ 478.33
AUDITOR	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$0.00	\$ 349.86	\$ 5,065.00	\$ 422.08
SECRETARIA	4	\$ 320.00	\$ 1,280.00	\$ 15,360.00	\$ 1,280.00	\$ 340.00	\$ 640.00	\$0.00	\$ 1,279.49	\$ 17,620.00	\$ 1,468.33
AUXILIAR ADM.	1	\$ 350.00	\$ 350.00	\$ 4,200.00	\$ 350.00	\$ 340.00	\$ 175.00	\$ 0.00	\$ 349.86	\$ 5,065.00	\$ 422.08
CHOFER	1	\$ 318.00	\$ 318.00	\$ 3,816.00	\$ 318.00	\$ 340.00	\$ 159.00	\$0.00	\$ 317.87	\$ 4,633.00	\$ 386.08
GUARDIA	2	\$ 318.00	\$ 636.00	\$ 7,632.00	\$ 636.00	\$ 340.00	\$ 318.00	\$0.00	\$ 635.75	\$ 8,926.00	\$ 743.83
PUBLICISTA	1	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 3,840.00	\$ 320.00	\$ 340.00	\$ 160.00	\$ 0.00	\$ 319.87	\$ 4,660.00	\$ 388.33
GERENTE A&B	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$0.00	\$ 399.84	\$ 5,740.00	\$ 478.33
GERENTE RRHH	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$0.00	\$ 399.84	\$ 5,740.00	\$ 478.33
GERENTE VENTAS	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$ 0.00	\$ 399.84	\$ 5,740.00	\$ 478.33
GERENTE CUAROS	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$0.00	\$ 399.84	\$ 5,740.00	\$ 478.33
GERENTE SEGURIDAD	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$0.00	\$ 399.84	\$ 5,740.00	\$ 478.33
GERENTE MANT.	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$ 0.00	\$ 399.84	\$ 5,740.00	\$ 478.33
GERENTE SPA	1	\$ 400.00	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 340.00	\$ 200.00	\$0.00	\$ 399.84	\$ 5,740.00	\$ 478.33

## 5.6. GASTOS GENERALES

Descripción	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>													
ADMINISTRACION	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 6,720.00
SUELDOS	\$ 20,971.12	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 20,971.12
SERVICIOS BASICOS	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 44,400.00
UNIFORMES	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 3,000.00
MANTENIMIENTO	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 7,800.00
LIMPIEZA	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 6,000.00
SUMINISTROS	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 3,840.00
DEPRECIACION	\$ 6,906.84	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 6,906.84
AMORTIZACION	\$ 333.33	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 333.33
<b>GASTOS DE VENTA</b>													
PUBLICIDAD Y MARKETING	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 970.00	\$ 750.00	\$ 750.00	\$ 970.00	\$ 970.00	\$ 970.00	\$ 750.00	\$ 750.00	\$ 750.00	\$ 970.00	\$ 11,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 35,391.30</b>	<b>\$ 7,180.00</b>	<b>\$ 6,950.00</b>	<b>\$ 6,730.00</b>	<b>\$ 6,730.00</b>	<b>\$ 6,950.00</b>	<b>\$ 6,950.00</b>	<b>\$ 6,950.00</b>	<b>\$ 6,730.00</b>	<b>\$ 6,730.00</b>	<b>\$ 6,730.00</b>	<b>\$ 6,950.00</b>	<b>\$ 110,971.30</b>

DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5		
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>							
ADMINISTRACION	\$ 6,720.00	\$ 6,999.55	\$ 7,290.73	\$ 7,594.03	\$ 7,909.94		
SUELDOS	\$ 251,653.47	\$ 262,122.25	\$ 273,026.54	\$ 284,384.44	\$ 296,214.84		
SERVICIOS BASICOS	\$ 44,400.00	\$ 46,247.04	\$ 48,170.92	\$ 50,174.83	\$ 52,262.10		
UNIFORMES	\$ 3,000.00	\$ 3,124.80	\$ 3,254.79	\$ 3,390.19	\$ 3,531.22		4.16%
MANTENIMIENTO	\$ 7,800.00	\$ 8,124.48	\$ 8,462.46	\$ 8,814.50	\$ 9,181.18		
LIMPIEZA	\$ 6,000.00	\$ 6,249.60	\$ 6,509.58	\$ 6,780.38	\$ 7,062.45		
SUMINISTROS	\$ 3,840.00	\$ 3,999.74	\$ 4,166.13	\$ 4,339.44	\$ 4,519.97		
DEPRECIACION	\$ 82,882.10	\$ 82,882.10	\$ 82,882.10	\$ 82,882.10	\$ 82,882.10		
AMORTIZACION	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00		
<b>GASTOS DE VENTA</b>							
PUBLICIDAD Y MARKETING	\$ 11,000.00	\$ 11,457.60	\$ 11,934.24	\$ 12,430.70	\$ 12,947.82		
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 421,295.57</b>	<b>\$ 435,207.17</b>	<b>\$ 449,697.49</b>	<b>\$ 464,790.61</b>	<b>\$ 480,511.60</b>		
Cálculo de la Inflación 4.16% segun BCE Dic 2012							

## 5.7. TARIFA

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
NAISHA SUITE	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 185.00	\$ 185.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 200.00	\$ 185.00	\$ 170.00	\$ 200.00	\$ 2,325.00
NAISHA DELUXE	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 145.00	\$ 145.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 150.00	\$ 145.00	\$ 135.00	\$ 150.00	\$ 1,770.00
NAISHA PREMIER	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 95.00	\$ 95.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 100.00	\$ 95.00	\$ 80.00	\$ 100.00	\$ 1,165.00
NAISHA ROOM	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 65.00	\$ 65.00	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 70.00	\$ 65.00	\$ 55.00	\$ 70.00	\$ 810.00
<b>TOTAL</b>	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 490.00	\$ 490.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 490.00	\$ 440.00	\$ 520.00	\$ 6,070.00
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total	Total Anual				
OCUPACION SEMANAL POR PERSONA	10	20	20	50	70	70	20	260	13520				
<b>Tarifa Promedio</b>													
\$ 505.83													

