



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TEMA:**

“ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN ECO HOTEL EN  
LA ISLA ISABELA GALÁPAGOS CON FINALIDAD DE SATISFACER LA  
DEMANDA TURÍSTICA DE HOSPEDAJE, EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD  
LOCAL Y TURISTAS.”

**AUTORAS:**

Gómez León, Jenny Florita  
Román Talledo, Claudia Alexandra

**Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de:  
INGENIERAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS  
Y HOTELERAS**

**TUTOR:**

Ing. Diez Farhat, Said Vicente

**Guayaquil, Ecuador**

**2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **GÓMEZ LEÓN JENNY FLORITA** y **ROMÁN TALLEDO CLAUDIA ALEXANDRA**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingenieras en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

**TUTOR**

---

**Ing. Said Vicente Diez Farhat, MBA**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

**Guayaquil, a los 30 días del mes de agosto del año 2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Jenny Florita Gómez León.**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación **Análisis de factibilidad para la creación de un Eco hotel en la Isla Isabela Galápagos con finalidad de satisfacer la demanda turística de hospedaje, en beneficio de la comunidad local y turistas** previa a la obtención del Título **de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado 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 30 días del mes de agosto del año 2014**

**LA AUTORA**

---

**Jenny Florita Gómez León**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Claudia Alexandra Román Talledo.**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación **Análisis de factibilidad para la creación de un Eco hotel en la Isla Isabela Galápagos con finalidad de satisfacer la demanda turística de hospedaje, en beneficio de la comunidad local y turistas** previa a la obtención del Título **de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado 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 30 días del mes de agosto del año 2014**

**LA AUTORA**

---

**Claudia Alexandra Román Talledo**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Jenny Florita Gómez León**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Análisis de factibilidad para la creación de un Eco hotel en la Isla Isabela Galápagos con finalidad de satisfacer la demanda turística de hospedaje, en beneficio de la comunidad local y turistas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 30 días del mes de agosto del año 2014**

**LA AUTORA**

---

**Jenny Florita Gómez León**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Claudia Alexandra Román Talledo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Análisis de factibilidad para la creación de un Eco hotel en la Isla Isabela Galápagos con finalidad de satisfacer la demanda turística de hospedaje, en beneficio de la comunidad local y turistas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 30 días del mes de agosto del año 2014**

**LA AUTORA**

---

**Claudia Alexandra Román Talledo**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la vida y salud, en momentos malos de alguna forma se ha manifestado para hacer que entienda que nunca estamos solos, siempre EL nos acompaña.

Agradezco a mis padres, Jaime y Sara, por mi educación académica y sobre todo moral y ética, gracias a sus correcciones a tiempo, guianza, formación; en alguna travesura con tan solo una mirada comprendía que lo que hacía estaba mal.

Agradezco a toda mi familia “Román & Asociados”, por esas palabras de apoyo, por darme a conocer que están orgullosos de lo que soy como persona y de mi formación académica.

A mis mosqueteras quienes han estado presentes desde el momento que empezó mi etapa universitaria Jenny, Silvia, Joselyne, Laura, quienes han hecho que esta sea una experiencia grata, valiosa e inolvidable.

Agradezco a aquellos docentes que han dejado huella, por la forma de llegar a sus estudiantes, compartir sus conocimientos y experiencias.

No puede faltar un agradecimiento especial al Ing. Said Diez, un excelente catedrático, de quien he tenido el honor de ser su alumna en tres ocasiones y ahora tengo el privilegio de que él sea mi tutor.

***Claudia Alexandra Román Talledo.***

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS, por ser mi guía, quien me ha dado la vida, quien permitió que siga entre todos ustedes, quien ha permitido que pueda culminar con esta etapa de mi vida. Siempre protegiéndome de “lola”!!!

Agradezco a MIS PADRES, que han hecho y siguen haciendo el mayor esfuerzo para darme los estudios. Gracias de corazón, gracias por sus “conversaciones” a la hora del almuerzo, sé que cada palabra es por mi porvenir.

A las personas que de una u otra forma han hecho posible que se cumpla el reto de superarme. Recordemos que el orden de los factores no altera el producto.

A los docentes por los conocimientos impartidos en clases, debo mencionar a la CPA. Laura Vera, a quien le agradezco mucho por sus horas de clases, por sus ¡180 minutos ininterrumpidos! de Contabilidad, excelente trabajo el que hizo.

A mi padrino “Papo” y a la Sra. Kathy, de una u otra manera son un ejemplo a seguir, agradecida por sus palabras llenas de Bendiciones!!! Amén.

La familia. Román Talledo, quienes permitieron que compartiera muchas alegrías en familia. Gracias por la “suite”, por dejarme palpar cómo “se goza un carnaval en familia”.

A quienes nos apoyaron en el trabajo de campo: la Sra. Blanquita y su familia, la Sra. Gloria, mi primo Alfredo, mi papá.

A quienes me acompañaron durante toda esta etapa: Mi familia, Ing. Raúl, Leonidas, “pan perdido”, la señora María (y eso que son como tres Marías). Alguien se me olvida en este momento, lo siento.



A mis amigas “pentágono” China, Gorda, Tokita y Clau. Gracias por su amistad, por todo lo que hemos vivido, reído, llorado, gozado, bailado y cantado; por todos aquellos momentos que serán nuestros gratos recuerdos para reírnos en un par de años, cuando hagamos ese reencuentro a la hora del “té”. -\_-

Agradecida con el Ing. Said Diez, profesor y tutor, gracias por los conocimientos impartidos, por toda la paciencia y apoyo en el desarrollo de este proyecto de titulación.

Y sé, que ella lo sabe; ella sabe que le agradezco muchísimo por su amistad, por el apoyo brindado en cada momento que hemos pasado juntas; no sólo es una compañera de clases, es Mi Amiga. Le pido a Dios que siga Bendiciendo nuestra amistad. Gracias “Guachapala”, “Chica Loca”. Gracias Claudia.

***Jenny GL.***

## **DEDICATORIA**

A mis padres Jaime y Sara quienes han estado esperando este momento con ansias, mis hermanas Johanna y Amanda que siguen inspirándome a ser su ejemplo.

*Claudia Román Talledo.*

## **DEDICATORIA**

Con infinito amor este trabajo va para mis padres, Luzmila y Efrén; pilares fundamentales para que su hija “Vicky” pueda culminar esta etapa estudiantil. También para “Las Amorcitos” mis sobrinas queridas, sé que ahora no comprenderán estas palabras, pero en unos años entenderán lo importante que son en mi vida, siempre estaré para apoyarlas en su crecimiento personal y profesional. Las Adoro. Y para “mi papi” José, sé que desde el cielo Él está feliz por los logros de su nieta.

*Jenny Gómez León.*



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**CALIFICACIÓN**

<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Nota final del Tutor</b>
<b>GÓMEZ LEÓN JENNY FLORITA</b>	
<b>ROMÁN TALLEDO CLAUDIA ALEXANDRA</b>	

---

**Ing. Said Diez Farhat, MBA**

**Tutor**

# ÍNDICE GENERAL

Agradecimiento	
Dedicatoria	
Resumen Ejecutivo	
Abstract	
Introducción	24
Antecedentes	26
Planteamiento del problema	31
Formulación del problema	33
Justificación del problema	34
Objetivos del proyecto	36
CAPITULO 1	
1.1 Marco Teórico	37
1.2 Marco Conceptual	40
1.3 Marco Legal	42
1.3.1 Ley de Turismo	42
1.3.2 Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo	45
1.4 Metodología	53
1.5 Enfoques de Investigación	53
1.6 Técnicas de Investigación	54
1.7 Tipos de Estudio	55
1.8 Diseño de la Investigación	56
1.9 Universo	57
1.11 Muestra	57
1.12 Técnica de Recolección de Datos	58
1.13 Formato de Encuesta	59
1.14 Presentación y Análisis de Encuestas	61
1.15 Entrevistas efectuadas	70

## CAPITULO 2

2.1 Estudio de Mercado	75
2.1.1 Análisis de la situación	75
2.2 Análisis de las Fuerzas de Porter	77
2.2.1 Amenaza de nuevos entrantes	77
2.2.2 Rivalidad entre los competidores existentes	77
2.2.3 Amenaza de productos sustitutos	78
2.2.4 Poder de negociación de los clientes	78
2.2.5 Poder de negociación de los proveedores	79
2.3 Análisis P.E.T.S.A	79
2.3.1 Político	80
2.3.2 Económico	80
2.3.3 Tecnológico	82
2.3.4 Social	83
2.3.5 Ambiental	84
2.4 Análisis F.O.D.A.	85
2.4.1 Fortaleza	85
2.4.2 Oportunidades	86
2.4.3 Debilidades	86
2.4.4 Amenazas	87

## CAPITULO 3

3.1 Estudio Organizacional	88
3.1.1 Razón Social	88
3.1.2 Objeto Social	88
3.1.3 Logo	89
3.1.4 Slogan	89
3.1.5 Misión	89
3.1.6 Visión	89
3.1.7 Valores	90
3.1.8 Estructura Organizacional	90

3.2 Estudio Técnico	91
3.2.1 Macro- localización	91
3.2.2 Micro – localización	91
3.2.3 Distribución física del espacio	92
3.2.4 Horario de funcionamiento	94
3.2.5 Infraestructura necesaria	94
3.2.6 Productos a ofrecer	97
3.3 Prácticas Ambientales	98
3.4 Permisos de Funcionamiento	100
3.4.1 Permiso Ambiental	100
3.4.2 Permiso Municipal	101
3.4.3 Permiso de Bomberos	102
3.4.4 Inscripción en el Servicio de Rentas Internas	102

## CAPITULO 4

4.1 Plan de Marketing	103
4.1.1 Segmentación de Mercado	103
4.1.2 Estrategias de Posicionamiento	103
4.2 Estrategias de Marketing	104
4.2.1 Marketing mix	104
4.2.1.1 Producto	104
4.2.1.2 Precio	104
4.2.1.3 Plaza	105
4.2.1.4 Promoción	106
4.2.2 Presupuesto de la Promoción	107

## CAPITULO 5

5.1 Inversión Inicial	108
5.2 Balance Inicial	110
5.3 Depreciación de activos	111
5.4 Detalle de Sueldo	112

5.5 Amortización del préstamo	.....	113
5.6 Ingresos por Ventas	.....	116
5.7 Detalles de Gasto	.....	117
5.8 Costo de Operaciones	.....	119
5.9 Estado de Pérdidas y Ganancias	.....	120
5.10 Flujo de Caja Anual	.....	121
5.11 Balance General	.....	122
5.12 Evaluación Financiera	.....	124
5.13 Razones Financiera	.....	125
5.14 Punto de Equilibrio	.....	125
5.15 Análisis de Sensibilidad	.....	126

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1 Sexo (masculino, femenino)	61
Tabla # 2 Edad	62
Tabla # 3 País de procedencia	63
Tabla # 4 Medio de reserva	64
Tabla # 5 Motivo de viaje	65
Tabla # 6 Viaja con...	65
Tabla # 7 Hospedaje Ecológico	66
Tabla # 8 Noche que pernocta	67
Tabla # 9 Servicios en el Hotel	68
Tabla # 10 Calificación	69
Tabla # 11 Números de visitantes que ingresaron a Galápagos desde el 2000 .	76
Tabla # 12 Número de turistas que ingresaron	81
Tabla # 13 Ingreso de divisas por turismo	82
Tabla # 14 Presupuesto de Infraestructura	94
Tabla # 15 Servicios a ofrecer	98
Tabla # 16 Precio de Producto / Servicios	105
Tabla # 17 Presupuesto de la promoción	107
Tabla # 18 Inversión Inicial	108
Tabla # 19 Balance Inicial	110
Tabla # 20 Depreciación Tangibles	111
Tabla # 21 Depreciación Intangible	111



Tabla # 22 Detalle de Sueldo Año 1	.....	112
Tabla # 23 Detalle de Sueldo Año 2	.....	112
Tabla # 24 Detalle de Sueldo Anual	.....	113
Tabla # 25 Tabla de Amortización Anual	.....	113
Tabla # 26 Tabla de Amortizacion Mensual	.....	114
Tabla # 27 Ingreso por ventas	.....	116
Tabla # 28 Detalle de Gasto Mensual	.....	117
Tabla # 29 Resumen de Gasto Anual	.....	118
Tabla # 30 Costo de Operaciones	.....	119
Tabla # 31 Estado de Pérdidas y Ganancias	.....	120
Tabla # 32 Flujo de Caja Anual	.....	121
Tabla # 33 Balance General	.....	122
Tabla # 34 Evaluación Financiera	.....	124
Tabla # 35 Razones Financieras	.....	125
Tabla # 36 Punto de Equilibrio	.....	125
Tabla # 37 Análisis de Sensibilidad	.....	126
Tabla # 38 Capacidad de Alojamiento	.....	Anexo#3

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico # 1 Sexo (masculino, femenino)	61
Gráfico # 2 Edad	62
Gráfico # 3 Pais de Procedencia	63
Gráfico # 4 Medio de Reserva	64
Gráfico # 5 Motivo de Viaje	65
Gráfico # 6 Viaja con...	66
Gráfico # 7 Hospedaje Ecológico	67
Gráfico # 8 Noche que pernocta	68
Gráfico # 9 Servicios en el Hotel	69
Gráfico # 10 Calificación	70
Gráfico # 11 Evolución del Turismo en Galápagos	75
Gráfico # 12 Llegada de extranjeros	81
Gráfico # 13 Población de Galápagos	84
Gráfico # 14 Diseño de logo de Sanjay Eco-hotel	89
Gráfico # 15 Estructura Organizacional de Sanjay eco-hotel S.A	90
Gráfico # 16 Mapa macro Isla Isabela	91
Gráfico # 17 Mapa micro Isla Isabela	92
Gráfico # 18 Proyección Vista exterior hotel	93
Gráfico # 19 Plano Planta baja “Sanjay eco-hotel”	Anexos
Gráfico# 20 Plano Planta primer piso “Sanjay eco-hotel”	Anexos

## **ANEXOS**

Anexo # 1 Manejo de desechos y residuos

Anexo # 2 Permiso Ambiental

Anexo # 3 Solicitud de trámite previo al permiso de funcionamiento de Alojamiento Turístico en Galápagos.

Anexo # 4 Plano Planta baja

Anexo # 5 Plano Primer piso

## **RESUMEN**

El proyecto tiene como objetivo final presentar el análisis de factibilidad para la creación de un hotel ecológico que será levantado en la Isla Isabela, Galápagos, el cual ayudaría a la satisfacción de la demanda turística que posee la isla, convirtiéndose en una nueva alternativa, que ofrece a sus usuarios servicio al cliente, calidad, comodidad, alojamiento, servicio de bar con bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

La importancia está en que la creación de más infraestructura hotelera que posea los permisos necesarios, otorgará más confianza a los visitantes y/o turistas para que decidan pernoctar en la Isla Isabela, y esta no sea tan solo un punto de paso en el itinerario de viajes.

Con ayuda del estudio de campo realizado durante siete días laborales, se logró recolectar información de nuestro interés, a través de entrevistas realizadas al Alcalde, una persona encargada de la Dirección de Turismo, y turistas; quienes se mostraron interesados que personas con conocimiento en la industria turística quieran desarrollar su proyecto de titulación en Isabela.

Para lograr el proyecto planteado, se inició con la identificación de la situación y elaboración de objetivos; se llevó a cabo un estudio de mercado, en el cual se pudo establecer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la propuesta de proyecto. Además se realizó el análisis de nuevos competidores, productos sustitutos, negociación de proveedores y clientes, rivalidad entre competidores, lo que ayuda a tener claro si la puesta en marcha de un eco hotel sería factible o no.

De acuerdo al estudio financiero realizado se requiere una inversión total de \$239.988,30. De lo cual el 70% se obtendrá mediante un crédito en la Corporación

Financiera Nacional pagaderos a 4 años al 9.70% de interés anual, el valor restante será con fondos propios.

La inversión será utilizada en la compra del terreno, la construcción del hotel, compra de los equipos de producción, equipo electrónico, muebles y enseres, equipo de computación, equipo de oficina, gastos de constitución, sueldos de los dos primeros meses y para los imprevistos, todo para iniciar con el funcionamiento del hotel.

De acuerdo: al trabajo de campo donde se pudo conocer las tarifas que manejan los establecimientos hoteleros existente, a los servicios a ofrecer, a los estudios de costos y gastos; se estableció el precio de los servicios a ofrecer lo cual representa los ingresos suficientes y necesarios para cubrir con las obligaciones adquiridas, y ganar una utilidad en beneficio de la empresa.

De acuerdo a la evaluación financiera, se tiene un VAN de \$143.256,58 y una TIR de 37%, lo cual refleja que es rentable el proyecto.

Luego de realizar el estudio de mercado y el análisis financiero del proyecto, queda determinado que la creación de un eco hotel en la Isla Isabela es viable para los inversionistas.

**Palabras Claves:** Itinerario, pernoctar, infraestructura hotelera, demanda turística, hotel ecológico, estudio de mercado.

## **ABSTRACT**

This project purpose is to present the feasibility study for the creation of an ecological hotel to be built on Isabela Island, Galapagos, which would help satisfy tourist demand of the people in the island, becoming a new alternative that provides users customer service, quality, comfort, accommodation, bar with alcoholic and non-alcoholic beverages.

The importance is that creating more hotel infrastructure with the required permissions, will grant more confidence to visitors and / or tourists who decide to spend the night on Isabela Island, and not see it as a one day stay as part of their itinerary travel.

Using the field study of seven long business days, we collected really interesting information, through an interview made to the Mayor, a person in charge of the Directorate of Tourism, and tourists; who showed interest in people with knowledge in the tourism industry who want to develop their thesis project in Isabela.

To achieve the stated project it began with the identification of the situation and the development of it is objectives; we conducted a market study in which it established strengths, weaknesses, opportunities and threats of the proposed project. We also made a further analysis of new competitors, substitute products, bargaining of suppliers and customers, rivalry among competitors, to help us be clear whether the implementation of an ecological hotel would be viable or not viable.

According to the financial study performed a total investment of \$ \$239.988,30 Of will be needed which 70% will be obtained through a loan from the National Finance Corporation payable to 4 years at a 9.70% annual interest, the remaining value will be our own capital.

The investment will be used in the purchase of land, construction of the hotel, production equipment, electronic equipment, furniture and fixtures, computer equipment, office equipment, formation expenses, salaries for the first two months and for unexpected, causes, especially to start with the operation of the hotel.

According: to the field work that was made we were able to know the rates of the existing hotels, studies of costs and expenses; the price of services were established to offer what is necessary and sufficient income to meet its obligations, and earn a profit for the benefit of the company.

The financial evaluation, states that it has a NPV of \$ 143.256,58 and an IRR of 37%, which shows that the project is profitable.

After conducting market research and financial analysis of the project we can determine that the creation of an ecological hotel on Isabela Island is viable for investors.

**Keywords:** Route, overnight, hotel infrastructure, tourist demand, ecological hotel, market study.

## INTRODUCCIÓN

Según el Ministerio de Turismo del Ecuador, las Islas Galápagos son el producto turístico estrella del país, con un incremento anual considerable en los últimos años, 174 mil turistas en el año 2010, 185 mil turistas en el año 2011, 180 mil turistas en el año 2012, 204 mil turistas en el año 2013.

Las Islas Galápagos, cuya capital es Puerto Baquerizo Moreno, ubicado en la Isla San Cristóbal, componen uno de los más diversos, complejos y únicos archipiélagos en el mundo, por su importancia en flora y fauna nativa y endémica, lo que motivo a Charles Darwin realizar sus estudios científicos sobre la Teoría de la Evolución de las Especies; Galápagos es conformado por 13 grandes islas volcánicas, 6 islas pequeñas y 107 rocas e islotes, ubicados a 980 kilómetros de la costa ecuatoriana.

Galápagos, es una de las mayores atracciones científicas y turísticas que posee el Ecuador, en 1978 las islas fueron declaradas por la UNESCO como Patrimonio Natural de la Humanidad, convirtiéndose en el primer sitio del planeta con esta nominación, a continuación de este acontecimiento, se nombró Reserva de la Biósfera. El Archipiélago de Galápagos ocupa el segundo lugar en la lista de los volcanes más activos del mundo, ocupando el primer puesto Hawái.

Isabela, llamada así en honor de la Reina Isabela I de Castilla, quien patrocinó el viaje de Colón. Es la isla más extensa del Archipiélago con más de 4.588 km<sup>2</sup>, la única atravesada en la parte norte por la línea equinoccial ecuatorial, se la conoce como la “isla de los volcanes”. Su lugar de acceso es Puerto Villamil, la isla cuenta con una población aproximada de 2.000 habitantes.

Isabela, tiene forma de caballo de mar, en el interior de la isla existen seis grandes cráteres volcánicos: Ecuador, Wolf, Darwin, Alcedo, Sierra Negra y Cerro Azul,



de los cuales cinco de ellos se encuentran en actividad. En Isabela existe el 60% de flora y fauna de Galápagos. Aquí se puede encontrar 5 especies de tortugas gigantes, flamingos, pingüinos, iguanas marinas, lobos marinos, tiburones, cormoranes, pinzones, pelicanos, zayapas o cangrejos rojos y una interesante vegetación.

La isla es una de las más hermosas del archipiélago de Galápagos, cuatro veces más grande que la Isla Santa Cruz, y una de las menos pobladas; a esta isla llega la corriente de Cronwell, en la parte oeste, la cual tiene muchos nutrientes y es donde muchos peces, ballenas, delfines, pájaros vienen alimentarse.

La isla posee espectaculares sitios de visita, se puede acceder a la cumbre del volcán Sierra Negra, visitar apacibles playas, aguas cristalinas, apreciar fauna y flora nativa y endémica. Es uno de los mejores lugares en Galápagos para la observación de ballenas, se han identificado 16 especies de ballenas incluyendo Orcas.

## ANTECEDENTES

La Isla Isabela, es la isla más grande del Archipiélago de Galápagos, con una extensión de 4.588 km<sup>2</sup>, posee alrededor de 2.000 habitantes según el censo del año 2.010; su formación se debe a la fusión de seis volcanes en una sola masa, Ecuador, Wolf, Darwin, Alcedo, Sierra Negra y Cerro Azul. Esta isla es la única del Archipiélago atravesada por la Línea Ecuatorial.

Isabela es conformada por una enorme variedad de flora y fauna endémica, tenemos:

- Pingüinos de Galápagos: especie que en la Isla Isabela y Fernandina, es una especie pequeña en tamaño con aproximadamente 40 cm, un peso alrededor de 2.5kg, habita en temperaturas templadas, viven en grupos pequeños de dos o tres parejas, incuban dos huevos en 40 días, pueden anidar dos veces al año. Las crías buscan el agua a partir de los tres meses. Se alimentan de peces y crustáceos.
- Pinzones: Existen 13 especies de estos en las islas, la gran parte pertenecen a los grupos terrestres y arbóreos. Todos los pinzones poseen plumajes de color café claro hasta negro. Los pinzones por lo general tienen una sola pareja por el resto de su vida.
- Tortuga Galápagos: llamadas tortugas gigantes, las características de estas especies varían según el ambiente de cada isla. Una especie con caparazón en forma de domo es característico de las tortugas que habitan en sitios húmedos como Santa Cruz y en algunos volcanes de Isabela, este tipo de caparazón les permite desplazarse con facilidad por la vegetación sin quedarse atrapadas en las ramas.

- Halcones de Galápagos: son aves depredadoras, especie endémica de las Islas Galápagos, esta ave es observada en las islas: Española, Santiago, Isabela y Fernandina. Son expertos cazadores de lagartijas, iguanas marinas pequeñas, crías de aves. Un halcón hembra puede aparearse hasta con ocho machos al mismo tiempo, esta práctica se la denomina “poliandria”<sup>1</sup>. Se alimentan también de cualquier animal muerto.

Entre los sitios que podemos visitar:

- Volcán Alcedo: este volcán está ubicado en la parte central de la isla Isabela. Se permite la visita únicamente con la presencia de un *guía naturalista*<sup>2</sup>, el cual le es permitido manejar un grupo de hasta doce pasajeros. El tiempo de caminata hacia el volcán es de 6 a 7 horas, un recorrido aproximado de 14km. En el sendero existen dos descansos llamados Pega- pega y El Guayabillo. A lo largo del camino podemos observar gran cantidad de tortugas gigantes, aves endémicas, paisajes, fumarolas activas.

- Caleta Tagus: ubicado al oeste del volcán Darwin en Isabela, su nombre es debido a un barco de guerra inglés que paso por la isla en busca de tortugas Galápagos para alimento de sus navegantes, en el año de 1814. El recorrido es de 1800 metros aproximado, al inicio del sendero se encuentra una cueva con inscripciones que datan desde los años 1800. Este sitio era preferido por los piratas y balleneros.

---

<sup>1</sup> Poliandria: apareamiento de una hembra con muchos machos.

<sup>2</sup> Guía Naturalista: según el Art 1 del Reglamento de Guías Naturalista de Áreas Protegidas, son personas naturales no dependientes del Estado, que tienen la responsabilidad de prestar servicios de conducción, interpretación, educación, y conservación de los recursos naturales para el esparcimiento y educación de los visitantes, previo la aprobación del curso de capacitación dictado por el Ministerio de Ambiente.

- Puerto Villamil: capital de la isla Isabela, su nombre se debe al General Villamil, personaje que tomó posesión de las islas. Este atractivo posee una inmensa playa de arena blanquinosa y fina, la cual comprende alrededor de 3 kilómetros, aquí se puede observar gran cantidad de aves. El Centro de Crianza de Tortugas Terrestres se encuentra en este lugar, que trabaja en conjunto con el Parque Nacional y la Estación Científica Charles Darwin, quienes diseñan programas de protección para las especies. Además tiene muchas lagunas habitad de flamings.

