



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

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

TÍTULO:

**“REINGENIERÍA DEL HOTEL SIERRA NEGRA EN LA
PROVINCIA DE GALÁPAGOS CANTÓN ISABELA PARA
IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO HOSPEDAJE ECOLÓGICO
COMO PROPUESTA INNOVADORA EN EL SECTOR”**

AUTORES:

GAIBOR FLORES EVELIN ALEXANDRA

SALAZAR VARGAS ALEX ANDRÉ

TUTOR:

ING. AVILÉS SALTOS JAIME, Mgs.

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, **GAIBOR FLORES EVELIN ALEXANDRA Y SALAZAR VARGAS ALEX ANDRÉ** como requerimiento parcial para la obtención del Título de **INGENIEROS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**.

TUTOR

Ing. Jaime Avilés, Mgs.

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, Evelin Alexandra Gaibor Flores

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **REINGENIERÍA DEL HOTEL SIERRA NEGRA EN LA PROVINCIA DE GALÁPAGOS CANTÓN ISABELA PARA IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO HOSPEDAJE ECOLÓGICO COMO PROPUESTA INNOVADORA EN EL SECTOR** 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:

Evelin Alexandra Gaibor Flores



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Alex André Salazar Vargas

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **REINGENIERÍA DEL HOTEL SIERRA NEGRA EN LA PROVINCIA DE GALÁPAGOS CANTÓN ISABELA PARA IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO HOSPEDAJE ECOLÓGICO COMO PROPUESTA INNOVADORA EN EL SECTOR** previa a la obtención del Título de **Ingeniero 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

EL AUTOR:

Alex André Salazar Vargas



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

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

AUTORIZACIÓN

Yo, Evelin Alexandra Gaibor Flores

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **REINGENIERÍA DEL HOTEL SIERRA NEGRA EN LA PROVINCIA DE GALÁPAGOS CANTÓN ISABELA PARA IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO HOSPEDAJE ECOLÓGICO COMO PROPUESTA INNOVADORA EN EL SECTOR**, 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:

Evelin Alexandra Gaibor Flores



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

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

AUTORIZACIÓN

Yo, Alex André Salazar Vargas

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **REINGENIERÍA DEL HOTEL SIERRA NEGRA EN LA PROVINCIA DE GALÁPAGOS CANTÓN ISABELA PARA IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO HOSPEDAJE ECOLÓGICO COMO PROPUESTA INNOVADORA EN EL SECTOR**, 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

EL AUTOR:

Alex André Salazar Vargas

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento primordial a Dios por permitirnos haber llegado hasta esta etapa de nuestras vidas.

A nuestros Padres y familiares por el apoyo y las palabras de aliento en los momentos en que las necesitamos.

Agradecemos infinitamente a la CPA Ángela Sulay Velasco Flores y a nuestro compañero, amigo y futuro colega Andrés Montalvo Iñiguez por la ayuda en el desarrollo de este proyecto.

Al Ing. Jaime Avilés Saltos, por ser nuestra guía y por el tiempo y la entrega que le dedico a este proyecto.

Agradecemos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil por su lucha por crear profesionales que aporten positivamente a la sociedad.

Gracias a todos de corazón

Gaibor Flores Evelin Alexandra

Salazar Vargas Alex André

Agosto, 2014

DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto a nuestros padres que son el pilar fundamental de nuestras vidas ya que sin su apoyo económico y moral no hubiera sido posible alcanzar esta meta.

Gaibor Flores Evelin Alexandra

Salazar Vargas Alex André

Agosto, 2014



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

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

CALIFICACIÓN

Apellidos y nombres	Nota final del Tutor
GAIBOR FLORES EVELIN ALEXANDRA	
SALAZAR VARGAS ALEX ANDRÉ	

**Ing. Jaime Avilés Saltos, Mgs.
Tutor**

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I

1.1. Justificación.....	23
1.2. Antecedentes.....	25
1.3. Planteamiento del Problema.....	28
1.4. Formulación del Problema.....	29
1.5. Objetivos.....	29
1.5.1. Objetivo General.....	29
1.5.2. Objetivos Específicos.....	29
1.6. Contribución Potencial de Estudio.....	30

CAPITULO II

2.1. Marco Teórico.....	31
2.1.1. El Auge Turístico en la Provincia de Galápagos.....	31
2.1.2. Resumen Histórico.....	31
2.2. Teoría del Ecoturismo.....	33
2.2.1. Definición.....	34
2.2.2. Características del Ecoturismo.....	35
2.3. Teoría del Servicio.....	36
2.4. Teoría del Servicio al Cliente.....	37
2.5. Teoría de Ventas.....	37
2.5.1 Definición.....	37
2.6. Reingeniería de Procesos.....	38
2.6.1. Definición.....	38
2.6.2. Importancia y Beneficios de la Reingeniería.....	39
2.7. Procesos Ecológicos.....	39
2.8. Marco Conceptual.....	42
2.9. Definición de Ecoturismo.....	42
2.10. Definición de Turismo Sustentable.....	42
2.11. Definición de Turismo.....	43
2.12. Definición de Hotelería.....	43
2.13. Definición de Hotel.....	44
2.14. Definición de Hospitalidad.....	44
2.15. Marco Referencial.....	45
2.16. Ejemplos de Modelos Exitosos de Hoteles Ecológicos.....	45
2.16.1. Hotel Ecológico en la Comunidad de Capirona en Ecuador.....	45
2.16.2. Hotel Crowne Plaza Copenhagen Towers.....	46
2.16.3. Garten Hotel Crystal en Austria.....	48

CAPITULO III

3.1. Marco Metodológico.....	50
3.2. Investigación Descriptiva.....	51
3.3. Enfoques.....	52
3.3.1. Enfoque Mixto.....	52
3.4. Técnicas.....	53
3.4.1. Entrevista.....	53
3.4.2. Encuesta.....	59
3.5. Población y Muestra.....	59
3.5.1. Población.....	59
3.5.2. Muestra.....	60
3.6. Resultados de las Encuestas.....	61

CAPITULO IV

4.1. Fuerzas de Porter.....	73
4.1.1. Rivalidad Entre Competidores Existentes.....	73
4.1.2. Amenazas de Nuevos Aspirantes.....	74
4.1.3. Poder de Negociación de los Proveedores.....	74
4.1.4. Poder de Negociación de los Compradores.....	74
4.1.5. Amenazas de productos o Servicios Sustitutivos.....	75
4.2. Análisis PETA.....	75
4.2.1. Aspectos Políticos.....	75
4.2.2. Aspectos Económicos.....	77
4.2.3. Aspectos Tecnológicos.....	78
4.2.4. Aspectos Sociales.....	80
4.2.5. Aspectos Ambientales.....	81
4.3. Análisis de la Oferta Turística del Cantón Isabela.....	83
4.4. Demanda del Mercado.....	88
4.5. Mercado Objetivo.....	90

CAPITULO V

5.1. Descripción de la Empresa.....	91
5.1.1. Logo.....	91
5.1.2. Nombre.....	91
5.1.3. Misión.....	92
5.1.4. Visión.....	92
5.1.5. Objetivos.....	92
5.1.6. Valores Corporativos.....	93
5.1.7. Organigrama.....	93
5.2. Análisis FODA del Hotel Sierra Negra.....	94

5.2.1. Fortalezas.....	94
5.2.2. Oportunidades.....	94
5.2.3. Debilidades.....	95
5.2.4. Amenazas.....	95
5.3. Marketing Mix.....	96
5.3.1. Producto.....	96
5.3.2. Procesos.....	97
5.3.2.1. Proceso de Servicio al Cliente.....	97
5.3.2.2. Proceso de Ventas.....	100
5.3.2.3. Proceso de Limpieza.....	102
5.3.3. Habitaciones.....	104
5.3.3.1. Beneficio de las Habitaciones.....	105
5.3.4. Precio.....	107
5.3.5. Plaza.....	110
5.3.6. Promoción.....	112
5.4. Planos.....	115
5.5. Análisis Financiero.....	120
5.5.1. Detalle de la Inversión y Financiamiento.....	120
5.5.2. Amortización del Préstamo.....	122
5.5.3. Balance Inicial.....	123
5.5.4. Proyección Anual de Ingresos.....	124
5.5.5. Estado de Pérdidas y Ganancias.....	124
5.5.6. Balance General Anual.....	125
5.5.7. Flujo de Caja Anual.....	126
5.5.8. Evaluación de Proyecto.....	127
Conclusiones.....	128
Recomendaciones.....	129
Bibliografía.....	130
Anexos.....	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edades.....	61
Tabla 2: Género.....	62
Tabla 3: Nacionalidades.....	63
Tabla 4: Visitas a Isabela.....	64
Tabla 5: Hospedajes en Hoteles Ecológicos.....	65
Tabla 6: Isabela como Destino Ecológico.....	66
Tabla 7: Procesos Ecológicos Primordiales.....	67
Tabla 8: Decoración Materiales Reciclables.....	68
Tabla 9: Huerto Ecológico.....	69
Tabla 10: Parámetros al Hospedarse.....	70
Tabla 11: Canales de Ventas.....	71
Tabla 12: Paquetes Turísticos.....	72
Tabla 13: Turistas que ingresan a la Isla Isabela.....	88
Tabla 14: Costo de Operación.....	107
Tabla 15: Costo Final Habitación Doble.....	108
Tabla 16: Costo Final Habitación Triple.....	109
Tabla 17: Costo Final Habitación Cuádruple.....	109
Tabla 18: Inversión Inicial del Proyecto.....	120
Tabla 19: Detalle de la Inversión.....	121
Tabla 20: Detalle del Financiamiento.....	122
Tabla 21: Tabla de Amortización.....	122

Tabla 22: Período de Pago.....	123
Tabla 23: Balance Inicial.....	123
Tabla 24: Proyección Anual de Ingresos.....	124
Tabla 25: Estado de Pérdidas y Ganancias.....	124
Tabla 26: Balance General Anual.....	125
Tabla 27: Flujo de Caja Anual.....	126
Tabla 28: Evaluación del Proyecto.....	127
Tabla 29: Ratios de Rentabilidad.....	127

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: El Ecoturismo y sus Actividades.....	34
Gráfico 2: Oportunidades del Ecoturismo.....	36
Gráfico 3: Proceso de Producción Energética con Paneles Solares.....	40
Gráfico 4: Proceso de Utilización de aguas residuales.....	41
Gráfico 5: Comunidad de Capirona.....	46
Gráfico 6: Hotel Crowne Plaza Copenhagen Towers.....	47
Gráfico 7: Garten Hotel Crystal.....	48
Gráfico 8: Fuerzas de Porter.....	73
Gráfico 9: Los Humedales.....	84
Gráfico 10: Las Tintoreras.....	85
Gráfico 11: Centro de Crianza.....	85
Gráfico 12: Playa Grande.....	86
Gráfico 13: Volcán Sierra Negra.....	87
Gráfico 14: Logo.....	91
Gráfico 15: Valores Corporativos.....	93
Gráfico 16: Organigrama.....	93
Gráfico 17: Proceso de Servicio al Cliente.....	99
Gráfico 18: Proceso de Ventas.....	100
Gráfico 19: Proceso de Limpieza.....	102
Gráfico 20: Ubicación del Hotel Sierra Negra.....	110
Gráfico 21: Mapa Turístico del Cantón Isabela.....	111

Gráfico 22: Clandestino Beach Resort.....	116
Gráfico 23: Fachada Actual Hotel Sierra Negra.....	117
Gráfico 24: Perspectiva de Fachada Hotel Sierra Negra.....	117
Gráfico 25: Habitación Actual Hotel Sierra Negra.....	118
Gráfico 26: Perspectiva de la Habitación Hotel Sierra Negra.....	118
Gráfico 27: Baño Actual Hotel Sierra Negra.....	119
Gráfico 28: Perspectiva del Baño Hotel Sierra Negra.....	119

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz para certificaciones ecológicas Rain Forest Alliance y sobre el Impacto Ambiental del Hotel Sierra Negra.....	136
Anexo 2: Impacto Económico del Hotel Sierra Negra.....	137
Anexo 3: Encuesta a Turistas y Pobladores de la Isla Isabela.....	138
Anexo 4: Depreciación y Amortización.....	140
Anexo 5: Período Mensual de Pago del Préstamo.....	141
Anexo 6: Proyección Mensual de Ingresos.....	142
Anexo 7: Sueldos.....	143
Anexo 8: Presupuesto de Gastos Generales.....	144
Anexo 9: Costos Operacionales.....	147
Anexo 10: Estado de Pérdidas y Ganancias.....	149
Anexo 11: Recuperación de Inversión.....	150

RESÚMEN

En este proyecto de emprendimiento se propone la Reingeniería del Hotel Sierra Negra para realizar un cambio en su infraestructura, el reestructuramiento de los procesos de Servicio al Cliente, de Ventas y Ambientales, para lograr alcanzar certificaciones ecológicas, el objetivo de la reingeniería es la innovación en el ámbito hotelero del cantón Isabela por la inexistencia de hoteles ecológicos en la isla, ofreciendo un producto que sea del agrado de los huéspedes y aumentar la rentabilidad del negocio. Para ello se empezó analizando las tendencias de los Hoteles Ecológicos más exitosos en la actualidad, se hicieron entrevistas a personas con conocimiento en hoteles de esta rama y en turismo que aporten con información valiosa para el desarrollo del proyecto, para examinar el contexto se realizó una investigación descriptiva, las encuestas realizadas a los turistas y comunidad de Isabela indicaron la aceptación que tendría el nuevo hotel en el cantón, se elaboró una propuesta de un plan de marketing de cómo sería la promoción y una perspectiva de la nueva imagen que adoptará el Hotel y finalmente con el análisis financiero se comprobó la viabilidad y rentabilidad del proyecto.

Palabras claves: Ecológico, Impacto Ambiental, Reingeniería, Hotel, Productos, Turismo, Isla, Isabela, Sierra Negra, Procesos, Servicio.

ABSTRACT

In undertaking this project Reengineering Sierra Negra Hotel intends to make a change in their infrastructure, processes restructuring Customer Service, Sales and Environmental, achieve green certifications to achieve the objective of reengineering is innovation in the hotel sector canton Isabela by the absence of green hotels on the island, offering a product that will please guests and increase profitability. To this end he began it by analyzing trends of the most successful Green Hotels, currently interviewing people became knowledgeable in hotels of this branch and tourism to provide valuable information for the development of the project, to examine the context made an descriptive research, surveys tourists and Isabela community indicated it would accept the new hotel in the canton, a proposed marketing plan and how it would promote a perspective of the new image that the Hotel shall be prepared, and finally with the financial viability and profitability analysis of the project was found.

Keywords: Ecological, Environmental Impact, Reengineering, Hotel, Products, Tourism, Isla Isabela, Sierra Negra, Processes, Service.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad como es de conocimiento público y general el calentamiento global es y ha sido el tema del momento desde que iniciamos este nuevo milenio, el cual ha causado que el hombre busque nuevas alternativas de impedir que el problema siga avanzando a pasos agigantados y así alargar la vida de nuestro planeta y del ecosistema en el que vivimos. Por este motivo las empresas hoteleras hoy en día realizan reingenierías en su infraestructura con el fin de incursionar en esta tendencia “amigable con el medio ambiente” y a su vez las nuevas edificaciones ya se construyen con esta tendencia ecológica.

La provincia de Galápagos específicamente el Cantón Isabela está atravesando por un crecimiento en el ámbito turístico, ya que de ser una Isla con poca afluencia de turistas está pasando por uno de sus mejores momentos, su ecosistema natural ha sido motivo para que se palpe un notable crecimiento en la llegada de turistas Nacionales y Extranjeros ganando de esta manera un espacio importante como el que ya poseen las otras dos principales Islas: Santa Cruz y San Cristóbal.

La transición turística que está atravesando el Cantón Isabela está ocasionando un notable desarrollo en el ámbito económico, la infraestructura hotelera está ampliándose provocando que existan nuevas plazas de trabajo, mayor atracción de turistas, mayor generación de recursos para sus pobladores y el reconocimiento de Isabela como un lugar que no se puede dejar de visitar. Esto está dando como origen una innovación en la infraestructura de parte de los hoteles ya existentes.