## 5.8. INGRESOS

PRODUCTO	PRECIO UNITARIO	CANT. SEMANAL	TOTAL SEMANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>ALOJAMIENTO</b>															
NOCHE	\$ 505.83	260.00	1040.00	\$ 156,000.00	\$ 156,000.00	\$ 156,000.00	\$ 150,800.00	\$ 150,800.00	\$ 156,000.00	\$ 156,000.00	\$ 156,000.00	\$ 156,000.00	\$ 150,800.00	\$ 140,400.00	\$ 156,000.00
<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>															
DESAYUNO	\$ 4.00	260.00	\$ 1,040.00	\$ 4,160.00	\$ 4,160.00	\$ 4,160.00	\$ 4,160.00	\$ 4,160.00	\$ 4,160.00	\$ 4,160.00	\$ 4,160.00	\$ 4,160.00	\$ 4,160.00	\$ 4,160.00	\$ 4,160.00
MENU	\$ 6.00	260.00	\$ 1,560.00	\$ 6,240.00	\$ 6,240.00	\$ 6,240.00	\$ 6,240.00	\$ 6,240.00	\$ 6,240.00	\$ 6,240.00	\$ 6,240.00	\$ 6,240.00	\$ 6,240.00	\$ 6,240.00	\$ 6,240.00
GASEOSAS	\$ 1.00	260.00	\$ 260.00	\$ 1,040.00	\$ 1,040.00	\$ 1,040.00	\$ 1,040.00	\$ 1,040.00	\$ 1,040.00	\$ 1,040.00	\$ 1,040.00	\$ 1,040.00	\$ 1,040.00	\$ 1,040.00	\$ 1,040.00
JUGOS NATURALES	\$ 2.00	260.00	\$ 520.00	\$ 2,080.00	\$ 2,080.00	\$ 2,080.00	\$ 2,080.00	\$ 2,080.00	\$ 2,080.00	\$ 2,080.00	\$ 2,080.00	\$ 2,080.00	\$ 2,080.00	\$ 2,080.00	\$ 2,080.00
AGUA	\$ 0.50	260.00	\$ 130.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 520.00	\$ 520.00
<b>TOTAL</b>	\$ 519.33	1560.00	4550.00	\$ 18,200.00	\$ 18,200.00	\$ 18,200.00	\$ 18,200.00	\$ 18,200.00	\$ 72,800.00	\$ 18,200.00	\$ 18,200.00	\$ 18,200.00	\$ 18,200.00	\$ 18,200.00	\$ 18,200.00

PRODUCTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>ALOJAMIENTO</b>					
NOCHE	\$ 273,000.00	\$ 284,356.80	\$ 296,186.04	\$ 308,507.38	\$ 321,341.29
<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>					
DESAYUNO	\$ 49,920.00	\$ 51,996.67	\$ 54,159.73	\$ 56,412.78	\$ 58,759.55
MENU	\$ 74,880.00	\$ 77,995.01	\$ 77,995.01	\$ 81,239.60	\$ 84,619.17
GASEOSAS	\$ 12,480.00	\$ 12,999.17	\$ 13,539.93	\$ 14,103.19	\$ 14,689.89
JUGOS NATURALES	\$ 24,960.00	\$ 25,998.34	\$ 27,079.87	\$ 28,206.39	\$ 29,379.78
AGUA	\$ 6,240.00	\$ 6,499.58	\$ 6,769.97	\$ 7,051.60	\$ 7,344.94
<b>TOTAL</b>	\$ 441,480.00	\$ 459,845.57	\$ 478,975.14	\$ 498,900.51	\$ 519,654.77

Cálculo de la inflación según DCE Dto 2012 con:

4.48%

## 5.9. GASTOS GENERALES

Descripción	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>													
ADMINISTRACION	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 560.00	\$ 6,720.00
SUELDOS	\$ 20,971.12	\$ 20,971.12	\$ 20,971.12	\$ 20,971.12	\$ 20,971.12	\$ 20,971.12	\$ 20,971.12	\$ 20,971.12	\$ 20,971.12	\$ 20,971.12	\$ 20,971.12	\$ 20,971.12	\$ 251,653.47
SERVICIOS BASICOS	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 3,700.00	\$ 44,400.00
UNIFORMES	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 250.00	\$ 3,000.00
MANTENIMIENTO	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 650.00	\$ 7,800.00
LIMPIEZA	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 6,000.00
SUMINISTROS	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 320.00	\$ 3,840.00
DEPRECIACION	\$ 6,906.84	\$ 6,906.84	\$ 6,906.84	\$ 6,906.84	\$ 6,906.84	\$ 6,906.84	\$ 6,906.84	\$ 6,906.84	\$ 6,906.84	\$ 6,906.84	\$ 6,906.84	\$ 6,906.84	\$ 82,882.10
AMORTIZACION	\$ 333.33	\$ 333.33	\$ 333.33	\$ 333.33	\$ 333.33	\$ 333.33	\$ 333.33	\$ 333.33	\$ 333.33	\$ 333.33	\$ 333.33	\$ 333.33	\$ 4,000.00
<b>GASTOS DE VENTA</b>													
PUBLICIDAD Y MARKETING	\$ 1,200.00	\$ 1,200.00	\$ 970.00	\$ 750.00	\$ 750.00	\$ 970.00	\$ 970.00	\$ 970.00	\$ 750.00	\$ 750.00	\$ 750.00	\$ 970.00	\$ 11,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 35,391.30</b>	<b>\$ 35,391.30</b>	<b>\$ 35,161.30</b>	<b>\$ 34,941.30</b>	<b>\$ 34,941.30</b>	<b>\$ 35,161.30</b>	<b>\$ 35,161.30</b>	<b>\$ 35,161.30</b>	<b>\$ 34,941.30</b>	<b>\$ 34,941.30</b>	<b>\$ 34,941.30</b>	<b>\$ 35,161.30</b>	<b>\$ 421,295.57</b>