- Muro de las lágrimas: anteriormente Galápagos era una cárcel para todos los delincuentes extra peligrosos del Ecuador, funciono desde 1946 hasta 1959, los detenidos eran trasladados desde Ecuador continental para cumplir sus penas. Cuando concluyo la II Guerra Mundial José María Velasco Ibarra fundó en Isabela la colonia penal más grande del Archipiélago. El único rastro físico que segura los 13 años de marcha de la colonia penal, es el Muro de las Lágrimas, que fue construida por los reos con piedras volcánicas de basalto. Para llegar a este atractivo se ingresa por una ruta que posee alrededor de 5 kilómetros, existe la opción de rentar camionetas, bicicletas o realizar caminatas.

- Bahía Elizabeth: este atractivo está formado por la unión de los volcanes Sierra Negra, denominado el segundo volcán más grande y activo del mundo, y del Volcán Alcedo. Refugio de muchas especies como manta rayas, tiburones, tortugas marinas, pingüinos, pelicanos, piqueros, lobos marinos, peces.

- Bahía Urbina: atractivo generado por un levantamiento de fondo del mar, en 1954, por la erupción del volcán Alcedo; este atractivo es habitad de corales, conchas, iguanas terrestres, iguanas marinas, tortugas terrestres, piqueros patas azules, cormoranes no voladores.

- Los Humedales: es un sendero de 5km de largo, en donde se encuentra algunos sitios de visita; este recorrido puede ser realizado en vehículo, bicicleta o caminatas, entre los atractivos que se observan:

- Poza de los Diablos, es la poza más grande del Archipiélago, y lugar ideal de reproducción de los flamings.
- La Playita, lugar ideal para tomar sol, disfrutar del paisaje, ya que es habitad de aves marinas y es rodeada de manglares.
- Pozas Verdes, el camino va desde el bosque seco de algarrobos y el bosque húmedo de mangle.
- Mirador Los Tunos, vista panorámica, en el que se observa un bosque con abundancia en cactus candelabros, el cual tiene miles de años.
- Playa del Amor, es una pequeña laguna de agua de mar con poca profundidad.
- Túnel del Estero, un túnel formado por erupciones volcánicas y que desemboca debajo del mar, se puede realizar caminatas por el túnel si la marea esta baja
- Mirador del Cerro Orchilla, desde lo alto de este mirador, se observa la inmensidad de la playa, los volcanes e islotes que se encuentran al sureste de la isla.

- Concha de Perla: excelente atractivo para deportes de snorkeling y natación, ya que es una bahía de poca profundidad, agua tranquila y transparente. Se puede compartir con lobos marinos y pingüinos.

- Las Tintorerías: próximo a Puerto Villamil se encuentra el islote Las Tintorerías, cuyo nombre se debe a la existencia de una grieta de lava con agua tranquila y transparente, lugar de descanso de tiburones con aleta blanca, los cuales son denominados “tintorerías”.

### Recorrido por mar:

- Islote Tortuga: se encuentra a 15 km de distancia del Puerto Villamil, es una antigua caldera volcánica. Es uno de los sitios preferidos para la observación de aves marinas, como: piqueros patas azules, fragatas, pájaros tropicales, gaviotas, etc.

- Islote Cuatro Hermanos: luego de 45 minutos aproximadamente en lancha desde el Puerto Villamil. Son cuatro islotes pequeños, en los cuales habitan cientos de aves marinas. Es un lugar ideal para el buceo.

- Los túneles: ubicado aproximadamente en 60 minutos, es uno de los sitios ideales para realizar buceo de superficie, ya que posee aguas tranquilas, transparentes y con poca profundidad. Es un atractivo que goza de una vista espectacular, los flujos de lava han formado cantidades de arcos, lugar donde se refugia varias especies pertenecientes a la fauna de Galápagos.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En Ecuador, la industria turística ha tenido un considerable crecimiento, cada año llegan más turistas de diferentes partes del mundo, en busca de belleza paisajística, de observación de fauna y flora endémica, importancia arquitectónica, además por su clima, costumbres ancestrales, entre otros motivos. Ecuador se comercializa internacionalmente como un país que “Ama la Vida”, es decir que cuida sus recursos naturales, que respeta creencias y tradiciones ancestrales, un país que posee cuatro mundos, donde es posible visitar Costa, Sierra, Amazonia y Región Insular, las cuales cada una de ellas tiene mucho que ofertar, y como plus a todo esto tenemos las cortas distancias, todo en muy poco tiempo.

Los extranjeros también buscan en el país, belleza natural, aquella que no se encuentra tan afectada por la mano del hombre, y una de esas bellezas las posee las Islas Encantadas del Ecuador, Galápagos, islas que posee el mayor número de visitantes, debido a su gran importancia, considerada Patrimonio Natural de la Humanidad, Reserva Biológica, Laboratorio Viviente, la cual estuvo presente en la lista para las siete maravillas naturales del mundo, es por esto que es de gran importancia aportar en su cuidado, con la creación de establecimientos ecológicos.

Hoy en día se observa que los nuevos establecimientos turísticos en todo el mundo, si no son creados con materiales ecológicos, consideran en sus políticas internas normas para aportar al cuidado del ambiente como por ejemplo: reciclaje, instalaciones de iluminado automático, etc.; además de incluir este aporte en su responsabilidad social.

Un hotel ecológico es una oportunidad de negocio, tanto para beneficio económico, como una contribución al cuidado ambiental, en este caso en la Isla Isabela, Galápagos, creando ejemplo para que la comunidad se sume a esta causa “respetando su

hábitat”, por otro lado los habitantes se benefician con la creación de nuevas fuentes de trabajo.

*Sanjay eco-hotel*, basado en la preservación del ambiente, flora y fauna de Galápagos, principalmente en la Isla Isabela, brindará servicio de hospedaje adoptando ciertas políticas ecológicas, sin carecer de confort y servicios de calidad.



## **FORMULACION DEL PROBLEMA:**

¿Qué beneficios y de qué manera afectará la ejecución de este proyecto en la Isla Isabela, con el propósito de manejar buenas prácticas ambientales para un turismo consciente y sostenible?

## JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Los establecimientos hoteleros ecológicos ubicados en lugares naturales, son muy demandados por los turistas internacionales, ya que ellos arriban de países en su mayoría desarrollados, donde es muy difícil encontrar un área natural, como lo es la Isla Isabela, la cual posee el 60% fauna y flora de todo Galápagos.

Isabela está en crecimiento con respecto al turismo, ya que posee numerosos atractivos, además de una inmensa playa de arena fina, blanca y agua cristalina, para los turistas es muy novedoso encontrarse con un hotel que ofrece cien por ciento calidad, comodidad, ambiente agradable, de una forma ecológica.

La Isla Isabela, cada año aumenta sus visitantes, operadores incrementan sus paquetes que incluyan esta isla, sin embargo no todos incluyen estadía, ya que Isabela no cuenta con muchos establecimientos hospitalarios adecuadamente registrados, además la mayoría de sus establecimientos hoteleros no brindan la atención al cliente apropiada, y sus costos son elevados.

Isabela cuenta con oferta hotelera variada, sin embargo, en su mayoría no están oficialmente registrados, ya que no cuentan con los requisitos debidos, lo cual se puede considerar este punto como déficit de la competencia, además de su ubicación lejana a la playa, sus costos elevados, y el desinterés hacia el servicio al cliente, es por eso que con este proyecto se busca mejorar el servicio hotelero, de manera sostenible, no perjudicando notablemente su estado, participando como ejemplo para concientizar a los habitantes, a las posibles competencias, a los turistas.

Además se busca ayudar al crecimiento económico de la población, creando fuentes de empleo, teniendo en cuenta que se genera un círculo económico, en el cual operadores trabajaran más con la isla, ya que tendrá establecimiento hotelero adecuado,

turistas pueden llegar en busca de servicios de excursiones en lancha, artesanías, actividades recreacionales, vida nocturna, entre otras fuentes que beneficiarían la economía de Isabela.

La mayoría de los turistas tanto nacionales como extranjeros, aparte de tener un confortable lugar para hospedarse, necesitan un lugar cercano para adquirir su desayuno desde horas muy temprana, ya que ciertos recorridos son iniciados en horas de la madrugada, además de servir como punto de información y recomendación turística para los huéspedes, y ser atendidos siempre de la manera más servicial posible.

Como adicional “*Sanjay eco-hotel*” cuenta con un bar que ofrece bebidas alcohólicas y no alcohólicas para que los huéspedes y turistas en general tengan un espacio para compartir por las tardes y noches; además de contar con el servicio de alquiler de bicicletas.

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO**

### Objetivo General

Desarrollar un estudio apropiado para conocer si es viable la construcción del establecimiento hotelero ecológico “*Sanjay eco-hotel*” en la Isla Isabela, Galápagos.

### Objetivos Específicos

1. Desarrollar un estudio de mercado para conocer si el proyecto de la creación de un eco hotel es viable o no.
2. Realizar el estudio financiero, el cual nos permitirá conocer la viabilidad de la creación de un eco hotel en la Isla Isabela.
3. Determinar las prácticas ambientales que se van a utilizar en este proyecto.

# CAPITULO 1

## 1.1 MARCO TEORICO

“Al entrar en los años 40 del Siglo XX, los investigadores empiezan a interesarse un poco más en el turismo, dado el crecimiento acelerado de los flujos turísticos, concibiendo al turismo como una actividad de consumo, viéndose como un gran mercado a satisfacer con marcado carácter economicista. Ya en los años sesenta, se hace referencia a los impactos del turismo en su triple lectura: económicos, territoriales y culturales, así se consolida una nueva interpretación que, en algunos casos, puede considerarse complementaria a la anterior y en algunos otros, llega a ser un planteamiento diferente. (Pérez, Vásquez, & Álvarez, 2006:9)

“En términos generales existe consenso a la hora de definir el turismo como una actividad consistente en desplazarse de manera no permanente a lugares distintos al de residencia habitual durante períodos de tiempo variables”. (Santana Turégano, 2003:34)

El turismo se define como el conjunto de viajes realizados por placer o por motivos comerciales o profesionales y otros análogos, y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal. No son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo. (Acevedo Alarid, 2014:8)

Es el conjunto de fenómenos de desplazamiento temporal y voluntario ligado al cambio del medio, del ritmo de vida y del contacto personal con el medio natural, cultural y social visitado. (Lopez, 2011:5)

Desde una perspectiva económica: al turismo se lo detalla “como un agregado de cinco consumos: transporte, alojamiento, alimentación, adquisición de bienes y servicios y disfrute de bienes y espectáculos”. (Lareu, 1991:56)

“Es el fenómeno resultante de la coincidencia inmediata de diversos factores que se generan por el desplazamiento temporal de personas, que teniendo entre otros motivos, la recreación y el descanso, visitan lugares diferentes al de su domicilio habitual e intercambian por dinero, bienes y servicios para la realización de actos particulares de consumo”. (Monroy Ríos, 2014:21)

“El ecoturismo es definido como la ejecución de un viaje al ambiente natural que relativamente no está disturbado y sin contaminación, con el objetivo específico de estudiar, admirar y gozar de la belleza paisajística, junto con sus componentes de flora y fauna silvestre, al igual que de las manifestaciones culturales pasadas y/o presentes que se encuentran en las áreas”. (León, 2014:63)

De esta misma manera coincide Ceballos que manifiesta: "Al ecoturismo se lo considera generalmente como sinónimo de turismo ambiental, responsable, alternativo y verde". (Ceballos-Lascuráin, 1992:24)

“En los últimos años, como consecuencia del calentamiento global originado por la contaminación excesiva y explotación indiscriminada de los recursos naturales no renovables, esta modalidad de turismo se ha convertido en una gran estrategia para crear conciencia en los visitantes respecto al valor que tiene la preservación de determinados sectores y el perjuicio que se genera con la contaminación e invasión de los espacios naturales. Así, mediante la planificación de un turismo sustentable se incorporan un conjunto de políticas ambientales por parte de los Gobiernos o Ministerios, con la finalidad de controlar y hacer un seguimiento del impacto ambiental que tiene el desarrollo del turismo en determinado sector”. (Jiménez, 2012:42)

La Organización Mundial del Turismo<sup>3</sup> reconoce que: “La fuerza del ecoturismo debería estribar en que no es sólo un intercambio económico, sino un instrumento que

---

<sup>3</sup> Organización Mundial del Turismo. OMT

permite garantizar los derechos de los pueblos indígenas y sus ecosistemas, gracias a la especial atención que presta al control local. A su vez, ofrece un vehículo al mundo desarrollado para comprender mejor sus valores intrínsecos, entre ellos el de la sostenibilidad, y, adherirse a ellos”. (OMT)

Los componentes del turismo son: espacio geográfico, la oferta, la demanda, los operadores de mercado.

Cammarata plantea que: “el espacio turístico contiene los actores sociales, cuyas actividades preexisten al turismo y poseen propiedad sobre el espacio físico donde se ejercita el turismo”. (Cammarata, 2006:85)

Santana “interpreta la oferta desde la perspectiva socio-económico, conformándose en el conglomerado de consumos que necesita el turista en el territorio. Luego, la oferta puede conformarse con combinaciones casi infinitas a partir de las diferentes maneras de agrupar esos consumos”. (Pérez, Vásquez, & Álvarez, 2006:28)

La demanda turística está “formada por el conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos”. Reconoce que “la nueva demanda se concentra alrededor de la valorización de algunos de los siguientes recursos turísticos: el patrimonio natural, la cultura, el mar y el cuerpo humano”. (OMT)

“Los operadores turísticos son los facilitadores de la relación entre el espacio turístico y la oferta y demanda”. (Pérez, Vásquez, & Álvarez, 2006:29)

“El producto turístico está conformado por bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, para así lograr un confort material o de espíritu, ya sea de forma individual o satisfaciendo las necesidades, requerimientos del consumidor en este caso el turista”. (Tellería Ortega, 2011:3)

“Los individuos satisfacen sus necesidades y deseos con productos. Un producto es cualquier cosa que se puede ofrecer para satisfacer una necesidad o un deseo. El concepto de producto no se limita a objetos físicos, en sentido más amplio, los productos incluyen también las experiencias, personas, lugares, organización, información e ideas”. (Kotler, 2004:7)

Un hotel se considera un “establecimiento dirigido por profesionales en el que se ofrece al cliente alojamiento con o sin servicios integrados, a cambio de una contraprestación económica”. (Florián & Susana, 2012:12)

“Durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. El turismo mundial guarda una estrecha relación con el desarrollo y se inscriben en él un número creciente de nuevos destinos. Esta dinámica ha convertido al turismo en un motor clave del progreso socioeconómico”. (OMT)

## **1.2 MARCO CONCEPTUAL**

*Turismo.*- De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo “el turismo consiste en los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual, por un período superior a un día e inferior a un año, por ocio, negocios u otros motivos. (OMT)

*Ecoturismo.*- Toda forma de turismo basado en la naturaleza en la que la motivación principal de los turistas sea la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales. Incluye elementos educacionales y de interpretación. Generalmente, si bien no exclusivamente, está organizado para pequeños grupos por empresas especializadas. Los proveedores de



servicios que colaboran en el destino tienden a ser pequeñas empresas de propiedad local. Procura reducir todo lo posible los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural. Contribuye a la protección de las zonas naturales utilizadas como centros de atracción de ecoturismo, generando beneficios económicos para las comunidades, organizaciones y administraciones anfitrionas que gestionan zonas naturales con objetivos conservacionistas; ofreciendo oportunidades alternativas de empleo y renta a las comunidades locales; incrementando la concienciación sobre conservación de los activos naturales y culturales, tanto en los habitantes de la zona como en los turistas.<sup>4</sup>

*Turismo sostenible.*- La Organización Mundial del Turismo lo define como aquel que: " toma en cuenta las necesidades de los turistas actuales y de las comunidades receptoras, mientras protege y promueve oportunidades para el futuro. Su propósito es liderar el manejo de todos los recursos de tal manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas se puedan cumplir, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos esenciales ecológicos, la diversidad biológica y soporta los sistemas de vida. "

*Demanda turística.*- Número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y de residencia habitual. (Mathieson & Wall, 1982:25)

*Destino turístico.*- Un lugar geográfico dotado de atractivos turísticos con capacidad para producir servicios equipado con infraestructura adecuada apto para satisfacer los deseos y necesidades de los turistas. Debe poseer: Atractivo especial para despertar el deseo de vivir una experiencia a los visitantes; empresas productoras de servicios para los visitantes; un Organismo Estatal capaz de organizar la oferta, coordinar la acción del Estado y la preservación de los atractivos. (Pantano, 2007:39)

---

<sup>4</sup> El mercado inglés del ecoturismo, OMT 2002

*Producto turístico.*- Los productos turísticos son ofertas de diferentes tipos que se preparan para ser brindadas al turista en forma de actividades y servicios, mediante el empleo de diferentes tecnologías y/o instalaciones. Deben ser capaces de motivar visitas a un lugar tanto por un corto tiempo hasta de varios días, para satisfacer un interés o necesidad específica de determinados servicios: recreativos, naturales, culturales, de salud u otros, o una combinación de varios de ellos, y que, además, propicien las mejores experiencias. (Salina & Medina, 2009:8)

*Visitante.*- Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados.

Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario. (OMT)

## **1.3 MARCO LEGAL**

### **1.3.1 Ley de Turismo**

#### **CAPITULO I**

#### **GENERALIDADES**

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país;
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

## CAPITULO II

### DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a) Alojamiento;
- b) Servicio de alimentos y bebidas;
- c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f) Hipódromos y parques de atracciones estables

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia Única Anual de Funcionamiento, lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;

### **1.3.2 Reglamento General de aplicación de la Ley de Turismo**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y SU CATEGORIZACIÓN**

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

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Hipódromos y parques de atracciones estables

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. 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 DEL 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.

## 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.

**- Registro de Alojamiento, Alimentos y Bebidas**

Descripción:

Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

1. Alojamiento;
2. Servicio de alimentos y bebidas;
3. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
4. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
5. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
6. Hipódromos y parques de atracciones estables.

Requisitos:

Personas Naturales

1. Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.)
2. Copia de la cédula de identidad
3. Copia de la última papeleta de votación
4. Copia del Contrato de compra venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario con la autorización de utilizar el nombre comercial.

5. Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), de no encontrarse registrada la razón social o denominación social o nombre comercial del establecimiento en las ciudades de:  
Quito: Av. República 396 y Diego de Almagro Edif. Forum.  
Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo Edif. Gobierno del Litoral.  
Cuenca: Av. José Peralta y Av. 12 de Abril Edif. Acrópolis.
6. Fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
7. Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)
8. 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)
9. Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados.
10. Permiso de uso del suelo (para bares y discotecas)

Requisito:

Personas Jurídicas

1. Copia certificada de la Escritura de Constitución, aumento de Capital o reforma de Estatutos, tratándose de personas jurídicas.
2. Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la Oficina del registro Mercantil,
3. Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C.)
4. Copia de la cédula de identidad.



5. Copia de la última papeleta de votación.
6. Copia del Contrato de compra venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario con la autorización de utilizar el nombre comercial.
7. Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI), de no encontrarse registrada la razón social o denominación social o nombre comercial del establecimiento en las ciudades de:  
Quito: Av. República 396 y Diego de Almagro Edif. Forum  
Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo Edif. Gobierno del Litoral  
Cuenca: Av. José Peralta y Av. 12 de Abril Edif. Acrópolis
8. Fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
9. Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)
10. 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)
11. Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados.
12. Permiso de uso del suelo (para bares y discotecas)

#### **PROCEDIMIENTOS:**

- Recepción de requisitos y formalidades para el registro:
- El propietario o representante del establecimiento turístico que vaya a gestionar el Registro ante el Ministerio de Turismo, se entrevistará con el funcionario

encargado de este proceso, con quién verificarán uno a uno el cumplimiento de todos los requisitos y formalidades correspondientes, mismas que se encuentran detallados en la Solicitud de Registro.

- Al haber conformidad con los documentos presentados, el funcionario, sumillará aprobando el expediente y coordinará la fecha y hora para realizar la evaluación del establecimiento.
- Una vez ingresado el expediente pasará a conocimiento del Director de Desarrollo o quien realiza esta función en las Coordinaciones Zonales del Ministerio de Turismo. El Jefe inmediato o responsable, si no tiene observaciones al respecto, autorizará el proceso y su ejecución del mismo

#### **EVALUACIÓN:**

- Una vez receptada la documentación correspondiente, se procede a la Evaluación global de la infraestructura y servicios ofertados por el establecimiento, misma que se realiza en el domicilio señalado, en lo posible, con la presencia del propietario, el representante legal o el administrador, gestión en la que se determinará:
  - Actividad Turística
  - Tipo
  - Capacidad
  - Categoría
  - Dirección
  - Nombre del propietario
- Luego de la Evaluación, se otorga la Clasificación y la categoría, la misma que debe estar de acuerdo a la Normativa vigente. En estas Normativas se establecen todos los requerimientos.

- Realizada la evaluación se informará al propietario, representante legal o administrador, sobre la Actividad Turística, Tipo y Categoría en la que se registra el establecimiento y se le entregarán los números de cuentas bancarias:
- Si el establecimiento se encuentra funcionando en un Municipio descentralizado, se informa que el Registro se realice mediante el depósito en una cuenta del Fondo Mixto de Promoción Turística.
- Para la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento (en el caso de un establecimiento que pertenezca a un Municipio no descentralizado) deberá realizar el depósito en la Tesorería de la Institución.

**Tiempo Estimado de Entrega:**

(15) Quince días laborables

**Renovación de la Licencia Única Anual de Funcionamiento**

**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:**

1. Copia y Original del pago del Impuesto Predial.
2. Lista de Precios de los servicios ofertados, (original y copia)
3. 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)
4. Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valores declarados.
5. Pagos por concepto de renovación de Licencia Anual de Funcionamiento.

**Procedimientos:**

- 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).

**Tiempo Estimado de Entrega:**

(2) Dos días laborables

## **1.4 METODOLOGÍA**

Este proyecto tiene como objetivo principal el estudio de viabilidad para la creación de un eco-hotel en la Isla Isabela, el cual busca satisfacer las necesidades de la demanda turística en notorio crecimiento.

La investigación a desarrollar será basada en el análisis mixto, cuantitativo – cualitativo, las fuentes de información primaria, serán todos los datos obtenidos con la colaboración del personal municipal, agencias de turismo, habitantes; las fuentes secundarias, serán todo tipo de documentos físicos o virtuales que nos faciliten.

La metodología representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar los resultados y de presentar posibles soluciones al problema que nos llevará a la toma de decisiones. (Zorrilla & Torres, 1992:36)

## **1.5 ENFOQUES DE INVESTIGACION**

Existen dos enfoques básicos en la investigación:

El cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. (Grinnell, 1997:53)

El cuantitativo, utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer

con exactitud patrones del comportamiento de la población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007:45)

La investigación cualitativa permitirá familiarizarse con el lugar en donde se realizará el proyecto, Isla Isabela, conocer de forma más profunda sobre sus habitantes, estilo de vida, historia, costumbres.

La investigación cuantitativa permitirá conocer preferencias de los visitantes nacionales y extranjeros acerca de lugares de visita, alimentación, tipo de alojamiento, con el objetivo de estar al tanto de sus necesidades, información que se obtiene con cuestionarios, entrevistas, para conocer la opiniones, adquirir más detalles, con ayuda de las personas encuestadas.

## **1.6 TECNICAS DE INVESTIGACIÓN**

“Para estudiar bien las técnicas hay que conocer los métodos que las utilizan y coordina, pero también tener una idea de los fines, de los objetivos, es decir, de las ciencias de que forman parte, del campo al que se aplicaran estos métodos”. (Junyent, 1994:114)

Entre las técnicas que se realizará, observación directa, con la ayuda de la investigación en el campo, tomando datos, registrando información necesaria para su respectivo análisis.

Además la técnica de encuesta; se realizaran encuestas a los turistas nacionales e internacionales que se encuentren en el Puerto de Isabela y en los sitios turísticos, siendo estos lugares estratégicos, con el objetivo de conocer las características de los visitantes, la información recolectada nos servirá para conocer la demanda turística que tiene la

isla, nacionalidad, edad, sexo, preferencias en cuanto a los tipos de atractivos turísticos, entre otras interrogantes.

Las encuestas serán estructuradas con preguntas mixtas, estas serán realizadas a turistas nacionales y extranjeros mayores de edad, sin distinción de sexo, ocupación, estado civil, ya que el mercado meta es variado, es decir grupos familiares, amigos, educativos, parejas, solteros, etc. El objetivo es recolectar datos necesarios para familiarizarse con los futuros consumidores, buscando satisfacer sus necesidades al cien por ciento.

Se realizará entrevistas al Alcalde del cantón Isabela, al Director Turismo, visitantes y personas que habitan en la isla, con el fin de conocer datos de importancia que colaboren con la investigación para el proyecto, los cuales son difícil de obtener por otros medios; se considera una técnica muy completa ya que responde preguntas específicas y existe la oportunidad de ampliar la investigación.

## **1.7 TIPOS DE ESTUDIO**

En la metodología se mencionan diferentes tipos de estudio: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. (Dankhe, 1986:56)

Se procede a una investigación exploratoria cuando no se conoce el tema por investigar o cuando el conocimiento es escaso e impreciso, limitando a sacar conclusiones sobre qué aspectos serían relevantes y cuáles no. (Nieves, 2006:51)

Esta propuesta tendrá un tipo de investigación exploratorio y descriptiva. Con la investigación exploratorio “se prepara terreno”, se realizará una visita de campo, donde se relacionará con los habitantes, su forma de vida, economía, costumbres, gastronomía,

sitios turísticos, gestiones municipales, es decir se conocerá todo lo necesario para tener buena base de información.