Los hoteles que en la actualidad existen y operan en Isabela suman un número de 30 aproximadamente, el Hotel Sierra Negra está analizando la posibilidad de

realizar una reingeniería de su empresa, que consiste en técnicas direccionadas al rediseño de su infraestructura, mejora en los procesos de ventas y en los servicios al cliente e implementar procesos ecológicos, con el propósito de alcanzar un progreso en los principales objetivos como son: desarrollo de una nueva estrategia de ventas, generar una mayor rentabilidad, crear una nueva imagen y posicionamiento de la empresa. Todos estos cambios con el fin de ser ejemplo de innovación en el entorno donde se desenvuelve y crear en un futuro una competitividad.

La infraestructura hotelera de la Isla presenta ciertas desventajas en comparación con las demás ya que ciertos dueños de hoteles se reusan a implementar e innovar con nuevas tendencias de acomodación su negocio por muchos factores, como por ejemplo la falta de creatividad, conformismo, miedo al fracaso, falta de recursos económicos, falta de conocimientos en opciones de mejora o porque simplemente no ven la competencia ya que todos los hoteles que actualmente brindan sus servicios se manejan bajo el mismo concepto. Ante esta situación entre las opciones más recomendadas para lograr la innovación de una empresa se recomienda realizar una Reingeniería en alguno de los procesos, que permita analizar y corregir los problemas existentes y poder mejorarlos o si es posible reemplazarlos por métodos más eficaces.

Para la gestión de este proyecto de titulación, se hará un estudio a fondo de los procesos que existen en el hotel Sierra Negra y si es necesario implementar nuevos, el cual durante sus 9 años de servicio se ha esmerado en brindar una buena atención a sus clientes y de tener una adecuada infraestructura. Sin embargo, con el fin de innovar y de incursionar en esta tendencia de construcciones ecológicas y de ser los pioneros en Isabela promovido por el entorno natural de la isla el Hotel Sierra Negra realizará una reingeniería en su infraestructura ampliando sus instalaciones, incursionando en la tendencia ecológica y reestructurando los procesos de ventas y servicio al cliente.

La mejora en los procesos de ventas, servicios e infraestructura del Hotel Sierra Negra le permitirá innovar en el sector hotelero de Isabela mediante la incorporación de técnicas ecológicas en sus procesos, el cual consiste en realizar un ahorro de energía mediante paneles solares, utilización de implementos de aseo ecológicos (detergentes, shampoo, desinfectantes, jabones, etc.), aires acondicionados ahorradores de energía, set de cuarto de baño ecológicos (inodoros, llaves, urinarios.), ampliación de la cobertura de la red inalámbrica (wifi), biodigestores para el tratamiento de desechos orgánicos y aguas residuales, incorporación de la señal de cable para todas las habitaciones, pintura ecológica (interior y exterior del hotel), además la creación de una página web que permita realizar reservas y un nuevo logo comercial.

Para finalizar, este proyecto de titulación está enfocado directamente en realizar una reingeniería que contribuya a mejorar la matriz contable, ingresos y egresos del Hotel Sierra Negra, crear una nueva infraestructura, ofrecer un servicio al cliente con políticas de calidad, aumentar más canales de ventas, promoviendo acertados métodos de administración, innovar en el sector hotelero dentro de la isla ofreciendo un hotel con procesos ecológicos y así crear en un futuro un nivel de competitividad acorde al entorno, con el fin de generar una mayor expectativa para los turistas, satisfacer necesidades y posicionar a Isabela como un lugar turístico con una buena y variada infraestructura hotelera. Hecho que además de generar mayor rentabilidad para sus propietarios, aumentara su reconocimiento turístico y por ende un mejor desenvolvimiento dentro de la industria hotelera.

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1. Justificación

Implementar un proceso de reingeniería en el Hotel Sierra Negra es de suma importancia por su interés de querer innovar en una nueva tendencia de acomodación, ya que es primordial para el negocio hacer un reajuste y mejorar los procedimientos relacionados a brindar una atención de calidad, incrementar los canales de ventas y primordialmente en lo que respecta a la implementación de habitaciones con tendencia ecológica, conservar una buena imagen en la infraestructura y mantenimiento del hotel y el desarrollo de los procesos que ameritan la ¹certificación ecológica, todo esto con la finalidad de ofrecer al huésped un servicio que satisfaga sus necesidades.

Cabe mencionar, que el Hotel Sierra Negra está posicionado en el mercado hace 9 años, y ha conservado una buena imagen entre los hoteles de su categoría que funcionan en el cantón Isabela, con esta nueva propuesta de incursionar dentro del ámbito ecológico con una finalidad de innovar la oferta turística en Isabela se propone este proyecto de reingeniería el cual con la implementación de todos estos servicios busca convertirse en una opción más atractiva para los clientes además de ser pioneros en la isla dando impulso a los demás inversionistas para generar una competitividad.

¹ Certificación Ecológica.- Son parámetros específicos que toda empresa que quiera orientarse hacia el ámbito ecológico debe cumplir, algunas de las empresas que otorgan estas certificaciones son Smart Voyager, Rain Forest Alliance.

Alarcón González (1998) define Reingeniería como:

... una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implementar un cambio esencial de los mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas de rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad, rapidez, ...) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si es preciso unas nuevas estrategias corporativas... (p. 15)

De modo que, realizar una reingeniería del actual concepto del Hotel Sierra Negra generaría muchos beneficios tanto para los colaboradores y propietarios del negocio como para los clientes y población del sector; lo que ocasionaría:

1. Disminución del impacto ambiental para no alterar el entorno natural de la isla.
2. Ofrecer una innovada imagen de la empresa dentro de la industria hotelera del Cantón Isabela siendo motivo de inspiración para la competitividad.
3. Satisfacer necesidades de los clientes reestructurando los procesos existentes para brindarles un servicio de calidad.
4. Ser ejemplo para las demás empresas que aunque no sean hoteleras tengan relación directa con el turismo a innovar y atreverse a marcar la diferencia sin miedo al fracaso.

Así también, este trabajo ayudará de manera directa a optimizar los servicios del

sector hotelero en el cantón Isabela, debido que al mostrar una alternativa diferente de acomodación a los turistas esto causará gran impacto y comentarios positivos al respecto de parte de ellos, generando que los demás empresarios hoteleros enfoquen sus empresas a la innovación y concluyan de que en este mundo hotelero es necesario innovar frecuentemente para ir a la vanguardia del mercado turístico.

A continuación se destacarán los beneficios más importantes que obtendrían los dueños del hotel:

- Generar una mayor rentabilidad, siendo esta una de las metas principales para los propietarios.
- Obtener un alto reconocimiento a nivel local e Internacional, adquiriendo prestigio por su innovación en la industria hotelera de Isabela.
- Desarrollo y progreso del negocio en el ámbito empresarial.
- Con una mejor infraestructura y mayor captación de turistas se incrementa la opción de entablar lazos comerciales con operadoras turísticas Nacionales e Internacionales así como también con hoteles.

1.2. Antecedentes

La industria hotelera del cantón Isabela ha tenido un crecimiento lento, su primer hotel empezó a funcionar en el año de 1980 cuyo nombre es Hotel Loja perteneciente a la familia Morocho, hotel que hasta el día de hoy brinda sus servicios de hospedaje, el mismo que ha tenido dos remodelaciones hasta el día de hoy catalogándose como un ³hotel de tercera clase.

En el año de 1984 surgió un segundo hotel llamado Los Delfines cuyo propietario es el señor Milton Naranjo pero debido a una mala administración el hotel dejó de funcionar, a inicios del año 2009 se levantó una nueva estructura hotelera en dicha edificación totalmente remodelada y tomando el nombre en la actualidad de Hotel Albemarle catalogado como un² hotel de primera clase.

En el año de 1989 surge un tercer hotel llamado Tero Real cuyo propietario era hasta ese entonces la familia Pazmiño, el hotel sigue brindando sus servicios en la actualidad con el mismo nombre pero diferente dueño catalogado como un³ hotel de primera clase.

A partir del año de 1990 se empezó a ver un notable crecimiento en la industria hotelera en el cantón Isabela, al pasar de los años se podía notar que aumentaban los inversionistas en el sector hotelero teniendo como resultado hasta este año un aproximado de 30 hoteles funcionando de los cuales el Ministerio de Turismo los clasifican en las siguientes categorías solamente para la región de Galápagos: Hospedajes, Posadas, Hoteles y Hostales.

El hotel Sierra Negra ha brindado sus servicios durante 9 años en el cantón Isabela, recibiendo a turistas Nacionales, Locales y Extranjeros, brindando un servicio de hospedaje, ofreciendo facilidad de transbordo a los pasajeros de una isla a otra desde hace 3 años y servicio de Red Inalámbrica (wifi) gratis.

Con el avance tecnológico mundial y las nuevas tendencias el objetivo es innovar para de esta manera estar a la vanguardia y crear una competitividad en el sector hotelero de la Isla. Una de las tendencias hoteleras con más repunte en la

² Hotel de Primera y Tercera clase.- Categorías que designa el Ministerio de Turismo del Ecuador a todos los hoteles de la Región de Galápagos de acuerdo a su infraestructura y servicio.

actualidad son los³ Hoteles Ecológicos Sostenibles los cuales han surgido con la idea de causar un menor impacto al medio ambiente, ya que una de las principales causas de su creación ha surgido por el incremento de la preocupación por el medio ambiente a raíz de la problemática del Calentamiento Global.

Este tipo de alojamientos tienen dos objetivos claros: por un lado colaborar con el medio ambiente manteniendo y fomentando la biodiversidad de la zona donde están enclavados y por otro que los huéspedes se sientan cómodos. El Hotel Sierra Negra que ha venido brindando sus servicios como un hotel de primera clase en la Isla Isabela innovará su estructura aumentando habitaciones con tendencia ecológica, ofreciendo a sus huéspedes un ⁴Turismo Responsable cumpliendo con las características que necesita obtener un hotel para poder denominarse ecológico y sumándose de esta manera a las demás provincias del Ecuador que ya cuentan con hoteles ecológicos tales como: Manabí, Esmeraldas, Carchi, Región Amazónica (casi en su totalidad), Pichincha y Santa Elena.

³ Hoteles Ecológicos Sostenibles.- Son los hoteles que funcionan respetuosamente con el medio ambiente y que no generan un mayor impacto en el medio en el que se encuentran.

⁴ Turismo Responsable.- Es el tipo de turismo donde se realizan actividades que no afecten el ecosistema, población, sociedad y lugares en los cuales el turista entra en contacto.

1.3. Planteamiento del Problema

Actualmente en la Isla Isabela no existe un hotel con procesos ecológicos, esto genera una problemática ya que al existir hoteles con procesos tradicionales en sus servicios sin emplear técnicas que tengan menor impacto ambiental afectan directamente a la conservación del entorno natural por el que se caracteriza el cantón Isabela, motivo por el cual una reingeniería en el concepto del Hotel Sierra Negra es decir el cambio a hotel ecológico sería esencial para proporcionar una innovación en el sector hotelero de él Cantón porque se lograría una readecuación de infraestructura del hotel adoptando técnicas ecológicas que tengan un menor impacto ambiental para el entorno de la Isla ya que se necesita que más inversionistas se empiecen a interesar en construir hoteles de menor impacto ambiental , así como también reestructurar los procesos de ventas, aumentando servicios y perfeccionando los existentes.

Es decir, los procesos que actualmente se manejan en el Hotel Sierra Negra no van acorde a la conservación del medio ambiente por lo tanto se crearían todos los procedimientos necesarios para alcanzar una certificación ecológica, la misma que es primordial para que el hotel pueda denominarse como ecológico.

Es necesario establecer cuál sería el margen de utilidad que se generaría en los gastos operativos que realizara el hotel en la aplicación de la reingeniería, comparando la relación egreso – beneficio para que acorde a esta manera ofrecer un servicio de calidad y obtener una buena rentabilidad. Con todos estos cambios estructurales tanto en servicios, ventas y en infraestructura se espera obtener el desarrollo y progreso empresarial deseado.

1.4. Formulación del Problema

La falta de procesos internos en el hotel y a su vez la escases de este tipo de hoteles que hacen falta en Isabela causan una perdida en lo ambiental y en los ingresos del hotel.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Realizar la reingeniería del Hotel Sierra Negra en la Provincia de Galápagos Cantón Isabela que promueva la innovación ecológica hotelera en el sector con el propósito de brindar un valor agregado en los servicios de alojamiento que permita al huésped experimentar la sensación de un turismo responsable propiciando nuevas prácticas en los procesos que permitirá la productividad del negocio.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Analizar las tendencias acerca de los hoteles ecológicos Nacionales e Internacionales para establecer un modelo que llene las expectativas de los huéspedes.
2. Determinar los puntos esenciales del modelo estratégico en el que se basara la reingeniería del Hotel Sierra Negra para su implementación y desarrollo.
3. Realizar un plan financiero para analizar la rentabilidad del negocio.

1.6. Contribución Potencial de Estudio

La contribución de este proyecto de titulación radica en que una reingeniería es de vital importancia para lograr el crecimiento y desarrollo de una empresa buscando de esta manera ofrecer un producto nuevo e innovador y la satisfacción total de los clientes.

Por lo tanto, es importante mencionar que con una reingeniería las empresas logran modernizar la tradicional forma de brindar sus servicios, haciendo de esta una herramienta infalible de la innovación para poder alcanzar el auge empresarial propuesto, logrando de esta manera que las empresas puedan inclusive difundir sus servicios para atraer más clientes.

CAPÍTULO II

MARCO CONTEXTUAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. El auge Turístico en la Provincia de Galápagos

2.1.2. Resumen Histórico

Según el artículo Turismo, Economía, Crecimiento Poblacional y Conservación en Galápagos (2007) antes de que el turismo evolucione y se convierta en un turismo organizado, Galápagos era un lugar antiguo e inexplorado, a diferencia del mundo científico. La economía no era desarrollada, estaba basada en la pesca y la agricultura. Se cree que en 1934 fue cuando llegó a las Islas el primer “barco de turismo” cuyo nombre correspondía a Stella Polaris que llegó a la Isla por medio de la agencia Linblad Expedition. A continuación se detallará en forma breve las características principales que fueron surgiendo con el transcurso de los años y de qué forma fue evolucionando el turismo en las Islas Galápagos:

El Turismo, Ecología, crecimiento poblacional y conservación en Galápagos Epler (2007) citado en McFarland (2001) quien escribió que la Fundación Charles Darwin (FCD) “*Sentía fuertemente que el turismo de naturaleza representaba de lejos la actividad económica más compatible con la conservación de la diversidad biológica del archipiélago, sus procesos evolutivos y ecológicos y el ambiente*”. (p.2). A inicios de la década de los 50, Galápagos no representaba ingresos a la economía nacional por lo que el Gobierno Nacional y local motivó a que exista el ingreso de turistas extranjeros y que se realice el flujo de dólares. A partir de ese momento la población decidió cooperar a realizar la conservación de las especies y de los recursos naturales sin imaginar que este ecosistema natural que posee las Islas Galápagos llegaría a ser uno de los principales destinos de ecoturismo del mundo.

En este artículo Bruce Epler (2007) indica que durante la década del 60, se puso en marcha un proyecto para tratar de aumentar el turismo el cual se basó en la restauración del depósito de combustible, la restauración del muelle y una de las pistas aéreas de la base de Baltra construidas en la Segunda Guerra Mundial. A principios de los 70, se desarrolló el turismo basado en los ⁵“hoteles flotantes” los cuales tenían gran aceptación por los conservacionistas y ⁶colonos ya que tenían un bajo impacto ambiental.

Existían inconvenientes en tierra ya que la estructura no era favorable para el turismo, había luz eléctrica 1 hora en la mañana (6 a 7 am) y 3 horas por la noche (6 a 9 pm) y fines de semana se otorgaban 2 horas más solo en las noches. En lo referente a caminos dentro de la población solo eran de tierra y el acceso a las zonas altas era realizado a pie, en caballo o burro. Existía un número reducido de hoteles y restaurantes que podían brindar servicios a los turistas y a las embarcaciones que llegaban.

Entre el final de la década de los 70, la isla de Santa Cruz fue la primera en mostrar el crecimiento turístico gracias a la posición geográfica que posee ya que es la más central dentro del Archipiélago, se expandió la flota de barcos de turismo que ingresaban a la isla y la línea aérea TAME tuvo un aumento en sus vuelos entre las islas y el territorio continental. En 1980 se creó El Instituto Nacional Galápagos (INGALA) cuya función principal es direccionar a los Municipios y al PNG para realizar mejoras de infraestructura y servicios públicos las cuales una vez realizadas convertían a Galápagos en un mejor lugar para el turista y sus habitantes.