DESCRIPCION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5		
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>							
ADMINISTRACION	\$ 6,720.00	\$ 6,999.55	\$ 7,290.73	\$ 7,594.03	\$ 7,909.94		
SUELDOS	\$ 251,653.47	\$ 262,122.25	\$ 273,026.54	\$ 284,384.44	\$ 296,214.84		
SERVICIOS BASICOS	\$ 44,400.00	\$ 46,247.04	\$ 48,170.92	\$ 50,174.83	\$ 52,262.10		
UNIFORMES	\$ 3,000.00	\$ 3,124.80	\$ 3,254.79	\$ 3,390.19	\$ 3,531.22		4.16%
MANTENIMIENTO	\$ 7,800.00	\$ 8,124.48	\$ 8,462.46	\$ 8,814.50	\$ 9,181.18		
LIMPIEZA	\$ 6,000.00	\$ 6,249.60	\$ 6,509.58	\$ 6,780.38	\$ 7,062.45		
SUMINISTROS	\$ 3,840.00	\$ 3,999.74	\$ 4,166.13	\$ 4,339.44	\$ 4,519.97		
DEPRECIACION	\$ 82,882.10	\$ 82,882.10	\$ 82,882.10	\$ 82,882.10	\$ 82,882.10		
AMORTIZACION	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00	\$ 4,000.00		
<b>GASTOS DE VENTA</b>							
PUBLICIDAD Y MARKETING	\$ 11,000.00	\$ 11,457.60	\$ 11,934.24	\$ 12,430.70	\$ 12,947.82		
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 421,295.57</b>	<b>\$ 435,207.17</b>	<b>\$ 449,697.49</b>	<b>\$ 464,790.61</b>	<b>\$ 480,511.60</b>		
Cálculo de la Inflación 4.16% segun BCE Dic 2012							

## 5.10 COSTOS OPERACIONALES

RUBRO	CANT.	PRECIO UNITARIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
COSTO A&B	1040.00	\$ 6.00	\$ 6,240.00	\$ 6,240.00	\$ 6,240.00	\$6,240.00	\$6,240.00	\$6,240.00	\$6,240.00	\$ 6,240.00	\$6,240.00	\$ 6,240.00	\$6,240.00	\$ 6,240.00	\$ 74,880.00
COSTO BEBIDAS	1040.00	\$ 2.00	\$ 2,080.00	\$ 2,080.00	\$ 2,080.00	\$2,080.00	\$2,080.00	\$2,080.00	\$2,080.00	\$ 2,080.00	\$2,080.00	\$ 2,080.00	\$2,080.00	\$ 2,080.00	\$ 24,960.00
<b>TOTAL</b>			\$ 8,320.00	\$ 8,320.00	\$ 8,320.00	\$8,320.00	\$8,320.00	\$8,320.00	\$8,320.00	\$ 8,320.00	\$8,320.00	\$ 8,320.00	\$8,320.00	\$ 8,320.00	\$ 99,840.00

RUBRO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>COSTO A&amp;B</b>	\$ 74,880.00	\$ 77,995.01	\$ 81,239.60	\$ 84,619.17	\$ 88,139.33
<b>COSTO BEBIDAS</b>	\$ 24,960.00	\$ 25,998.34	\$ 27,079.87	\$ 28,206.39	\$ 29,379.78
<b>TOTAL</b>	\$ 99,840.00	\$ 103,993.34	\$ 108,319.47	\$ 112,825.56	\$ 117,519.10
Cálculo de la Inflación 4.16% segun BCE Dic 2012					

## 5.11 ESTADO DE RESULTADOS

<b>INGRESOS</b>					
VENTAS TOTALES	\$ 441,480.00	\$ 459,845.57	\$ 478,975.14	\$ 498,900.51	\$ 519,654.77
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	\$ 441,480.00	\$ 459,845.57	\$ 478,975.14	\$ 498,900.51	\$ 519,654.77
(-)COSTOS OPERACIO	\$ 99,840.00	\$ 103,993.34	\$ 108,319.47	\$ 112,825.56	\$ 117,519.10
<b>(=) UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	\$ 341,640.00	\$ 355,852.22	\$ 370,655.68	\$ 386,074.95	\$ 402,135.67
(-) GASTOS ADMINISTRACION	\$ 410,295.57	\$ 423,749.57	\$ 437,763.25	\$ 452,359.91	\$ 467,563.79
(-) GASTOS VENTAS	\$ 11,000.00	\$ 11,457.60	\$ 11,934.24	\$ 12,430.70	\$ 12,947.82
<b>(=) UTILIDAD ANTE IMPUESTOS</b>	\$ 57,655.57	-\$ 79,354.94	-\$ 79,041.81	-\$ 78,715.66	\$ 52,480.30
(-) GASTOS FINANCIEROS	\$ 53,848.87	\$ 44,993.37	\$ 35,270.03	\$ 24,593.80	\$ 12,871.30
<b>(=) UTILIDAD ANTE PARTICIPACION</b>	\$ 3,806.69	\$ 124,348.31	\$ 114,311.84	\$ 103,309.46	\$ 39,609.00
(-) 15% PARTICIPACION TRABAJADORES	\$ 571.00	\$ 18,652.25	\$ 17,146.78	\$ 15,496.42	\$ 5,941.35
<b>(=) UTILIDAD ANTE IMPUESTOS</b>	\$ 3,235.69	\$ 105,696.07	\$ 97,165.07	\$ 87,813.04	\$ 33,667.65
(-) 22% IMPUESTO A LA RENTA	\$ 711.85	\$ 23,253.13	\$ 21,376.31	\$ 19,318.87	\$ 7,406.88
<b>(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 2,523.84</b>	<b>\$ 82,442.93</b>	<b>\$ 75,788.75</b>	<b>\$ 68,494.17</b>	<b>\$ 26,260.76</b>