Según el “Manual de técnicas de la investigación educacional”, se indica que la metodología descriptiva lleva a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (Van Dalen & Meyer, 1971:120)

Con la investigación descriptiva se busca investigar el mercado, conocer los gustos de los posibles consumidores, la oferta actual, con el objetivo de estar informados acerca de sus preferencias, expectativas, necesidades, además de conocer su inclinación por la competencia.

## **1.8 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para obtener la información cuantitativa se va a ejecutar el trabajo de campo, donde se realizará encuestas a turistas tanto nacionales como extranjeros, como se menciona anteriormente, lo que se busca es conocer las características de los visitantes, país de procedencia, edad, sexo.

“El método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica”. (Malhotra, 2008:196)



## 1.9 UNIVERSO

Para el presente proyecto se cuenta con un universo de 204.395 visitantes que ingresaron a Galápagos en el año 2013, de los cuales el 65% (132.119 visitantes) correspondió a extranjeros y el 35% (72.276 visitantes) a nacionales.<sup>5</sup>

Se puede apreciar que el universo es infinito ya que la población supera las 100.000 habitantes, en este caso estamos hablando de turistas nacionales y extranjeros.

## 1.10 MUESTRA

“Es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación”. (Jimenez, 1983:175)

Para calcular el número de la muestra, se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2)(p)(q)}{E^2}$$

Leyenda:

n	número de elementos de la muestra	
Z	nivel de confianza	1,96
p	probabilidad éxito	0,50

---

<sup>5</sup> Datos según: Informe anual de visitantes que ingresaron a las áreas protegidas de Galápagos 2013

q	probabilidad de fracaso	0,50
E	margen de error	5%

$$n = \frac{(1,96^2)(0,5)(0,5)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384$$

El resultado indica que debo encuestar a 384 turistas.

## 1.12 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se aplicará una encuesta que se formulará a 384 turista tanto nacionales como a extranjeros. A continuación se presenta el formato de la encuesta.

### 1.13 FORMATO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

ING. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS.

El objetivo de esta encuesta es conocer si es factible la creación de un hotel ecológico en Isabela, con la finalidad de satisfacer la demanda turística, en beneficio de la comunidad local y turistas.

1.- Género

Masculino \_\_\_\_

Femenino \_\_\_\_

2.- Edad

18 a 24 años \_\_\_\_

32 a 38 años \_\_\_\_

46 a 52 años \_\_\_\_

25 a 31 años \_\_\_\_

39 a 45 años \_\_\_\_

Más de 53 años \_\_\_\_

3.- ¿Cuál es su país de procedencia?

Ecuador \_\_\_\_

Otro país \_\_\_\_\_

4.- ¿Por qué medios realiza su reserva de hospedaje?

Agencia de viaje \_\_\_\_

Internet (directo al hotel) \_\_\_\_

Familiar – amigo \_\_\_\_

5.- Los viajes los realiza por...

Vacaciones \_\_\_

Trabajo \_\_\_

Feriado \_\_\_

6.- Viaja en:

Familia \_\_\_

Amigos \_\_\_

Pareja \_\_\_

Solo \_\_\_

7.- Le gustaría hospedarse en un hotel ecológico, es decir que maneje buenas prácticas ambientales.

Si \_\_\_

No \_\_\_

8.- ¿Cuántas noches pernocta en Isabela?

1 – 2 \_\_\_

5 – 6 \_\_\_

3 – 4 \_\_\_

Más de 7 \_\_\_

9.- ¿Qué servicio considera usted que no debe faltar en un establecimiento hotelero en Isabela?

Internet \_\_\_

Tv cable \_\_\_

Desayuno \_\_\_

Excursiones \_\_\_

Otros \_\_\_ \_\_\_\_\_

10.- ¿Cuál es su calificación de los servicios que ha recibido en su visita a Isabela?

Excelente \_\_\_

Regular \_\_\_

Bueno \_\_\_

Malo \_\_\_

*Gracias por su colaboración.*

## 1.14 PRESENTACION Y ANALISIS DE ENCUESTAS

### - Género

Tabla # 1 Sexo (masculino, femenino)

SEXO	N. DE PERSONAS	PORCENTAJE
MASCULINO	185	48,2%
FEMENINO	199	51,8%
	384	100%

Elaborado por: Las autoras

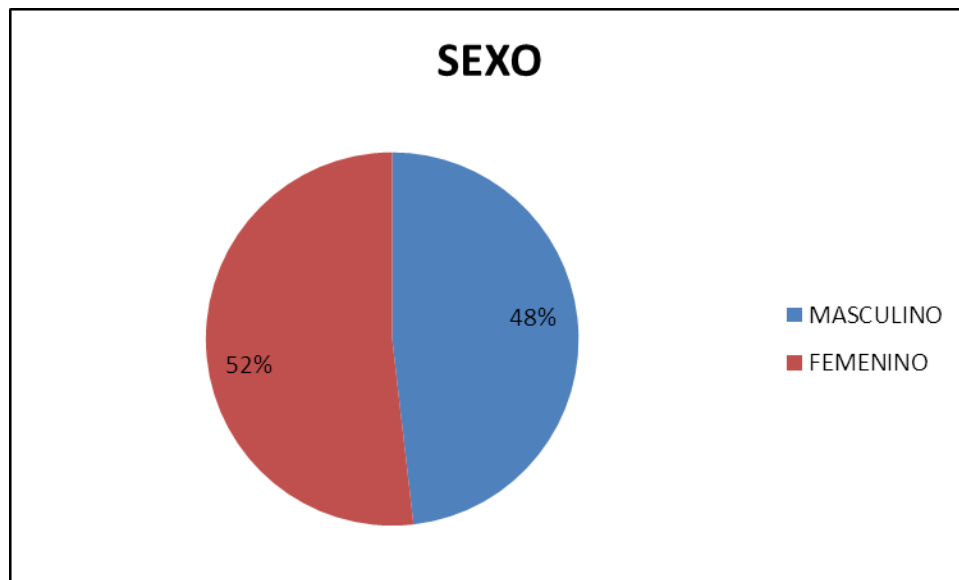


Gráfico # 1 Sexo

Elaborado por: Las autoras

En la salida de campo se realizó las encuestas a 384 personas de los cuales 185 pertenecen al género masculino con porcentaje del 48% mientras que el 52% restante representa al sexo femenino. Se observa que hay un equilibrio entre ambos sexos.

- Edad

Tabla # 2 Edad

EDAD	N. DE PERSONAS	PORCENTAJE
18 - 24	25	6,51%
25 – 31	128	33,33%
32 – 38	103	26,82%
39 – 45	92	23,96%
46 – 52	26	6,77%
MÁS 53	10	2,60%
Total	384	100,00%

Elaborado por: Las autoras

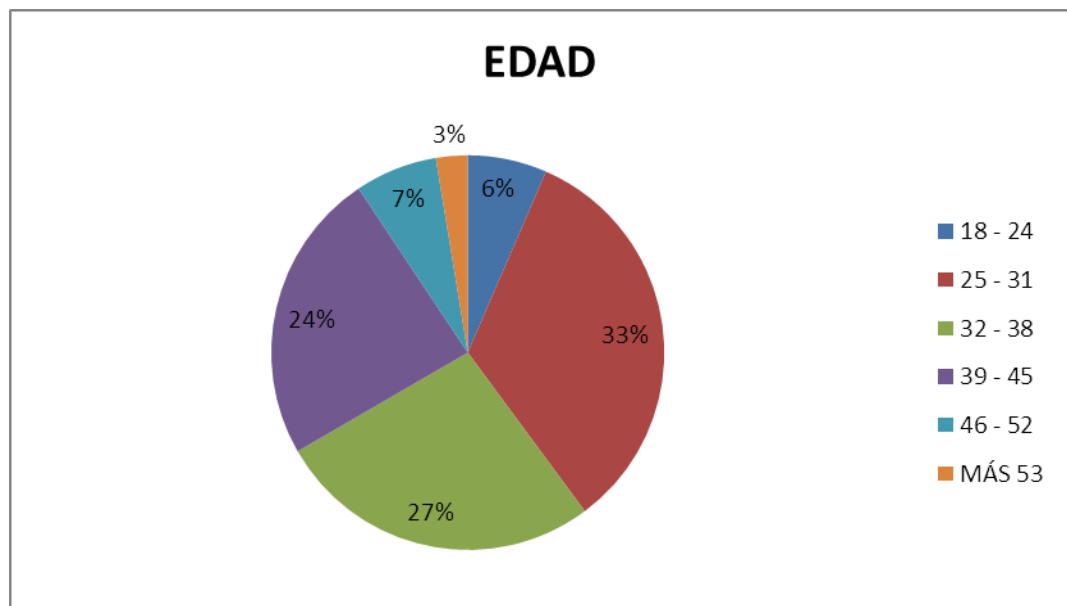


Gráfico # 2 Edad

Elaborado por: Las autoras

Las encuestas fueron realizadas a personas que van desde los 18 años de edad hasta personas que tienen más de 53 años, en el gráfico se observa que el porcentaje más representativo de visitantes es el grupo que tiene entre los 25 a 31 años con un total de 33%, dentro del 27% el grupo de 32 a 38 años. En la salida de campo se observó que en Isabela no hay grupos de turistas colegiales extranjeros.

- ¿Cuál es su país de procedencia?

Tabla # 3 País de procedencia

PAÍS	N. DE PERSONAS	PORCENTAJE
ECUADOR	105	27,3%
ALEMANIA	13	3,4%
ARGENTINA	55	14,3%
HOLANDA	10	2,6%
CHINA	22	5,7%
AUSTRALIA	13	3,4%
ESTADOS UNIDOS	113	29,4%
CANADA	7	1,8%
ITALIA	9	2,3%
BRASIL	25	6,5%
COLOMBIA	7	1,8%
PERU	5	1,3%
TOTAL	384	100,0%

Elaborado por: Las autoras

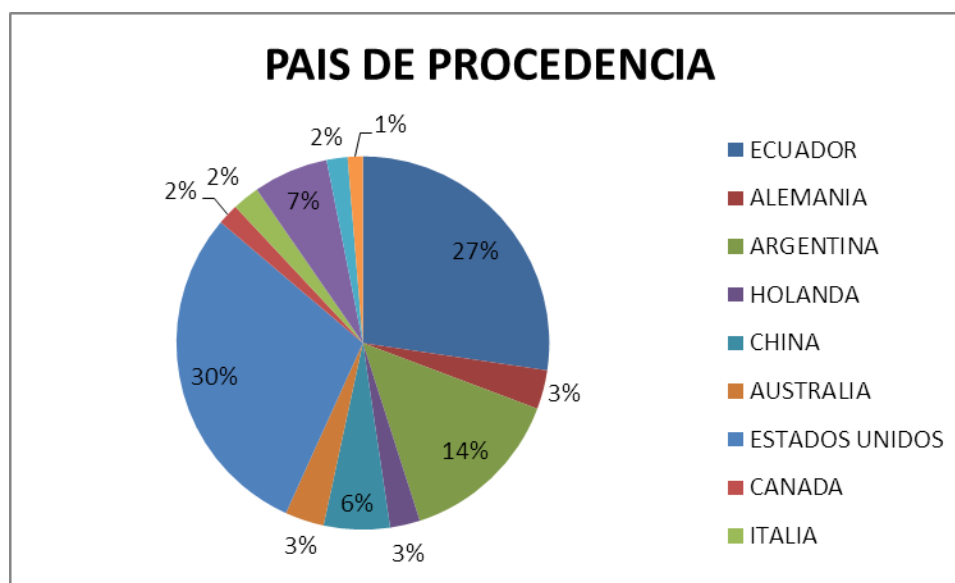


Gráfico # 3 Pais de Procedencia

Elaborado por: Las autoras

La mayoría de sus visitantes pertenecen a Estados Unidos con un 30% presente, seguido de un 27% que representa los visitantes locales. Según el resultado a esta

pregunta, tenemos que direccionar nuestro mercado a los turistas americanos y nacionales.

- ¿Por qué medios realiza su reserva de hospedaje?

Tabla # 4 Medio de reserva

RESERVA	N. DE PERSONAS	PORCENTAJE
AGENCIA DE VIAJES	157	41%
INTERNET	134	35%
FAMILIAR – AMIGO	93	24%
TOTAL	384	100%

Elaborado por: Las autoras

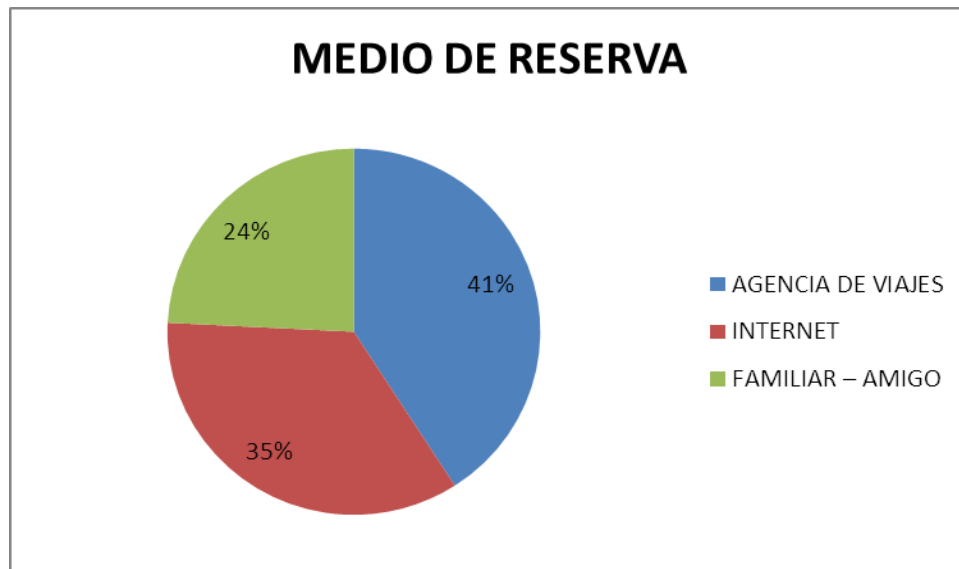


Gráfico # 4 Medio de Reserva

Elaborado por: Las autoras

La mayoría de sus visitantes realizan su reserva por intermediarios que son las Agencias de viajes con un 41% presente en el gráfico circular, seguido de un 35% por Internet.

Se observa cuáles son los medios por los que los turistas realizan sus reservas de hospedaje, y así tomarlo como referente para el medio de promoción.



- Los viajes los realiza por...

Tabla # 5 Motivo de viaje

MOTIVO DE VIAJE	N. DE PERSONAS	PORCENTAJES
VACACIONES	265	69%
TRABAJO	24	6%
FERIADO	95	25%
TOTAL	384	100%

Elaborado por: Las autoras

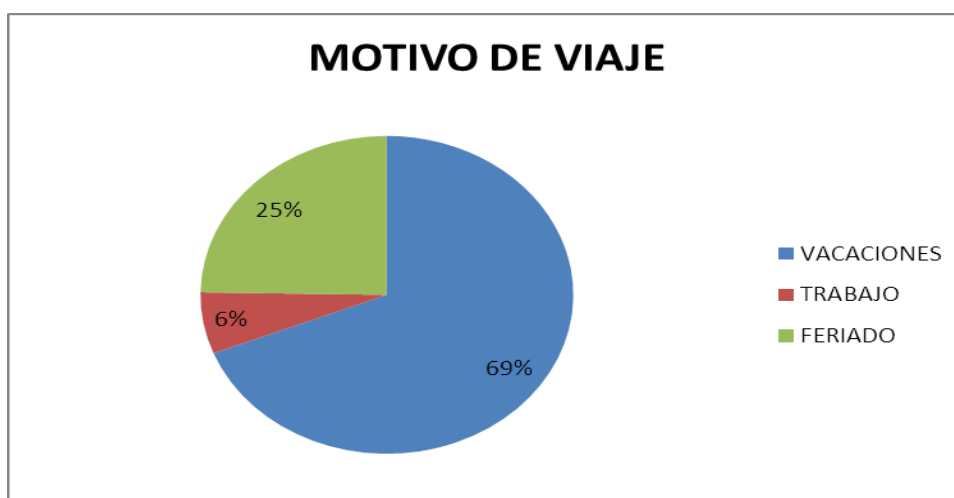


Gráfico # 5 Motivo de Viaje

Elaborado por: Las autoras

El motivo de viaje de los turistas es por vacaciones con un 69%. Existen temporadas de viaje para cada turista de diferente nacionalidad, sin embargo el turista que nunca falta en cualquier época del año es el americano.

- Viaja en:

Tabla # 6 Viaja con...

VIAJA CON.	N. DE PERSONAS	PORCENTAJE
FAMILIA	175	46%
PAREJA	95	25%
AMIGOS	103	27%
SOLO	11	3%
	384	100%

Elaborado por: Las autoras

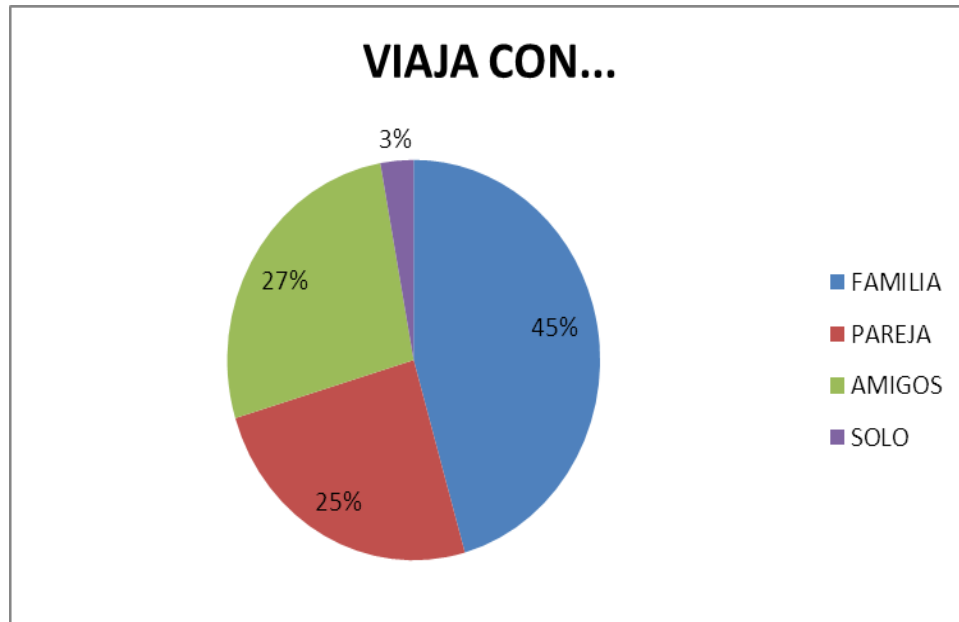


Gráfico # 6 Viaja con...  
Elaborado por: Las autoras

Según los datos de las encuestas realizadas la mayoría de los turistas viajan en grupos familiares con un 45%, seguido de un 27% que representa al grupo que viaja con amigos y no muy apartado con un 25% el grupo que viaja en pareja. “*Sanjay eco-hotel*” no tendrá un target especializado, será para todo tipo de turistas que disfruten de un alojamiento cercano al mar

- Le gustaría hospedarse en un hotel ecológico, es decir que maneje buenas prácticas ambientales.

Tabla # 7 Hospedaje Ecológico

ECO HOTEL	N. DE PERSONAS	PORCENTAJE
SI	375	98%
NO	9	2%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Las autoras

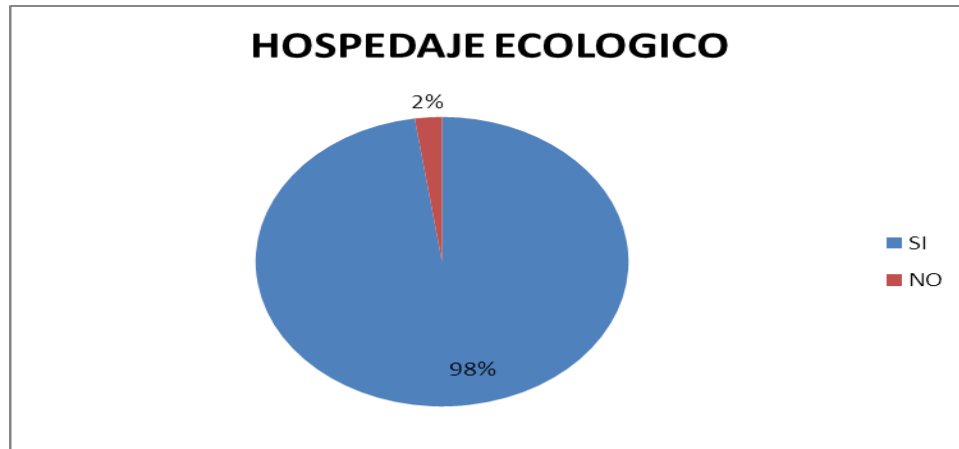


Gráfico # 7 Hospedaje Ecológico  
Elaborado por: Las autoras

El resultado favorece a la idea de proyecto con un 98% de aceptación, es decir los turistas están de acuerdo en utilizar los servicios de establecimientos que manejen prácticas ambientales.

- ¿Cuántas noches pernocta en Isabela?

Tabla # 8 Noche que pernocta

NOCHES PERNOCTA	N. DE PERSONAS	PORCENTAJE
1 – 2	220	57%
3 – 4	84	22%
5 – 6	65	17%
MAS DE 7	15	4%
TOTAL	384	100%

Elaborado por: Las autoras

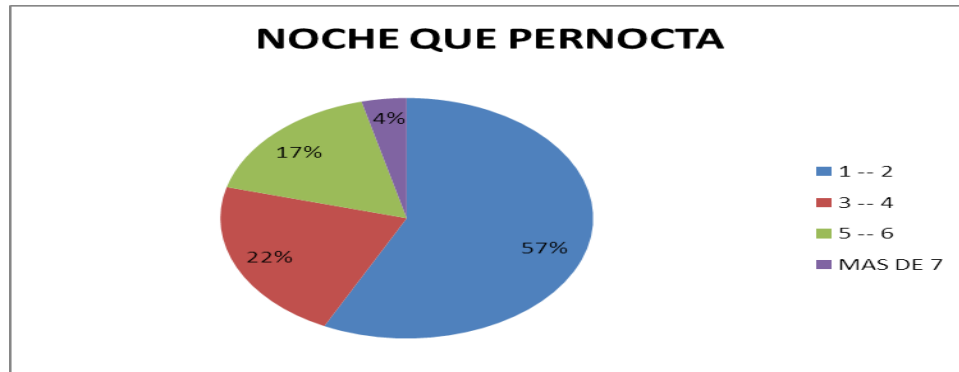


Gráfico # 8 Noche que pernocta  
Elaborado por: Las autoras

Isabela no es un atractivo que se visita solo un día, ya que las caminatas son largas, los lugares a visitar son muchos, es por esto que para visitar esta isla se necesita de más de dos días.

El número de noches que nuestro mercado objetivo prefiere pernoctar en la Isla Isabela. Como resultado se observa que la mayoría de turistas decidan alojarse de 1 a 2 noches con un 57%, seguido de un 22% que representa el grupo que prefiere pernoctar de 3 a 4 noches.

- ¿Qué servicio considera usted que no debe faltar en un establecimiento hotelero en Isabela?

Tabla # 9 Servicios en el Hotel

SERVICIOS	N. DE PERSONAS	PORCENTAJE
INTERNET	174	45%
DESAYUNO	105	27%
TV CABLE	45	12%
EXCURSIONES	25	7%
TRANSFER	10	3%
GYM	5	1%
PISCINA	10	3%
BAR	10	3%
	384	100%

Elaborado por: Las autoras

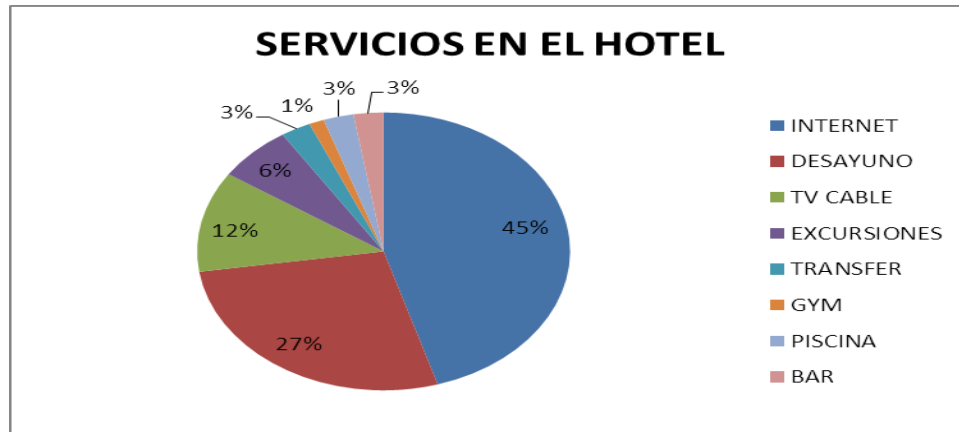


Gráfico # 9 Servicios en el Hotel

Elaborado por: Las autoras

El resultado que se obtuvo con esta pregunta que un 45% dicen que un servicio que no debe faltar es internet, seguido de un 27% el servicio de desayuno. Es importante tener en cuenta estos resultados ya que amplía los productos a ofrecer.

- ¿Cuál es su calificación de los servicios que ha recibido en su visita a Isabela?