⁵ Hoteles Flotantes.- Son barcos de turismo como: Yates, Cruceros, etc.

⁶ Colonos.- Personas radicadas en la Provincia de Galápagos.

La Organización de Las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) designó a Galápagos en 1978 como uno de los primeros 12 sitios Patrimonio de la Humanidad. Después de 6 años el PNG fue declarado Reserva de la Biosfera. En 1998 los habitantes ya contaban con luz eléctrica las 24 horas del día. El servicio de telefonía directa y el internet aparecieron en el año 2000 permitiendo así el contacto con el mundo exterior desde la isla para los dueños de hoteles, restaurantes, operadoras turísticas, etc.

En Galápagos se incluyó a la Reserva Marina como sitio Patrimonio de la Humanidad en el año 2001. En conclusión, el auge Turístico en Galápagos sigue en notable evolución ya que todavía sus 3 principales islas no tienen el mismo nivel de economía turística porque Santa Cruz ha sido el destino más explotado turísticamente, seguido de San Cristóbal y en tercer lugar Isabela debido a que en la misma recién está empezando a evolucionar el turismo. Según las estadísticas del PNG el turismo asciende en la actualidad entre el 10% y el 15% cada año en comparación a los años anteriores, siendo una cantidad de 200.000 visitantes por año aproximadamente.

2.2. Teoría del Ecoturismo

Según Cevallos – Lascurain (1987) el Ecoturismo es aquel:

...Turismo que consiste en realizar viajes a áreas naturales relativamente sin disturbar o sin contaminar, con el objetivo específico de estudiar, admirar y gozar el panorama, junto con sus plantas y animales silvestres y, así mismo, cualquier manifestación cultural (pasado y presente) que se encuentra en estas áreas... (par.10)

Basándose en esta definición se puede acotar que el ecoturismo es una rama del turismo que está básicamente enfocado en la conservación de los recursos naturales,

el cuidado del ecosistema y el entorno ya sea de áreas protegidas o de cualquier sitio turístico que tenga concurrencia de turistas así como también tiene como objetivo la conservación de la cultura. Hoy en día se ha vuelto más común hablar de ecoturismo ya que el gran problema que enfrenta el planeta como el calentamiento global debido a la destrucción del ecosistema se repunta a realizar construcciones amigables que tengan un bajo impacto ambiental y que no afecte el entorno.

El ecoturismo no solo tiene como función la conservación de los recursos naturales y la cultura sino también recreación para los turistas, que el contacto con la naturaleza sea sinónimo de diversión y a la vez de aprender a apreciar y cuidar la naturaleza con un turismo responsable y de esta manera crear conciencia en todos los participantes que realizan turismo, para que también contribuyan en actividades de conservación.

2.2.1. Definición

La secretaría de turismo del Ecuador establece una definición del ecoturismo y a su vez se mencionan algunas de las actividades que están ligadas al mismo:



Grafico 1: El Ecoturismo y sus actividades

Fuente: (Secretaría de turismo (SECTUR) fascículo 2, 2004, p. 13.)

Drumm y Moore (2005) citado de La Sociedad Internacional de Ecoturismo (1990) define ecoturismo como: “*Es el viaje responsable a zonas naturales que conserva el medio ambiente y mejora el bienestar de las poblaciones locales*”. (pág. 15)

Drumm y Moore (2005) citado de Martha Honey (1999) establece un concepto más amplio sobre ecoturismo:

...Ecoturismo es el viaje a zonas frágiles y⁷ prístinas, por lo general protegidas, cuyo objetivo es ser de bajo impacto y (generalmente) a pequeña escala. Ayuda a educar al viajante; suministra fondos para la conservación del medio ambiente; beneficia directamente el desarrollo económico y la soberanía de las comunidades locales; y fomenta el respeto a diferentes culturas y los derechos humanos... (p. 15)

2.2.2. Características del Ecoturismo

Para The Nature Conservancy, organización mundial que trabaja sin fines de lucro, el Ecoturismo es esencial para poder beneficiar y generar recursos para las áreas protegidas y para las poblaciones locales ya que mediante un turismo sostenible y ambientalmente responsable se hace el uso de los recursos naturales utilizándolos como atracciones turísticas sin afectarlos, el mismo que consiste en una serie de elementos los cuales aplicándolos correctamente se puede desarrollar un ecoturismo exitoso:

⁷ Prístinas.- Antiguo, primero, primitivo, original. Puro, sin igual.

- Reducir los impactos ambientales sobre las áreas naturales protegidas y recursos naturales.
- Generar ingresos tanto para las comunidades y culturas locales y para los demás participantes así como también el respeto hacia estas culturas y comunidades.
- Educar y concientizar a todas las personas involucradas en la conservación de las áreas protegidas y que permitan generar recursos en las mismas.

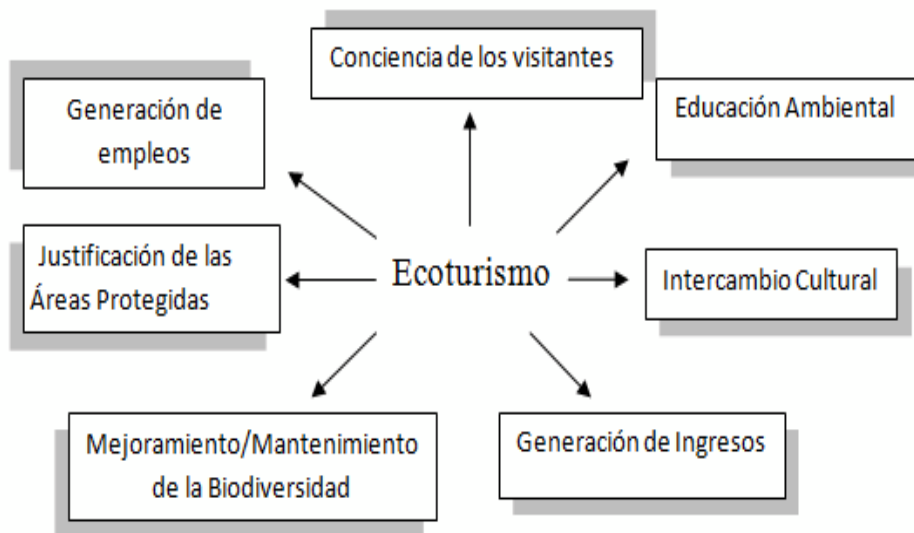


Grafico 2: Oportunidades del Ecoturismo

Adaptación: E. Gaibor – A. Salazar

Fuente: Drumm y Moore (2005)

2.3. Teoría del Servicio

Domínguez Collins (2006) citado de Kottler (s.f.) Indica que “*Un Servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer*” (p.7)

De acuerdo a esta definición se puede analizar que un servicio es una actividad que se ofrece a otras personas ya sea en la venta de un producto, venta de servicios de alimentos y bebidas, servicios de hotelería y turismo, etc. El servicio es algo intangible es decir que no se puede palpar y que depende esencialmente de este el éxito o fracaso de una empresa.

2.4. Teoría del Servicio al cliente

Serna Gómez (2006) afirma que *“El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”* (p.19)

De esta definición se concluye que el servicio al cliente es lo primordial para el desarrollo de una empresa ya que depende de él lo que determine su rentabilidad y aceptación en el mercado, de acuerdo como se brinde el servicio, el cliente puede establecer la calidad del producto que adquirió.

2.5. Teoría de Ventas

2.5.1. Definición

De la Parra y Madero (2005) establecen una definición sobre ventas:

...Ventas es la ciencia que se encarga del intercambio entre un bien y/o servicio por un equivalente previamente pactado de una unidad monetaria, con el fin de repercutir, por un lado, en el desarrollo y plusvalía de una organización y nación y, por otro, en la satisfacción de los requerimientos y necesidades del comprador. Para

ello, se basa en una serie de técnicas de comunicación, psicología y conocimientos técnicos; para informar de los beneficios y conveniencia del intercambio a favor de ambas partes... (p.33)

Las ventas son actividades que realizan personas, organizaciones o empresas para ofrecer productos o servicios a un mercado determinado, satisfaciendo necesidades y expectativas de los clientes, dependiendo de la cantidad de ventas que se realice se determinará la rentabilidad del negocio por lo tanto todos los involucrados deben tomar a las ventas como uno de sus procesos principales, y si es posible determinarlo mediante estándares y políticas.

2.6. Reingeniería de Procesos

2.6.1. Definición

Hammer y Champy (2003) definen: *“Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimientos, tales como costo, calidad, servicio y rapidez. (par.3)*

Basándose en esta definición se puede deducir que el termino reingeniería es tratar de mejorar todos los procesos existentes en una empresa ya sea esto por innovación del negocio, por aumentar rentabilidad o por darle un concepto distinto a la empresa, la reingeniería se basa en mejorar los procesos existentes o en otros casos reemplazar los existentes por otros más eficientes.

2.6.2. Importancia y beneficios de la reingeniería

Importancia.- La reingeniería está basada en cambiar la estructura de las empresas. Permite que las empresas que la realizan alcancen un nivel de competitividad mayor en el mercado donde se desempeñan y en los diferentes servicios que brindan que pueden ser hospedajes, venta de algún servicio o productos, etc., la reingeniería permite reestructurar sus procesos agilitándolos o reduciendo costos.

Beneficios:

- 1) Mejora la imagen de la empresa ante sus clientes.
- 2) Al reestructurar los procesos se obtiene mejor desempeño del negocio por lo tanto una satisfacción total de los clientes.
- 3) Aumento en la rentabilidad del negocio.

2.7. Procesos Ecológicos

Uno de los motivos principales de la reingeniería en los procesos del Hotel Sierra Negra será cambiar los procesos tradicionales en cuanto al consumo energético, el consumo del agua y diferentes materiales de limpieza que se utilizan con procesos ecológicos es decir, implementar paneles solares para ahorrar un consumo energético, utilización de⁸ biodigestores para el aprovechamiento del ⁹humus y tratamiento de las aguas residuales y utilización de productos de aseo personal y de

⁸ Biodigestores.- Es un tanque herméticamente cerrado donde se procesa aguas residuales separando sólidos de líquidos con el fin de obtener humus y agua reutilizable para el riego de cultivos.

⁹ Humus.- se crea a partir de la descomposición de desechos orgánicos, sirve como abono natural para la tierra.

habitaciones biodegradables. A continuación se mostrará dos de los principales procesos ecológicos que se propone implementar en esta reingeniería del Hotel Sierra Negra:

- **Proceso de producción energética mediante paneles solares**

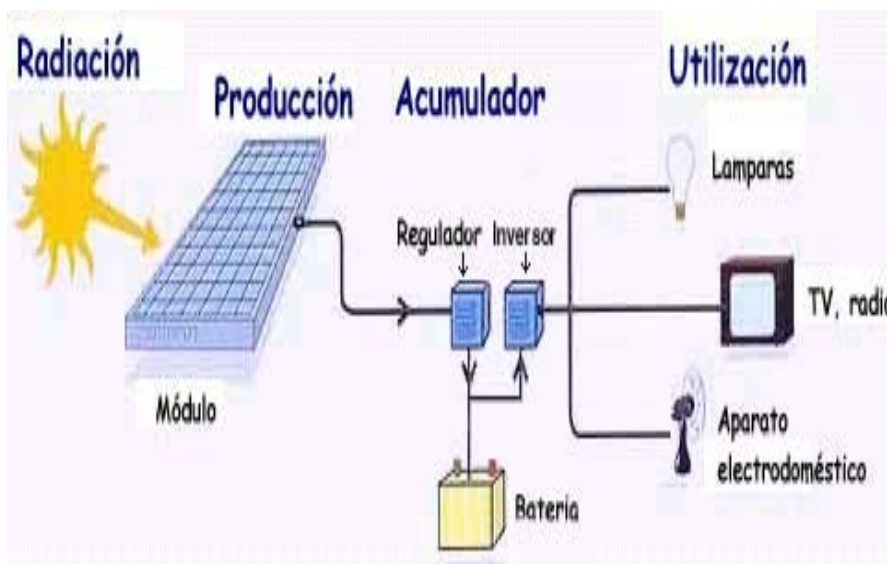


Gráfico 3: Proceso de producción energética con paneles solares

Fuente: www.solener.com

El proceso de producción energética mediante paneles solares como se observa en el Gráfico 3 sirve como medio para poder ahorrar el consumo de energía producido por artefactos eléctricos, el mismo que a través de la luz solar produce energía eléctrica. Tiene un acumulador que almacena la energía producida por el panel solar que a su vez pasa por el regulador produciendo una energía de baja tensión es decir 12 a 48 Voltios conocida como “corriente continua”, para que esta corriente se transforme en “corriente alterna” tiene que pasar por el inversor para que pueda ser utilizada para lámparas, Tv, electrodomésticos y cualquier tipo de artefacto que funcione con energía.

- **Proceso de utilización de aguas residuales mediante Biodigestores**

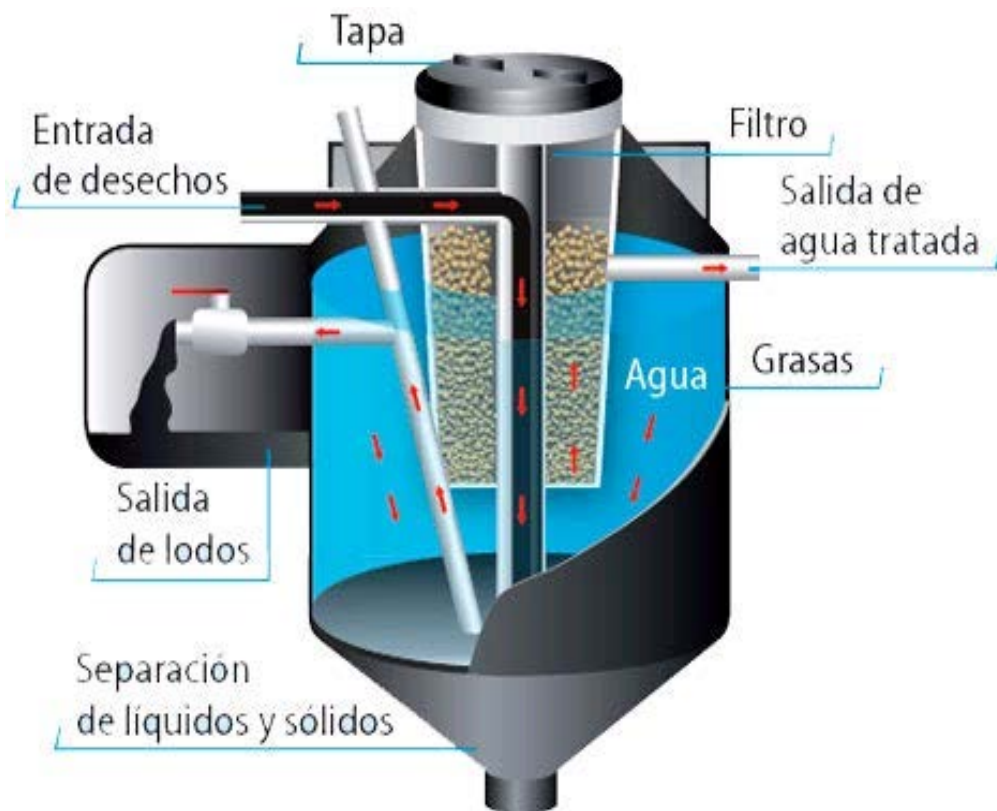


Gráfico 4: Proceso de utilización de aguas residuales

Fuente: www.proconsrl.com

El proceso del tratamiento de las aguas residuales para la obtención de agua tratada y humus se da mediante un biodigestor, proceso que se explica en el Gráfico 4 el cual consiste en el ingreso del agua residual mediante un filtro, el agua se conduce hasta el fondo del recipiente donde se produce la separación de los desechos sólidos y líquidos, cada uno de ellos pasa por un filtro que en el caso del agua es reutilizable para el riego de jardines, huertos, etc. En cuanto a los desechos sólidos pasan por un proceso que se convierten en humus el cual es ideal como abono para el cultivo de plantas.