## 5.12 FLUJO DE CAJA

RUBROS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>FLUJO OPERACIONAL</b>						
<b>INGRESOS POR VENTAS</b>		\$ 441,480.00	\$ 459,845.57	\$ 478,975.14	\$ 498,900.51	\$ 519,654.77
<b>(-) EGRESOS DE EFECTIVO</b>		\$ 435,515.39	\$ 494,822.74	\$ 550,934.62	\$ 563,504.25	\$ 559,094.28
GASTOS OPERACION		\$ 99,840.00	\$ 103,993.34	\$ 108,319.47	\$ 112,825.56	\$ 117,519.10
GASTOS ADMINISTRACION		\$ 323,413.47	\$ 336,867.47	\$ 350,881.16	\$ 365,477.81	\$ 380,681.69
GASTOS VENTA		\$ 11,000.00	\$ 11,457.60	\$ 11,934.24	\$ 12,430.70	\$ 12,947.82
IMPUESTO A LA RENTA		\$ 0.00	\$ 711.85	\$ 23,253.13	\$ 21,376.31	\$ 19,318.87
PARTICIPACION TRABAJADORES		\$ 0.00	\$ 571.00	\$ 18,652.25	\$ 17,146.78	\$ 15,496.42
DIVIDENDO ACCIONISTAS		\$ 1,261.92	\$ 41,221.47	\$ 37,894.38	\$ 34,247.09	\$ 13,130.38
<b>(=) FLUJO NETO OPERACIONAL</b>		-\$ 5,964.61	\$ 34,977.17	\$ 71,959.47	\$ 64,603.74	-\$ 39,439.51
<b>FLUJO DE INVERSIÓN</b>		\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
<b>INGRESOS DE EFECTIVO</b>		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
VENTAS ACTIVO FIJO		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>(-) EGRESOS DE EFECTIVO</b>		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COMPRAS DE ACTIVO FIJO	\$ 716,354.19	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>(=) FLUJO NETO DE INVERSIÓN</b>	(\$ 716,354.19)					
<b>FLUJO DE FINANCIAMIENTO</b>						
<b>INGRESOS DE EFECTIVO</b>		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>CAPITAL PROPIO</b>	\$ 180,000.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
PRESTAMOS RECIBIDOS	\$ 549,478.29	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>(-) EGRESOS DE EFECTIVO</b>		\$ 144,211.13	\$ 144,211.13	\$ 144,211.13	\$ 144,211.13	\$ 144,211.13
PAGO PRESTAMO		\$ 90,362.26	\$ 99,217.76	\$ 108,941.10	\$ 119,617.33	\$ 131,339.83
PAGO INTERES		\$ 53,848.87	\$ 44,993.37	\$ 35,270.03	\$ 24,593.80	\$ 12,871.30
<b>(=)FLUJO NETO DE FINANCIAMIENTO</b>	\$ 729,478.29	(\$ 144,211.13)	(\$ 144,211.13)	(\$ 144,211.13)	(\$ 144,211.13)	(\$ 144,211.13)
<b>FLUJO NETO DEL PERIODO</b>	-\$ 716,354.19	\$ 138,246.52	\$ 179,188.30	\$ 216,170.61	\$ 208,814.87	\$ 104,771.63
<b>FLUJO NETO DE CAJA</b>	\$ 13,124.10	-\$ 137,051.65	-\$ 246,285.61	-\$ 318,537.27	-\$ 398,144.67	-\$ 581,795.31

## 5.13 BALANCE GENERAL ANUAL

ACTIVOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>					
CAJA	-\$ 137,051.65	-\$ 246,285.61	-\$ 318,537.27	-\$ 398,144.67	-\$ 581,795.31
<b>TOTAL ACT. CORR.</b>	<b>-\$ 137,051.65</b>	<b>-\$ 246,285.61</b>	<b>-\$ 318,537.27</b>	<b>-\$ 398,144.67</b>	<b>-\$ 581,795.31</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>					
HABITACIONES	\$ 75,363.06	\$ 75,363.06	\$ 75,363.06	\$ 75,363.06	\$ 75,363.06
HOTEL	\$ 52,838.42	\$ 52,838.42	\$ 52,838.42	\$ 52,838.42	\$ 52,838.42
RESTAURANTE	\$ 29,484.84	\$ 29,484.84	\$ 29,484.84	\$ 29,484.84	\$ 29,484.84
SUMINISTROS	\$ 790.00	\$ 790.00	\$ 790.00	\$ 790.00	\$ 790.00
OFICINA	\$ 8,867.82	\$ 8,867.82	\$ 8,867.82	\$ 8,867.82	\$ 8,867.82
COMPUTACION	\$ 22,390.05	\$ 22,390.05	\$ 22,390.05	\$ 22,390.05	\$ 22,390.05
VEHICULOS	\$ 71,620.00	\$ 71,620.00	\$ 71,620.00	\$ 71,620.00	\$ 71,620.00
TERRENO	\$ 60,000.00	\$ 0.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00	\$ 60,000.00
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	-\$ 82,882.10	\$ 165,764.20	\$ 248,646.29	\$ 331,528.39	\$ 414,410.49
<b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b>	<b>\$ 238,472.09</b>	<b>\$ 427,118.39</b>	<b>\$ 570,000.48</b>	<b>\$ 652,882.58</b>	<b>\$ 735,764.68</b>
<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>					
GASTOS PREO.	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00	\$ 20,000.00
(-) AMORTIZACION ACUMULADA	-\$ 4,000.00	-\$ 8,000.00	-\$ 12,000.00	-\$ 16,000.00	-\$ 20,000.00
<b>TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS</b>	<b>\$ 16,000.00</b>	<b>\$ 12,000.00</b>	<b>\$ 8,000.00</b>	<b>\$ 4,000.00</b>	<b>\$ 0.00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 117,420.45</b>	<b>\$ 192,832.77</b>	<b>\$ 259,463.21</b>	<b>\$ 258,737.91</b>	<b>\$ 153,969.37</b>
<b>PASIVOS</b>					
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>					
CUENTAS POR PAGAR	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00
PARTICIPACION TRABAJADORES X PAGAR	\$ 571.00	\$ 18,652.25	\$ 17,146.78	\$ 15,496.42	\$ 5,941.35
IMPUESTO A LA RENTA X PAGAR	\$ 711.85	\$ 23,253.13	\$ 21,376.31	\$ 19,318.87	\$ 7,406.88
<b>TOTAL PAS. CORR</b>	<b>\$ 1,282.86</b>	<b>\$ 41,905.38</b>	<b>\$ 38,523.09</b>	<b>\$ 34,815.29</b>	<b>\$ 13,348.23</b>
<b>PASIVO FIJO</b>					
PRESTAMO BANCARIO	\$ 459,116.03	\$ 359,898.27	\$ 250,957.16	\$ 131,339.83	\$ 0.00
<b>TOTAL PAS. FIJO</b>	<b>\$ 459,116.03</b>	<b>\$ 359,898.27</b>	<b>\$ 250,957.16</b>	<b>\$ 131,339.83</b>	<b>\$ 0.00</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 460,398.88</b>	<b>\$ 401,803.65</b>	<b>\$ 289,480.25</b>	<b>\$ 166,155.12</b>	<b>\$ 13,348.23</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
CAPITAL PROPIO	\$ 110,000.00	\$ 110,000.00	\$ 110,000.00	\$ 110,000.00	\$ 110,000.00
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 1,261.92	\$ 41,221.47	\$ 37,894.38	\$ 34,247.09	\$ 13,130.38
UTILIDAD RETENIDA	\$ 0.00	\$ 1,261.92	\$ 42,483.39	\$ 80,377.76	\$ 114,624.85
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 111,261.92</b>	<b>\$ 152,483.39</b>	<b>\$ 190,377.76</b>	<b>\$ 224,624.85</b>	<b>\$ 237,755.23</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 571,660.80</b>	<b>\$ 554,287.03</b>	<b>\$ 479,858.01</b>	<b>\$ 390,779.97</b>	<b>\$ 251,103.46</b>