Tabla # 10 Calificación

CLASIFICACION	N. DE PERSONAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	110	29%
BUENO	79	21%
REGULAR	105	27%
MALO	90	23%
	384	100%

Elaborado por: Las autoras

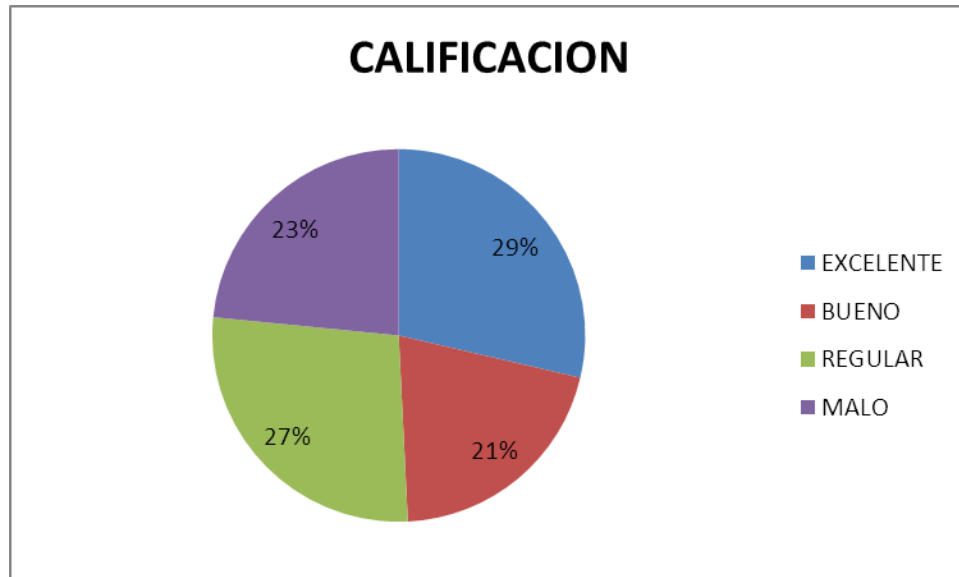


Gráfico # 10 Calificación  
Elaborado por: Las autoras

Según los turistas la clasificación de los servicios que recibieron el 29% pertenece a que han recibido un servicio excelente, seguido de un 27% que recibieron un servicio regular. Se observa que no hay mayor diferencia entre los porcentajes, esto significa que el proyecto debe resaltar en la forma de realizar el servicio.

## 1.15 ENTREVISTAS EFECTUADAS

### ALCALDE DEL CANTON ISABELA – GALAPAGOS

Sr. Pablo Gordillo, Alcalde.

La isla Isabela hasta el año 2000 aproximadamente era un puerto que basaba su economía en las actividades pesqueras, de forma directa o indirecta. Un día unos cuantos pescadores rentaron una fibra un poco más grande y empezaron a transportar los primeros visitantes desde Puerto Ayora, estos primeros visitantes promocionaron Isabela, ya que encontraron un lugar natural, hermoso; gracias a esto fue creciendo, fue

difundiendo nacional e internacionalmente, fue entonces que Isabela creció turísticamente.

Isabela tiene una ordenanza que protege la inversión local, es decir que los habitantes de la isla sean quienes emprendan su negocio, no el extranjero; la persona extranjera que quiera invertir en la isla necesitará generar ingresos dentro de ella al menos por un periodo mínimo de un año.

Además para las personas que invierten en la industria hotelera se creó la ordenanza que indica que no se puede construir más de 400 m<sup>2</sup>, no más de 10 habitaciones por establecimiento, esto diversificaba los recursos para los inversionistas, evitando que exista abuso por parte de los que poseen mayores recursos económicos.

Isabela busca mantener su cantón lo más natural posible, también se busca que los visitantes no tengan malas experiencias en cuestiones de seguridad, como pueden observar las viviendas no son encerradas con rejillas, es un ambiente muy tranquilo, “Isabela es un destino muy seguro y natural”

Estamos trabajando actualmente con un proyecto de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de basura.

Los objetivos de nosotros como ente gubernamentales: Una ciudad bien manejada ambientalmente, Segura, y que protege la inversión de su gente.

## ANALISTA DE PROMOCIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA

**Erica Villón**

- **¿Cuál es el motivo más común de los turistas para que visiten Isabela?**

Isabela es una isla reconocida por los turistas por su conservación natural, por su inmensa playa de arena blanca, además esta isla posee el mayor número de atractivos de todo Galápagos.

- **¿El municipio, que tipo de planes turísticos está desarrollando?**

El municipio se encuentra trabajando en los servicios básicos, en beneficio de la comunidad en general y el sector turístico.

- **¿Cuáles son las actividades que desarrollan para un menor impacto ambiental?**

El Maneje de desechos y residuos, es una ordenanza que está vigente en todo el Archipiélago, la cual consiste en la clasificación correcta de los residuos, desechándolas en los respectivos basureros y respetando el horario del recolector. En cuanto al sector hotelero, existe un hotel en la isla que es un ejemplo a seguir para la industria “Casa de Chez manany”, la construcción es a base de madera (teca), la cual es obtenida de bosques cultivados, tienen un pequeño huerto, el cual es regado con el tratamiento de las aguas negras y grises, cuenta con paneles solares.



- **¿Usted cree que es viable la creación de un eco-hotel en la isla?**

Isabela no ha medido su crecimiento en cuanto a infraestructura hotelera, sin embargo poco de estos establecimientos son los que cuentan con los respectivos permisos de funcionamiento, y de estos muy pocos manejan prácticas ambientales. Por otro lado el crecimiento de Isabela es muy notorio, cada vez hay más extranjeros y nacionales con la curiosidad de visitarnos, pero hay que solucionar unos cuantos problemas administrativos, por ejemplo, tenemos un grave problema con los empresarios turísticos que ofertan “full days” en la isla, estos llegan a Isabela con docenas de personas por día desde Santa Cruz, estos operadores ofrecen la visita de uno o dos atractivos y retorno el mismo día, lo cual no es beneficio para Isabela, ya que todas las ganancias se quedan con ellos y por la cantidad de turistas resulta afectado el lugar.

Isabela es un lugar que toma como mínimo tres días para conocerlo, se está trabajando en eso para que ese tipo de operación se limite.

## **TURISTAS DE LA ISLA ISABELA**

- **¿Cuál es el motivo que lo ha incentivado conocer Isabela?**

Es un lugar muy tranquilo, muy natural, la cercanía a su mar inmenso, en comparación con las otras islas posee el mejor centro de crianza de tortugas.

- **¿Cuántos días pernochará en la Isla?**

No tenía la intención de permanecer más de dos días, sin embargo hay un cambio de opinión porque aún tenemos atractivos pendientes de visita, luego regresaremos a Santa Cruz.

- **¿Qué tipo de hospedaje ha seleccionado?**

Preferimos un hospedaje sencillo, cercano al sector céntrico de la isla y sobre todo cerca de la playa.

- **¿Usted está cien por ciento satisfecho?**

Isabela es un lugar muy tranquilo, agradable y natural, es un gran punto a su favor, sin embargo en cuanto los servicios, no me siento del todo satisfecho, se supone que un turista viene sentirse como en casa, y aquí puedo observar la falta de aptitudes que tienen las personas que se relacionan directamente con el turista.

## CAPITULO 2

### 2.1 ESTUDIO DE MERCADO

El estudio de mercado permitirá identificar el mercado, tener un número de consumidores aproximado, conocer la demanda actual, establecer un precio por los servicios ofertados, estar al tanto de las necesidades de los turistas nacionales e internacionales que visitan y pernoctan en la Isla Isabela.

#### 2.1.1 Análisis de la Situación

Las Islas Encantadas del Ecuador “Galápagos” son el producto turístico estrella del país, muy conocido internacionalmente, participando en el cuarto rubro de la economía nacional, detrás del petróleo y banano.

En el año 1978, la UNESCO declara a las islas Galápagos como el primer Patrimonio Natural de la Humanidad, resultado de esto arriban 11.765 visitantes, de los cuales 9.539 fueron extranjeros, según datos de la Dirección del Parque Nacional. En 1996 se crea la Reserva Marina de Galápagos, que obtuvo el reconocimiento de Patrimonio de la Humanidad en el año 2001, recibiendo un aproximado de 77.580 visitantes.

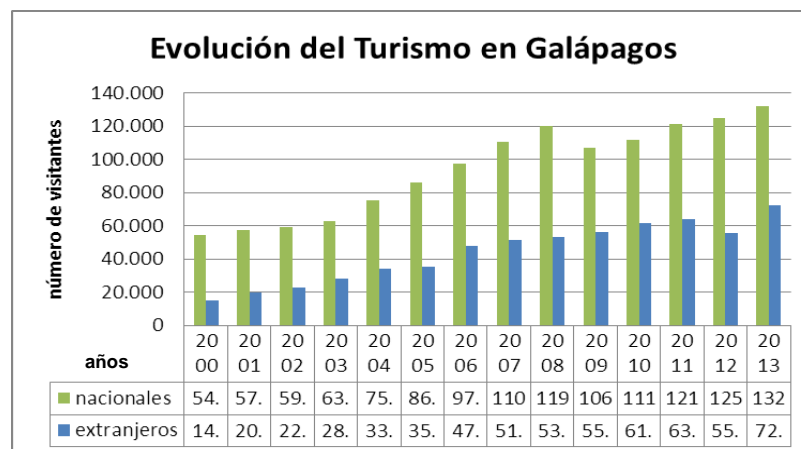


Gráfico # 11 Evolución del Turismo en Galápagos

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Dirección del Parque Nacional Galápagos.

Número de visitantes que ingresaron a Galápagos desde el 2000:

Tabla # 11 Números de visitantes que ingresaron a Galápagos desde el 2000

<b>AÑOS</b>	<b>NACIONALES</b>	<b>EXTRANJEROS</b>	<b>TOTAL</b>
2000	54.210	14.779	68.989
2001	57.474	20.106	77.580
2002	59.297	22.945	82.242
2003	63.010	28.346	91.356
2004	75.072	33.876	108.948
2005	86.103	35.586	121.689
2006	97.393	47.840	145.233
2007	110.444	51.406	161.850
2008	119.951	53.468	173.419
2009	106.646	55.964	162.610
2010	111.723	61.574	173.297
2011	121.328	63.700	185.028
2012	125.059	55.772	180.831
2013	132.119	72.276	204.395

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Dirección del Parque Nacional Galápagos .

Los datos estadísticos expuestos anteriormente, representan al valor total de los turistas que ingresan a toda la provincia de Galápagos; se conoce que la isla que recibe la mayor cantidad de turistas es Santa Cruz, ya que es una isla que tiene una ubicación estratégica ideal conexión para San Cristóbal e Isabela.

Isabela no cuenta con un registro estadístico donde se encuentren la llegada de turistas que visitan exclusivamente esa isla. Sin embargo, Isabela es la isla que más extensión geográfica posee y la que goza de la mayor cantidad de atractivos naturales, es por esto que en la actualidad el rubro económico principal es el turismo, seguido de la pesca.

Los ingresos que se generan por solo el costo de la entrada al Parque Nacional Galápagos, sumaron en el año 2010, un total de 21.728.507 dólares, fondos que son utilizados con fines sustentables, para actividades de conservación, manejo del área protegida, o para desarrollar actividades de desarrollo humano.

## **2.2 ANÁLISIS DE LAS FUERZAS DE PORTER**

El análisis de las cinco fuerzas de Porter determina la rentabilidad a largo plazo del mercado de nuestro negocio. (Porter, 1998:215)

### **2.2.1 Amenazas de nuevos entrantes**

La llegada de turistas al país es más expresiva cada año, como resultado a esto se tiene que la industria turística ha incrementado notablemente. El producto estrella turístico del Ecuador, las Islas Galápagos, también tienen un valioso ascenso de visitantes anualmente. Isabela es un atractivo que está en crecimiento, es la isla que posee el 60% de fauna y flora de todo Galápagos, también es la única por donde atraviesa la línea ecuatorial.

Tomando en cuenta el crecimiento de la infraestructura hotelera que tiene Isabela actualmente, se considera alta la amenaza de los nuevos entrantes, por lo que hay que estudiar estrategias para captar clientes.

Como dato importante debemos indicar que las Islas Encantadas, se manejan según la Ley Especial de Galápagos, la cual restringe a los inversionistas no residentes a establecer cualquier actividad económica, por lo que la amenaza de nuevos competidores se daría a nivel local o provincial, es decir como requisito principal para realizar cualquier actividad económica dentro de la isla es necesario ser residente permanente<sup>6</sup>.

### **2.2.2 Rivalidad entre los competidores existentes**

La mayoría de servicios hoteleros existentes son muy básicos, pequeños negocios familiares, los cuales se limitan a ofrecer un lugar para pernoctar, la calidad deja mucho

---

<sup>6</sup> Residente permanente: es decir las personas nacidas en Galápagos y habitantes que se encontraban antes de la Ley de Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable para la Provincia de Galápagos en 1998, además de las personas pertenecientes a otras provincias o nacionalidades que obtienen matrimonio con un residente de Galápagos.

que desear en estas instalaciones, además de no contar con los requerimientos que establece el Municipio de Isabela, Gestión Ambiental y el Ministerio de Turismo.

Si se hace hincapié en la cantidad y calidad de la oferta turística de Isabela, se encuentra muy pocos hoteles que se empeñan en brindar un servicio al cliente óptimo; son muy pocos los establecimientos que ofrecen calidad y que tienen negociaciones con el mercado externo, uno de estos “La Casa de Marita”, un establecimiento muy acogedor, que ofrece 19 habitaciones con diferentes ambientes y decoraciones, además algunas de ellas con vista al mar. Existen otros hoteles como el “Red Mangrove Isabela Lodge”, “Iguana Crossing”, entre otras infraestructuras que representan una alta amenaza para “*Sanjay eco-hotel*”.

### **2.2.3 Amenaza de productos sustitutos**

Existen establecimientos dedicados a dar hospedaje, que no son precisamente hoteles, entre ellos tenemos: apartamentos, hostales, o personas informales que reciben a los turistas por un bajo costo, por lo que la amenaza de productos sustitutos es perceptible.

Isabela es una isla en notable crecimiento, ya que ha levantado interés de turistas nacionales y extranjeros, por ser el lugar que posee más atractivos y una playa inmensa a comparación de las otras islas, es este el motivo para que los habitantes hayan adecuado sus viviendas para dar servicio de hospedaje.

Se debe realizar una observación del comportamiento por parte de la oferta y la demanda turística, para conocer las características del servicio que ofrecen, precios, y el motivo por el cual los turistas deciden recibir estos servicios.

### **2.2.4 Poder de negociación de los clientes**

A través de la publicidad respectiva se pretende llegar a un poder alto de negociación con los clientes potenciales de “*Sanjay eco-hotel*”. Se buscará establecer

negociaciones con agentes de viaje mayorista, operadores turísticos, para que nos tomen en cuenta como sus proveedores en los paquetes turísticos que oferten hacia la Isla Isabela, además de darse a conocer en la Isla San Cristóbal y Santa Cruz, para que “*Sanjay eco-hotel*” sea recomendado cuando los turistas soliciten información antes de su visita.

“*Sanjay eco-hotel*” manejará redes sociales, facebook, twiteer, instagram, los cuales son un método publicitario con el que se puede llegar a muchos posibles clientes, además de responder inquietudes, comentarios, esto tipo de publicidad tiene un bajo costo.

### **2.2.5 Poder de negociación de los proveedores**

Existen una gran variedad de proveedores de productos y servicios a los que se puede recurrir; se necesita de una investigación, luego proceder a una comparación y finalmente la elección, considerando características del producto o servicio, calidad, formas de pago, fecha de distribución, precios.

Esta investigación se realizará en Galápagos y en Ecuador Continental, de esta manera se tomará la decisión según convenga, considerando que los costes de los productos o servicios pueden ser más elevados en caso de decidirnos por un proveedor fuera de Galápagos.

## **2.3 ANÁLISIS P.E.T.S.A**

El análisis P.E.T.S.A nos ayuda a observar los factores externos que afectan a la puesta en pie de este proyecto, conocer y adaptarnos al mismo.

### **2.3.1 Político:**

La inestabilidad política que el Ecuador tuvo que afrontar en décadas pasadas, sin lugar a duda ha quedado para la historia. En la actualidad el país goza de un entorno político estable, el gobierno del Eco. Rafael Correa junto a Freddy Ehlers y Vinicio Alvarado, los dos anteriores ministros de turismo, han trabajado para el beneficio del cuarto rubro de ingreso para el país, la industria turística”.

Las autoridades públicas encargadas han elaborado varios planes, programas y proyectos, con el fin de estimular y fortalecer la actividad turística de una manera sostenible, responsable con el medio ambiente y la comunidad, además con la intención de convertirla en la primera fuente de ingresos para el país, un ejemplo de esto es la creación del PLANDETUR 2020.

La marca país “*Ama la Vida*”, promociona a Ecuador internacionalmente como un país que posee en su pequeño espacio geográfico gran diversidad de fauna, flora, paisajes, lenguas, y cultural.

La presente campaña turística “*All you need is Ecuador*”, ha conseguido que el nombre del Ecuador este por todo el mundo, dándose a conocer como un país que tiene un espacio geográficamente mega diverso.

Estos son ejemplos que indican que en cuanto a la política, el sector turístico se encuentra bien apoyado por las autoridades gubernamentales encargadas, estos además se ocupan de capacitar e informar a la comunidad que habitan en diferentes destinos turísticos incentivándolos a adoptar una cultura de servicio, calidez hacia el prójimo.

### **2.3.2 Económico:**

Es importante mencionar que la industria del turismo es el cuarto rubro de ingresos, detrás del petróleo, banano, camarón y derivados del mar. Es una fuente productiva que fortalece las economías locales, que no solo beneficia a los empresarios



directamente vinculados a esta actividad, es decir posee un efecto multiplicador directo, indirecto e inducido. En cuanto al efecto directo, el beneficio económico de las empresas turísticas (alojamiento, restauración, transporte, etc.), el efecto indirecto representa a los proveedores que tienen negociaciones con las empresas antes mencionadas (distribuidores de alimentos, lavanderías, etc.), el efecto inducido representa el aumento de las rentas familiares.

El turismo generó 849,7 millones, en el 2011; 1.038,7 millones, en el 2012; 1.032,70 millones, en el 2013; en los dos primeros meses del 2014 se registra a 277 mil extranjeros que ingresaron al país en comparación a 234 mil extranjeros el año en este mismo periodo, lo que representa un crecimiento del 18%. (Banco Central del Ecuador)

Tabla # 12 Número de turistas que ingresaron

AÑOS	INGRESOS(millones)
2011	850
2012	1.039
2013	1.033

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Ministerio de Turismo.

Para García, presidente de Fenecaptur, el turismo en el Ecuador es un sector que genera 100 mil empleos directos y otros 500 mil indirectos.

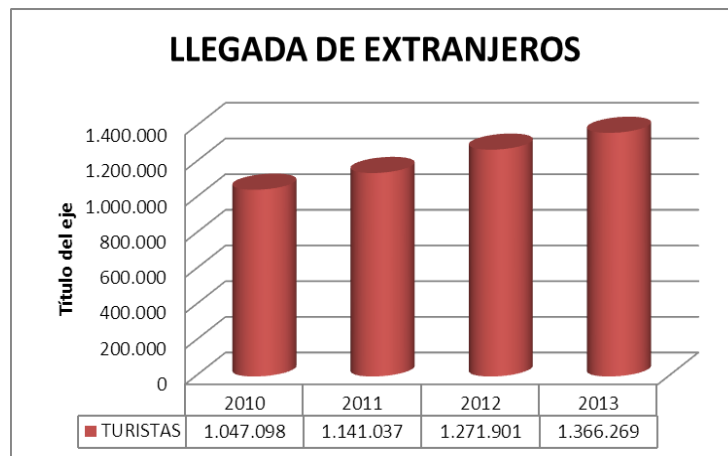


Gráfico # 12 Llegada de extranjeros

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Ministerio de Turismo.

Ingreso de divisas que generó el turismo en el Ecuador los siguientes años:

Tabla # 13 Ingreso de divisas por turismo

AÑOS	TURISTAS	VARIACION
2010	1.047.098	9%
2011	1.141.037	
2012	1.271.901	7%
2013	1.366.269	

Elaborado por: Las autoras

Fuente: Ministerio de Turismo.

El desarrollo del sector turístico fomenta la inversión pública y privada, nacional e internacional. El sector público se ocupa del perfeccionamiento de la infraestructura, es decir, adecuación de carreteras, servicios básicos, todo aquello que fortalece la oferta turística. El sector privado es encargado de la creación de establecimientos, complejos, cadenas hoteleras, servicios de transporte, agencias, un sin número de proyectos turísticos.

### **2.3.3 Tecnológico:**

Las comunicaciones, el internet, redes sociales, aplicaciones informáticas, han logrado facilitar las negociaciones nacionales e internacionales; los sitios webs y redes sociales son una herramienta publicitaria importante, en donde se comercializan los servicios turísticos que ofrecemos al mundo a través de videos, audios, fotografías, las cuales deben buscar impresionar a nuestros visitantes potenciales, inspirándolos en busca de más información.

En cuanto a la tecnología hotelera, existe una herramienta de gran ayuda para esta industria, los sistemas hoteleros, ellos facilitan la administración del hotel, inventarios de habitaciones, limpieza, reservas, notas importantes, cartera de huéspedes, mantenimiento, entre otros.

Las telecomunicaciones son consideradas tolerables en el área urbana de Isabela, existen servicios de internet pero, estos son muy lentos, lo cual es complicado para las operaciones comerciales y turísticas.

Por otro lado, la Isla Isabela, no cuenta con aeropuertos como San Cristóbal y Baltra, los cuales permiten la llegada de turistas desde Quito y Guayaquil, si no con un pequeño puerto en el que aterrizan avionetas, las cuales solo realizan vuelos internos entre las islas, esto es debido a la fragilidad de la misma, además cuenta con embarcaciones para el traslado de personas, sus horarios dependen de la demanda de los usuarios, el costo de cada pasaje es de 30 dólares.

La tecnología es necesaria para brindar servicios de calidad, tiene un papel importante en el desarrollo de la industria turística; la tecnología juega un papel fundamental en el mundo de los negocios, el turismo es comercializado por internet, es una forma de que los viajeros conozcan su destino para tomar una decisión.

#### **2.3.4 Social:**

Las Islas Galápagos tienen una población de 25.124 habitantes, de los cuales más de la mitad habitan en la Isla Santa Cruz, representa el 60% de la población; el 30% en la Isla San Cristóbal; y el 9% en la Isla Isabela. Más de la mitad de la población ha nacido fuera de la provincia, provienen principalmente de Guayas, Tungurahua, Manabí, Pichincha y Loja.

Isabela cuenta con un total de 2.256 habitantes, los cuales 1.054 son mujeres; 1.202 son hombres.

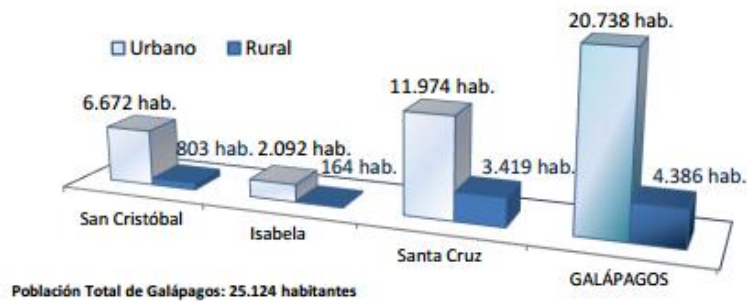


Gráfico # 13 Población de Galápagos  
 Elaborado por: Instituto Nacional Ecuatoriano de Censo  
 Fuente: Censo 2010 - INEC

El fenómeno de la industria turística, ha despertado el interés de las personas profesionales y no profesionales en turismo, esto es gracias a la evolución que tiene esta industria en el país.

Varias problemáticas se presentan en la interacción humana, económica y social, entre ellas: El desafío de un desarrollo sustentable; la introducción de otras especies que amenazan a la fauna y flora local; pasar los límites de población; crecimiento poco ético de sus dos fuentes económicas, la pesca y el turismo, pérdida de identidad por la presencia de extranjeros, entre otros aspectos.

El nombramiento de Patrimonio Natural de la Humanidad, es una responsabilidad que va más allá de lo grande, exige que los habitantes sean conscientes de que cada acto a realizar sea pensando en el bienestar de los factores que lo llevaron a ese nombramiento, se debe promover la convivencia entre los individuos y su entorno.

### 2.3.5 Ambiental:

La constitución ecuatoriana compone que la madre tierra tiene el derecho a ser respetada, así como todos los individuos que habitan en ella. Además, la ley sujeta a la concienciación de la solidaridad, responsabilidad, cooperación, para mantener a salvo el medio ambiente aplicando el principio de desarrollo sustentable.

El Ecuador se comercializa internacionalmente con un atractivo natural, un lugar que cree en un turismo consciente que garantiza el respeto y amor por su recursos, tenemos una marca “Ama la Vida”, y esto nos debe concientizar a que toda actividad pequeña o grande deberá ser minimizando impactos ambientales.

El 98% de la Isla Isabela es Parque Nacional, es importante su cuidado, todas las actividades realizadas dentro de Isabela deben ser en términos de conservación, precaución para el área protegida, que su alteración sea mínimo.

Isabela se caracteriza por poseer un alto endemismo, tanto en flora y fauna, lo cual le permite ser uno de los más grandes centros de especialización en Galápagos.