2.8. MARCO CONCEPTUAL

2.9. Definición de Ecoturismo

Fennell (1999) proporciona su propia definición:

...Ecoturismo es una forma sustentable de turismo basado en recursos naturales que se enfoca principalmente en experimentar y aprender sobre la naturaleza, y que se maneja éticamente para ser de bajo impacto, no consumista y localmente orientado (la administración, los beneficios y la escala). Ocurre típicamente en áreas naturales, y debe contribuir a la conservación o preservación de tales áreas... (p.43)

Ecoturismo es realizar una visita a áreas naturales realizando un turismo responsable y en contacto con la naturaleza, utilizando los recursos naturales como sitios turísticos realizando actividades que no causen un impacto ambiental severo ni afecte el ecosistema tanto del área natural como de las áreas protegidas respetando también la cultura de las comunidades locales.

2.10. Definición de Turismo Sustentable

Marchena (1996) *“El turismo es una de las actividades económicas que mejor resume el binomio promoción/conservación de la naturaleza en las estrategias de desarrollo”* (par.67).

El turismo sustentable es el contacto del medio ambiente con el turista, que se desarrolla en un sitio turístico. Este tipo de turismo busca que un lugar sea visitado

pero no alterado mediante un número determinado de turistas y que a su vez genere rentabilidad dando como resultado un equilibrio del ecosistema.

2.11. Definición de Turismo

Hunziker y Krapt (1942) define el turismo como *“turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas”* (p.3)

Cabe destacar que el turismo comprende tanto el viaje hacia el destino turístico como las actividades que se realicen dentro de él durante su estancia. El turismo es la actividad que mueve al mundo y hoy en día es una de las principales fuentes de ingreso de ciertos países donde han desarrollado el turismo a un nivel tan alto que su economía depende básicamente de él, es trasladarse de un lugar a otro por ocio cuando no incluyan actividades lucrativas.

2.12. Definición de Hotelería

Según la Española Amparo Sancho (1998) la hotelería se define como un sistema comercial basado en productos tangibles e intangibles así como también de bienes materiales los cuales han sido creados con la única finalidad de satisfacer a los clientes que estén fuera de su residencia habitual y cubrir sus necesidades básicas como son descansar y alimentarse regidos bajo un buen servicio que muchas veces se define bajo estándares de calidad los cuales empleados de manera correcta obtienen una satisfacción total de clientes y gran aceptación en el mercado.

Desde sus inicios la hotelería empezó dando hospedaje a clientes mediante

fondas, residencias y posadas que brindaban un servicio básico hasta modernizarse a lo que conocemos hoy en día como grandes hoteles que van desde los más sofisticados hasta los menos tecnológicos.

2.13. Definición de Hotel

Un hotel es una infraestructura diseñada especialmente para brindar el servicio de hospedaje a las personas que se encuentren fuera de su hogar, ciudad o país así como también a las que se encuentren en su lugar habitual de residencia. Según indica Jaime Avilés en su artículo Administración para Hoteles (2013) establece una clasificación para hoteles según su segmentación: Económicos, De mediana categoría, Suites, De primera clase, De lujo; clasificación que se les ha otorgado conforme ha pasado el tiempo y han ido aumentando las tendencias y las exigencias de los huéspedes para satisfacer sus necesidades.

2.14. Definición de Hospitalidad

Jaime Avilés (2013) citado de Javier Cerra (1999) define el término hospitalidad como:

...Cualquier negocio que proporcione alojamiento temporal a cambio de un pago, es un establecimiento de hospedaje. Los clientes de un establecimiento de hospedaje se llaman huéspedes o clientes. La instalación en la que se proporciona el hospedaje se denomina establecimiento. Varios establecimientos que llevan el mismo nombre o están manejados por la misma compañía constituyen una cadena. Los términos establecimiento de hospedaje y hotel se utilizan de manera intercambiable... (p.1)

2.15. MARCO REFERENCIAL

Para el desarrollo de este punto se ha tomado como referencia los proyectos de Hoteles Ecológicos más exitosos en la actualidad tanto en Ecuador como en el resto del mundo, como ejemplo para demostrar de esta manera que se puede crear una empresa amigable con el ecosistema mediante la buena práctica de procesos ambientales y que a su vez generen buenas rentas. Estos ejemplos sirven también para analizar las tendencias que ellos utilizan y poner en práctica en la reingeniería de los procesos del Hotel Sierra Negra.

2.16. Ejemplos de modelos exitosos de Hoteles Ecológicos

2.16.1. Hotel Ecológico en la comunidad de Capirona en Ecuador.

El proyecto Capirona inicio en 1990 como medio para poder disuadir la intromisión del desarrollo petrolero en el Ecuador. Este modelo de ecoturismo ha sido tomado ejemplo para desarrollar otros programas en este campo. Conocido en todo el mundo como el primer programa de ecoturismo basado en la comunidad (Colvin, 1994; Wesche, 1995).

Capirona consta de un grupo de albergues sencillos dentro de un bosque tropical donde se puede tener intercambio con la cultura que encierra el lugar, su territorio consta de 2000 hectáreas, posee 3 cuartos de tierra de bosque primario intacto y el resto de tierras destinados para las 70 familias que conforman la comunidad para utilizarlas en la agricultura. Los programas de ecoturismo que se pueden realizar en Capirona están principalmente enfocados al contacto con la naturaleza, se pueden realizar caminatas cortas en la selva, observar varias especies de plantas, aves y animales además en los ratos libres los turistas pueden refrescarse en los ríos que bordean la zona además de aprendes el Quichua por parte de los nativos.

Capirona cuenta con 3 cabañas que tienen un dormitorio mixto, habitaciones dobles conformadas por 3 camas, duchas y sanitarios compartidos, posee una cabaña cocina y más infraestructura que consta de un comedor, una cancha de voleibol, una playa, un teatro, nos canoas grandes con motor y un conjunto de senderos en muy buen estado para realizar caminatas además de una rustica cabaña ubicada en la selva a 45 minutos caminando. Capirona recibe la visita de 1000 personas aproximadamente por año lo cual ha incrementado los recursos generando ingresos para cada una de las personas que conforman la comunidad beneficiando a todos, también se ha creado fondos comunitarios para la educación y la salud. (Adaptado de Wesche y Drumm, 1999)



Grafico 5: Comunidad de Capirona

Fuente: www.brucefarmsworth.com

2.16.2. Hotel Crowne Plaza Copenhagen Towers

Según describe el portal Geo (2009: s/p) en la ciudad de Copenhague capital de Dinamarca se encuentra ubicado el hotel más verde del planeta denominado Hotel Crowne Plaza Copenhagen Towers, está situado cerca de la ciudad, ha adquirido el reconocimiento de ser el hotel más amigable con el medio ambiente por diferentes

razones: los artefactos eléctricos que poseen en general son de poco consumo energético, poseen paneles solares en la fachada del hotel en sus costados, además de poseer bicicletas estáticas en sus gimnasios donde los clientes pueden generar energía haciendo uso de ellas, colocadas especialmente como innovación ya que además de hacer deporte y de mantener su cuerpo pueden generar energía para el funcionamiento del hotel generando de esta manera un bajo impacto ambiental.

Otra de las increíbles innovaciones tecnológicas que adquirió este hotel es un proceso que permite mantener frío o caliente el edificio dependiendo la temporada en que se encuentre gracias a canales de agua subterránea, lo que ayuda al hotel a reducir un 90% del consumo energético. Para incentivar a los clientes a generar energía mediante el pedaleo de las bicicletas el hotel creó una recompensa para las personas que produzcan 10 vatios por hora, la recompensa consta de una cena con un valor estimado de 26 euros. El hotel fue inaugurado en el año 2009 y actualmente es catalogado de 4 estrellas. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas lo ha designado como el hotel más verde del planeta.



Grafico 6: Hotel Crowne Plaza Copenhagen Towers

Fuente: www.holidaycheck.com

2.16.3. Garten Hotel Crystal en Austria

Según indica el portal Teleaire.com (s.f.: s/p) este hotel está ubicado en un área montañosa y de vegetación abundante, en Fügen, Austria. En este lugar se practican algunas actividades relacionadas al ecoturismo. Actualmente posee 72 habitaciones confortables donde se prohíbe fumar, complejos para huéspedes y un spa con el fin de que se relajen y puedan disfrutar plenamente su estadía.

Toda la infraestructura de este hotel está constituida en su totalidad con materiales cien por ciento naturales, por lo que es apropiado para personas con problemas de alergias y turistas que prefieran las zonas rurales naturales y estar rodeados de naturaleza donde prevalece la tranquilidad. Consta de un restaurante que basa su gastronomía en menús de comida saludable y orgánica y además de un menú específicamente para vegetarianos y celíacos.

Por otra parte, el hotel ha desarrollado un programa para proteger los recursos naturales, ahorro de energía y aguas residuales además de la eliminación de los desechos, y realizar el reciclaje. El Gartenhotel Crystal es considerado como uno de los 5 mejores hoteles ecológicos del mundo.



Gráfico 7: Garten Hotel Crystal

Fuente: www.alpenjoy.de/portfolio/gartenhotel-crystal/

Analizando estos ejemplos de modelos exitosos de hoteles ecológicos que han logrado ser reconocidos en el mundo por su gran aporte hacia el cuidado del medio ambiente como el Hotel Crowne Plaza Copenhague Towers que es considerado el hotel más verde del planeta, el Garten Hotel Crystal en Austria catalogado como uno de los cinco mejores hoteles ecológicos del mundo y el hotel ecológico en la comunidad de Capirona son para este proyecto grandes ejemplos a seguir y tomar en cuenta tanto en los servicios que ofrece como en la forma en que operan sus instalaciones brindando alternativas para poder innovar en el sector hotelero del Cantón Isabela Provincia de Galápagos. Con esto se comprueba que con una buena administración y gran manejo de los recursos naturales se puede llegar a obtener un hotel que además de generar un bajo impacto al medio ambiente genera también buenas rentas para sus administradores.

Uno de los objetivos de hacer el análisis de otros ejemplos de hoteles ecológicos es el saber que procesos utilizan, cuales son las técnicas que han utilizado y las que los han convertido en hoteles ecológicos exitosos, como por ejemplo el proceso de recolección de desechos, realizar reciclaje y construir el hotel con la mayor cantidad de productos naturales que generen un bajo impacto ambiental.

CAPÍTULO III

3.1. MARCO METODOLÓGICO

En el siguiente capítulo se desarrollará el tipo de investigación a realizar en este proyecto, se indicarán los enfoques y el tipo de muestra a tomar para realizar las encuestas que harán este proyecto viable, para demostrar la aceptación del mismo dentro del mercado donde se desenvuelve.

Ortiz y Bernal (2003) brindan un concepto de investigación:

...La investigación se puede definir como la acción y el efecto de realizar actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático con el propósito de aumentar los conocimientos sobre una determinada materia y teniendo como fin ampliar el conocimiento científico, sin perseguir, en principio, ninguna aplicación práctica...

(p.1)

El tipo de investigación que ayudará a la realización de este proyecto es la investigación descriptiva para la cual se hará uso de dos herramientas indispensables como son:

- Encuestas realizadas a los visitantes y locales del cantón Isabela.
- Entrevistas a personas con conocimientos de turismo, ecoturismo y hoteles ecológicos.

3.2. Investigación Descriptiva

Hernández et al., (2006) nos brindan un concepto de investigación descriptiva *“Busca especificar las propiedades características y los perfiles de personas, grupo, comunidades, procesos, objetivos, o cualquier otro tipo de fenómeno que se someta a un análisis”* (p.102)

De acuerdo a este concepto se puede interpretar que este tipo de investigación descriptiva tiene como finalidad el análisis de personas, grupos, comunidades que puedan brindar o que sean útiles para obtener información para el proyecto y sacar un resultado.

Este método es muy necesario para poder analizar cuáles son los intereses y la opinión de los turistas que ingresan al cantón Isabela y de la comunidad, como medio para analizar que opinan sobre la reingeniería que se plantea realizar en el Hotel Sierra Negra. Además, este tipo de investigación se basa bajo datos reales de la población actual del cantón Isabela y del número de visitantes que han ingresado durante el 2013 a la misma, se realizará una encuesta con preguntas puntuales acerca de la reingeniería a realizarse para poder analizar si la propuesta a ofrecer tiene aceptación y sea una pauta más para este proyecto.

El objetivo de la investigación descriptiva no solo se enfoca en hacer una recopilación de datos sino que también analiza la relación que existe entre variables, las personas encargadas de la investigación no son precisamente tabuladores sino que se basan en una hipótesis establecida, estudiando y analizando cuidadosamente la información hasta obtener los resultados necesarios que aporten el conocimiento para el desarrollo del proyecto.

3.3. Enfoques

3.3.1. Enfoque mixto

Tashakkori y Teddie (2003) establecen un concepto de enfoque mixto:

...El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, en una serie de investigaciones para responder a una serie de planteamientos o para responder a preguntas de investigación de un planteamiento del problema... (par. 1)

Este enfoque mixto es la fusión de los enfoques cuantitativo y cualitativo, ambos desarrollan los procesos que se han diseñado realizar para la metodología de investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2010) *“El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”* (p.4). El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, empieza con una idea y luego se parte de ella para desarrollar preguntas y establecer un objetivo para obtener un resultado mediante métodos estadísticos.

Para desarrollarlo se elaboró una encuesta con preguntas que realizarán a todos los visitantes que ingresan al cantón Isabela y a la comunidad para analizar cuál es su opinión acerca de la reingeniería que se plantea realizar en el Hotel Sierra Negra. Las encuestas que se realizaron contienen 9 preguntas que se dividen en dicotómicas, escala de satisfacción y de opción múltiple, se realizaron de forma directa la misma que tuvo una duración de 2 a 3 minutos por cada persona.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) *“El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”* (p.7). Para realizar este enfoque cualitativo se realizarán entrevistas a personas afines y con conocimientos turísticos, de hotelería, turismo y de hoteles ecológicos para que a través de sus instrucciones se forme una base para elaborar las preguntas para la encuesta.

3.4. Técnicas

3.4.1 Entrevista

Grados y Sánchez (2007) citado de Sullivan (1977) define la entrevista como:

...Desde el punto de vista, tal entrevista es, principalmente, una situación de comunicación vocal, en un grupo de dos, más o menos voluntariamente integrado, sobre una base de desarrollo progresivo de experto – cliente, con el propósito de elucidar pautas características de vida del sujeto entrevistado, y que pautas y normas experimenta como particularmente productoras de dificultades o le parecen valiosas, y en la relación de las cuales espera obtener algún beneficio... (p.53)

Esta técnica de la entrevista es importante para poder obtener información necesaria para realizar las preguntas de la encuesta, se entrevista a las personas que tengan todos los conocimientos necesarios afines a la hotelería, el turismo y los hoteles ecológicos.

Para conocer sobre leyes turísticas, la categorización de los hoteles y conocimientos turísticos en general se entrevistó a la Ing. Daniela Alcívar –

Encargada del Departamento de Regulación y Control del MINTUR en la ciudad de Guayaquil y para saber sobre manejo de hoteles ecológicos, los procesos que se manejan y como dar a conocer el negocio se entrevistó a la Ing. María Cecilia Torres quien fue Gerente de Ventas del hotel “Clandestino Beach Resort” en Costa Rica.

Formato de entrevista que se realizó a la Ing. Daniela Alcívar Encargada del Departamento de Regulación y Control del Ministerio de Turismo con el objetivo de obtener información acerca de las leyes turísticas, permisos de funcionamiento, etc.

1.- ¿Existe alguna categorización para Hoteles Ecológicos que otorgue el Ministerio de Turismo del Ecuador?

El Ministerio de Turismo no tiene una categoría específica en cuanto a Hoteles Ecológicos, la única categorización que se le brinda a los hoteles se encuentra en el Art. 3 de las Leyes del Mintur sobre categorización de hoteles.

2.- ¿De qué manera se podría categorizar a un hotel como ecológico?

El Ministerio del Ambiente es quien otorga permisos ambientales a los hoteles además las certificaciones como RainForest Alliance y Smart Voyager que son las más utilizadas por los hoteles que realizan sus procesos con menor impacto ambiental categorizan a un hotel como ecológico.

3.- ¿Qué tipo de trámite se debe realizar cuando se va a hacer una reingeniería de procesos e infraestructura de un hotel?

Lo único que se tiene que realizar es entregar un documento en Word anualmente en donde se detalle los activos fijos que posee el hotel actualmente así como cualquier tipo de remodelación que se realice para simplemente actualizar los

datos que ya se encuentren en el Ministerio de Turismo del cantón o ciudad en donde opere.

4.- ¿Es necesario volver a registrarse en el Ministerio de Turismo siguiendo las leyes indicadas al momento de realizar una reingeniería de un hotel?