## 5.14 ANALISIS DE RENTABILIDAD

EVALUACIÓN FINANCIERA					
TASA DE DESCUENTO	12%				
VAN	\$ 612,304.04				
TIR	6%				
B/C	\$ 1.05				
PERIODO DE RECUPERACIÓN	4.37				

Este proyecto indica que con una tasa de descuento del 12% el VAN es de \$1,368,416.11, la TIR 50% lo que representa que este proyecto es rentable porque la tasa de descuento es menor a la TIR y también demuestra que por cada dolar de inversión se obtiene 0,52 centavos lo que significa una rentabilidad del 52%. y tiene un periodo de recuperación de 1 año y 7 meses.

## 5.15 PUNTO DE EQUILIBRIO

COSTOS VARIABLES					
MATERIA PRIMA	\$ 99,840.00				
TOTAL COSTOS VARIABLES	\$ 99,840.00				
COSTO UNITARIO VARIABLE	\$ 8.00				A un pvp de 5,19.33 y teniendo costos variables de \$8 y costos fijos de 421,295.57 tengo que atender a 9886.98 personas anualmente para no ganar ni perder en mi proyecto
COSTOS FIJOS	\$ 421,295.57				
VENTAS TOTALES	\$ 441,480.00				
P.V.P.	\$ 519.33				
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO FÍSICO</b>	<b>823.92</b>				
<b>EN PORCENTAJE (PE)</b>	<b>6%</b>				
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO MONETARIO</b>	<b>\$ 427,886.89</b>				

## 5.16 RATIO FINANCIERO

INDICADOR	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
MARGEN BRUTO	77.39%	77.39%	77.39%	77.39%	77.39%
MARGEN NETO	0.57%	17.93%	15.82%	13.73%	5.05%
ROA (RETORNO SOBRE ACTIVOS)	2.15%	42.75%	29.21%	26.47%	17.06%
ROE (RETORNO SOBRE CAPITAL)	2.27%	54.07%	39.81%	30.49%	11.05%
En el ROE disminuye porque como politica de distribucion de dividendos se acordo retener el 50% a ganancias acumuladas, lo que incrementa el patrimonio					
En el ROA disminuye los 4 primeros años por nuestra politica de distribucion en las ganancias acumuladas, manteniendose las ganancias en la cuenta bancaria y de esta manera incrementan los activos					

# BIBLIOGRAFÍA

(n.d.).

*Absolute Sanctuary* . (n.d.). Retrieved Septiembre 23, 2013, from Absolute Sanctuary & Yoga Center: <http://www.absolutesanctuary.com/>

*Anannda Hotel & Spa*. (n.d.). Retrieved Octubre 1, 2013, from Anannda Hotel & Spa: <http://anannda.com/index.php/en/>

*Arasha Resort & Spa*. (n.d.). Retrieved Septiembre 25, 2013, from Arasha, Ecuador's Tropical Forest Resort & Spa: <http://www.arasharesort.com/>

Asociacion de Hoteles del Ecuador. (2004, Enero 5). *Hoteles del Ecuador*. Retrieved Octubre 7, 2013, from Hoteles del Ecuador: <http://www.hotelesecuador.com/downloads/Reglamento%20de%20Aplicacion%20a%20la%20Ley%20de%20Turismo.pdf>

Butler, A., & Rutherford, J. (2 de agosto del 2005). *The Project Gutenberg Ebook of Spadacrene Anglica by Edmund Deane M.D.* Bristol, London: John Wright & Sons Ltd.

Camara de Quito. (2012). Retrieved Octubre 7, 2013, from [http://www.lacamaradequito.com/uploads/tx\\_documents/acuerdo1345minsalud.pdf](http://www.lacamaradequito.com/uploads/tx_documents/acuerdo1345minsalud.pdf)

*Casa Ceibo Boutique Hotel & Spa*. (n.d.). Retrieved Septiembre 27, 2013, from Casa Ceibo Boutique Hotel & Spa: <http://www.casaceibo.com/es/>

*Castadiva Resort & Spa*. (2010). Retrieved Septiembre 25, 2013, from Castadiva Resort & Spa: <http://castadivaresort.com/>

Colombo, C. (2012, Agosto 26). El lujo hotelero crece en el país. *Expreso* .

Dirección de Inteligencia Comercial e Inversiones. (2012). *Análisis Sectorial del Turismo*. Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones.

EcosTravel. (n.d.). *Ecos Travel*. Retrieved septiembre 20, 2013, from sitio Web de Ecos Travel: <http://www.ecostravel.com/ecuador/ciudades-destinos/san-lorenzo-manta.php>

*Emirates Group*. (2013). Retrieved Septiembre 23, 2013, from Emirates Wogan Valley: <http://www.wolganvalley.com/wolgan-valley/en/index.asp>

Escalona, F. M. (2004). *La Industria Turística por A. J. Norval 1936*.