## **2.4 ANÁLISIS F.O.D.A**

### **2.4.1 Fortaleza**

- Sanjay eco-hotel estará ubicados en la parte céntrica de Isabela, cerca de la playa.
- El hotel estará administrado por profesionales en hotelería y turismo.
- Calidad en el servicio al cliente.
- Se cuenta con demanda nacional e internacional.
- Efectividad y pro actividad en el servicio.
- Manejo de buenas prácticas ambientales.

### **2.4.2 Oportunidades**

- El Gobierno actual está apoyando la implementación de nuevos proyectos turísticos, por medio de la Corporación Financiera Nacional.
- Presencia de instituciones encargadas de la seguridad y atención emergente al turista.
- Variedad de sitios de visita terrestres y marinos.
- Acuerdos con los proveedores locales para brindar servicios turísticos de calidad.
- Uso de redes sociales para dar a conocer el hotel.
- Ubicación privilegiada dentro del Archipiélago de Galápagos, el producto estrella que tiene el país, con reconocimientos internacionales.
- Isabela cuenta con variedad de recursos naturales, el 60% de fauna y flora de todo el Archipiélago.
- Uno de los proyectos del actual Alcalde es la implementación y mejora de los servicios básicos, y la mejora de funcionamiento del actual aeropuerto.

### **2.4.3 Debilidades**

- Altos costos de materiales de construcción, alimentos.
- Nuevos en el mercado.
- No se cuenta con el servicio de agua potable.

#### **2.4.4 Amenazas**

- Grandes hoteles cruceros que buscan acaparar a todos los visitantes, estos son manejados por las grandes agencias de viajes.
- En caso de existir un descuido en el inventario de los productos de primera necesidad, puede complicarse la importación desde el continente, los barcos demoran en llegar y estos pueden sufrir averías.
- Cambios climáticos que conlleve a una disminución del ingreso de turistas a Galápagos.
- Isabela es la isla que maneja los más altos costos en comparación de Santa Cruz y San Cristóbal.

## **CAPITULO 3**

### **3.1 ESTUDIO ORGANIZACIONAL**

#### **3.1.1 Razón Social y nombre comercial**

“Sanjay eco-hotel S.A”, será la razón social y el nombre comercial del hotel ecológico.

#### **3.1.2 Objeto Social**

La sociedad tiene por objeto:

- La construcción, administración, operación, promoción del hotel.
- Renta de habitaciones del hotel y prestación de servicios relacionados con el hotel.
- Comercializar bienes y servicios o cualquier tipo de productos que se encuentren relacionados con la industria hotelera.
- Adquisición de bienes que se consideren necesarios para el hotel, así como la venta de los mismos bienes muebles e inmuebles.
- Ser intermediarios entre los prestadores de servicios turísticos y los turistas.



### 3.1.3 Logo



Gráfico # 14 Diseño de logo de Sanjay Eco-hotel  
Elaborado por: Las autoras

### 3.1.4 Slogan

*“Descanso al pie del mar”*

### 3.1.5 Misión

“Otorgar alojamiento que se adapte al paisaje natural, promoviendo cultura de conservación, utilizando materiales que no afecten la biodiversidad de la Isla Isabela, sin dejar de garantizar un servicio con óptima calidad a nuestros huéspedes.”

### 3.1.6 Visión

“Ser el mejor hotel ecológico con verdadero compromiso hacia la protección del medio ambiente, además de brindar un servicio calificado, teniendo en cuenta la importancia de la innovación, con el objetivo de captar turistas nacionales y extranjeros.”

### 3.1.7 Valores

Es importante mencionar la escala de valores de “Sanjay eco-hotel S.A”:

- ✓ Hospitalidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Respeto

### 3.1.8 Estructura Organizacional

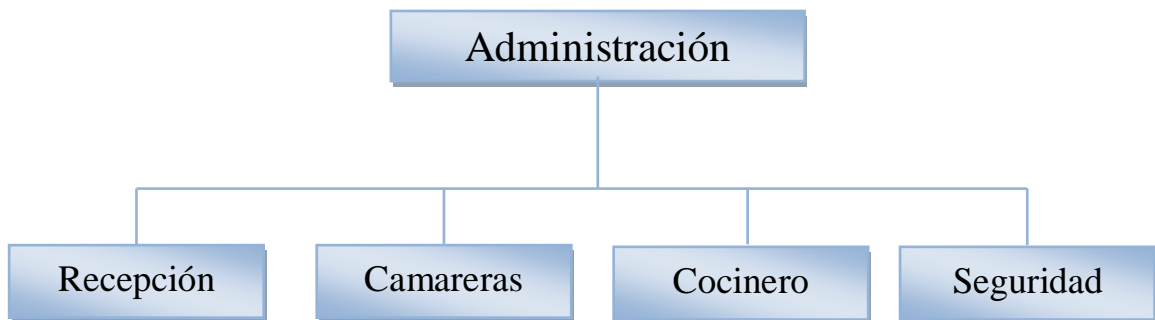


Gráfico # 15 Estructura Organizacional de Sanjay eco-hotel S.A  
Elaborado por: Las autoras

Todo el personal se mantendrá en un mismo nivel jerárquico.

## 3.2 ESTUDIO TÉCNICO

### 3.2.1 Macro-localización

El proyecto de “Sanjay eco-hotel” se ubica en la Provincia de Galápagos, en el Cantón Isabela. La Región Insular se localiza a 1.000 km aproximadamente del Ecuador Continental.

La isla cuenta con diferentes sitios de visita que hacen de este lugar un paraíso turístico que no se debe dejar de visitar.



Gráfico # 16 Mapa macro Isla Isabela  
Fuente: nuriadevillanova.com

### 3.2.2 Micro-localización

“Sanjay eco-hotel” estará en la cabecera cantonal, Puerto Villamil; en la calle Antonio Gil, frente al parque municipal, donde se encuentra ubicadas las oficinas del GAD de Isabela.

El cantón cuenta con servicio de energía eléctrica, servicio telefónico. En la actualidad se está desarrollando el proyecto de agua potable y alcantarillado.

Para llegar a Isabela se puede hacer por: vía marítima donde se toma las embarcaciones (capacidad para 16 a 24 pasajeros) llamadas lanchas, como se conoce

localmente, que salen desde la isla Baltra o desde Puerto Ayora. Desde la isla San Cristóbal también se puede llegar, pero por lo general las embarcaciones que salen desde esta isla primero se dirigen a Puerto Ayora. Por vía aérea es otra de las formas para llegar a Isabela, se toma la avioneta que sale desde Baltra o desde San Cristóbal.



Gráfico # 17 Mapa micro de Isla Isabela  
Fuente: google map

### 3.2.3 Distribución física del espacio

El turismo es una industria que está en constante crecimiento, e Isabela no se queda atrás, cada vez son más los turistas que llegan a conocer esta maravilla natural.

“Sanjay eco-hotel” contará con cuatro habitaciones simples (cama de dos plazas), y seis habitaciones dobles (dos camas de plaza y media). Es decir tendrá una capacidad para 16 personas como mínimo, sin embargo las habitaciones simples también pueden ser vendidas como matrimoniales. Las habitaciones tendrán un área de 22.5 m<sup>2</sup>.

Para armonizar con el ambiente existirá un área pública para los huéspedes con hamacas, sillas para tomar el sol, mesa con parasol rodeados de plantas nativas y endémicas de las islas.

La cocina contará con un área de 14 m<sup>2</sup> y estará ubicada en la planta baja de la edificación, al igual que la oficina de administración, la bodega de cocina, y lavandería donde se almacenaran la lencería.



Gráfico # 18 Proyección Vista Exterior Hotel  
Elaborado por: Las autoras

### 3.2.4 Horario de funcionamiento

“Sanjay eco-hotel” ofrecerá a sus huéspedes un servicio sin interrupciones las 24 horas del día durante los 365 días del año. La mayor satisfacción será brindar un servicio de calidad, sobretodo que el huésped sienta que sus expectativas fueron cubiertas y porque no superadas. La mayor recompensa será que el huésped disfrute de su estadía desde el momento de realizar su registro de llegada hasta el de salida. Se trabajará siempre pensando en los huéspedes, porque ellos son la prioridad de empresa.

### 3.2.5 Infraestructura necesaria

Para la construcción de “Sanjay eco-hotel” necesitamos lo siguiente:

Tabla # 14 Presupuesto de Infraestructura

<b>PLANTA BAJA</b>					
	<b>Rubro</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>P. Total</b>
1	Trazado, nivelación y replanteo	m2	117	\$ 2,20	\$ 257,40
2	Excavación sin clasificar	m3	31,4	\$ 27,07	\$ 850,00
3	Relleno y compactación	m3	70,2	\$ 12,73	\$ 893,65
4	Muro de cimentación E=0,40	m3	31,4	\$ 114,11	\$ 3.583,05
5	Columnas de 30x30 + hierro	m3	3,78	\$ 1.200,00	\$ 4.536,00
6	Plintos + hierro 1x1x25	m3	3,5	\$ 750,00	\$ 2.625,00
7	Riostras de 20x20 cm	m3	3,14	\$ 790,00	\$ 2.480,60
8	Contrapiso 10cm espesor	m3	11,7	\$ 250,00	\$ 2.925,00
9	Losa espesor de 20 cm	m2	142,2	\$ 95,00	\$ 13.509,00
10	Mampostería e=10cm	m2	254	\$ 23,00	\$ 5.842,00
11	Enlucido paredes	m2	508	\$ 13,00	\$ 6.604,00
12	Enlucido tumbado	m2	142	\$ 13,78	\$ 1.956,76
13	Enlucido filos	MI	129,76	\$ 6,80	\$ 882,37

14	Pintura látex (planta baja)	m2	670,2	\$ 4,50	\$ 3.015,90
15	Ventanas de aluminio y vidrio	m2	16,24	\$ 135,00	\$ 2.192,40
16	Cerámica pisos y baños	m2	189	\$ 33,00	\$ 6.237,00
17	Puerta Cedrela 0,90x2 de alto	U	6	\$ 320,00	\$ 1.920,00
18	Puerta baño 0,7x2 de alto	U	3	\$ 290,00	\$ 870,00
19	Juego de Inodoro y lavamanos	U	3	\$ 180,00	\$ 540,00
20	Caja tablero 8x4 breakes	U	1	\$ 190,00	\$ 190,00
21	Iluminación int. 110 voltios	Pto	15	\$ 55,00	\$ 825,00
22	Toma corrientes 110 v	Pto	18	\$ 48,00	\$ 864,00
23	Desagüe Sanitario	Pto	3	\$ 35,00	\$ 105,00
24	Desagüe y sumidero	Pto	5	\$ 33,00	\$ 165,00
25	Tubería 110mm bajantes y red interior alcantarillado	MI	62	\$ 8,80	\$ 545,60
26	Punto AA PP tubería PVC ½	Pto	18	\$ 35,45	\$ 638,10
27	Acometida AAPP tubería PVC	MI	42	\$ 9,50	\$ 399,00
28	Mesón de cocina	U	1	\$ 1.600,00	\$ 1.600,00
29	Mesón bar	U	1	\$ 900,00	\$ 900,00
30	Punto telefónico	Pto	4	\$ 45,00	\$ 180,00
31	Lavabo teka	U	2	\$ 160,00	\$ 320,00
32	Tv cable	Pto	2	\$ 52,00	\$ 104,00
33	Grada de acceso terminada	U	1	\$ 3.200,00	\$ 3.200,00
34	Tratamiento de aguas negras	U	1	\$ 1.640,00	\$ 1.640,00
35	Tratamiento de aguas grises	U	1	\$ 1.320,00	\$ 1.320,00
	<b>TOTAL</b>				<b>\$ 74.715,83</b>

<b>PLANTA ALTA</b>					
	<b>RUBRO</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>P. Unitario</b>	<b>P. Total</b>
1	Columnas de 30x30 + hierro	m3	3,78	\$ 1.200,00	\$ 4.536,00
2	Losa Espesor 20x20 cm	m2	142,2	\$ 110,00	\$ 15.642,00
3	Mampostería e=10cm	m2	254	\$ 26,00	\$ 6.604,00
4	Enlucido Paredes	m2	508	\$ 15,00	\$ 7.620,00
5	Enlucido tumbado	m2	142,2	\$ 15,78	\$ 2.243,92
6	Enlucido fillos	Ml	129,76	\$ 8,00	\$ 1.038,08
7	Pintura látex	m2	670,2	\$ 5,50	\$ 3.686,10
8	Ventanas aluminio y vidrio	m2	16,24	\$ 135,00	\$ 2.192,40
9	Cerámica pisos y baño	m2	189	\$ 34,00	\$ 6.426,00
10	Puertas cedrela 0,90x2 m de alto	u	10	\$ 320,00	\$ 3.200,00
11	Puerta baño 0,7x2 m de alto	U	10	\$ 290,00	\$ 2.900,00
12	Juego de inodoro y lavamanos	U	10	\$ 180,00	\$ 1.800,00
13	Caja tablero 8x4 breaker	U	1	\$ 190,00	\$ 190,00
14	Iluminación	Pto	15	\$ 55,00	\$ 825,00
15	Toma corriente 110v	Pto	30	\$ 48,00	\$ 1.440,00
16	Desagüe sanitario 110mm	Pto	3	\$ 35,00	\$ 105,00
17	Desagüe y sumidero 55mm	Pto	5	\$ 33,00	\$ 165,00
18	AA servidas AA lluvia	Ml	21	\$ 8,80	\$ 184,80
19	Punto de AAPP tubería PVC ½	Pto	18	\$ 35,45	\$ 638,10
20	Acometida AAPP tubería PVC 1/2	Ml	25	\$ 9,50	\$ 237,50
21	Masillado e impermeabilización losa	m2	142,2	\$ 15,00	\$ 2.133,00
	<b>TOTAL</b>				<b>\$ 63.806,90</b>

Elaborado por: Las autoras



### **3.2.6 Productos a Ofrecer**

El producto principal que “Sanjay eco- hotel” va a ofrecer es el servicio de hospedaje, cuenta con diez habitaciones, capacidad para 16 pasajeros.

Las habitaciones estarán decoradas de manera sencilla pero acogedoras, en la pared (en la cabecera de la cama) estará pintada una planta endémica y/o nativa de las Islas, de esta manera el huésped podrá conocer más de las especies de flora que posee este paraíso insular. Contarán con su respectivo armario, mesa de noche, dos sillas. El valor de las habitaciones será de 55 dólares americanos por persona.

Se contará con el servicio de wifi gratuito para los huéspedes. El servicio de lavandería es opcional, y tendrá el precio de \$ 2.50 el kilo de ropa (lavado y secado), no se ofrece el servicio de lavado en seco.

Sanjay eco hotel no será una operadora turística, pero sí ayudará a los huéspedes como un punto de información, poniéndolos en contacto con la comunidad local para que realicen las excursiones a los sitios de visita. En caso de que los turistas hagan sus reservas de hotel directamente y soliciten tour de bahía o terrestre, el personal del hotel estará encantado de preparar un itinerario para que ellos se despreocupen de contratar estos servicios de manera separada.

El hotel incluye en su tarifa desayuno americano, el adicional tendrá un costo de 6,00 dólares americanos.

“Sanjay eco-hotel” contará con un bar que ofrece bebidas alcohólicas y no alcohólicas en planta baja, el cual opera por las tardes y noches, para huéspedes y turistas en general.

Tabla # 15 Servicios y productos a ofrecer

SERVICIOS	CARACTERISTICAS
ALOJAMIENTO	<p>Dispone de:                      6 habitaciones simples, cama de dos plazas.                      4 habitaciones dobles, 2 camas de plaza y media.</p> <p>Son habitaciones no fumadores, cuenta con ventilador, un velador, una lámpara, un armario, silla.</p>
ALIMENTACION	<p>Ofrecerá:                      Desayuno americano (incluido en la tarifa)                      Venta de productos de bar.</p>
ENTRETENIMIENTO	<p>Cuenta con un bar, el cual ofrecerá bebidas alcohólicas y no alcohólicas.</p> <p>Pizza, Hamburguesa, papas fritas.</p> <p>Una pantalla gigante, en donde se reproduce videos musicales.</p>
COMPLEMENTARIOS	<p>Zona wifi.                      Información turística.                      Contactos con proveedores de servicios turísticos (transportes, operadoras de turismo).                      Lavandería.                      Alquiler de bicicletas.</p>

Elaborado por: Las autoras

### 3.3 PRACTICAS AMBIENTALES

Las buenas prácticas ambientales son aquellas medidas de mejora o corrección que se realizan en todas las áreas de un establecimiento, las cuales debe involucrar al personal interno y externo del hotel.

El fin es dar por demostrado que se produce el menor impacto, favoreciendo la imagen del hotel para el huésped. Una de las principales ventajas de emplear buenas prácticas es que estas ayudan a disminuir el gasto en recursos naturales, como energía y agua; recursos materiales, como el tratamiento de las aguas residuales y el manejo de los desechos.

Una gran ventaja de tener buenas prácticas es que interviene de forma positiva en la reputación del establecimiento hotelero, ya que los huéspedes observan el compromiso de ser una empresa amigable y responsable con el ambiente.

### ***Iniciativas de Sanjay eco hotel para el cuidado de recursos naturales.***

#### **AGUA:**

- Como norma del establecimiento existirán en diferentes áreas del hotel letreros de fácil comprensión, en donde se expondrán recomendaciones como: “Cerrar grifos”, “Comunicar si observa fuga de agua”.
- Como norma del hotel será que el lavado de las toallas y sábanas sea bajo petición. Esta actividad es un trabajo en conjunto con los huéspedes.
- Establecer un programa de revisión y mantenimiento de las tuberías.
- Instalar grifos con temporizadores y duchas ahorradoras de agua.
- En los tanques de los sanitarios se colocará una botella llena de agua, esto supone un ahorro del 40% del consumo de agua en cada descarga.
- La reutilización de aguas del lavabo o cocina, lavandería, las cuales pueden ser usadas para la cisterna del inodoro, el riego del jardín, o limpieza de áreas externas del hotel.

#### **ENERGIA:**

- Uso de bombillas de bajo consumo “focos ahorradores”.
- Aprovechar la luz natural, las habitaciones tendrán colores claros.
- Uso de paneles solares, para la iluminación de las habitaciones y áreas públicas.
- Elegir electrodomésticos clase A, son los que consumen menos energía.

### ***Iniciativas de Sanjay eco hotel para el cuidado de recursos materiales.***

Las actividades que aplicará Sanjay eco-hotel para el cuidado de recursos materiales como el tratamiento de las aguas residuales y el manejo de los desechos.

- Por parte del personal que conforma Sanjay eco hotel, se reutilizaran, reciclaran las hojas con el objetivo de reducir el uso del papel.
- Los productos de limpieza a utilizar son biodegradables.
- Se dispone de contenedores diferentes para desechos de papel y cartón, vidrio y desechos orgánicos.
- No utilizar servilletas de papel, éstas son reemplazadas por servilletas de tela.
- Se dispone de un contenedor exclusivo para baterías, pilas.
- El hotel cuenta con el tratamiento de aguas negras y aguas grises.

## **3.4 PERMISO DE FUNCIONAMIENTO**

### **3.4.1 Permiso Ambiental**

Pasos para realizar el inicio del proceso de Regularización ambiental:

- Ingresar a la página [www.ambiental.gob.ec](http://www.ambiental.gob.ec)
- En inicio.
- Escoger la opción Sistema Único de Información Ambiental.
- Servicios.
- Regularización Ambiental.
- Categorización Ambiental.
- Registrar toda la información del proponente.
- El Ministerio enviará por vía correo electrónico la contraseña para poder cargar la información referente al proyecto.
- Obtener las Coordenadas del Proyecto en Sistema WGS84 mínimo 4 puntos para la Categoría II; III; IV.

### **3.4.2 Permiso Municipal**

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Isabela solicita los siguientes requisitos para obtener la patente municipal:

#### Personas Naturales:

- ✓ Solicitud general.
- ✓ Copia de cédula, papeleta de votación y residencia.
- ✓ Comprobante de Bomberos.
- ✓ Copia de RUC o RISE.
- ✓ Declaración de impuestos a la renta y/o balances.
- ✓ Calificación artesanal, para quienes estén calificados por la Junta de Defensa del Artesano.
- ✓ Copia de contrato de arrendamiento.
- ✓ Copia del impuesto predial 2014
- ✓ Tasa de trámite.
- ✓ Certificado de no adeudar al municipio.
- ✓ Especie de patente

#### Personas Jurídicas

- ✓ Solicitud general.
- ✓ Copia de cédula, papeleta de votación y residencia del representante legal.
- ✓ Comprobante de Bomberos.
- ✓ Copia del Ruc.
- ✓ Declaración de impuestos a la renta y/o Balances.
- ✓ Copia de nombramiento del representante legal debidamente inscrito.
- ✓ Copia de contrato de arrendamiento.
- ✓ Copia del pago del impuesto predial 2014.
- ✓ Copia de la escritura de constitución con la debida inscripción en el registro de la propiedad del cantón Isabela.

- ✓ Nómina de socios o accionistas.
- ✓ Tasa de trámite.
- ✓ Certificado de no adeudar al municipio.
- ✓ Especie de patente.

### **3.4.3 Permiso de Bomberos**

Cumpliendo con los requisitos legales, se debe obtener el permiso para el funcionamiento o el documento donde el Cuerpo de Bomberos autorice la marcha de la empresa o local.

Se debe presentar:

- ✓ Copia de RUC.
- ✓ Copia de pago del impuesto predial.

### **3.4.4 Inscripción en el Servicio de Rentas Internas**

- Formulario RUC01-A
- Identificación de la sociedad.
- Identificación del representante legal.
- Ubicación del establecimiento.
- Original y copia del pago de la patente municipal.

## **CAPITULO 4**

### **4.1 PLAN DE MARKETING**

#### **4.1.1 Segmentación de Mercado**

Isabela es visitada por turistas de todas partes del mundo, personas que viajan en familia, pareja o entre amigos; con la salida de campo realizada se observó como resultado que los turistas americanos son los que más llegan a disfrutar de los atractivos de la isla, seguido de ecuatorianos y argentinos; sin embargo el hotel no se limitará a los resultados estadísticos.

“Sanjay eco-hotel” tendrá como target todas las personas nacionales y extranjeras mayores de edad, quienes planeen días inolvidables en las islas encantadas ecuatorianas.

#### **4.1.2 Estrategias de Posicionamiento**

Las estrategias de posicionamiento se basan en el precio y en la calidad de atención que brindará todo el personal de Sanjay eco-hotel. En el estudio de campo se observó que los establecimientos hoteleros de gran costo son los que más hacen hincapié en brindar el mejor servicio y atención a los huéspedes, mientras que los hoteles económicos solo se dedican a ofrecer un lugar donde pernoctar.

Es por esto que Sanjay eco-hotel, se compromete a brindar un servicio de calidad, con un personal que no le falte la sonrisa, cortesía, con las aptitudes necesarias para una atención con calidez.

## **4.2 ESTRATEGIAS DE MARKETING**

### **4.2.1 Marketing Mix**

#### **4.2.1.1 Producto:**

“Sanjay eco-hotel” tiene como estrategia brindar un servicio de alojamiento cómodo, acogedor, es un tipo de hospedaje con prácticas ambientales, el cual goza con cercanía a la inmensa playa de Puerto Villamil.

La tarifa incluye servicio de desayuno, servicio de internet inalámbrico en todo el establecimiento, puntos de información turístico, servicio de transfer desde el muelle hacia al hotel o del hotel al muelle.

“Sanjay eco-hotel” ofrece a sus huéspedes y turistas en general un espacio de entretenimiento, donde podrán compartir con amigos, en familia.

#### **4.2.1.2 Precio:**

“Sanjay eco-hotel” otorgará descuentos a sus huéspedes por su preferencias, recomendaciones.

Dependiendo de la temporada, la tarifa de habitaciones tendrá una variación del 10%, es decir un cambio mínimo. Los precios que “Sanjay eco-hotel” ofrecen son cómodos y accesibles para nuestros huéspedes en comparación con los costos de la competencia existente.

“Sanjay eco-hotel” incluirá el desayuno en su tarifa, también pueden utilizar servicio wifi gratuito tanto en las habitaciones como en los pasillos, el servicio de lavandería tendrá un costo de 2,50 USD por kilo de ropa; la forma de pago de los servicios se podrá realizar en efectivo.



Isabela es la isla que tiene los precios más elevados de todo Galápagos, debido al tiempo y distancia en la que se encuentra localizada; en cuanto al servicio de hospedaje el mínimo valor es de 45 a 55 dólares por pasajero, en cuanto a servicios de restauración el valor más económico de es de 6 a 7 dólares un desayuno.

Tabla # 16 Precio de Producto / Servicios

<b>PRODUCTO / SERVICIO</b>	<b>P. Uni</b>
<b>Alojamiento</b>	\$ 55,00
<b>Desayuno adicional</b>	\$ 6,00
<b>Lavandería kilo</b>	\$ 2,50
<b>Gatorade</b>	\$ 2,50
<b>Agua 1/2 litro</b>	\$ 1,00
<b>Jugos (botella vidrio)</b>	\$ 2,00
<b>Gaseosas 1/2 litro</b>	\$ 1,25
<b>Gaseosas 1 litro</b>	\$ 2,00
<b>Cervezas</b>	\$ 4,00
<b>Snack´s pequeños</b>	\$ 1,00
<b>Hershey´s</b>	\$ 2,00
<b>Snicker</b>	\$ 2,50
<b>Cocteles</b>	\$ 7,00
<b>Papas Fritas</b>	\$ 2,50
<b>Hamburguesa</b>	\$ 5,00
<b>Pizza</b>	\$ 9,00
<b>Renta de Bicicleta</b>	\$ 20,00

Elaborado por: Las autoras

#### **4.2.1.3 Plaza:**

“Sanjay eco-hotel” estará ubicado en Puerto Villamil, en la calle Antonio Gil, al frente del GAD del cantón, cercana a la playa del puerto en la Isla Isabela, en la provincia de Galápagos.