No, si ya el hotel funciona actualmente y está legalmente reglamentado en el Ministerio de Turismo lo que tendrían que realizar es un proceso sencillo tal como se los explique en la pregunta anterior, notificar los cambios y adecuaciones que realice el hotel.

Conclusión de la entrevista

Esta entrevista despejó dudas acerca de los procedimientos legales que se debe tomar en cuenta al momento de realizar la reingeniería del Hotel Sierra Negra, indicó que el Ministerio de Turismo no entrega una categorización para los hoteles ecológicos sino que eso lo hace el Ministerio del Ambiente y que se puede optar por certificaciones ecológicas, y por último nos indicó que no se debe realizar mayor procedimiento al hacer la reingeniería porque el hotel ya existe.

Formato de entrevista realizada a la Ing. María Cecilia Torres quien fue Gerente de Ventas del hotel “Clandestino Beach Resort” en Costa Rica con el objetivo de obtener información acerca de cuáles son los procesos más importantes que se realizan en Hoteles Ecológicos, recomendaciones acerca de cómo diseñar la infraestructura y decoración de un hotel ecológico, entre otros temas.

1.- ¿Considera usted que Isabela sería un buen mercado para la implementación de un hotel ecológico?

Por supuesto, básicamente el mercado de Galápagos es completamente ecológico, muchas veces los turistas no llevan una vida muy ecológica pero la finalidad de ellos casi siempre es tener unas vacaciones ecológicas y encontrar eso en Galápagos.

2.- ¿Qué recomienda hacer para la puesta en práctica de un Hotel Ecológico?

Lo primordial que deben hacer es ir al Ministerio del Ambiente de Galápagos para conocer sobre certificaciones que ellos manejan y seguir los estándares de calidad referente a los manejos de desechos y el aprovechamiento de las aguas grises.

3.- ¿Cómo sería el aprovechamiento de las aguas grises?

Estas aguas aquí en nuestro medio no son muy utilizadas pero en Europa es algo muy normal, consiste en que las aguas provenientes de las duchas y cocinas pasen por filtros directamente al jardín las cuales sirven para el riego de las plantas.

4.- ¿Qué opina sobre la creación de un huerto ecológico?

Me parece una buena opción a implementar pero primero se debe investigar todas las plantas que crezcan cerca de la playa y principalmente que sean nativas porque un hotel ecológico no planta nada que no sea nativo.

5.- ¿Qué se podría hacer con los desechos orgánicos?

Yo les recomiendo 2 actividades importantes primero colocar tachos en los cuartos que separen plásticos, desechos orgánicos e inorgánicos y en las entradas principales del hotel y segundo el Compost el cual consiste en colocar los desechos

orgánicos no cocinados como frutas, vegetales, etc. en un tacho grande o algún recipiente de gran capacidad y con orificios que uno mismo puede hacerlos con un cuchillo para que tenga por donde salir el aire, se los mezcla con hojas secas cada vez que se añadan desechos orgánicos, este proceso se llama permacultura es decir haces que en un espacio corto sea todo optimizado, se reduce el 50% de la basura y se convierte en tierra súper fértil para los cultivos.

6.- ¿Qué opina sobre la implementación de biodigestores?

Sería muy bueno si pueden implementar uno ya que esto trata las aguas negras o aguas residuales pasando por un proceso donde separan las heces del agua y las convierte en humus el cual es ideal para usarlo como abono.

7.- ¿Cómo debería ser la decoración de las habitaciones?

Lo interesante de un hotel ecológico es utilizar materiales propios del lugar, en este caso podrían utilizar caña guadua para hacer las camas y el resto de caña que sobre podrían hacer lámparas, recipientes para poner servilletas, hacer entradas de aire, que el techo sea alto intentando siempre sacar provecho del aire salino que es muy puro.

8.- ¿Cómo crear una conciencia ecológica en los huéspedes?

Una parte importante de los hoteles ecológicos es educar al huésped, se puede educarlos mediante mensajes como por ejemplo junto al aire acondicionado poner un mensaje de “cuida tu planeta, apaga la luz”, al lado de la televisión “si no estás viendo la tv apágala, el planeta sufre” por decirlo así, eso es inteligenciar al cliente.

9.- ¿Qué opina acerca de la utilización de los paneles solares?

Es una muy buena opción para ahorrar energía, si tienen las posibilidades de

implementar uno sería excelente ya que en Isabela el clima puede llegar a temperaturas muy altas por lo que sería imposible no tener aire acondicionado en las habitaciones entonces ahí entra el ahorro mediante los paneles solares para tener menos consumo energético.

10.- ¿Qué opina sobre la implementación de una infraestructura mixta de madera y cemento?

Sería una muy buena decisión la infraestructura mixta, porque contrastaría perfectamente con el medio en donde está ubicado el hotel y también llamaría la atención de los turistas, como por ejemplo siendo un bloque de cemento con revestimiento de caña.

Conclusión de la entrevista

Con esta entrevista se pudo tener más conocimiento sobre los procesos más importantes que se pueden implementar en la reingeniería del Hotel Sierra Negra y principalmente los que aportan más a que haya un menor impacto ambiental como por ejemplo la implementación de un huerto ecológico, el tratamiento de desechos orgánicos, la importancia de tener un biodigestor, indicó que es el Humus (abono hecho a base del tratamiento de compuestos orgánicos), habló sobre el reciclaje que es la acción de distribuir los desechos orgánicos e inorgánicos responsablemente y se puede realizar mediante tachos que especifiquen donde va cada producto.

También indicó que un Hotel Ecológico debe tener decoración hecha a base de materiales reciclables que pueden ser servilleteros, maceteros, adornos de pared, lámparas de velador o escritorio que pueden ser de plástico, caña o madera y por último dio ideas acerca de cómo podría ser la infraestructura de la fachada del hotel, una de las ideas fue hacer la construcción del hotel de materiales mixtos es decir de madera y cemento y que en las habitaciones se debe optimizar los recursos naturales

como aprovechar el viento natural de la isla construyendo la habitación con techos altos.

3.4.2. Encuesta

Trespalacios, Vázquez y Bello (2005) establecen un concepto de encuesta:

...Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo...(p.96)

Esta técnica de las encuestas es importante para poder analizar mediante datos estadísticos cuales son los intereses de los turistas que llegan a la isla Isabela así como también de la comunidad, en la misma se realizaran preguntas acerca de la reingeniería a realizarse en el Hotel Sierra Negra para analizar el nivel de aceptación que tendría lo que se propone.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

La población en el campo estadístico tiene un concepto diferente a lo que normalmente se conoce. Es un grupo infinito o finito de individuos que poseen aspectos comunes.

Levin & Rubin (1996) *“Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones”* (par. 1)

3.5.2. Muestra

La muestra es una mínima representación de los aspectos de una población la misma que puede tener un margen de error no mayor al 5% un ejemplo de esto puede ser el estudio del crecimiento poblacional de un cantón en los últimos años o el ingreso de turistas en los últimos meses de algún lugar determinado.

Levin & Rubin (1996) “Una muestra es una colección de algunos elementos de la población, pero no de todos” (par. 6)

Cadenas (1974) “Una muestra debe ser definida en base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia” (par. 6)

Para el estudio de este proyecto se cuenta con una población finita, se toman los datos del número de turistas que ingresaron a la isla Isabela durante todo el año 2013, datos que fueron otorgados por la Agencia de Bioseguridad para Galápagos (ABG) dando como resultado un total de 63.802 turistas nacionales y extranjeros, la formula a utilizar será la siguiente:

$$n = \frac{4 * N * P * q}{E^2 * (N - 1) + 4 * P * q}$$

(n): Tamaño de la muestra.

4: Constante.

(N): Tamaño de la población objeto de estudio.

(P): Probabilidad de éxito.

(q): Probabilidad de fracaso

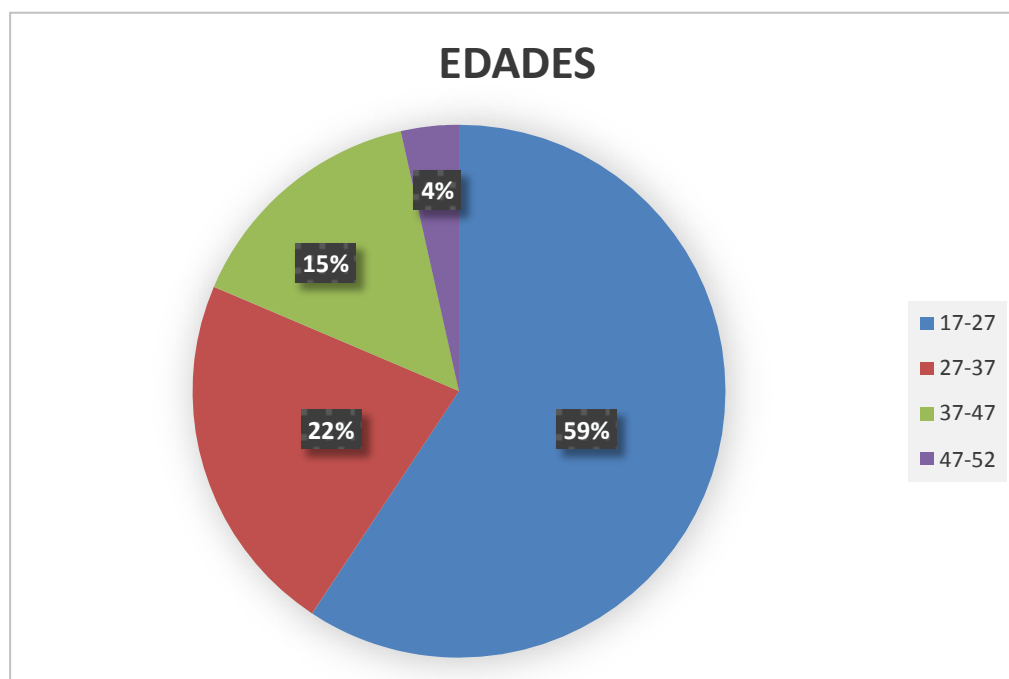
E: Error muestral

Esta fórmula pertenece a Chávez (2001) (par. 26) la misma que arrojó un resultado de 398 encuestas a realizar.

3.6. Resultados de las encuestas

En este punto se demostrara el resultado de las 398 encuestas realizadas a los turistas nacionales y extranjeros que ingresaron a la isla Isabela en el año 2013, las mismas que se realizaron en el mes de julio de 2014 de manera directa a los visitantes.

- Edad de las personas encuestadas

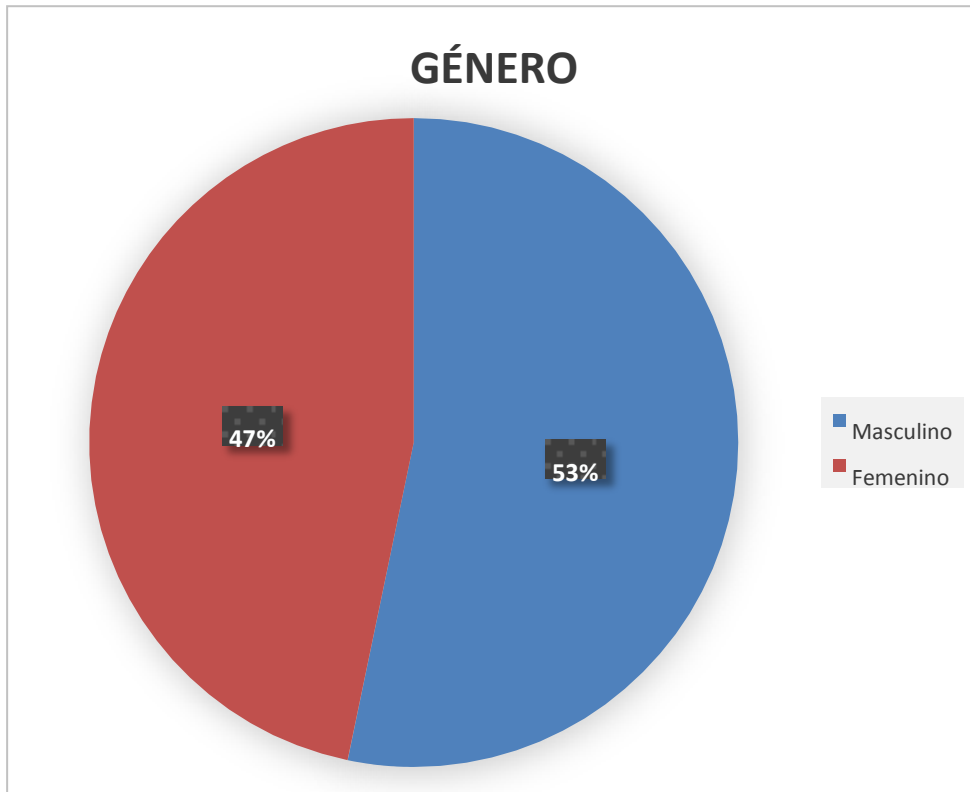


FRECUENCIA	%
236	59%
78	22%
60	15%
14	4%
TOTAL	100%

Tabla 1 Edades

Elaboración: Evelin Gaibor

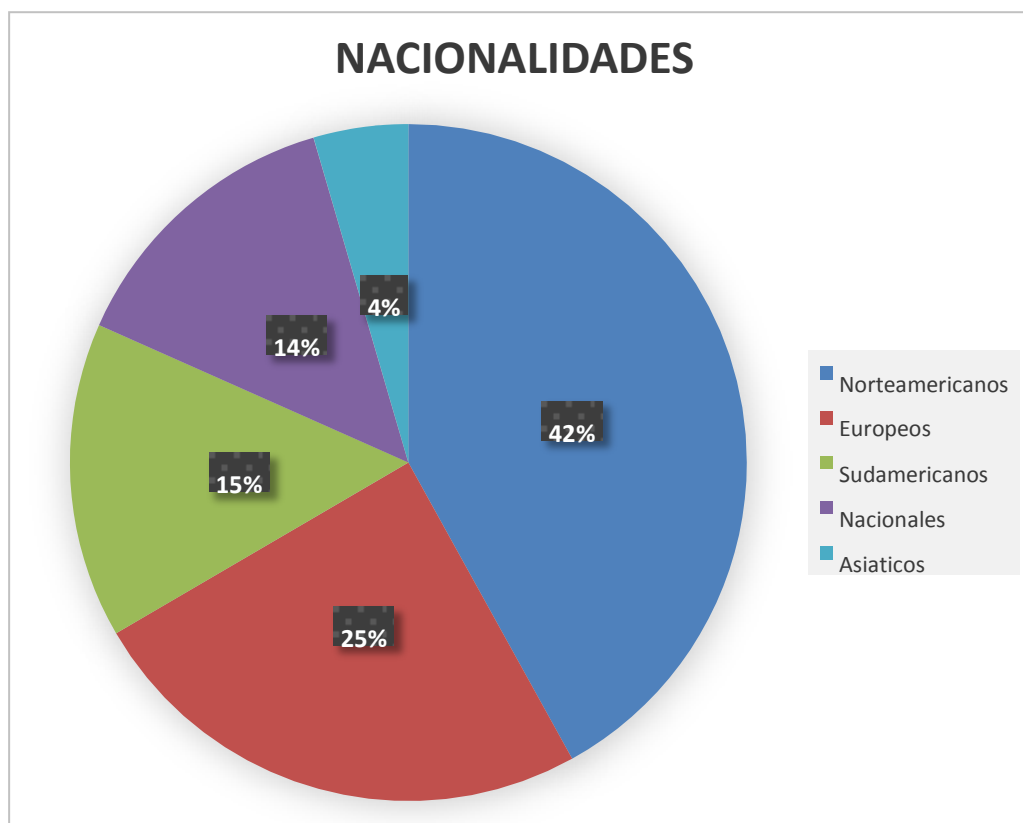
- **Genero de los turistas encuestados**



FRECUENCIA	%
212	53%
186	47%
TOTAL	100%

Tabla 2 Género
Elaboración: Evelin Gaibor

- Nacionalidades de los turistas encuestados

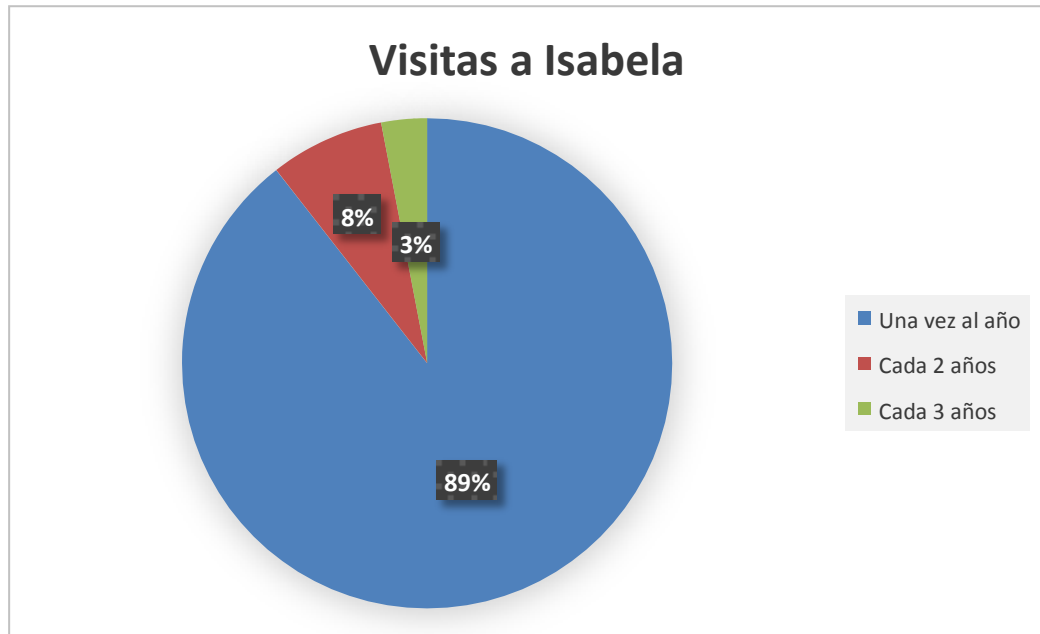


FRECUENCIA	%
167	42%
98	25%
60	15%
55	14%
18	4%
TOTAL	100%

Tabla 3 Nacionalidades
Elaboración: Evelin Gaibor

- Preguntas de las encuestas

1. ¿Con que frecuencia visita usted la Isla Isabela?