Glam España. (2013, Mayo 14). *Godustyle*. Retrieved septiembre 13, 2013, from Belleza Glam : <http://belleza.glam.com.es/2013/05/14/top-10-mejores-spas-del-mundo/>

Gonzaga, S., Bermeo, N., & Vite, M. (2011-2012, Septiembre-Febrero). *Estructura Organizacional de la Hotelería*. Retrieved from Universidad Nacional de Loja: <http://www.unl.edu.ec/juridica/wp-content/uploads/2010/03/Modulo-5-Estructura-Organizacional-de-la-Hoteleria.pdf>

*Gran Hotel Bahía del Duque Resort*. (n.d.). Retrieved Septiembre 25, 2013, from Gran Hotel Bahía del Duque Resort: <http://www.bahia-duque.com/en-US/Default.aspx>

*Grupo Columbus*. (2011). Retrieved Octubre 1, 2013, from Palmazul Artisan Designer Hotel & Spa: <http://www.palmazulecuador.com/>

*Hoteles Tivoli S.A.* (n.d.). Retrieved Septiembre 24, 2013, from Hotel Tivoli: <http://www.tivolihotels.com/es/hoteles/algarve/tivoli-victoria-vilamoura/el-hotel.aspx>

International Spa Association. (2007).

*La Mirage Garden Hotel & Spa*. (n.d.). Retrieved Septiembre 25, 2013, from La Mirage Garden Hotel & Spa: <http://www.mirage.com.ec/>

*La Reserve*. (2012). Retrieved Septiembre 23, 2013, from La Reserve: <http://www.lareserve.ch/en/hotel/>

*Lucknam Park Hotel.* (n.d.). Retrieved septiembre 24, 2013, from Lucknam Park Hotel & Spa, Bath: <http://www.lucknampark.co.uk/>

*Luna Runtun Adventure Spa.* (n.d.). Retrieved Septiembre 27, 2013, from Luna Runtun Adventure Spa: <http://www.lunaruntun.com/>

*Madre Tierra.* (2011). Retrieved Ooctubre 5, 2013, from Madre Tierra Eco Resort: <http://www.madretierra.com.ec/>

*Manta Me Encanta.* (n.d.). Retrieved Septiembre 20, 2013, from Manta: <http://mantameencanta.blogspot.com/>

*Maradiva.* (2009). Retrieved Septiembre 25, 2013, from Maradiva Villas Resort & Spa: <http://www.maradiva.com/>

Menrisky, A. (Septiembre, 2013). A Global View on Trend and Consumer Demand. *Pulse* , 74.

Ministerio de Turismo. (2011). *La experiencia turistica en el Ecuador.* Ministerio de Turismo.

*Monasterio Santa Rosa.* (2012). Retrieved Septiembre 28, 2013, from Monasterio Santa Rosa: <http://monasterosantarosa.com/>

Organzacion Mundial del Turismo. (2013). *Panorama OMT del Turismo Internacional.* Retrieved Septiembre 22, 2013, from [http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto\\_highlights13\\_sp\\_hr\\_0.pdf](http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_highlights13_sp_hr_0.pdf)

Ramos, P. (2013, Agosto 10). Las inverisiones en la plaza hotelera crecen. *elcomercio.com* .

Revsita La Barra. (2013). El sector Hotelero en Ecuador oportunidades del crecimiento. *La Barra* .

Rodriguez, R. J. (2010). *Universidad Caece*. Retrieved diciembre 23, 2013, from <http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD%20DE%20CIENCIAS%20ZOOT%20C3%89CNICAS/CARRERA%20DE%20INGENIER%20C3%8DA%20ZOOT%20C3%89CNICA/07/Proyectos%20Investigaci%20B3n%20Cient%20ADfca/Modulo1%20Proceso%20de%20Investigacion%20y%20Protocolo%20OPS.pdf>

Salud y Spa. (n.d.). *Hoteles Spa Turisticos*. Retrieved Septiembre 22, 2013, from <http://www.spasalud.es/>

Sampieri, R. H., Fernandez Collado, C., & Batispta Lucio, P. (2010). *U-cursos*. Retrieved Diciembre 23, 2013, from [https://www.u-cursos.cl/fau/2013/2/DGH-406/1/foro/r/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion,\\_5ta\\_Edicion\\_-\\_Sampieri.pdf](https://www.u-cursos.cl/fau/2013/2/DGH-406/1/foro/r/Metodologia_de_la_investigacion,_5ta_Edicion_-_Sampieri.pdf)

Servicio Turistico. (2009). *Antecedentes Historicos de Turismo*.

*Six Senses Hotel Resorts & Spas*. (n.d.). Retrieved septiembre 24, 2013, from Six Senses Laamu Hotel Resorts & Spas: <http://www.sixsenses.com/resorts/laamu/offers>

*Termas Papallacta*. (1994). Retrieved Septiembre 27, 2013, from Termas Papallacta: <http://www.papallacta.com.ec/>

# ANEXO

## ANEXO N. 1: LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

### Carta para el funcionamiento anual

#### LICENCIA UNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO

.....,..... de..... Del.....

Señores

Autoridades, Inspectores, Agentes de Policía, etc. de la

PROVINCIA DE PICHINCHA

**EL MINISTERIO DE TURISMO**, en uso de las atribuciones previstas en la Ley de Turismo y su Reglamento de Aplicación vigente, visto en el Registro de Inscripción N°..... **-Folio N°....** y una vez que ha cumplido todos los requisitos de Ley, concede la presente **LICENCIA UNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO**, al establecimiento denominado:

“ ..... ”

Actividad	:		
Tipo	:		
Propietario	:		
Categoría	:		
Capacidad	:	Mesas/Hab.:	Plazas:
R.U.C.	:		
Dirección	:		
Ciudad	:		
Provincia	:		
Cantón	:		