Como estrategia está la cercanía a la playa, el atractivo principal de Isabela, por su extensión, color del mar y su arena blanca y fina.

#### **4.2.1.4 Promoción:**

“Sanjay eco-hotel” tendrá un punto de información en el muelle de pasajeros de Isabela, lugar de entrada de turistas, además entregará material publicitario en la oficina del Ministerio de Turismo de la isla, ya que se ha observado que los visitantes acuden al ministerio para solicitar información referente a los atractivos, alojamiento, restauración y transporte.

La publicidad se realizará a través de la entrega de trípticos, en puntos de información y en lugares de afluencia de turistas, por ejemplo: muelles de pasajeros de las islas San Cristóbal y Santa Cruz, en el Ministerio de Turismo y la oficina de turismo del municipio en Isabela; además se instalará un banner fuera del hotel, el hotel se encuentra estratégicamente localizado, ya que estará ubicado cerca de la playa, atrás de una oficina dedicada a realizar tours marítimos y a la venta de pasajes de lanchas, las cuales se dirigen a las otras islas, a un lado se encuentra el establecimiento “César’s Restaurant”, muy concurrido por turistas de todas partes.

La entrega de tarjetas de presentación a los huéspedes con una introducción breve de forma directa. La lencería del hotel, los bolígrafos, documentos impresos, tendrán membretado el logo de Sanjay eco-hotel.

Se aprovechará el desarrollo de la tecnología, utilizando las redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, con el objetivo de mantener comunicación directa con los posibles clientes, respondiendo todas sus dudas, realizando

reservas, recibiendo sugerencias, además de la publicación de promociones, fotos, videos, recomendaciones.

A través de correo electrónico, se manejará una base de datos de operadores turísticos y clientes, este medio también es un medio de comunicación directa.

#### 4.2.2 Presupuesto de la Promoción

Se ha realizado en Guayaquil la cotización del presupuesto para la promoción.

Tabla # 17 Presupuesto de la promoción

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción de la promoción</b>	<b>Valor Total</b>
2000	trípticos a color	\$ 300,00
1	banner de 1,5 m por 3 m de largo	\$ 60,00
500	tarjetas de presentación	\$ 100,00
100	bolígrafos membretados	\$ 60,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 520,00</b>

Elaborado por: Las autoras

## CAPITULO 5

### 5.1 Inversión Inicial

Para iniciar con la operación de “Sanjay eco-hotel” se realizó los cálculos de la inversión inicial, como indica la Tabla # 18, se consideran lo rubros de: efectivo donde se considera el sueldo de dos meses e imprevistos, valor del terreno, la construcción del edificio, equipos de producción, muebles y enseres, todo lo que se necesita para el inicio de las actividades. La inversión inicial proyectada es de 239.988,30 USD.

Tabla # 18 Inversión Inicial

	DETALLE	CANT.	P.UNI	P.TOTAL
<b>EFFECTIVO –CAJA</b>	Sueldos	2	\$ 7.215,84	\$ 14.431,68
	Imprevistos	1	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
				<b>\$ 15.431,68</b>
<b>TERRENO</b>	Terreno m <sup>2</sup>	270	\$ 240,75	\$ 65.002,50
				<b>\$ 65.002,50</b>
<b>EDIFICIO - INFRAESTRUCTURA</b>	Construcción planta baja	1	\$ 74.715,83	\$ 74.715,83
	Construcción segunda planta	1	\$ 63.806,90	\$ 63.806,90
	Decoración	1	\$ 700,00	\$ 700,00
	Paneles solares	2	\$ 1.100,00	\$ 2.200,00
				<b>\$ 141.422,72</b>
<b>EQUIPO ELECTRONICO</b>	Ventilador	15	\$ 45,00	\$ 675,00
	Televisor LCD	2	\$ 630,00	\$ 1.260,00
	Reproductor de DVD	2	\$ 60,00	\$ 120,00
				<b>\$ 2.055,00</b>
<b>EQUIPO DE OFICINA</b>	Escritorio	1	\$ 100,00	\$ 100,00
	Mostrador recepción	1	\$ 180,00	\$ 180,00
	Silla ejecutiva	5	\$ 45,00	\$ 225,00
	Archivador	2	\$ 40,00	\$ 80,00
	Teléfono con extensión	1	\$ 75,00	\$ 75,00
				<b>\$ 660,00</b>
<b>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>	Computadora portátil	2	\$ 550,00	\$ 1.100,00
	Impresora multifunción	1	\$ 90,00	\$ 90,00
	Regulador de voltaje	1	\$ 60,00	\$ 60,00

				<b>\$ 1.250,00</b>
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>	Cama de dos plazas	4	\$ 105,00	\$ 420,00
	Cama de plaza y media	12	\$ 90,00	\$ 1.080,00
	Colchón de dos plazas	4	\$ 145,00	\$ 580,00
	Colchón de plaza y media	12	\$ 125,00	\$ 1.500,00
	Velador	10	\$ 40,00	\$ 400,00
	Lámpara	10	\$ 25,00	\$ 250,00
	Silla habitación	10	\$ 21,00	\$ 210,00
	Tacho de basura	12	\$ 9,00	\$ 108,00
	Hamacas	5	\$ 20,00	\$ 100,00
	Juego de muebles (lobby)	1	\$ 650,00	\$ 650,00
	Juego de comedor (4 sillas)	5	\$ 220,00	\$ 1.100,00
Juego de comedor (2 sillas)	3	\$ 170,00	\$ 510,00	
				<b>\$ 6.908,00</b>
<b>EQUIPO DE PRODUCCIÓN</b>	Refrigeradora	1	\$ 620,00	\$ 620,00
	Nevera vitrina	1	\$ 520,00	\$ 520,00
	Cocina	1	\$ 530,00	\$ 530,00
	Cafetera	1	\$ 60,00	\$ 60,00
	Licuada	2	\$ 80,00	\$ 160,00
	Sanduchera	1	\$ 65,00	\$ 65,00
	Juego de ollas	1	\$ 85,00	\$ 85,00
	Juego de utensilio cocina	1	\$ 110,00	\$ 110,00
	Plato, taza café	24	\$ 4,90	\$ 117,60
	Plato para fruta	24	\$ 2,40	\$ 57,60
	Plato grande	24	\$ 3,80	\$ 91,20
	Cubiertos	24	\$ 8,00	\$ 192,00
	Juego menaje comedor	2	\$ 35,00	\$ 70,00
	Juego de copas docena	4	\$ 90,00	\$ 360,00
	Menaje coctelería	2	\$ 80,00	\$ 160,00
	Lavadora	2	\$ 560,00	\$ 1.120,00
	Secadora	1	\$ 620,00	\$ 620,00
Bicicletas	6	\$ 220,00	\$ 1.320,00	
				<b>\$ 6.258,40</b>
<b>GASTOS DE CONSTITUCIÓN</b>	Planos			\$ 480,00
	Consultoría técnica			\$ 220,00
	Tasas y permisos			\$ 300,00
				<b>\$ 1.000,00</b>
<b>TTL INVERSIÓN INICIAL</b>				<b>\$ 239.988,30</b>

Elaborado por: Las autoras

## 5.2 Balance Inicial

En la Tabla # 19 se detalla los activos, pasivos y patrimonios con los que la empresa inicia las operaciones. El total de: Activos es de \$ 239.988,30, Pasivos es de \$ 167.991,81 lo cual corresponde al crédito realizado a la Institución Financiera, el Patrimonio de “Sanjay eco-hotel” es de \$ 71.966,49

Tabla # 19 Balance Inicial

<b>ACTIVOS</b>			<b>PASIVOS</b>	
<b>Activo corriente</b>		\$ 15.431,68	<b>Pasivo largo plazo</b>	
Caja	\$ 15.431,68		Documentos por pagar	\$ 167.991,81
<b>Activo fijo</b>		\$ 223.556,62	<b>Total PASIVOS</b>	\$ 167.991,81
Terreno	\$ 65.002,50			
Edificación	\$ 141.422,72			
Equipo electrónico	\$ 2.055,00		<b>PATRIMONIO</b>	
Equipo de oficina	\$ 660,00		Capital propio	\$ 71.996,49
Equipo de computación	\$ 1.250,00			
Muebles y enseres	\$ 6.908,00		<b>Total PATRIMONIO</b>	\$ 71.996,49
Equipo de producción	\$ 6.258,40			
<b>Activo diferido</b>		\$ 1.000,00		
Gastos de constitución	\$ 1.000,00			
<b>Total ACTIVOS</b>		\$ 239.988,30	<b>Total PASIVOS y PATRIMONIO</b>	\$ 239.988,30

Elaborado por: Las autoras

### 5.3 Depreciación Activos

A continuación se presenta las Tablas #20 y #21, donde se tiene el cálculo de las depreciaciones, para tomar en cuenta en los gastos mensuales y proyectados a cinco años.

#### Depreciación de activos tangibles

Tabla # 20 Depreciación Tangibles

	Valor en libros	Año de vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Edificación	\$ 141.422,72	20	\$ 7.071,14	\$ 589,26
Equipo electrónico	\$ 2.055,00	3	\$ 685,00	\$ 57,08
Equipo de oficina	\$ 660,00	5	\$ 132,00	\$ 11,00
Equipo de computación	\$ 1.250,00	3	\$ 416,67	\$ 34,72
Muebles y enseres	\$ 6.908,00	10	\$ 690,80	\$ 57,57
Equipo de producción	\$ 6.258,40	10	\$ 625,84	\$ 52,15
<b>TOTAL DEPRECIACIÓN</b>			\$ 9.621,44	\$ 801,79

Elaborado por: Las autoras

#### Depreciación Activos Intangibles

Tabla # 21 Depreciación Intangibles

	Valor en libros	Año de vida útil	Depreciación anual	Depreciación mensual
Gastos de constitución	\$ 1.000,00	5	\$ 200,00	\$ 16,67

Elaborado por: Las autoras

## 5.4 Detalle de Sueldo

### Detalle de Sueldo Año 1

Tabla # 22 Detalle de sueldo Año 1

CARGO	CANT.	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	VACACIONES	APORTE PATRONAL	COSTO TOTAL ANUAL	COSTO MENSUAL
Administrador	1	\$ 717,50	\$ 8.610,00	\$ 717,50	\$ 340,00	\$ 358,75	\$ .046,12	\$ 11.072,37	\$ 922,70
Guardia	1	\$ 595,00	\$ 7.140,00	\$ 595,00	\$ 340,00	\$ 297,50	\$ 867,51	\$ 9.240,01	\$ 770,00
Recepcionista	2	\$ 630,00	\$ 15.120,00	\$ 1.260,00	\$ 340,00	\$ 630,00	\$ 837,08	\$ 19.187,08	\$1.598,92
Camarera	2	\$ 297,50	\$ 7.140,00	\$ 595,00	\$ 340,00	\$ 297,50	\$ 867,51	\$ 9.240,01	\$ 770,00
Cocinero	2	\$ 630,00	\$ 15.120,00	\$ 1.260,00	\$ 340,00	\$ 630,00	\$ 1.837,08	\$ 19.187,08	\$1.598,92
Mesero	2	\$ 612,50	\$ 14.700,00	\$ 1.225,00	\$ 340,00	\$ 612,50	1.786,05	\$ 18.663,55	\$1.555,30
<b>Total</b>		\$ 3.482,50	\$ 67.830,00	\$ 5.652,50	\$ 2.040,00	\$ 2.826,25	\$ 8.241,35	\$ 86.590,10	\$7.215,84

Elaborado por: Las autoras

### Detalle de Sueldo Año 2

Tabla # 23 Detalle de sueldo Año 2

CARGO	CANT.	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	VACACIONES	FONDO DE RESERVA	APORTE PATRONAL	TOTAL ANUAL
Administrador	1	\$ 717,50	\$ 8.610,00	\$ 717,50	\$ 340,00	\$ 358,75	\$ 717,50	\$ 1.046,12	\$ 11.789,87
Guardia	1	\$ 595,00	\$ 7.140,00	\$ 595,00	\$ 340,00	\$ 297,50	\$ 595,00	\$ 867,51	\$ 9.835,01
Recepcionista	2	\$ 630,00	\$15.120,00	\$ 1.260,00	\$ 340,00	\$ 630,00	\$1.260,00	\$ 1.837,08	\$ 20.447,08
Camarera	2	\$ 297,50	\$ 7.140,00	\$ 595,00	\$ 340,00	\$ 297,50	\$ 595,00	\$ 867,51	\$ 9.835,01
Cocinero	2	\$ 630,00	\$15.120,00	\$ 1.260,00	\$ 340,00	\$ 630,00	\$1.260,00	\$ 1.837,08	\$ 20.447,08
Mesero	2	\$ 612,50	\$14.700,00	\$ 1.225,00	\$ 340,00	\$ 612,50	\$1.225,00	\$ 1.786,05	\$ 19.888,55
<b>Total</b>		\$3.482,50	\$67.830,00	\$ 5.652,50	\$ 2.040,00	\$ 2.826,25	\$5.652,50	\$ 8.241,35	\$ 92.242,60

Elaborado por: Las autoras



## Detalle de Sueldo Anual

Tabla # 24 Detalle de sueldo anual

CARGO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Administrador	\$ 11.072,37	\$ 11.789,87	\$ 12.308,62	\$ 12.850,20	\$ 13.415,61
Guardia	\$ 9.240,01	\$ 9.835,01	\$ 10.267,75	\$ 10.719,53	\$ 11.191,19
Recepcionista	\$ 19.187,08	\$ 20.447,08	\$ 21.346,75	\$ 22.286,01	\$ 23.266,59
Camarera	\$ 9.240,01	\$ 9.835,01	\$ 10.267,75	\$ 10.719,53	\$ 11.191,19
Cocinero	\$ 19.187,08	\$ 20.447,08	\$ 21.346,75	\$ 22.286,01	\$ 23.266,59
Mesero	\$ 18.663,55	\$ 19.888,55	\$ 20.763,65	\$ 21.677,25	\$ 22.631,05
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 86.590,10</b>	<b>\$ 92.242,60</b>	<b>\$ 96.301,27</b>	<b>\$ 100.538,53</b>	<b>\$ 104.962,22</b>

Elaborado por: Las autoras

En la proyección de sueldos, se consideró el Sueldo Básico Unificado más el 75% de acorde a la ley que rige en la provincia de Galápagos. A partir del Año 3 se consideró una inflación del 4.4%.

## 5.5 Amortización del préstamo

Para financiar el 70% de la inversión inicial, se realizará el préstamo a la Corporación Financiera Nacional, a continuación se presenta la proyección de la Amortización tanto anual como mensual:

Datos:

<b>Monto crédito</b>	\$ 167.991,81
<b>Número de periodos</b>	48
<b>Tasa de interés anual</b>	9,70%
<b>Tasa de interés mensual</b>	0,81%
<b>Cuota mensual</b>	\$ 4.236,54
<b>Cuota anual</b>	\$ 52.652,75

Tabla # 25 Tabla de Amortización Anual

TABLA DE AMORTIZACIÓN ANUAL					
PERÍODO	SALDO CAPITAL	PAGO CAPITAL	INTERÉS	CUOTA ANUAL	SALDO PRINCIPAL
1	\$ 167.991,81	\$ 36.357,55	\$ 16.295,21	\$ 52.652,75	\$ 131.634,27
2	\$ 131.634,27	\$ 39.884,23	\$ 12.768,52	\$ 52.652,75	\$ 91.750,04
3	\$ 91.750,04	\$ 43.753,00	\$ 8.899,75	\$ 52.652,75	\$ 47.997,04
4	\$ 47.997,04	\$ 47.997,04	\$ 4.655,71	\$ 52.652,75	\$ -

Elaborado por: Las autoras

Tabla # 26 Tabla de Amortización Mensual

TABLA DE AMORTIZACIÓN MENSUAL					
PERÍODO	SALDO CAPITAL	PAGO CAPITAL	INTERÉS	CUOTA MENSUAL	SALDO PRINCIPAL
1	\$ 167.991,81	\$ 2.878,61	\$ 1.357,93	\$ 4.236,54	\$ 165.113,20
2	\$ 165.113,20	\$ 2.901,88	\$ 1.334,67	\$ 4.236,54	\$ 162.211,32
3	\$ 162.211,32	\$ 2.925,34	\$ 1.311,21	\$ 4.236,54	\$ 159.285,99
4	\$ 159.285,99	\$ 2.948,98	\$ 1.287,56	\$ 4.236,54	\$ 156.337,01
5	\$ 156.337,01	\$ 2.972,82	\$ 1.263,72	\$ 4.236,54	\$ 153.364,19
6	\$ 153.364,19	\$ 2.996,85	\$ 1.239,69	\$ 4.236,54	\$ 150.367,34
7	\$ 150.367,34	\$ 3.021,07	\$ 1.215,47	\$ 4.236,54	\$ 147.346,26
8	\$ 147.346,26	\$ 3.045,50	\$ 1.191,05	\$ 4.236,54	\$ 144.300,77
9	\$ 144.300,77	\$ 3.070,11	\$ 1.166,43	\$ 4.236,54	\$ 141.230,65
10	\$ 141.230,65	\$ 3.094,93	\$ 1.141,61	\$ 4.236,54	\$ 138.135,72
11	\$ 138.135,72	\$ 3.119,95	\$ 1.116,60	\$ 4.236,54	\$ 135.015,78
12	\$ 135.015,78	\$ 3.145,17	\$ 1.091,38	\$ 4.236,54	\$ 131.870,61
13	\$ 131.870,61	\$ 3.170,59	\$ 1.065,95	\$ 4.236,54	\$ 128.700,02
14	\$ 128.700,02	\$ 3.196,22	\$ 1.040,33	\$ 4.236,54	\$ 125.503,80
15	\$ 125.503,80	\$ 3.222,06	\$ 1.014,49	\$ 4.236,54	\$ 122.281,75
16	\$ 122.281,75	\$ 3.248,10	\$ 988,44	\$ 4.236,54	\$ 119.033,65
17	\$ 119.033,65	\$ 3.274,36	\$ 962,19	\$ 4.236,54	\$ 115.759,29
18	\$ 115.759,29	\$ 3.300,82	\$ 935,72	\$ 4.236,54	\$ 112.458,47
19	\$ 112.458,47	\$ 3.327,50	\$ 909,04	\$ 4.236,54	\$ 109.130,96
20	\$ 109.130,96	\$ 3.354,40	\$ 882,14	\$ 4.236,54	\$ 105.776,56
21	\$ 105.776,56	\$ 3.381,52	\$ 855,03	\$ 4.236,54	\$ 102.395,04
22	\$ 102.395,04	\$ 3.408,85	\$ 827,69	\$ 4.236,54	\$ 98.986,19
23	\$ 98.986,19	\$ 3.436,41	\$ 800,14	\$ 4.236,54	\$ 95.549,79
24	\$ 95.549,79	\$ 3.464,18	\$ 772,36	\$ 4.236,54	\$ 92.085,60
25	\$ 92.085,60	\$ 3.492,19	\$ 744,36	\$ 4.236,54	\$ 88.593,42
26	\$ 88.593,42	\$ 3.520,41	\$ 716,13	\$ 4.236,54	\$ 85.073,00
27	\$ 85.073,00	\$ 3.548,87	\$ 687,67	\$ 4.236,54	\$ 81.524,13
28	\$ 81.524,13	\$ 3.577,56	\$ 658,99	\$ 4.236,54	\$ 77.946,58
29	\$ 77.946,58	\$ 3.606,48	\$ 630,07	\$ 4.236,54	\$ 74.340,10
30	\$ 74.340,10	\$ 3.635,63	\$ 600,92	\$ 4.236,54	\$ 70.704,47
31	\$ 70.704,47	\$ 3.665,02	\$ 571,53	\$ 4.236,54	\$ 67.039,46
32	\$ 67.039,46	\$ 3.694,64	\$ 541,90	\$ 4.236,54	\$ 63.344,81
33	\$ 63.344,81	\$ 3.724,51	\$ 512,04	\$ 4.236,54	\$ 59.620,31
34	\$ 59.620,31	\$ 3.754,61	\$ 481,93	\$ 4.236,54	\$ 55.865,69
35	\$ 55.865,69	\$ 3.784,96	\$ 451,58	\$ 4.236,54	\$ 52.080,73

36	\$ 52.080,73	\$ 3.815,56	\$ 420,99	\$ 4.236,54	\$ 48.265,17
37	\$ 48.265,17	\$ 3.846,40	\$ 390,14	\$ 4.236,54	\$ 44.418,77
38	\$ 44.418,77	\$ 3.877,49	\$ 359,05	\$ 4.236,54	\$ 40.541,28
39	\$ 40.541,28	\$ 3.908,84	\$ 327,71	\$ 4.236,54	\$ 36.632,44
40	\$ 36.632,44	\$ 3.940,43	\$ 296,11	\$ 4.236,54	\$ 32.692,01
41	\$ 32.692,01	\$ 3.972,28	\$ 264,26	\$ 4.236,54	\$ 28.719,73
42	\$ 28.719,73	\$ 4.004,39	\$ 232,15	\$ 4.236,54	\$ 24.715,34
43	\$ 24.715,34	\$ 4.036,76	\$ 199,78	\$ 4.236,54	\$ 20.678,57
44	\$ 20.678,57	\$ 4.069,39	\$ 167,15	\$ 4.236,54	\$ 16.609,18
45	\$ 16.609,18	\$ 4.102,29	\$ 134,26	\$ 4.236,54	\$ 12.506,89
46	\$ 12.506,89	\$ 4.135,45	\$ 101,10	\$ 4.236,54	\$ 8.371,45
47	\$ 8.371,45	\$ 4.168,87	\$ 67,67	\$ 4.236,54	\$ 4.202,57
48	\$ 4.202,57	\$ 4.202,57	\$ 33,97	\$ 4.236,54	\$ 0,00

Elaborado por: Las autoras

## 5.6 Ingreso por ventas

Inflación 4,40%

Tabla # 27 Ingreso por ventas

PRODUCTO	P. Uni	Venta diaria	Venta Mensual	Venta Anual	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Alojamiento	\$ 55,00	12	360	\$ 4.320,00	\$ 237.600,00	\$ 248.054,40	\$ 258.968,79	\$ 270.363,42	\$282.259,41
Desayuno adicional	\$ 6,00	3	90	\$ 1.080,00	\$ 6.480,00	\$ 6.765,12	\$ 7.062,79	\$ 7.373,55	\$ 7.697,98
Lavandería kilo	\$ 2,50	6	180	\$ 2.160,00	\$ 5.400,00	\$ 5.637,60	\$ 5.885,65	\$ 6.144,62	\$ 6.414,99
Gatorade	\$ 2,50	4	120	\$ 1.440,00	\$ 3.600,00	\$ 3.758,40	\$ 3.923,77	\$ 4.096,42	\$ 4.276,66
Agua 1/2 litro	\$ 1,00	9	270	\$ 3.240,00	\$ 3.240,00	\$ 3.382,56	\$ 3.531,39	\$ 3.686,77	\$ 3.848,99
Jugos (botella vidrio)	\$ 2,00	5	150	\$ 1.800,00	\$ 3.600,00	\$ 3.758,40	\$ 3.923,77	\$ 4.096,42	\$ 4.276,66
Gaseosas 1/2 litro	\$ 1,25	4	120	\$ 1.440,00	\$ 1.800,00	\$ 1.879,20	\$ 1.961,88	\$ 2.048,21	\$ 2.138,33
Gaseosas 1 litro	\$ 2,00	3	90	\$ 1.080,00	\$ 2.160,00	\$ 2.255,04	\$ 2.354,26	\$ 2.457,85	\$ 2.565,99
Cervezas	\$ 4,00	11	330	\$ 3.960,00	\$ 15.840,00	\$ 16.536,96	\$ 17.264,59	\$ 18.024,23	\$ 18.817,29
Cocteles	\$ 7,00	12	360	\$ 4.320,00	\$ 30.240,00	\$ 31.570,56	\$ 32.959,66	\$ 34.409,89	\$ 35.923,93
Hershey's	\$ 2,00	4	120	\$ 1.440,00	\$ 2.880,00	\$ 3.006,72	\$ 3.139,02	\$ 3.277,13	\$ 3.421,33
Snicker	\$ 2,50	4	120	\$ 1.440,00	\$ 3.600,00	\$ 3.758,40	\$ 3.923,77	\$ 4.096,42	\$ 4.276,66
Snack's pequeños	\$ 1,00	7	210	\$ 2.520,00	\$ 2.520,00	\$ 2.630,88	\$ 2.746,64	\$ 2.867,49	\$ 2.993,66
Pizza (pequeña)	\$ 9,00	3	90	\$ 1.080,00	\$ 9.720,00	\$ 10.147,68	\$ 10.594,18	\$ 11.060,32	\$ 11.546,98
Hamburguesa	\$ 5,00	3	90	\$ 1.080,00	\$ 5.400,00	\$ 5.637,60	\$ 5.885,65	\$ 6.144,62	\$ 6.414,99
Porción papas fritas	\$ 2,50	5	150	\$ 1.800,00	\$ 4.500,00	\$ 4.698,00	\$ 4.904,71	\$ 5.120,52	\$ 5.345,82
Alquiler bicicleta	\$ 18,00	5	150	\$ 1.800,00	\$ 32.400,00	\$ 33.825,60	\$ 35.313,93	\$ 36.867,74	\$ 38.489,92
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 370.980,00</b>	<b>\$ 387.303,12</b>	<b>\$ 404.344,46</b>	<b>\$ 422.135,61</b>	<b>\$ 440.709,58</b>