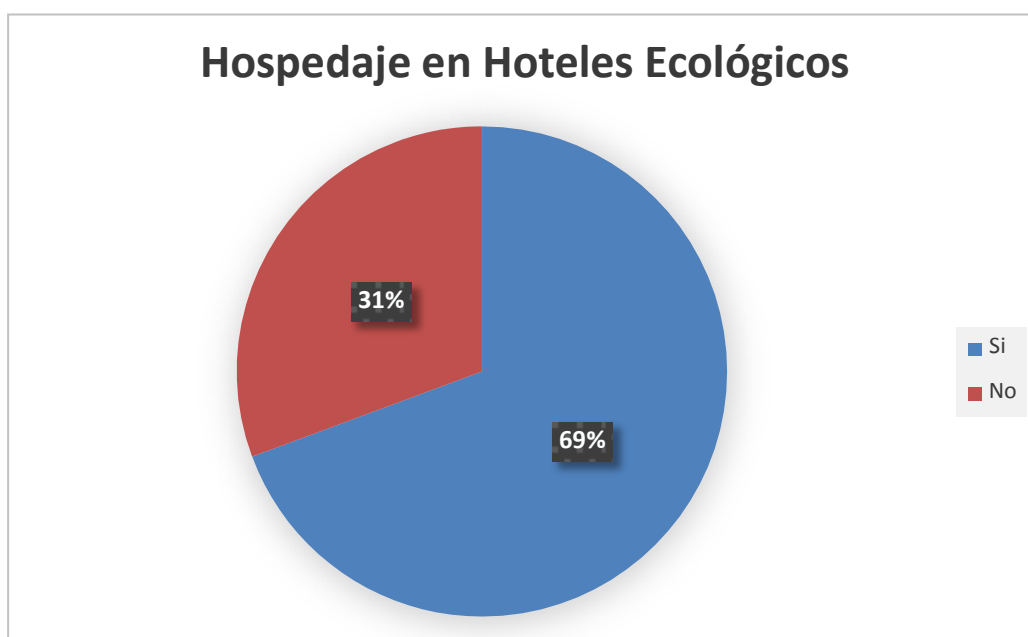


RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Una vez al año	356	89%
Cada 2 años	30	8%
Cada 3 años	12	3%
TOTAL	398	100%

Tabla 4 Visitas a Isabela
Elaboración: Evelin Gaibor

El análisis de esta pregunta indica que un 89% de turistas llega una vez al año a la Isla atraídos por las promociones y sitios turísticos de la Isla, el 8% llega cada dos años porque les gusta el ambiente natural de la isla y la tranquilidad, el 3% restante vuelve cada 3 años a realizar deportes como el surf, buceo, y por trabajo.

2. ¿Se ha hospedado usted en un Hotel Ecológico?

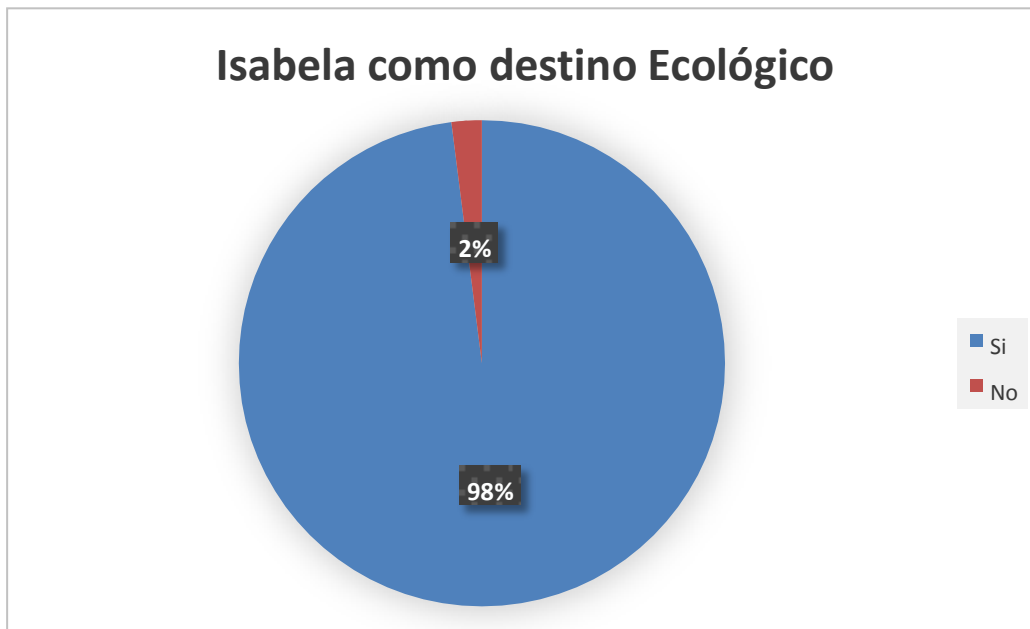


RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	276	69%
NO	122	31%
TOTAL	398	100%

Tabla 5 Hospedaje en Hoteles Ecológicos
Elaboración: Evelin Gaibor

El resultado de esta pregunta concluye que un porcentaje de 69% de personas si se han hospedado en un Hotel Ecológico porque les gusta el cuidado que le brindan al medio ambiente, porque está libre de humo y porque se encuentra en un ambiente más natural y el 31% restante dicen haber escuchado y saber sobre Hoteles Ecológicos pero nunca se han hospedado en uno.

3. ¿Considera usted que Isabela es un lugar adecuado para la implementación de un Hotel Ecológico?

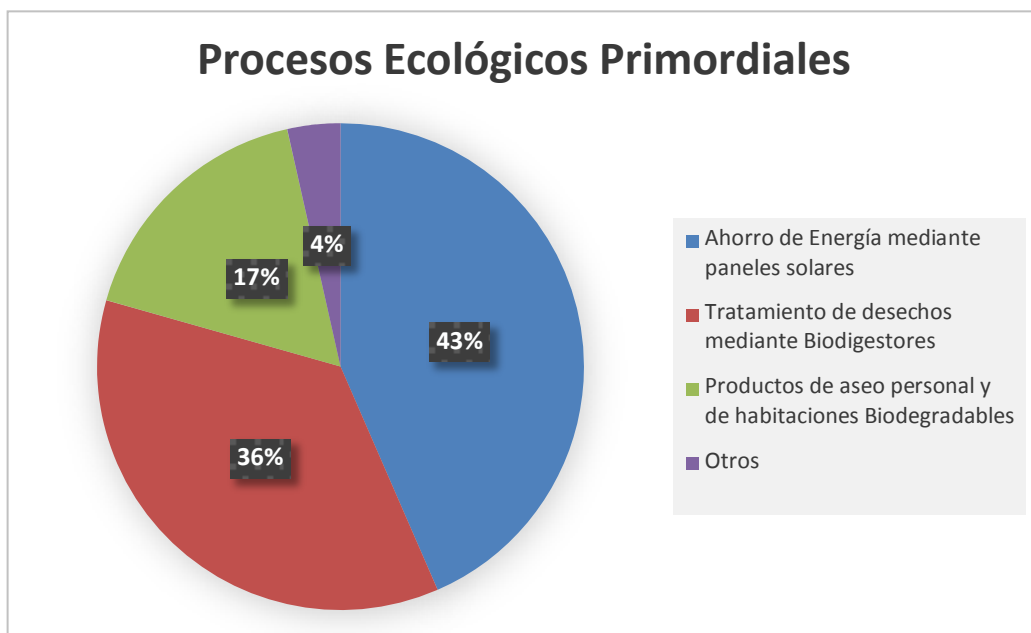


RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	390	98%
NO	8	2%
TOTAL	398	100%

Tabla 6 Isabela como destino Ecológico
Elaboración: Evelin Gaibor

El 98% de los encuestados están a favor de que Isabela es un lugar apropiado para que exista un Hotel Ecológico porque ellos opinan que el lugar y el ambiente son propicios para implementar uno además de que sería una buena opción como medio para cuidar el ambiente, y solo el 2% restante no está de acuerdo con que Isabela sea un lugar apropiado para un Hotel Ecológico porque la isla no está muy bien desarrollada turísticamente.

4. ¿Qué es lo que usted considera primordial que tenga un Hotel Ecológico?

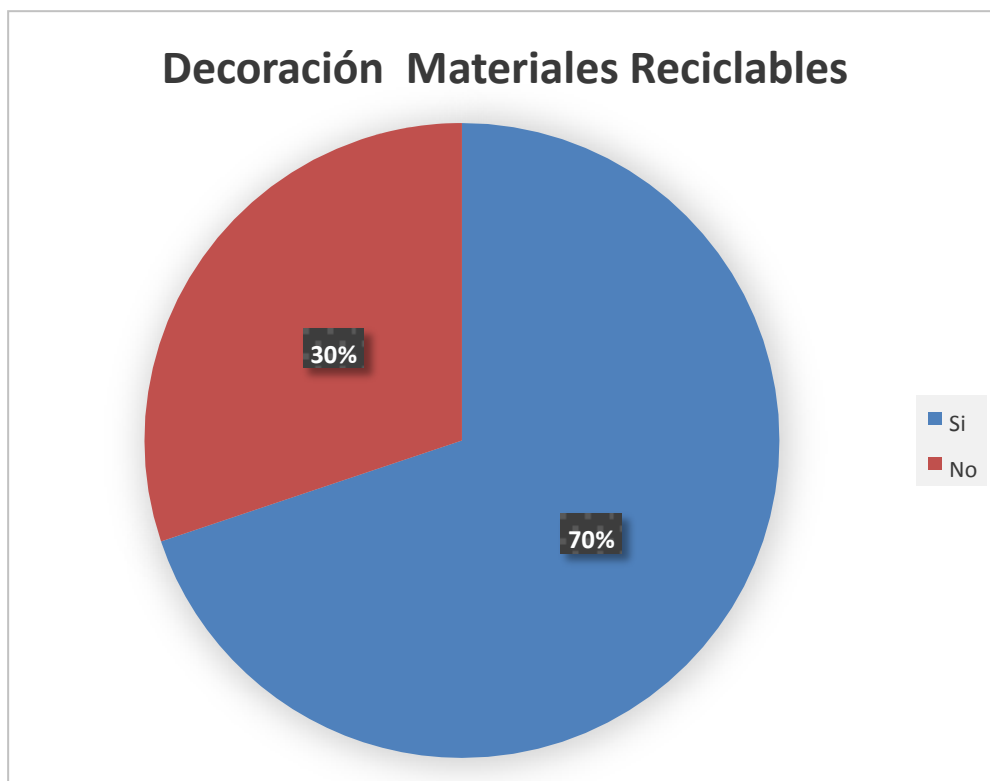


RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Ahorro de energía mediante paneles solares	173	43%
Tratamiento de desechos mediante Biodigestores	143	36%
Productos de aseo personal y de habitaciones Biodegradables	68	17%
Otros	14	4%
TOTAL	398	100%

Tabla 7 Procesos Ecológicos Primordiales
Elaboración: Evelin Gaibor

Los procesos que más porcentaje de aceptación tuvieron son los de ahorro de energía mediante paneles solares con un 43% porque los turistas afirman que se reduce el impacto ambiental de los artefactos eléctricos, el 36% obtuvo el tratamiento de desechos mediante biodigestores porque es una buena opción crear abono de compuestos naturales que alimenten el suelo, el 17% los productos de aseo personal y de habitaciones biodegradables y el 3% opinó que se debería investigar otros procesos más.

5. ¿Le gustaría que la decoración de un Hotel Ecológico sea exclusivamente hecha de material reciclado?

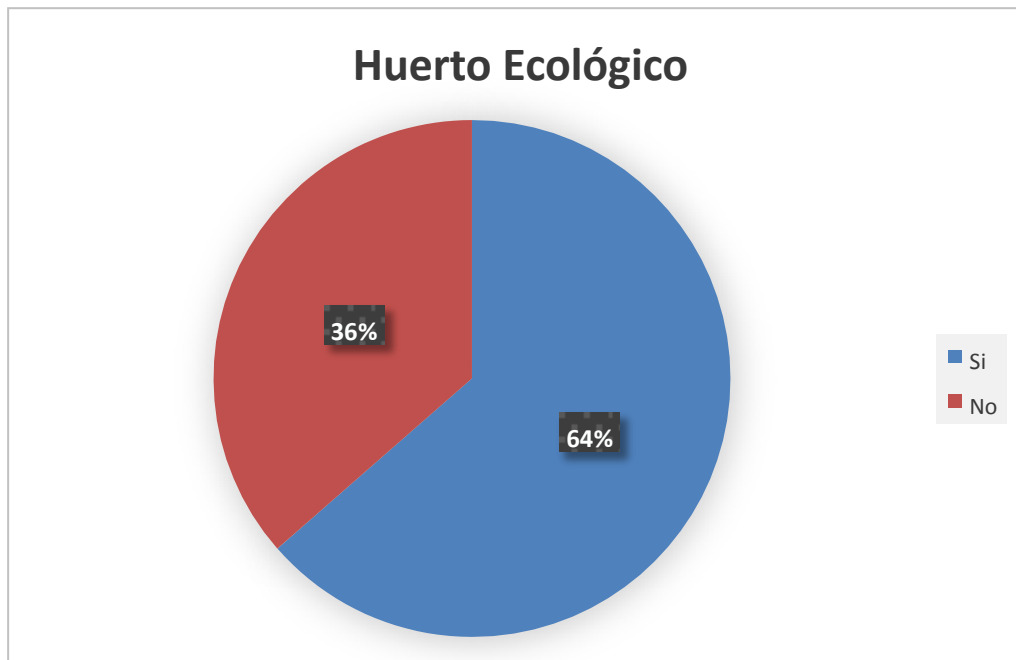


RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	278	70%
NO	120	30%
TOTAL	398	100%

Tabla 8 Decoración Materiales Reciclables
Elaboración: Evelin Gaibor

Según la opinión de los turistas encuestados indica que están de acuerdo en que se utilicen materiales reciclables para la decoración pero no en su totalidad sumando un 70% de los que están de acuerdo a diferencia de un 30% que no le pareció llamativa la propuesta.

6. ¿Le parece interesante la implementación de un Huerto Ecológico para distracción de los huéspedes en un Hotel Ecológico?