ANEXO N. 4: FORMULARIO 1X1000

 <p>MINISTERIO DE TURISMO</p>	<h2 style="margin: 0;">FORMULARIO 1X1.000</h2>	 <p>ECUADOR</p>	
<p><b>FORMULARIO PARA APLICACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN DEL UNO POR MIL DE LOS ACTIVOS FIJOS</b>          BASE LEGAL: Art. 40 Literal "a" Ley de Turismo, Registro oficial 733-Suplemento de 27 de diciembre de 2002          Art. 78 del Reglamento de aplicación a la Ley de Turismo, Registro Oficial de 5 de enero del 2004</p>			
IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE		100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN	
	RUC:	AÑO	SERIE
201		202	RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN:
		DIRECCIÓN:	
ESTADO DE SITUACIÓN			
<b>340 ACTIVO FIJO</b>			
ACTIVO FIJO TANGIBLE		ACTIVO FIJO INTANGIBLE	
TERRENOS	341	MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE Y OTROS SIMILARES	361
EDIFICIOS E INSTALACIONES	343	(-) AMORTIZACIONES ACUMULADAS	363
MAQUINARIA, MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS	345	TOTAL ACTIVO FIJO INTANGIBLE	365
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	347	TOTAL ACTIVO FIJO	369
VEHÍCULOS	349	CONTRIBUCIÓN CAUSADA A 1 X MIL	
OTROS ACTIVOS FIJOS TANGIBLES	351	RECARGOS POR MORA	
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA ACTIVOS FIJO	353	MULTAS	
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA ACELERADA ACTIVOS FIJO	355	TOTAL A PAGAR	
TOTAL ACTIVO FIJO TANGIBLE	359	ESPACIO PARA SELLOS	
<p style="font-size: small;">Declaro bajo juramento que los datos consignados en el presente formulario reflejan la realidad y autorizo al Ministerio de Turismo a verificar el contenido de esta declaración en cualquier momento, al tiempo que me sujeto, a las sanciones previstas en la ley en caso de falsedad o perjurio.</p>			
Nombre del Declarante:			
Cé:			
Firma:			

**Fuente: Ministerio de Turismo**

ANEXO N. 5: SOLICITUD DE PATENTE



**Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual -IEPI-**  
Solicitud a la Dirección de Patentes

**(12) Datos de la solicitud**

Patente de Invención I		Número de trámite	
Patente de Invención PCT en fase nacional			Fecha y hora de presentación
Modelo de utilidad		Fecha de publicación	
Diseño Industrial			

**(55) Título de la patente**

--

**(51) Clasificación internacional de patentes**

--

**(73) Solicitantes**

Nombres	Nacionalidad	País--Ciudad	Dirección

**(74) Inventores / Diseñadores**

Nombres	Nacionalidad	País - ciudad	Dirección

**Invencción referente a procedimiento biológico**

Lugar de depósito	Fecha

**(31) Declaraciones de prioridad**

País	Número	Fecha

**(75) Representante legal (R) o apoderado (A)**

Notificar a:	
--------------	--

Casillero IEPI	Casillero Judicial	Dirección:

**(58) Resumen**

Gráfico (Imagen en formato jpg)

**Documentos que se acompañan a la solicitud**

Comprobante ingreso N°.	Cesión
Comprobante tasa N°.	Poder
N°. hojas memoria	Copias prioridad
N°. reivindicaciones	Otros documentos
N°. dibujos	

**Observaciones**

FIRMA DEL SOLICITANTE

FIRMA DEL ABOGADO

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## INSTRUCTIVO

Por favor llenar la solicitud en letra arial 12, los gráficos en formato jpg, luego del ingreso de cada inventor o solicitante tabular (TAB), ingresar las siglas internacionales de acuerdo con la norma ISO estipulada, adicionar en el CD o disquete la memoria descriptiva y reivindicaciones en formato WORD en letra arial 12, y por favor no alterar el formato. Cualquier adicional que creyere conveniente presentarlo por separado.

En todos los nombres: ingresar primero los apellidos con mayúsculas y luego los nombres con minúsculas.

Acompañar a la solicitud electrónica una copia en papel, la que deberá ser firmada por el solicitante y un abogado, según lo dispuesto en la Ley de Abogados del Ecuador, para trámites administrativos.

El solicitante cuando se trate de persona jurídica será firmado por su representante legal., o de ser el caso por el apoderado, quien lo representará.

**NOTA:** Para ingresar solicitudes de patentes de modelos de utilidad o de invención, deberán acompañarse las memorias técnicas con el juego de reivindicaciones y dibujos si fueren necesarios y parte de la descripción, contenida en la memoria., para ello ruego revisar el adjunto de la guía del solicitante y si es preciso, solicito que revisen en el sitio del espacenet, alguna patente similar a la que pretendan patentar con el objetivo que tengan claridad en la presentación, este sitio es <http://espacenet.com>

ANEXO N. 6: REGISTRO DE PATENTE

**REGISTRO DE OBRAS CINEMATOGRAFICAS, VIDEOGRAMAS Y SIMILARES**

 <p><b>INSTITUTO ECUATORIANO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL-IEPI- DIRECCIÓN NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS</b></p>	Número de solicitud: _____  Fecha de presentación: _____
<p><b>AUTORES DE LA OBRA</b></p> <p>a. Director: _____</p> <p>b. Autor del guión: _____</p> <p>c. Autor de la música: _____</p> <p>d. Autor de los dibujos: _____</p>	<p><b>Domicilio y ciudad</b></p> <p>a. _____</p> <p>b. _____</p> <p>c. _____</p> <p>d. _____</p>
<p><b>PRODUCTOR AUDIOVISUAL</b></p> <p>Nombre: _____ Representado por: _____ Domicilio y Ciudad: _____</p>	
<p><b>ARTISTAS PRINCIPALES</b></p> <p>A. _____</p> <p>B. _____</p> <p>C. _____</p> <p>D. _____</p> <p>E. _____</p>	
<p><b>DATOS DE LA OBRA</b></p> <p>A. Título original: _____</p> <p>B. Nacionalidad: _____</p> <p>C. Título en español: _____</p> <p>D. Género: _____</p> <p>E. Fecha de terminación: _____</p> <p>F. Metraje: _____</p> <p>G. Duración: _____</p> <p>H. Formato: _____</p> <p>I. Otros datos: _____</p>	
<p><b>SINOPSIS DE LA OBRA:</b> _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p><b>DATOS DEL SOLICITANTE:</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Domicilio: _____ Ciudad: _____ Teléfono: _____</p> <p>En representación de: _____ Domicilio: _____ País: _____</p>	
<p>_____</p> <p>Firma Abogado Patrocinador</p>	<p>_____</p> <p>Firma solicitante</p>

## INSTRUCTIVO

Llenar la solicitud a máquina o en letra de imprenta.