Elaborado por: Las autoras

## 5.7 Detalles de Gastos

### Detalle de Gastos Mensual

Tabla # 28 Detalle de Gastos Mensual

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>												
Sueldo												
Administrador	\$ 922,70	\$ 922,70	\$ 922,70	\$ 922,70	\$ 922,70	\$ 922,70	\$ 922,70	\$ 922,70	\$ 922,70	\$ 922,70	\$ 922,70	\$ 922,70
Sueldo Guardia	\$ 770,00	\$ 770,00	\$ 770,00	\$ 770,00	\$ 770,00	\$ 770,00	\$ 770,00	\$ 770,00	\$ 770,00	\$ 770,00	\$ 770,00	\$ 770,00
Servicios básicos	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00	\$ 180,00
Internet	\$ 99,00	\$ 99,00	\$ 99,00	\$ 99,00	\$ 99,00	\$ 99,00	\$ 99,00	\$ 99,00	\$ 99,00	\$ 99,00	\$ 99,00	\$ 99,00
Uniformes	\$ 120,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 120,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Mantenimiento	\$ -	\$ -	\$ 100,00	\$ -	\$ -	\$ 100,00	\$ -	\$ -	\$ 100,00	\$ -	\$ -	\$ 100,00
Suministro de oficina	\$ 19,10	\$ -	\$ 19,10	\$ -	\$ 19,10	\$ -	\$ 19,10	\$ -	\$ 19,10	\$ -	\$ 19,10	\$ -
Materiales de limpieza	\$ 95,00	\$ -	\$ 95,00	\$ -	\$ 95,00	\$ -	\$ 95,00	\$ -	\$ 95,00	\$ -	\$ 95,00	\$ -
Depreciación Tangible	\$ 801,79	\$ 801,79	\$ 801,79	\$ 801,79	\$ 801,79	\$ 801,79	\$ 801,79	\$ 801,79	\$ 801,79	\$ 801,79	\$ 801,79	\$ 801,79
Depreciación Intangible	\$ 16,67	\$ 16,67	\$ 16,67	\$ 16,67	\$ 16,67	\$ 16,67	\$ 16,67	\$ 16,67	\$ 16,67	\$ 16,67	\$ 16,67	\$ 16,67
<b>Total Gastos Administrativos</b>	<b>\$3.024,25</b>	<b>\$2.790,15</b>	<b>\$3.004,25</b>	<b>\$ 90,15</b>	<b>\$2.904,25</b>	<b>\$3.010,15</b>	<b>\$2.904,25</b>	<b>\$2.790,15</b>	<b>\$3.004,25</b>	<b>\$2.790,15</b>	<b>\$2.904,25</b>	<b>\$2.890,15</b>
<b>GASTOS DE PUBLICIDAD</b>												
Publicidad	\$ 520,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 520,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total Gastos de Publicidad</b>	<b>\$ 520,00</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 520,00</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>												
Intereses de préstamo	\$1.357,93	\$1.334,67	\$1.311,21	\$1.287,56	\$1.263,72	\$1.239,69	\$1.215,47	\$1.191,05	\$1.166,43	\$1.141,61	\$1.116,60	\$1.091,38
<b>Total Gasto Financiero</b>	<b>\$1.357,93</b>	<b>\$1.334,67</b>	<b>\$1.311,21</b>	<b>\$1.287,56</b>	<b>\$1.263,72</b>	<b>\$1.239,69</b>	<b>\$1.215,47</b>	<b>\$1.191,05</b>	<b>\$1.166,43</b>	<b>\$1.141,61</b>	<b>\$1.116,60</b>	<b>\$1.091,38</b>

Elaborado por: Las autoras

## Resumen de Gastos Anuales

### Inflación 4.40%

Tabla # 29 Resumen de Gastos Anuales

RESUMEN GASTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b><u>GASTOS ADMINISTRATIVOS</u></b>	<b>\$ 34.806,42</b>	<b>\$ 36.324,51</b>	<b>\$ 37.490,65</b>	<b>\$ 37.606,43</b>	<b>\$ 38.877,44</b>
Sueldo Administrador	\$ 11.072,37	\$ 11.789,87	\$ 12.308,62	\$ 12.850,20	\$ 13.415,61
Sueldo Guardia	\$ 9.240,01	\$ 9.835,01	\$ 10.267,75	\$ 10.719,53	\$ 11.191,19
Servicios básicos	\$ 2.160,00	\$ 2.255,04	\$ 2.354,26	\$ 2.457,85	\$ 2.565,99
Internet	\$ 1.188,00	\$ 1.240,27	\$ 1.294,84	\$ 1.351,82	\$ 1.411,30
Uniformes	\$ 240,00	\$ 250,56	\$ 261,58	\$ 273,09	\$ 285,11
Mantenimiento	\$ 400,00	\$ 417,60	\$ 435,97	\$ 455,16	\$ 475,18
Suministro de oficina	\$ 114,60	\$ 119,64	\$ 124,91	\$ 130,40	\$ 136,14
Materiales de limpieza	\$ 570,00	\$ 595,08	\$ 621,26	\$ 648,60	\$ 677,14
Depreciación Tangible	\$ 9.621,44	\$ 9.621,44	\$ 9.621,44	\$ 8.519,78	\$ 8.519,78
Depreciación Intangible	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00
<b><u>GASTOS DE PUBLICIDAD</u></b>	<b>\$ 1.040,00</b>	<b>\$ 1.085,76</b>	<b>\$ 1.133,53</b>	<b>\$ 1.183,41</b>	<b>\$ 1.235,48</b>
Publicidad	\$ 1.040,00	\$ 1.085,76	\$ 1.133,53	\$ 1.183,41	\$ 1.235,48
<b><u>GASTOS FINANCIEROS</u></b>	<b>\$ 14.717,33</b>	<b>\$ 11.053,52</b>	<b>\$ 7.018,10</b>	<b>\$ 2.573,36</b>	<b>\$ -</b>
Intereses de préstamo	\$ 14.717,33	\$ 11.053,52	\$ 7.018,10	\$ 2.573,36	\$ -
<b><u>TOTAL GASTOS</u></b>	<b>\$ 50.563,74</b>	<b>\$ 48.463,79</b>	<b>\$ 45.642,28</b>	<b>\$ 41.363,19</b>	<b>\$ 40.112,92</b>

Elaborado por: Las autoras

Para realizar la proyección de gastos mensuales se consideró los gastos de administración, gastos de publicidad y financieros. Para la proyección del segundo año se considera una inflación del 4.40%

## 5.8 Costo de Operaciones

Tabla # 30 Costo de Operaciones

PRODUCTO	Costo Uni	Cantid Mes	Costo Total Mensual	COSTO AÑO 1	COSTO AÑO 2	COSTO AÑO 3	COSTO AÑO 4	COSTO AÑO 5
Desayuno	\$ 4,00	420	\$ 1.680,00	\$ 20.160,00	\$ 21.047,04	\$ 21.973,11	\$ 22.939,93	\$ 23.949,28
Gatorade	\$ 1,75	120	\$ 210,00	\$ 2.520,00	\$ 2.630,88	\$ 2.746,64	\$ 2.867,49	\$ 2.993,66
Agua 1/2 litro	\$ 0,60	270	\$ 162,00	\$ 1.944,00	\$ 2.029,54	\$ 2.118,84	\$ 2.212,06	\$ 2.309,40
Jugos (botella vidrio)	\$ 1,50	150	\$ 225,00	\$ 2.700,00	\$ 2.818,80	\$ 2.942,83	\$ 3.072,31	\$ 3.207,49
Gaseosas 1/2 litro	\$ 0,75	120	\$ 90,00	\$ 1.080,00	\$ 1.127,52	\$ 1.177,13	\$ 1.228,92	\$ 1.283,00
Gaseosas 1 litro	\$ 1,25	90	\$ 112,50	\$ 1.350,00	\$ 1.409,40	\$ 1.471,41	\$ 1.536,16	\$ 1.603,75
Cervezas	\$ 3,50	330	\$ 1.155,00	\$ 13.860,00	\$ 14.469,84	\$ 15.106,51	\$ 15.771,20	\$ 16.465,13
Snack´s pequeños	\$ 0,60	210	\$ 126,00	\$ 1.512,00	\$ 1.578,53	\$ 1.647,98	\$ 1.720,49	\$ 1.796,20
Hershey´s	\$ 1,25	120	\$ 150,00	\$ 1.800,00	\$ 1.879,20	\$ 1.961,88	\$ 2.048,21	\$ 2.138,33
Snicker	\$ 2,00	120	\$ 240,00	\$ 2.880,00	\$ 3.006,72	\$ 3.139,02	\$ 3.277,13	\$ 3.421,33
Pizza (pequeña)	\$ 7,50	90	\$ 675,00	\$ 8.100,00	\$ 8.456,40	\$ 8.828,48	\$ 9.216,93	\$ 9.622,48
Hamburguesa	\$ 3,50	90	\$ 315,00	\$ 3.780,00	\$ 3.946,32	\$ 4.119,96	\$ 4.301,24	\$ 4.490,49
Porción papas fritas	\$ 1,75	150	\$ 262,50	\$ 3.150,00	\$ 3.288,60	\$ 3.433,30	\$ 3.584,36	\$ 3.742,08
Cocteles	\$ 5,00	360	\$ 1.800,00	\$ 21.600,00	\$ 22.550,40	\$ 23.542,62	\$ 24.578,49	\$ 25.659,95
Lavandería	\$ 1,25	180	\$ 225,00	\$ 2.700,00	\$ 2.818,80	\$ 2.942,83	\$ 3.072,31	\$ 3.207,49
Mantenimiento bike (una vez al mes)	\$ 15,00	5	\$ 75,00	\$ 900,00	\$ 939,60	\$ 980,94	\$ 1.024,10	\$ 1.069,16
<b>LENCERÍA</b>								
Blancos				\$ 3.689,00	\$ 3.851,32	\$ 4.020,77	\$ 4.197,69	\$ 4.382,39
<b>MANO DE OBRA DIRECTA</b>								
Recepcionista	\$ 1.598,92	1	\$ 1.598,92	\$ 19.187,08	\$ 20.447,08	\$ 21.346,75	\$ 22.286,01	\$ 23.266,59
Camarera	\$ 770,00	1	\$ 770,00	\$ 9.240,01	\$ 9.835,01	\$ 10.267,75	\$ 10.719,53	\$ 11.191,19
Cocinero	\$ 1.598,92	1	\$ 1.598,92	\$ 19.187,08	\$ 20.447,08	\$ 21.346,75	\$ 22.286,01	\$ 23.266,59
Mesero	\$ 1.555,30	1	\$ 1.555,30	\$ 18.663,55	\$ 19.888,55	\$ 20.763,65	\$ 21.677,25	\$ 22.631,05
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 160.002,72</b>	<b>\$ 168.466,62</b>	<b>\$ 175.879,15</b>	<b>\$ 183.617,83</b>	<b>\$191.697,02</b>

Elaborado por: Las autoras

## 5.9 Estado de Pérdidas y Ganancias

Tabla # 31 Estado de Pérdidas y Ganancias

RUBRO		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Ingresos</b>						
Venta Totales		\$ 370.980,00	\$ 387.303,12	\$ 404.344,46	\$422.135,61	\$ 440.709,58
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>		<b>\$ 370.980,00</b>	<b>\$ 387.303,12</b>	<b>\$ 404.344,46</b>	<b>\$ 422.135,61</b>	<b>\$ 440.709,58</b>
(-) Costos de Operación		\$ 160.002,72	\$ 168.466,62	\$ 175.879,15	\$183.617,83	\$ 191.697,02
<b>(=) Utilidad Bruta en Ventas</b>		<b>\$ 210.977,28</b>	<b>\$ 218.836,50</b>	<b>\$ 228.465,31</b>	<b>\$238.517,78</b>	<b>\$ 249.012,56</b>
(-) Gastos de Administración		\$ 34.806,42	\$ 36.324,51	\$ 37.490,65	\$ 37.606,43	\$ 38.877,44
(-) Gastos de Publicidad		\$ 1.040,00	\$ 1.085,76	\$ 1.133,53	\$ 1.183,41	\$ 1.235,48
<b>(=) Utilidad antes de impuestos</b>		<b>\$ 175.130,86</b>	<b>\$ 181.426,23</b>	<b>\$ 189.841,13</b>	<b>\$199.727,95</b>	<b>\$ 208.899,64</b>
(-) Gastos Financieros		\$ 14.717,33	\$ 11.053,52	\$ 7.018,10	\$ 2.573,36	\$ -
<b>(=) Utilidad antes de participación a trabajadores</b>		<b>\$ 160.413,54</b>	<b>\$ 170.372,71</b>	<b>\$ 182.823,03</b>	<b>\$197.154,59</b>	<b>\$ 208.899,64</b>
(-) Participación a trabajadores	15%	\$ 24.062,03	\$ 25.555,91	\$ 27.423,45	\$ 29.573,19	\$ 31.334,95
<b>(=) Utilidad antes de impuestos a la renta</b>		<b>\$ 136.351,51</b>	<b>\$ 144.816,80</b>	<b>\$ 155.399,57</b>	<b>\$167.581,40</b>	<b>\$ 177.564,70</b>
(-) Impuesto a la renta	22%	\$ 29.997,33	\$ 31.859,70	\$ 34.187,91	\$ 36.867,91	\$ 39.064,23
<b>(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>		<b>\$ 106.354,18</b>	<b>\$ 112.957,10</b>	<b>\$ 121.211,67</b>	<b>\$130.713,49</b>	<b>\$ 138.500,46</b>

Elaborado por: Las autoras



## 5.10 Flujo de Caja Anual

Tabla # 32 Flujo de Caja Anual

RUBROS	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>FLUJO OPERACIONAL</b>						
Ingresos por ventas		\$ 370.980,00	\$ 387.303,12	\$ 404.344,46	\$ 422.135,61	\$ 440.709,58
<b>(-) Egresos de efectivo</b>		\$ 186.027,70	\$ 250.114,81	\$ 262.097,49	\$ 275.299,25	\$ 289.531,26
Gastos de operación		\$ 160.002,72	\$ 168.466,62	\$ 175.879,15	\$ 183.617,83	\$ 191.697,02
Gastos de administración		\$ 24.984,98	\$ 26.503,07	\$ 27.669,20	\$ 28.886,65	\$ 30.157,66
Gastos de publicidad		\$ 1.040,00	\$ 1.085,76	\$ 1.133,53	\$ 1.183,41	\$ 1.235,48
Impuesto a la renta		\$ -	\$ 29.997,33	\$ 31.859,70	\$ 34.187,91	\$ 36.867,91
Participación de trabajadores		\$ -	\$ 24.062,03	\$ 25.555,91	\$ 27.423,45	\$ 29.573,19
<b>(=) FLUJO NETO OPERACIONAL</b>		\$ 184.952,31	\$ 137.188,31	\$ 142.246,97	\$ 146.836,36	\$ 51.178,32
<b>FLUJO DE INVERSIÓN</b>						
<b>Ingresos de efectivo</b>						
Ventas de activos fijos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>(-) Egresos de efectivo</b>						
Compras de activos fijos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>(=) FLUJO NETO DE INVERSIÓN</b>		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>FLUJO DE FINANCIAMIENTO</b>						
<b>Ingresos de efectivo</b>						
Prestamos Recibidos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>(-) Egresos de efectivo</b>						
Pagos de préstamos o principal		\$ 36.121,20	\$ 39.785,01	\$ 43.820,43	\$ 48.265,17	\$ -
Pago de intereses		\$ 14.717,33	\$ 11.053,52	\$ 7.018,10	\$ 2.573,36	\$ -
<b>(=) FLUJO NETO DE FINANCIAMIENTO</b>		\$ (50.838,53)	\$ (50.838,53)	\$ (50.838,53)	\$ (50.838,53)	\$ -
<b>FLUJO NETO DE CAJA</b>	<b>-239.988,30</b>	<b>\$ 134.113,78</b>	<b>\$ 86.349,78</b>	<b>\$ 91.408,44</b>	<b>\$ 95.997,83</b>	<b>\$ 151.178,32</b>

Elaborado por: Las autoras

## 5.11 Balance General

En la Tabla # 33 se presenta el Balance General, donde se muestra los activos de cada año, la depreciación acumulada, el pago del préstamo, así como el patrimonio que cada año tiene un aumento en beneficio de “Sanjay eco-hotel”

Tabla # 33 Balance General

<b>ACTIVOS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>Activos Corriente</b>					
Caja	\$ 149.545,46	\$ 235.895,24	\$ 327.303,68	\$ 423.301,51	\$ 574.479,83
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>\$ 149.545,46</b>	<b>\$ 235.895,24</b>	<b>\$ 327.303,68</b>	<b>\$ 423.301,51</b>	<b>\$ 574.479,83</b>
<b>Activos Fijos</b>					
Terrenos	\$ 65.002,50	\$ 65.002,50	\$ 65.002,50	\$ 65.002,50	\$ 65.002,50
Edificios	\$ 141.422,72	\$ 141.422,72	\$ 141.422,72	\$ 141.422,72	\$ 141.422,72
Equipos de Oficina	\$ 660,00	\$ 660,00	\$ 660,00	\$ 660,00	\$ 660,00
Equipo Electrónico	\$ 2.055,00	\$ 2.055,00	\$ 2.055,00	\$ 2.055,00	\$ 2.055,00
Muebles y Enseres	\$ 6.908,00	\$ 6.908,00	\$ 6.908,00	\$ 6.908,00	\$ 6.908,00
Equipos de Computación	\$ 1.250,00	\$ 1.250,00	\$ 1.250,00	\$ 1.250,00	\$ 1.250,00
Equipos de Producción	\$ 6.258,40	\$ 6.258,40	\$ 6.258,40	\$ 6.258,40	\$ 6.258,40
(-) Depreciación Acumulada	\$ (9.621,44)	\$ (19.242,89)	\$ (28.864,33)	\$ (37.384,10)	\$ (45.903,88)
<b>Total Activos Fijos</b>	<b>\$ 213.935,18</b>	<b>\$ 204.313,74</b>	<b>\$ 194.692,29</b>	<b>\$ 186.172,52</b>	<b>\$ 177.652,74</b>
<b>Activos Diferidos</b>					
Gastos de Constitución	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
(-) Amortización Acumulada	\$ (200,00)	\$ (400,00)	\$ (600,00)	\$ (800,00)	\$ (1.000,00)
<b>Total Activos Diferidos</b>	<b>\$ 800,00</b>	<b>\$ 600,00</b>	<b>\$ 400,00</b>	<b>\$ 200,00</b>	<b>\$ -</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 364.280,64</b>	<b>\$ 440.808,97</b>	<b>\$ 522.395,97</b>	<b>\$ 609.674,03</b>	<b>\$ 752.132,57</b>
<b>PASIVOS</b>					

<b>Pasivos Corrientes</b>					
Cuentas por Pagar	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Participación a Trabajadores por Pagar	\$ 24.062,03	\$ 25.555,91	\$ 27.423,45	\$ 29.573,19	\$ 31.334,95
Impuesto a la Renta por Pagar	\$ 29.997,33	\$ 31.859,70	\$ 34.187,91	\$ 36.867,91	\$ 39.064,23
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>\$ 54.059,36</b>	<b>\$ 57.415,60</b>	<b>\$ 61.611,36</b>	<b>\$ 66.441,10</b>	<b>\$ 70.399,18</b>
<b>Pasivo de Largo Plazo</b>					
Préstamo Bancario	\$ 131.870,61	\$ 92.085,60	\$ 48.265,17	\$ 0,00	\$ -
<b>Total Pasivos de Largo Plazo</b>	<b>\$ 131.870,61</b>	<b>\$ 92.085,60</b>	<b>\$ 48.265,17</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ -</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 185.929,97</b>	<b>\$ 149.501,20</b>	<b>\$ 109.876,53</b>	<b>\$ 66.441,10</b>	<b>\$ 70.399,18</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
Capital Social	\$ 71.996,49	\$ 71.996,49	\$ 71.996,49	\$ 71.996,49	\$ 71.996,49
Utilidad del Ejercicio	\$ 106.354,18	\$ 112.957,10	\$ 121.211,67	\$ 130.713,49	\$ 138.500,46
Utilidades Retenidas	\$ -	\$ 106.354,18	\$ 219.311,28	\$ 340.522,95	\$ 471.236,44
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 178.350,67</b>	<b>\$ 291.307,77</b>	<b>\$ 412.519,44</b>	<b>\$ 543.232,93</b>	<b>\$ 681.733,39</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 364.280,64</b>	<b>\$ 440.808,97</b>	<b>\$ 522.395,97</b>	<b>\$ 609.674,03</b>	<b>\$ 752.132,57</b>

Elaborado por: Las autoras

## 5.12 Evaluación Financiera

Tabla # 34 Evaluación Financiera

Tasa de Descuento	12%
Inversión inicial	\$ (239.988,30)
Flujo 1	\$ 134.113,78
Flujo 2	\$ 86.349,78
Flujo 3	\$ 91.408,44
Flujo 4	\$ 95.997,83
Flujo 5	\$ 151.178,32
VPN	\$ 143.256,58
TIR	37%
B/C	\$ 0,60
PRI	2,21

Elaborado por: Las autoras

Resumen de la evaluación financiera:

- TASA DE DESCUENTO: Costo de oportunidad, de dejar de invertir en otras opciones.
- VPN: Debido a que el VAN es  $> 0$ , se decide aprobar el proyecto por ser factible financieramente.
- TIR  $>$  que la Tasa de Descuento, se decide aprobar el proyecto.
- B/C: Por cada dólar que se invierte en el proyecto, se genera 60 centavos.
- PRI: El período de recuperación es en años, lo cual equivale a 2 años y 2 meses aproximadamente.

### 5.13 Razones Financieras

Tabla # 35 Razones Financieras

INDICADOR		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>MARGEN BRUTO</b>	Utilidad Bruta/ Ventas = %	47,21%	46,84%	46,95%	47,31%	47,40%
<b>MARGEN NETO</b>	Utilidad Neta / Ventas = %	28,67%	29,17%	29,98%	30,96%	31,43%
<b>ROA (RETORNO SOBRE ACTIVOS)</b>	Utilidad Neta / Activo Total = \$	\$ 0,29	\$ 0,26	\$ 0,23	\$ 0,21	\$ 0,18
<b>ROE (RETORNO SOBRE CAPITAL)</b>	Utilidad Neta / Capital = \$	\$ 1,48	\$ 1,57	\$ 1,68	\$ 1,82	\$ 1,92

Elaborado por: Las autoras

### 5.14 Punto de Equilibrio

Tabla # 36 Punto de Equilibrio

<b>Costos Variables</b>	
Materia Prima	\$ 89.136,00
Servicios Básicos	\$ 2.160,00
<b>Total Costos Variables</b>	\$ 91.296,00
<b>Costo Total Operativo</b>	\$ 199.705,02
<b>Costo Fijos</b>	\$ 66.277,72
<b>Ventas Totales</b>	\$ 370.980,00
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>	\$ 87.912,46
<b>EN PORCENTAJE (PE)</b>	23,70%

Elaborado por: Las autoras

## 5.15 Análisis de Sensibilidad

Tabla # 37 Análisis de Sensibilidad

	ESCENARIO PESIMISTA	ESCENARIO NORMAL	ESCENARIO OPTIMISTA
Tasa de Descuento	12%	12%	12%
Inversión inicial	\$ (239.988,30)	\$ (239.988,30)	\$ (239.988,30)
Flujo 1	\$ 94.513,78	\$ 134.113,78	\$ 173.713,78
Flujo 2	\$ 57.954,83	\$ 86.349,78	\$ 113.102,41
Flujo 3	\$ 61.112,34	\$ 91.408,44	\$ 118.832,22
Flujo 4	\$ 63.809,99	\$ 95.997,83	\$ 123.977,72
Flujo 5	\$ 116.988,69	\$ 151.178,32	\$ 179.712,76
VPN	\$ 43.329,02	\$ 143.256,58	\$ 241.628,74
TIR	20%	37%	53%
B/C	\$ 0,18	\$ 0,60	\$ 1,01
PRI	3,34	2,21	1,59

<b>Pesimista:</b>	Ocupación	10
	Inflación: sueldo, gasto y costo	4,80%
<b>Normal</b>	Ocupación	12
	Inflación: sueldo, gasto y costo	4,40%
<b>Optimista</b>	Ocupación	14
	Inflación: sueldo, gasto y costo	4%

Elaborado por: Las autoras

## CONCLUSIONES

Se ha analizado que esta propuesta se puede llevar a cabo, debido a la aceptación por parte de los turistas al preferir establecimientos ecológicos, a un costo asequible, y con cercanía al mar, además de que dentro del establecimiento exista un área de entretenimiento como lo es el servicio de bar donde se servirán bebidas alcohólicas y no alcohólicas, con el objetivo de que compartan momentos agradables. Además de obtener un resultado positivo del análisis financiero.

A pesar de que la oferta turística en Isabela ha incrementado, la propuesta de este proyecto es factible y rentable, porque los precios que se van a manejar son aceptables comparados con los precios de hoteles más reconocidos, los cuales ofrecen las facilidades y un servicio al cliente de primera, las habitaciones están a un costo aproximado por persona de 160 dólares la noche, y va incrementando hasta 290 dólares según el tipo de habitación y el establecimiento, entre ellos tenemos “Chez manany”, “La Casa de Marita”, “Red Mangrove”, Iguana Crossing; además Sanjay eco-hotel se situará en la parte céntrica de Isabela, lo cual es una desventaja para los hoteles mencionados anteriormente.

En el estudio de mercado se observó que los turistas disfrutaban mucho de paseos en bicicleta, por lo que se decidió incorporar a nuestro servicio el alquiler de bicicletas por día a un costo de 20.00 dólares, siendo este un ingreso más para Sanjay eco-hotel.