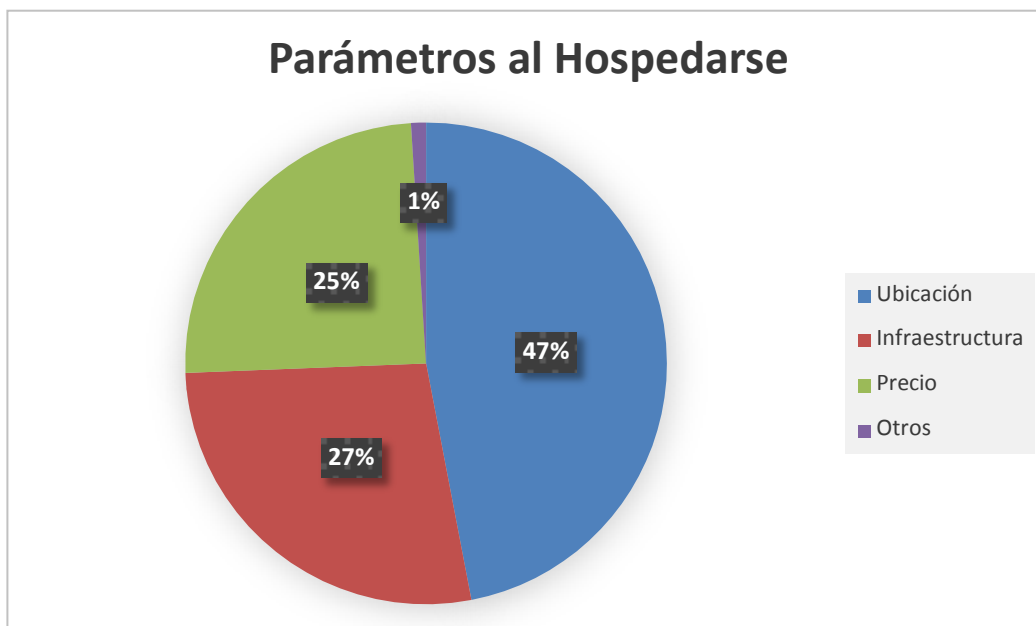


RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	253	64%
NO	145	36%
TOTAL	398	100%

Tabla 9 Huerto Ecológico
Elaboración: Evelin Gaibor

Un 64% respondió que Si porque les agrada la idea de observar las plantas nativas de la zona, como actúa el humus como abono, etc. y el 36% restante opinaron que No porque no les parece interesante observar plantas y que en vez de esta opción se podría implementar otra actividad de recreación.

7. ¿Bajo qué parámetros escoge usted el Hotel a hospedarse?

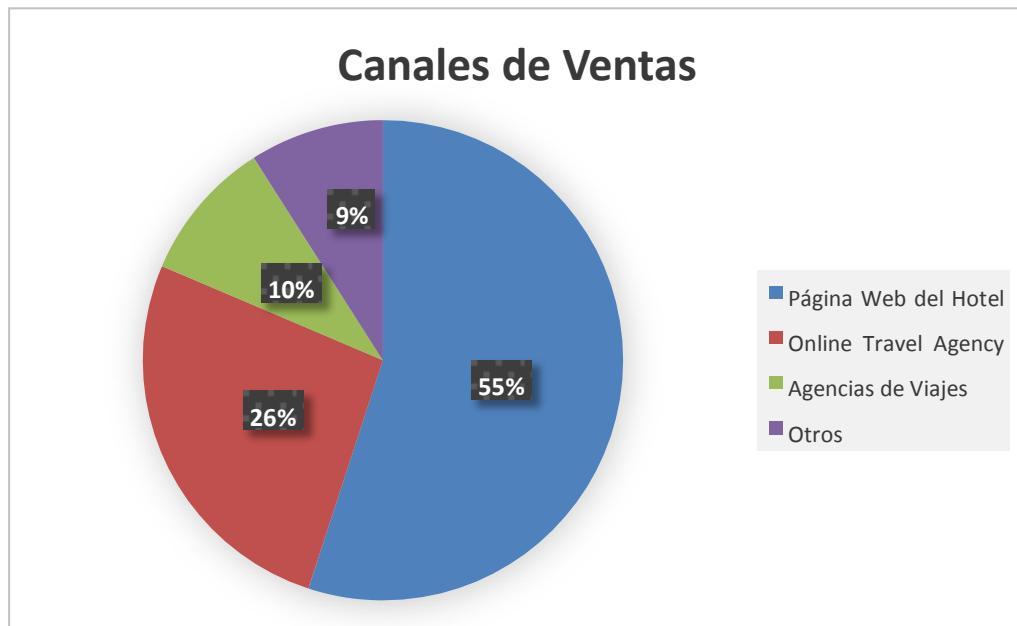


RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Ubicación	187	47%
Infraestructura	109	27%
Precio	98	25%
Otros	4	1%
TOTAL	398	100%

Tabla 10 Parámetros al Hospedarse
Elaboración: Evelin Gaibor

El resultado de esta pregunta muestra que un 47% de los encuestados consideran como ubicación el parámetro más importante al momento de hospedarse porque les gustaría un hotel que este céntrico, que tenga una buena vista y de fácil acceso, el 27% indica la infraestructura porque les gusta un lugar innovador, cómodo, que tenga algo de diferente a los demás, el 25% el precio porque muchas veces solo quieren un lugar donde poder pasar la noche ya que les interesa más conocer los lugares turísticos y solo el 1% opino que no considera ninguno de los factores al momento de hospedarse sino otros.

8. ¿Qué canal de ventas utiliza usted para realizar sus reservas de habitaciones?

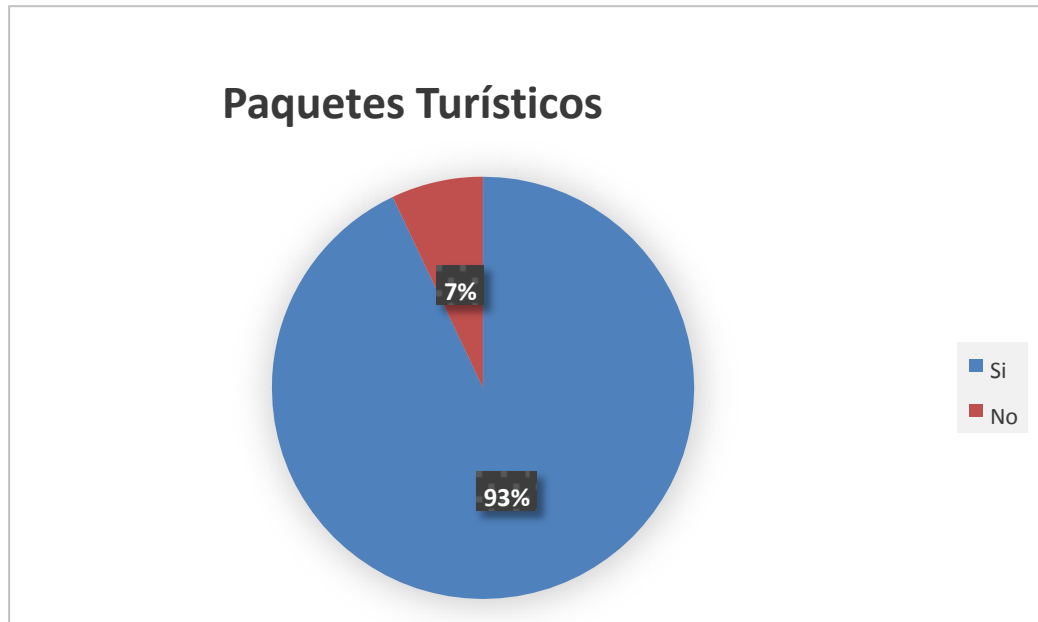


RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Página Web del Hotel	219	55%
Online Travel Agency	105	26%
Agencias de Viajes	38	10%
Otros	36	9%
TOTAL	398	100%

Tabla 11 Canales de ventas
Elaboración: Evelin Gaibor

El 55% utiliza páginas web del hotel porque les parece más ágil y efectivo este medio, el 26% utiliza las Online Travel Agency porque son aplicaciones que se pueden usar desde el teléfono celular en cualquier lugar, el 10% recurre a las agencias de viajes porque se consideran más tradicionales y poco tecnológicos y les gusta un servicio personalizado y el 9% indicó que suelen hacerlo telefónicamente.

9. ¿Le gustaría recibir ofertas de paquetes de hospedaje y actividades para su estadía en la Isla Isabela?



RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	370	93%
NO	28	7%
TOTAL	398	100%

Tabla 12 Paquetes turísticos
Elaboración: Evelin Gaibor

El resultado de esta pregunta concluye que el 93% de los turistas encuestados están de acuerdo con que se les ofrezca un paquete turístico durante los días de su estadía en la isla porque muchas veces llegan sin un paquete y les agrada la idea de que les faciliten su estadía otorgándole uno, también porque no se sienten sorprendidos con los altos precios que les ofrece una agencia y otra y porque se les ahorra el tiempo que se tardarían en buscar, el 7% indicó que no porque les gusta comprar un paquete desde antes de llegar a la Isla y no les gusta recibir mails con promociones de tarifas, prefieren enterarse por medio de una página web.

CAPÍTULO IV

ESTUDIO DE MERCADO

4.1. Fuerzas de Porter

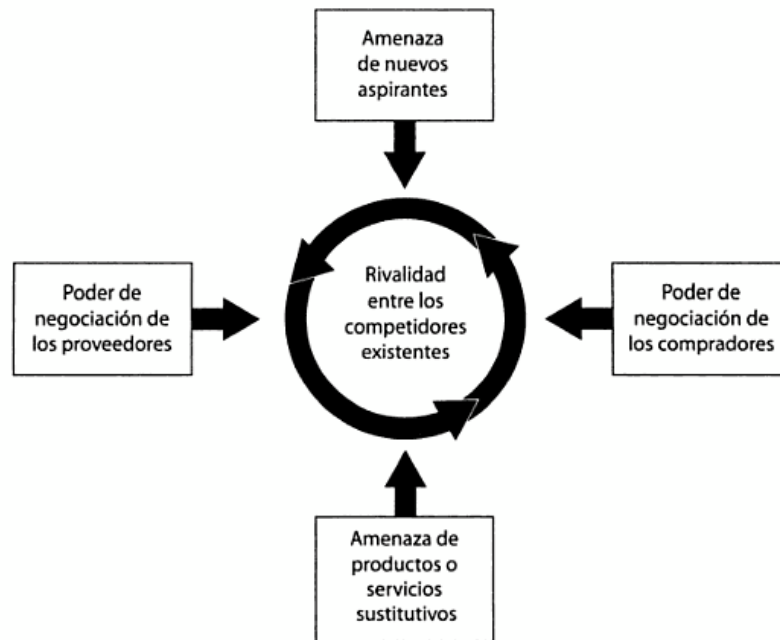


Gráfico 8 Fuerzas de Porter

Fuente: M. Porter (2009)

4.1.1. Rivalidad entre los competidores existentes

Los hoteles en Isabela en su gran mayoría es decir un 90% apunta hacia el mismo mercado de turistas o huéspedes, ellos compiten en precios por ejemplo los hoteles que no están asociados a las agencias de viajes y no trabajan con grupos de pasajeros esencialmente compiten en quien ofrece los precios más bajos ya que esa es su estrategia de venta al no estar aliados a las agencias tienen que captar a los turistas que llegan sin un previo paquete turístico, en conclusión la rivalidad entre los competidores existentes en Isabela es alta.

4.1.2. Amenaza de nuevos aspirantes

El mercado hotelero en la Isla Isabela no es muy variado, son aproximadamente 30 hoteles los que operan hoy en día, en la actualidad no es muy fácil crear un hotel en la isla por los elevados precios que tienen los terrenos, las ordenanzas municipales no permiten que personas de otro lado pongan su negocio, para hacerlo primero deben asociarse con algún residente de la Isla por lo tanto la fuerza de la amenaza de los nuevos aspirantes es baja para el mercado hotelero en la isla por la poca probabilidad de que existan muy a menudo nuevos hoteles.

4.1.3. Poder de negociación de los proveedores

Los proveedores en Galápagos que ofrecen insumos a los diferentes hoteles en Isabela generalmente operan en Santa Cruz, por ejemplo los productos que más utilizan los hoteles son los materiales de aseo biodegradables como es el caso del Hotel Sierra Negra, existen algunos proveedores que comercializan estos productos por lo tanto el poder de negociación de ellos hacia los hoteles es bajo ya que al existir varios no pueden establecer sus propios precios, beneficiando a los hoteles con precios módicos y que ellos mismos podrían ofrecer, generando más rentabilidad en el hotel.

4.1.4. Poder de negociación de los compradores

El poder de negociación de los compradores que en este caso son los clientes es de fuerza media ya que esta solo se ejerce cuando son grupos numerosos de personas que al momento de alquilar una habitación piden algún descuento o las agencias de turismo al momento de hacer negocio con los hoteles buscan un precio adecuado que sea beneficioso para las dos partes tanto para el hotel como para la agencia.

4.1.5. Amenaza de productos o servicios sustitutivos

La amenaza de productos sustitutos para el mercado hotelero de Isabela son las cabañas de alquiler, posadas, casas de playa, departamentos de alquiler, etc. Esta fuerza se ejerce en una escala baja ya que aún no es muy común que las turistas que llegan a la Isla usen estos servicios como hospedaje por lo tanto estos productos sustitutos no constituyen una amenaza alta para el mercado hotelero.

4.2. Análisis PETSA

4.2.1. Aspectos Políticos

Ecuador es un País situado en América del Sur, limita al Norte con Colombia, al Sur y al Este con Perú y al oeste con el Océano Pacífico. Su extensión es de 256.370 km² y posee una población aproximada de 15 millones de habitantes, Ecuador es uno de los principales Países exportadores a nivel mundial de banano, flores, cacao y camarones. Su moneda oficial es el dólar, la capital es Quito y el archipiélago de Galápagos corresponde también al territorio Ecuatoriano, consta de 4 regiones Costa, Sierra, Oriente y Región Insular.

Según el Art. 1 de la Constitución del Ecuador hace referencia que el Ecuador es un Estado Constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de República y se gobierna de manera descentralizada.

El Art. 2 indica que la bandera, el escudo y el Himno Nacional, establecidos por la ley, son los símbolos de la patria. El castellano es el idioma oficial del Ecuador, kichwa y el shuar son idiomas oficiales de relación intercultural.

El estado Ecuatoriano está regido por 4 funciones que son:

- **Función Ejecutiva.-** Es la función representada por el Presidente de la Republica que tiene como responsabilidad designar los ministros de estado y los gobernadores de cada provincia, en caso de la renuncia o destitución del mismo a su cargo, será el Vicepresidente quien asuma el control del País.

- **Función Judicial.-** Es la encargada de administrar justicia en el País, conformada por la Corte Nacional de Justicia, Cortes Provinciales y Tribunal Constitucional.

- **Función Legislativa.-** Esta función está a cargo de la Asamblea Nacional y está conformada por los asambleístas elegidos por votaciones para desempeñar su cargo en un lapso de 4 años. Por lo tanto, la Asamblea está conformada por:
 - Habrán dos asambleístas por provincia y se aumentara uno más por cada doscientos mil habitantes.

 - Serán quince asambleístas electos por votación Nacional.

 - Los asambleístas de regiones, distritos metropolitanos y de las elecciones realizadas en el exterior serán determinados por la ley.

- **Función Electoral.-** Esta función es la que se encarga de ejercer los sufragios como derechos políticos de los habitantes y está conformada por: El Tribunal Contencioso Electoral y el Consejo Nacional Electoral.

- **Función de Transparencia y Control Social.-** Esta función tiene como finalidad impulsar y promover la vigilancia dentro del sector público y entidades así también en las personas naturales y jurídicas en el sector privado donde desarrollan o prestan servicios en el ámbito público. Está conformada por la Defensoría del Pueblo, Superintendencia, Consejo de Participación Ciudadana y

Control Social, Contraloría General del Estado.

4.2.2. Aspectos Económicos

A partir del 2010 la economía del Ecuador empezó a recuperarse después de la crisis mundial con una tasa de crecimiento de 3.5%, subiendo en el 2011 al 7.8% llegando a ser el más alto de la región. En 2012 la economía se mantuvo estable con un porcentaje de 5.1% la cual se mantuvo hasta el tercer trimestre del 2013, el crecimiento anual es de 4.9%.

El Presidente Rafael Correa quien fue reelecto por gran mayoría de votos el mes de Febrero de 2013 para gobernar al Ecuador por 4 años más, mantiene su ideología de erradicar la pobreza y de aumentar la matriz productiva del País. El crecimiento del Ecuador ha mostrado un efecto directo en la reducción de los niveles de desigualdad y de la pobreza, además de un notable crecimiento de la clase media.