---

### DATOS DEL AUTOR O AUTORES

1. Indicar los nombres y más datos del productor o realizador de la obra cinematográfica.
2. Indicar los datos correspondientes del autor de guión o libreto cinematográfico, es decir el texto escrito de la obra.
3. Indicar los datos correspondientes al autor o autores de la música.
4. Indicar los datos correspondientes del dibujante o dibujantes, si se trata de un diseño animado.

---

### DATOS DEL PRODUCTOR AUDIOVISUAL

Indicar los nombres y más datos de la persona natural o jurídica responsable de los contratos con todas las personas y entidades que intervienen en la realización de la obra audiovisual.

---

### DATOS DE LA OBRA

1. Indicar el título original de la obra audiovisual.
2. Indicar el formato (VHS).
3. Mencionar cualquier otro dato que sea de importancia y que permita identificar la obra perfectamente.

---

### SINOPSIS DE LA OBRA

Indicar una breve sinopsis de la obra, en la que conste de manera integral el tema sobre el cual se desarrolla la producción de la obra audiovisual.

---

### DATOS DEL SOLICITANTE

1. Indicar el nombre y más datos de la persona que hace la solicitud, conjuntamente con la firma y número de matrícula del Abogado Patrocinador.
2. Los datos correspondientes del representado si es el caso. De ser persona jurídica, deberá acompañarse además el documento que legitime su representación.

---

### REQUISITOS ADICIONALES

1. Para el registro de videogramas, adjuntar un ejemplar del CD, DVD u otros soportes.
2. Adjuntar el recibo de pago de la tasa correspondiente.
3. Anexar la fotocopia de la cédula de ciudadanía del autor y/o autores.
4. Fotocopia del carnet del Abogado Patrocinador.
5. De contar la obra con más datos de los contenidos en el formulario, hágalos constar en una hoja adicional.

Pag. web: [www.iepi.ec](http://www.iepi.ec)

ANEXO N. 7: COSTO DE LICENCIA

1.- ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS			
1.1 HOTELEROS		VALOR A PAGAR	
1.1.1	Hoteles	POR HABITACION EN USDS.	MÁXIMO EN USDS.
1.1.1.1	Lujo	13.00	1,300.00
1.1.1.2	Primera	11.30	1130.00
1.1.1.3	Segunda	8.60	860.00
1.1.1.4	Tercera	4.90	490.00
1.1.1.5	Cuarta	3.30	330.00

**Art. 9.-** Se establece los siguientes valores como cobro de Tasa por ocupación de las playas, a las personas que realizan actividades que se detallan a continuación:

COSTOS PROVISIONALES (DE FORMA CUATRIMESTRAL)			
ACTIVIDAD	COSTO POR DIA	COSTO POR FERIADO	TEMPORADA (4MESES)
Carpas de 3x3 (comida)	-	15	30
Carpas de 3x3 (bebidas alcohólicas)	-	20	45
Kioscos (bebidas alcohólicas)	-	20	45
Espectáculos públicos (pequeños 5x5)	-	200	-
Espectáculos públicos (medios 10x10)	-	350	-
Espectáculos públicos (grandes 20x20)	-	500	-
Carpa de 3x3 (varios)	-	20	45
Carperos Uso de Playa (mt2)	0,33	-	30
Ambulante (Empresas)	-	10	30
Ambulante (Comerciante)	-	5	15

**Playa de Santa Marianita**

Cabañas torres tipo bar (MÁX. 5x5)	-	-	300
Parasoles (c/u)	-	-	5
Escuela Kite surf	-	-	250

ANEXO N. 8: SRI

<b>Si su trámite es personal debe presentar:</b>	
<b>Identificación del contribuyente, dependiendo del caso:</b>	Si usted es Ecuatoriano o Extranjero Residente: Original y copia a color de la cédula vigente.
	Si usted es Extranjero no residente: Original y copia a color del pasaporte (con hojas de identificación) y tipo de visa (excepto la tipo 12-X de transeúntes); tanto pasaporte como visa deben encontrarse vigentes. Si usted es refugiado: original y copia a color de la credencial de refugiado.
	Solo ecuatorianos: Original del certificado de votación. Se aceptan los certificados emitidos en el exterior. En caso de ausencia del país se presentará el Certificado de no presentación emitido por la Consejo Nacional Electoral o Provincial.
<b>Si usted realiza actividades relacionadas a:</b>	<b>Deberá presentar adicionalmente original y copia de:</b>
<b>Artesanos</b>	Calificación artesanal vigente emitida por el organismo competente: Junta Nacional del Artesano o MIPRO.
<b>Contadores</b>	Título o carnet del colegio profesional respectivo. Si trabaja en relación de dependencia deberá presentar adicionalmente una certificación del empleador o la acción de personal administrativa APA (nombramiento). La certificación que indique que el contador se encuentre bajo relación de dependencia puede estar suscrita por el

	Representante Legal o por el responsable de Recursos Humanos.
<b>Diplomáticos</b>	Credencial de agente diplomático.
<b>Profesionales</b>	Título universitario avalado por el SENESCYT o carnet otorgado por el respectivo colegio profesional. Si en la cédula del contribuyente consta el título profesional, ya no será necesario presentar este documento.
<b>Actividades educativas</b>	Acuerdo ministerial para el funcionamiento de jardines de infantes, escuelas y colegios.
<b>Menores no emancipados</b>	Original y copia a color del documento de identificación vigente del representante del menor (padre o madre) quien solicitará el respectivo trámite. El documento de identificación podrá ser cédula, pasaporte o carnet de refugiado, según corresponda.
<b>Menores emancipados</b>	Escritura pública en caso de emancipación voluntaria; o Sentencia judicial emitida por el Juez competente; o Acta de matrimonio en caso de que en la cédula no conste el estado civil.
<b>Notarios y Registradores de la Propiedad y Mercantiles</b>	Nombramiento otorgado por el Consejo Nacional de Judicatura
<b>Observaciones Generales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las copias de los requisitos presentados deberán estar en buenas condiciones y no en papel térmico.</li> </ul>	