En el dialogo que se obtuvo con la representante del Ministerio de Turismo, y el Alcalde del cantón, se mostraron interesados que futuras profesionales de turismo estén dispuestas a invertir en la isla, a pesar del crecimiento en oferta hotelera que ha tenido en los últimos años, ellos no se muestran satisfechos porque son negocios informales, los cuales se dedican a vender una habitación y no un servicio, y esto da mucho de qué

hablar a los turistas, en cambio un establecimiento administrado y dirigido por personas competentes tiene como prioridad el servicio al cliente.

Finalmente, después de realizar el estudio financiero se determinó que el proyecto es viable, rentable; como resultado tenemos un VAN de USD 143.256,58 con una TIR del 37%, el Periodo de Recuperación es de dos años dos meses aproximadamente.



## RECOMENDACIONES

Es necesario que sean aprovechados todos los puntos que se han investigado en el desarrollo del proyecto, los datos obtenidos han sido importantes para determinar las ventajas y desventajas de esta propuesta.

La presencia de personas competentes, personas profesionales, entendidas en el tema de la industria turística, es de mucha importancia ya que la experiencia y estudios ha enseñado a dar todo de sí para que el huésped se sienta en casa, cabe recalcar que la experiencia es tan valiosa como un título, pero siempre es necesario que el personal este en constante capacitación.

Es necesario contar con ayuda de los encargados de la gestión ambiental para el asesoramiento en cuanto a protección y cuidado del entorno, tanto a empresarios como a las personas de la comunidad.

Isabela necesita de un organismo de control estricto, debido a la falta de orden que se observa; se conoce de las prohibiciones de venta de terreno a personas no residentes, sin embargo aún continúan; además de que los establecimientos hoteleros no tienen los permisos de funcionamiento respectivos.

Es importante que antes de poner en marcha la propuesta se cree un Plan Estratégico de la Isla Isabela, con el objetivo de ayudar a las entidades encargadas a manejar y controlar de mejor forma al sector turístico, ejemplo de esto es que no cuentan con un registro de ingreso de turistas y sus respectivas nacionalidades, otro caso es el pago por entrar a Isabela, nacionales 2,00 dólares, extranjeros 5,00 dólares, es considerado un abuso, ya que es un costo a parte del valor de entrada al Parque Nacional, nacionales 10,00 y extranjeros 100,00 dólares; Isabela es la única isla del archipiélago que exige pagar un ticket de ingreso por uso del muelle.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo Alarid, J. A. (17 de Febrero de 2014). Las maravillas de México . (Acevedo, Ed.) *El Heraldo*.
- Cammarata, B. (2006). *El turismo como práctica social y su papel en la apropiación y consolidación del territorio*. Recuperado el 28 de Mayo de 2014, de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/edicion/lemos/20cammar.pdf>
- Ceballos-Lascuráin, H. (1992). Recuperado el 02 Junio de 2014, de <http://www.planeta.com/ecotravel/weaving/hectorceballos2.html>
- Dankhe, G. L. (1986). *Investigación y comunicación*. McGraw Hill.
- Florián, F., & Susana, G. (2012). *Establecimientos Hoteleros*. Recuperado el 25 de Mayo de 2014, de <http://es.slideshare.net/oscarlopezregalado/establecimientos-hoteleros>
- Grinnell, R. (1997). *Social Work research & evaluation: Quantitative and Qualitative approaches* (5 ed.). Itaca: E.E Peacock Publishers.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación* (4 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jimenez, C. (1983). *Población y Muestra*. Madrid: UNED.
- Jiménez, P. (Diciembre de 2012). *Implementación de un ecolodge en el cantón Bucay para promocionar el turismo ecológico*. Recuperado el 01 Junio de 2014, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/347/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-63.pdf>
- Junyent, J. B. (1994). *La investigación social, introducción a los métodos y las técnicas*. Barcelona: S.A PPU.

- Kotler, P. (2004). *Marketing Management*. Recuperado el 20 Mayo de 2014, de <http://blog.formaciongerencial.com/2013/07/11/descarga-libro-de-philip-kotler/>
- Lareu, F. (1991). *Turismo de masas y calidad en los servicios*. Palma de Mallorca: Gráficas Planisi.
- León, S. (Enero de 2014). *Universidad Tecnológica Equinoccial*. Recuperado el 03 Junio de 2014, de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17058/1/55050\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17058/1/55050_1.pdf)
- Lopez, A. (Agosto de 2011). *Universidad Nacional de La Plata*. Recuperado el 01 Junio de 2014, de <http://blogs.unlp.edu.ar/planeamientofau/files/2013/05/Ficha-12-TURISMO-Y-CIUDAD.pdf>
- Malhotra, N. (2008). *Investigacion de Mercados*. Mexico: Pearson Prentice Hall.
- Mathieson, A., & Wall, G. (1982). *Tourism: economic, physical and social impacts*. Harlow, UK: Longman.
- Monroy Ríos, M. E. (Enero de 2014). *Universidad de Cartagena*. Recuperado el 01 Junio de 2014, de <http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/425/1/Tesis%20-%20Howard%20Mart%C3%ADnez%20%26%20Gracie%20L%C3%B3pez.pdf>
- Nieves, F. (2006). *Metodología de la Investigación en una Tesis*. México: HiTEK.
- OMT. Organización Mundial del Turismo.
- Pantano, E. (2007). *Turismo: un enfoque económico & otras cuestiones*. Buenos Aires: Ladevi.
- Pérez, Y., Vásquez, L., & Álvarez, V. (2006). *Procedimiento para realizar estudios de mercados emisores reales y potenciales para el producto turístico de Las Tunas*.

Porter, M. (1998). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors. With a new introduction*. New York: The Free Press.

Salina, E., & Medina, N. (abril de 2009). *Estudio y perspectiva en turismo*. Recuperado el 25 de Mayo de 2014, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322009000200008](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322009000200008)

Santana Turégano, M. Á. (Junio de 2003). Tesis Doctoral. *Formas de desarrollo turístico, redes y situación de empleo*. Bellaterra, España.

Tellería Ortega, R. (1 de Julio de 2011). *Producto Turístico "Made in El Alto"*. Recuperado el 20 de Mayo de 2014, de [http://www.redtravelbolivia.com/rtn/archivo\\_boletines/B115\\_01-07-11/editorial.php](http://www.redtravelbolivia.com/rtn/archivo_boletines/B115_01-07-11/editorial.php)

Van Dalen, D., & Meyer, W. (1971). *Manual de técnica de la investigación educacional*. Mexico: Centro Regional de Ayuda Técnica.

Zorrilla, S., & Torres, M. (1992). *Guía para elaborar la tesis*. México: Mc-Graw Hill.

Sitios turísticos del Ecuador, Turismo Isabela – Galápagos.

<http://www.turismoecuador.com/espanol/ecuador/sitiosstur/isabela.htm>

Reglamento de Guías Naturalistas de Áreas Protegidas

<http://sib.ambiente.gob.ec/file/REGLAMENTO%20DE%20GUIAS%20NATURALISTAS%20DE%20AP%202004.pdf>

Miguel Hadzich, Universidad Católica del Perú. Como convertirse en un hotel ecológico.

<http://miguelhadzich.com/wp-content/uploads/2013/05/5.-HOTELES-ECOLOGICOS-Curso-Tecnologias-para-Hoteles-Ecologicos-3-Mayo-2013.pdf>

Instituto de Promoción de Exportación e Inversiones (Noviembre, 2012). Análisis Sectorial de Turismo.

[http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/PROEC\\_AS2012\\_TURISMO.pdf](http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/PROEC_AS2012_TURISMO.pdf)

Ingresos anuales por turismo en el Ecuador, Andes (Septiembre, 2012)

<http://andes.info.ec/turismo/7985.html>

El Telégrafo (2012). Turismo es el cuarto rubro que aporta a la economía del país.

[http://www.telegrafo.com.ec/index.php?option=com\\_zoo&task=item&item\\_id=50159&Itemid=11](http://www.telegrafo.com.ec/index.php?option=com_zoo&task=item&item_id=50159&Itemid=11)

INEC, 2010 Resultado del Censo 2010 de Población y Vivienda del Ecuador.

<http://www.inec.gob.com.ec/cpv/descargables>

Ministerio de Turismo (Noviembre, 2012) Ecuador supero el millón de llegadas de extranjeros.

<http://www.turismo.gob.ec/ecuador-supero-el-millon-de-llegadas-de-extranjeros/>

Ministerio de Turismo (2012) Movimientos, Llegadas de Extranjeros.

<http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>

## ANEXOS

### ANEXO # 1

#### Manejo de desechos y residuos

“Sanjay Ecohotel” se registrará de acuerdo a la *Ordenanza para la gestión integral de desechos y residuos en el cantón Isabela*, de acuerdo a la Ordenanza No. 004-GADMI-2011.

En su Art. 33 nos indica la manera de su clasificación, para su posterior recolección;

a) Residuos orgánicos o biodegradables: Constituidos por desechos orgánicos de fácil descomposición procedentes de la cocina o del jardín, desechos de animales como: vísceras, cueros, etc.;

b) Residuos inorgánicos no biodegradables: constituidos por:

Papel: Papel de oficinas, papel periódico, revistas, cartulinas, cuadernos y libros;

Cartón: Cajas de cartón para embalar, empaques de productos;

Plásticos: Envases de bebidas gaseosas, agua y refrescos; jabs de bebidas alcohólicas y no alcohólicas; utensilios de cocina limpios, muebles, bolsas plásticas, baldes, juguetes, tubos de PVC, cubetas, cuerdas plásticas, y otros tipos de plásticos.

Vidrio: Envases de cervezas, envases de refrescos, frascos de mermeladas, salsas o conservas limpios.

c) Rechazo: Constituido por los residuos domésticos no contemplados en los dos anteriores;

d) Tóxicos: Pilas, aceites usados, envases que hayan contenido pinturas, disolventes o insecticidas, tubos fluorescentes, tanques de gas, aerosoles, materiales químicos, etc.;

e) Biopeligrosos: Constituidos por materiales infecciosos, materiales biológicos, materiales patológicos y objetos punzo cortantes que hayan sido producidos en farmacias, dispensarios médicos, dispensarios veterinarios, consultorios oncológicos, consultorios médicos, laboratorios clínicos, subcentros de salud (barcos, establecimientos educativos, e instituciones) y hospitales;

f) Voluminosos: Comprende electrodomésticos, muebles, escombros y objetos que por su tamaño excedan la capacidad de los recipientes homologados para la recogida de residuos; y,

g) Radioactivos: Generados en los servicios de radiología, solo podrán ser manipulados por personal autorizado.

El Gobierno Municipal se encargará de la recogida de residuos selectivos domiciliarios y de la recogida de residuos tóxicos en diferentes puntos de la ciudad. Para los residuos restantes se debe coordinar con el Municipio para su recogida.

De acuerdo a la ordenanza municipal, se debe utilizar los tres diferentes recipientes:

- 5 Recipiente plástico color verde para residuos orgánicos.
- 6 Recipiente plástico color azul para residuos inorgánicos considerados reciclables.
- 7 Recipiente plástico negro para residuos considerados rechazo.

El Art. 37 manifiestas que: “los residuos contenidos en el recipiente de color negro deberán ir en funda de polietileno de baja densidad debidamente cerrada, mientras que los residuos contenidos en los recipientes verde y azul deberán ir sin fundas plásticas”.

“Sanjay eco-hotel” pondrá gran énfasis en la clasificación de la basura para su recolección, evitando así las sanciones y multas establecidas por el Gobierno Municipal.

## **ANEXO # 2**

### **Permiso Ambiental**

El Art. 19 de la Ley de Gestión Ambiental nos dice: “Las obras públicas privadas o mixtas y los proyectos de inversión públicos o privados que puedan causar impactos ambientales, serán calificados previamente a su ejecución, por los organismos descentralizados de control, conforme el Sistema Único de Manejo Ambiental (SUMA), cuyo principio rector será el precautelatorio”.

El Art. 20 menciona: “Para el inicio de toda actividad que suponga riesgo ambiental se deberá contar con la licencia respectiva, otorgada por el Ministerio del ramo”.

Según el Acuerdo del Ministerio del Ambiente N° 068 se debe realizar el siguiente procedimiento para obtener la licencia ambiental:

Previamente a registrar cualquier proyecto, obra o actividad en el SUIA, el promotor deberá contar con un nombre de usuario y contraseña que será asignado por el sistema.

Para obtener el nombre de usuario y contraseña el promotor deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Ingreso a la página WEB [www.ambiente.gob.ec](http://www.ambiente.gob.ec) (SUIA).
- b) Ingresar en el link "Registrarse"; y,
- c) Llenar el formulario que se despliega, con los datos solicitados por el sistema.

En el término de 48 horas, el Sistema Único de Información Ambiental (SUIA) notificará al proponente en su dirección de correo electrónico; si el proceso de registro fue exitoso, y le asignará un nombre de usuario y contraseña.



Una vez que el promotor cuente con su usuario y contraseña asignada podrá ingresar al Campo "Información del Proyecto", para lo cual deberá completar todos los campos desplegados en la pantalla.

*Ejemplo:*

- *Nombre del Proyecto, obra o actividad:* Este nombre corresponde al nombre comercial del proyecto, obra o actividad del promotor y la fase a la que corresponde.
- *Resumen del Proyecto:* Se incluirá el resumen correspondiente, describiendo la actividad y procesos con la mayor claridad y precisión posibles.
- *Búsqueda virtual del proyecto, obra o actividad en el catálogo de categorización ambiental nacional:* En el buscador "criterio de búsqueda" el promotor indicará a que código y actividad pertenece, de acuerdo a los sectores y subsectores establecidos en el catálogo de categorización ambiental nacional.
- *Ubicación:* Se incluirá la información referente a la provincia, cantón y parroquia en donde se encuentra el domicilio del proyecto.
- *Dirección:* se identificará la dirección del predio en donde se encuentra ubicado el proyecto. En el caso de que el mismo no tenga una dirección, se detallará de la manera más explícita posible la manera de llegar / ubicar el proyecto.
- *Sistema de referencia:* el sistema acepta la inclusión de coordenadas geográficas en formato WGS84 y zona SUR 17, por lo que se pone a disposición del promotor un software de transformación a este sistema.
- *Lista de Pares Coordinados:* Se deberá adjuntar un archivo en el que se incluya la lista de pares ordenados de la ubicación del proyecto, según el tutorial que consta en este subcampo.

El promotor iniciará el proceso de regularización en la categoría II a través de la página web del SUIA, si la información de su proyecto, obra o actividad se enmarca en los requisitos establecidos para la categoría mencionada.

El promotor realizará el pago total de 180 USD por servicios administrativos correspondiente a los siguientes rubros:

- Servicio administrativo por revisión y calificación de Ficha Ambiental y emisión de Licencia Ambiental Categoría II.

El servicio administrativo del proceso de regularización ambiental por Licencia Ambiental Categoría II corresponde a 100 USD.

- Pago por seguimiento y control.

El servicio administrativo correspondiente al seguimiento y control corresponde a 80 USD.

El mencionado pago se realizará mediante una transferencia o depósito bancario en la cuenta corriente del Ministerio del Ambiente del Ecuador (MAE) No. 0010000793 del Banco Nacional de Fomento. Se adjuntará el comprobante de depósito, transferencia, voucher o SPI (Sistema de Pago Interbancario) correspondiente en el Sistema Único de Información Ambiental SUIA.

El promotor descargará obligatoriamente el formato de ficha ambiental y plan de manejo ambiental y manual de procedimientos para la elaboración de ficha ambiental en donde se encontrarán los lineamientos generales para la elaboración del documento.

El promotor ingresará al Sistema Único de Información Ambiental (SUIA), la ficha ambiental en donde deberá constar el plan de manejo ambiental y el proceso de información social de acuerdo a los manuales descargados.

La documentación ingresada será asignada a un técnico del Ministerio del Ambiente del Ecuador (MAE), para su revisión.

En el caso de que la ficha ambiental no cumpla con los criterios técnicos y legales adecuados, se emitirán las observaciones correspondientes al promotor para su respuesta en el término máximo de 15 días contados a partir de la notificación en la que se indica al promotor que debe aclarar, corregir o completar su estudio. En caso de no

presentar las correcciones solicitadas en el término de 90 días, el promotor deberá empezar nuevamente el proceso de regularización ambiental, ya que el sistema SUIA en forma automática archivará el proceso.

Si los documentos cuentan con los criterios requeridos, se emite el oficio de aprobación de la ficha ambiental y plan de manejo ambiental.

Una vez emitido el oficio de aprobación de la ficha ambiental y plan de manejo ambiental, se desplegará la opción de pre-visualización de la Licencia Ambiental Categoría II. Se dará la opción de corregir datos del promotor, si fuera el caso.

Se desplegará la pantalla de impresión, en donde se encuentra la licencia con la firma digital del responsable y un número único de identificación.

Con el número de identificación, se creará una base de datos de todas las licencias emitidas, fichas ambientales aprobadas y la información del promotor.

El proceso de licenciamiento correspondiente a la Categoría II tendrá una duración de 15 días a partir del ingreso de la Ficha Ambiental al Sistema Único de Información Ambiental (SUIA).

## ANEXO #3

### Solicitud de trámite previo al permiso de funcionamiento de Alojamiento Turístico en Galápagos.

#### Información obtenida a través del Ministerio de Turismo

#### REQUISITOS OBLIGATORIOS 1-12

##### i. Información general

##### 1. Identificación

Fecha:

Ruc/ C.I

Nombre del establecimiento:

Provincia:

Cantón:

Ciudad:

Dirección:

Barrio:

Teléfono:

Página Web:

Nombre del propietario:

E-mail:

##### 2. Bienestar y seguridad

a. Permiso del Cuerpo de Bomberos actualizado

b. Registro Único de Contribuyentes actualizado

c. Persona Natural

Copia de la cedula

Copia del certificado de votación

Copia del carné de residente permanente

d. Persona Jurídica

Copia Nombramiento Representante Legal

Copia del certificado de Registro Mercantil

Copia de la escritura constitución de la compañía

Certificado existencia legal de la Superintendencia de compañías

##### ii. Servicios

##### 3. Camas

- Almohada
- Cobija/ manta
- Juego de sábanas
- Colchón en buen estado

##### 4. Baños

- Agua caliente
- Una toalla para manos por baños
- Una toalla de baño por cada huésped
- Una toalla para pies por baño
- Inodoro
- Lavado
- Ducha/ tina

- Cortina / puerta
- Espejo
- Implementos en buen estado
- Un baño por cada cuatro huéspedes
- Puerto de baño

5. Entre los equipos de seguridad que ofrece el establecimiento, encontramos:

- Extintores
- Luces de emergencia
- Señalética de seguridad
- Salida de emergencia
- Otros

6. Capacidad del alojamiento:

- Máximo 4 (cuatro) huéspedes por habitación

Tabla # 38 Capacidad del alojamiento

Tipo	#	Baño Privado	Baño Compartido	Camas	Plaza	TVC	Nevera	Aire	Telefono	Ventilador	Caja de Seguridad
Sencillas											
Matrimoniales											
Dobles											
Triples											
Cuadriples											
Cabañas											
Apartamentos											
Suites											
Vivienda Completa											

Elaborado por: Ministerio de Turismo

Observaciones:

7. Edificaciones
  - a. Pasillos y zonas con desniveles con barandillas
  - b. Pasillos y tránsitos comunes correctamente iluminados.
  - c. Escaleras con pasamanos.
  - d. El primer peldaño iluminado o señalizado.
  - e. Áreas exteriores zonas comunes con antideslizantes.
  
8. Sanidad / salubridad
  - a. Limpieza general de manera permanente
  - b. Sistema de separación de desechos.
  - c. Estructura y edificación debidamente pintada y en buen estado.
  - d. Botiquín de primeros auxilios

- e. Dispensador de agua potable.

#### 9. Mobiliario

- a. El mobiliario en general perfecto estado de uso y conversación.
- b. Colchón sobre base o cama con altura mínima de 20 cm del suelo.
- c. Juego de sábanas completo, con al menos; sábana de base, de cubierta y funda de almohada todo en buen estado.
- d. Interruptor de luz junto a la puerta de ingreso a la habitación
- e. Sistema de aviso para emergencias de los usuarios
- f. Atención las 24 horas
- g. Contar con al menos un tomacorriente por habitación
- h. Una (1) almohada por huésped.
- i. Un (1) interruptor de luz junto a la puerta de ingreso a la habitación
- j. Una manta o cobija por huésped.

#### 10. Instalaciones

- a. Establecimiento debe contar con medidor de energía eléctrica
- b. Sistema eléctrico técnicamente instalados
- c. Escaleras y recorrido de evacuación debe contar con una luz auxiliar.
- d. Tanques e instalaciones de gas ubicados en una zona exterior.
- e. Los establecimientos deben contar con letreros exteriores que los identifique
- f. Exhibir el listado de servicios y facilidades con que cuentan en español e inglés.
- g. Libro o tarjeta de registro a clientes y guest book.

#### iii. Requisitos Ambientales

##### 11. Manejo para desechos sólidos

- Dispone de recipientes adecuados para la separación de desechos reciclables, no reciclables, orgánicos, tóxicos y/o peligrosos.
- Los recipientes para los desechos están identificados por colores.
- Existen un sitio acondicionado en el cual se realiza la separación final de los desechos.

##### 12. Manejo para desechos sólidos peligrosos y/o tóxicos.

- Cuenta con un área para el almacenamiento de combustible, tanques de GLP, y productos químicos y este se encuentra claramente identificado.
- Dispone de señalética en las áreas de almacenamiento de materiales peligrosos.
- Se mantiene un registro de la generación de residuos peligrosos, sus características, volumen, procedencia y disposición final.

##### 13. Manejo de aguas residuales

- Cuenta con trampa de grasas en el ducto de desagüe de los lavabos, antes del punto de descarga y está diseñada para separar físicamente las grasas y los sólidos de las aguas residuales de la cocina.

- Para los Hospedaje que den el servicio de Restaurant o Comedor exclusivamente: Cuenta con trampa de grasa en el ducto de desagüe.

#### 14. Emisiones atmosféricas

- Cuenta con sistema de extracción de olores en el área de la cocina
- Dispone de medios de identificación y control de incendios (extintores, detectores de humo, alarma contra incendios, etc.)

#### 15. Mantenimiento de equipos e instalaciones

- Las instalaciones eléctricas están protegidas y conectadas a tierra.

#### 16. Reducción de impactos al ambiente

- La empresa utiliza productos de limpieza biodegradables, sin componentes o tóxicos.
- El jabón y otros productos cosméticos para el uso de clientes y empleados son biodegradables.
- El control de plagas se lleva a cabo con sustancias y procedimientos que no afectan a los clientes, los trabajadores, fauna y el ambiente.
- Utiliza focos tipos LEDS de bajo consumo o focos ahorradores en todas las instalaciones.
- Utiliza sistemas de uso de agua controlado en lavaderos y duchas.
- Cuenta con carteles informativos donde se prohíbe estrictamente las actividades de recolección y/o extracción de especies de flora, fauna, arena, piedras, etc.

#### 17. Seguridad y salud

- Mantiene actualizado y visible en el área de trabajos, el listado de los principales números de emergencia de los organismos de auxilio y socorro inmediato.

#### iv. Inventario de Servicios

#### 18. Identifique los servicios que presta el establecimiento

1. Restaurante
2. Cafetería

#### 19. Facilidades al huésped: formas de pago del servicio extra-hotelerero

- Efectivo
- Tarjetas de Crédito
- Travel cheks
- Internet

Convenios de crédito con agencias:

#### 20. Sus medios de promoción son (detallar):

Web sites	Revistas
Agencias de Viajes: locales y continentales	Periódico
Letreros	Folletos
Mails	
Boca-oído	
Redes sociales: Facebook – twitter – trip advisor – lonely planet – otros	

21. Personal:

	H	M
--	---	---

Propietario	
Administrativos	
Recepción	
Habitaciones	
Restaurante y bar	
Cocina	
Consejería	
Otros	
Total	

22. Tarifas referenciales:

Por persona	
Por habitación	
Establecimiento completo	
Tarifas por servicios extras	

23. El establecimiento es administrado por el propietario del bien?

Si	___
No	___

24. Valores adicionales:

- I. v. a
- 10% Servicios

25. Con que permisos está funcionando:

Municipio	Turismo
Intendencia	Otros



26. Equipos disponibles

Conmutador  
Teléfono- fax  
Equipos audiovisuales  
Computadoras

Equipos de seguir  
Música ambiental  
Otro

27. El establecimiento posee:

Cisternas de agua  
Pozo séptico  
Otro tratamiento de aguas residuales  
Sistema de recolección de agua lluvia

28. Servicios que incluye el alquiler:

Piscina  
Jacuzzi  
Servicio de limpieza  
Bicicletas  
Spa  
Lanchas  
Kayak  
Salas de juegos  
Sala TV  
Biblioteca  
Sist. Central de gas  
Lavandería / planchado  
Parqueadero  
Gimnasio  
Internet  
Wi-fi  
Movilización  
Otros

29. Alquiler del local

Total  
Parcial

30. El establecimiento dispone de espacio para?

Áreas verdes  
Áreas sociales  
Otros

31. El establecimiento es:

Principal  
Sucursal

32. El local donde funciona es:

Propio  
Arrendado  
Cedido

**ANEXO #4**

**Plano planta baja**



Grafico# 19 Plano Planta baja "Sanjay eco-hotel"  
Elaborado por: Las autoras

**ANEXO # 5**

**Plano primer piso**



Grafico# 20 Plano Planta primer piso "Sanjay eco-hotel"  
Elaborado por: Las autoras