Los índices de pobreza en el Ecuador han disminuido de un 37.6% al 25.5% entre el 2006 y 2013 y la pobreza extrema se redujo de un 16.9% al 8.6% mientras que la clase media se incrementó de un 20% a un 26% entre 2006 y 2009, cifras que indica el Banco Mundial en su página web.

A pesar de todos estos valorables esfuerzos que ha realizado el gobierno con el único fin de erradicar la pobreza, más de la mitad de la población del Ecuador sigue siendo pobre y otros están en riesgo de volver a caer en la pobreza.

Según datos proporcionados por el INEC en la página Ecuador en Cifras y el Banco Central del Ecuador, se destacan los indicadores económicos del año 2013 y 2014:

Canasta Familiar

- Canasta Básica = \$634.67

- Canasta Vital = \$455.21

Salario

- Sueldo básico unificado = \$340 con un aumento de \$22 en comparación al del 2013.

PIB

- PIB nominal = \$90.800
- PIB per cápita = \$6.013
- Inflación = 3.2%

Índice de Empleo

- Tasa de desempleo = 5.71%
- Tasa de Subempleo = 41.25%
- Ocupación total = 52.69%

Tasas de Interés

- Tasa activa referencial = 8.21%
- Tasa pasiva referencial = 4.98%

Deudas

- Deuda externa = \$17374.7 millones
- Deuda interna = \$8313 millones

4.2.3. Aspectos Tecnológicos

El desarrollo del Ecuador no solo ha sido palpado en el ámbito Económico, se

puede observar que también la tecnología avanza, el Gobierno ha hecho grandes inversiones para entregar una Educación gratuita donde exista tecnología, el acceso a internet es cada vez mayor y el mercado de celulares es cada vez más variado haciendo que aumente el número de personas que tienen un teléfono celular.

De acuerdo a las estadísticas del INEC en su página Ecuador en Cifras indica una serie de datos estadísticos del avance tecnológico de la población Ecuatoriana:

- 1.2 millones de Ecuatorianos tiene un teléfono inteligente (Smartphone) que representa un 16.9%.
- La Provincia con el porcentaje más alto de personas que tienen un celular activo es Pichincha con un 69.9%, y la menor con un 37.4% es Chimborazo.
- El 40.4% de la población Ecuatoriana ha utilizado internet desde mediados del 2013 hasta el año en curso, un 25.3% del área rural y un 47.6% del área urbana.
- Los hogares con acceso a Internet pasaron del 11.8% en 2010 al 28.3% en la actualidad.
- El 20% de las personas en el Ecuador son analfabetas digitales, se considera así a una persona que cumple 3 características: en los últimos 12 meses no ha utilizado computadora, no posee celular activado y no ha utilizado internet en los últimos 12 meses. Este porcentaje es un 9.2 menos que en el 2010.
- El gasto mensual en los hogares Ecuatorianos en Tecnología de acuerdo a las encuestas realizadas por ENIGHUR 2011-2012 fue de \$118.37 que corresponde a los gastos de Planes celulares y de internet, recargas electrónicas de celular, alquiler de internet, tarjetas prepago para servicio celular e internet y equipos celulares.

- 668.685 hogares tienen acceso a televisión por cable.
- Hasta el 2011 2.9 millones de Ecuatorianos no tenían una computadora mientras que 957.284,71 Ecuatorianos si poseen.
- Hasta el 2011 3.3 millones de Ecuatorianos si tenían televisor en sus hogares, mientras que 528.610,81 Ecuatorianos no tenían.

4.2.4. Aspectos Sociales

De acuerdo a las estadísticas del INEC indica que actualmente la población Ecuatoriana es de 15'796.083 en comparación al Censo del 2010 donde Ecuador tenía 14'4883.499 habitantes.

- En el año 2013 hubo un total de 53.986 matrimonios y 21.122 divorcios cifra que va aumentando cada año.
- Según la Encuesta Nacional de Trabajo Infantil 2012 la población de niños/as y adolescentes de 5 a 17 años de edad que realiza trabajo infantil esta entre 51% para hombres y 49% para mujeres.
- Según el último censo de Población y vivienda realizado en el 2010 indica que la población Indígena es del 25%, Afro-ecuatorianos 3%, Mestizos 65% y Blancos 7%.
- En el 2011 la tasa de Natalidad fue del 15.05%, la Mortalidad General fue de 4.8%.
- El INEC realizo encuestas a 9.744 viviendas del área urbana de Quito, Cuenca, Guayaquil, Ambato y Machala y concluye que los hogares de Ecuador se dividen en 5 estratos sociales: el 1.9% de los hogares son estrato A, el 11,2%

están en nivel B, el 22,8 están en nivel C+, el 49.3% están en nivel C-, y el 14.9% restante en nivel D.

- La tasa de analfabetismo en Ecuador es 6.8% según el censo del 2010 que representa a 676.945 habitantes a nivel nacional.

4.2.5. Aspectos Ambientales

Según los decretos en la constitución del Ecuador (2008), se reconoce que las personas tienen derecho a desarrollar su vida en un ambiente sano, que este ecológicamente equilibrado y 100% libre de contaminación, a más de esto es de interés público la conservación de la biodiversidad, ecosistemas, conservar la integridad de patrimonios del País y preservar el medio ambiente. El Ecuador es un País muy diverso que encierra mucha naturaleza, posee una gran cantidad de áreas protegidas las cuales para poder conservarlas se las usa como medio de desarrollo sustentable.

Algunos de los artículos más sobresalientes de la Constitución del Ecuador (2008) de la ley de gestión ambiental son:

Art. 2.- La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales.

Art. 3.- El proceso de Gestión Ambiental, se orientará según los principios universales del Desarrollo Sustentable, contenidos en la Declaración de Río de Janeiro de 1992, sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

Art. 6.- El aprovechamiento racional de los recursos naturales no renovables en

función de los ecosistemas frágiles, tendrán lugar por excepción previo un estudio de factibilidad económico y de evaluación de impactos ambientales.

Art. 7.- La gestión ambiental se enmarca en las políticas generales de desarrollo sustentable para la conservación del Patrimonio Natural y el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales que establezca el Presidente de la Republica al aprobar el Plan Ambiental Ecuatoriano. Las políticas y el plan mencionados formarán parte de los objetivos nacionales permanentes y las metas de desarrollo. El plan ambiental Ecuatoriano contendrá las estrategias, planes, programas y proyectos para la Gestión Ambiental Nacional y será preparado por el Ministerio del ramo.

Art. 8.- La autoridad ambiental Nacional será ejercida por el Ministerio del ramo, que actuará como instancia rectora, coordinadora y reguladora del sistema nacional descentralizado de gestión ambiental, sin perjuicio de las atribuciones que dentro del ámbito de sus competencias y conforme las leyes que las regulan, ejerzan otras instituciones del Estado.

Art. 13.- Los consejos provinciales y los municipios, dictarán políticas ambientales seccionales con sujeción a la constitución política de la república y a la presente ley. Respetarán las regulaciones nacionales sobre patrimonio de áreas naturales protegidas para determinar los usos del suelo y consultarán a los representantes de los pueblos indígenas, afro-ecuatorianos y poblaciones locales para la delimitación, manejo y administración de áreas de conservación y reserva ecológica.

Art. 16.- El plan nacional de ordenamiento territorial es de aplicación obligatoria y contendrá la zonificación económica, social y ecológica del País sobre la base de la capacidad del uso de los ecosistemas, las necesidades de protección del ambiente, el respeto a la propiedad ancestral de las tierras comunitarias, la conservación de los

recursos naturales y del patrimonio natural. Debe coincidir con el desarrollo equilibrado de las regiones y la organización física del espacio. El ordenamiento territorial no implica una alteración de la división político administrativa del Estado.

4.3. Análisis de la Oferta Turística del Cantón Isabela

La isla Isabela es una de las 3 islas más importantes del Archipiélago de Galápagos, la más joven y grande en extensión territorial ocupando casi el 60% del total del archipiélago, consta de 5 volcanes activos y es muy conocida como la tierra de los contrastes. Fue nombrada tercer cantón de la Provincia de Galápagos en 1973 con su respectiva capital Puerto Villamil.

El ecosistema en Isabela como en la mayoría de las Islas de Galápagos es muy variado, lleno de paisajes naturales, plantas, animales y una variedad de playas de arena blanca originarias de corales, lagunas salobres habitadas por decenas de flamencos, cráteres que muestran vestigios de últimas erupciones y grietas marinas que albergan tiburones punta blanca conocidos como “tintoreras.

Sitios turísticos

La Isla Isabela en la actualidad posee todos sus sitios turísticos bien delimitados por el Parque Nacional Galápagos, esto ayuda a que los sitios cuenten con sus propios senderos, puntos de información, etc. Evitando una sobrecarga de turistas como sucede en otras islas y estableciendo los horarios de visitas adecuados. Gracias a esta gestión, se ayuda a la conservación de los sitios y de las especies ya que teniendo una visita de turistas controlada y debidamente guiada es menor el impacto ambiental que estos provocan.

A continuación se detallarán los sitios turísticos más sobresalientes de la Isla, los más representativos y los que tienen más visita de turistas, indicando sus principales

características y actividades que se puede realizar en ellos.

- **Los Humedales.-** Son un conjunto de senderos que abarcan en su interior importantes sitios de visita como: poza de los diablos, la playita, pozas verdes, playa del amor, el estero, mirador del cerro Orchilla, túnel del estero y muro de las lágrimas, todo esto en un recorrido de 5 km, se puede llegar mediante vehículo o a pie, en cada punto de visita a lo largo del recorrido se encontrara información importante acerca del lugar de visita.



Gráfico 9 Los humedales

Fuente: www.posadadelcaminante.com

- **Las Tintoreras.-** Es un islote que se encuentra a una corta distancia del Puerto Villamil, su nombre se debe a que existe una grieta de lava con agua transparente donde se puede observar como descansan tiburones de aleta punta blanca llamados “tintoreras”, en este lugar se puede realizar snorkeling y poder observar de cerca a los tiburones tintorera.



Gráfico 10 Las tintoreras

Fuente: www.insulargalapagos.blogia.com

- **Centro de crianza de Tortugas Gigantes.-** En este sitio se podrán observar tortugas en todas sus etapas de crecimiento, reproducción en cautiverio y el tipo de alimentación. Además se pueden encontrar en el interior del centro tiendas de artesanías elaboradas por los pobladores y un centro interactivo donde se puede conocer más sobre la historia de las tortugas, se puede llegar mediante carro o mediante un sendero de 1200 m a pie.



Gráfico 11 Centro de Crianza

Fuente: www.svkatherine.com

- **La playa grande.**- Esta ubicada frente al malecón de Puerto Villamil, tiene una extensión máxima de 3 km, su arena es blanca en estado natural y está dentro del Parque Nacional Galápagos lo que la convierte en una de las playas más hermosas del archipiélago. Es un sitio muy propenso para realizar natación o surf.



Gráfico 12 Playa Grande

Fuente: www.andeantrails.co.uk/galapagos-islands-holiday-adventure

- **Volcán Sierra Negra.**- Se encuentra a 22 km de distancia de la población, su caldera tiene un diámetro de más de 10 km y es el segundo más grande del mundo, se podría decir que este sitio es uno de los lugares más representativos de la Isla ya que diariamente es muy visitado por los turistas que buscan admirar su grandeza. Dentro de este sitio se puede observar también el volcán chico, volcán de azufre y la bocanilla.



Gráfico 13 Volcán Sierra Negra

Fuente: www.tudiscovery.com

- Se puede realizar un recorrido por el mar donde los lugares más importantes a visitar son: **Islote tortuga** que es una caldera volcánica donde se pueden observar fragatas, piqueros, entre otras especies de aves y se encuentra a 15km de la bahía, el **Islote Cuatro Hermanos** que son 4 islotes pequeños, sitio ideal para realizar buceo y se encuentra a 45 min desde la bahía, y **Los Túneles** considerado como uno de los mejores lugares para realizar buceo por sus aguas poco profundas, tranquilas y claras, se pueden encontrar varias especies de la diversidad marina refugiadas en los arcos o túneles formados por los antiguos flujos de lava , se encuentra a 60 min de la bahía.

4.4. Demanda del Mercado

A continuación se detallará el número de ingresos de turistas Nacionales y Extranjeros a la isla Isabela vía marítima y aérea en el año 2013 con datos reales tomados de la Agencia de Bioseguridad para Galápagos (ABG)

Marítimo – Aéreo (enero – diciembre del 2013)			
Mes	Nacionales	Extranjeros	Total
Enero	1408	2992	4400
Febrero	2692	2713	5405
Marzo	2391	3400	5791
Abril	2072	3256	5328
Mayo	2067	3067	5134
Junio	1755	2971	4726
Julio	2886	4358	7244
Agosto	3366	3624	6990
Septiembre	1520	2141	3661
Octubre	1759	2746	4505
Noviembre	1356	3374	4730
Diciembre	1993	3895	5888
Total	25.265	38.537	63.802
Fuente: Agencia de Bioseguridad para Galápagos			
Elaboración: Alex Salazar			

Tabla 13 Turistas que ingresan a la Isla Isabela

Como se puede observar el ingreso a la Isla Isabela de turistas fue un total de 63.802 visitantes de los cuales el mayor porcentaje se da más por los turistas extranjeros con un total de 38.537 visitantes a diferencia de los Nacionales con un total de 25.265.

Según los datos que se han obtenido del ingreso de visitantes de 2013 se concluye que Isabela esta ganado mercado en el ámbito turístico, ya que los turistas no se están quedando como en años anteriores en una sola isla, y si este número de turistas que ingresaron a la isla sigue siendo estable o mejor aún sigue aumentando, muy pronto Isabela se posicionara como un destino fuerte al que ningún turista pasara por alto dejar de visitar.

Servicios Turísticos

Isabela es una población pequeña donde se podrá encontrar: centros educativos, operadoras turísticas, centro médico, Policía Nacional, departamento de inmigración, Cooperativa de ahorro y crédito, cabinas telefónicas para llamadas Internacionales, correo, mercado, muelle, farmacias, cafés de internet, tiendas de ropa y todo lo que son servicios básicos.

La isla aún conserva su estado natural como se puede observar en sus extensas playas de arena blanca las cuales son cuidadas por el Parque Nacional Galápagos, se puede notar también en sus carreteras de arena rodeadas de palmeras y vestigios de conchas, donde se puede disfrutar de la armonía y tranquilidad de la Naturaleza, Isabela es un paraíso natural denominación que le dan muchos turistas extranjeros que la visitan, todo esto debido a que no existe una sobrepoblación de habitantes como en las otras dos importantes islas ni una sobrecarga de turistas. Cabe acotar también que la isla Isabela ofrece muchos lugares turísticos que visitar tanto en su casco urbano como en sus alrededores, el turista tiene una opción variada de visita donde existen partes óptimas para realizar buceo, caminatas, surf, ciclismo entre otras actividades.

En conjunto con todas estas especificaciones del ecosistema natural que conserva Isabela la reingeniería del Hotel Sierra Negra principalmente en el cambio de sus procesos a ecológicos se suma a la conservación de este entorno, será de gran ayuda

para mantener el ecosistema y no alterarlo además de que es una alternativa nueva para el turista que ingresa a la isla por primera vez y también para los reincidentes.

Gastronomía

Existen restaurantes que ofrecen un menú variado de platos Nacionales e Internacionales, principalmente de mariscos y se encuentran en el centro de la población, existen también sitios de diversión nocturna como bares y discotecas.

4.5. Mercado Objetivo

El mercado objetivo del Hotel Sierra Negra serán turistas nacionales y extranjeros que visitan la Isla Isabela, sin un rango de edad determinado, que realicen viajes por vacaciones, ocio, trabajo, que les guste el turismo de naturaleza y aventura, que tengan gran afinidad con un entorno natural y que estén dispuestos a hospedarse en un lugar diferente a los hoteles tradicionales existentes en Isabela.

CAPÍTULO V

REINGENIERIA DEL HOTEL SIERRA NEGRA

5.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

5.1.1. Logo



Gráfico 14 Logo
Autor: Hotel Lobo de Mar

5.1.2. Nombre

El nombre del Hotel Sierra Negra se da por el volcán del mismo nombre que se encuentra en la isla Isabela el cual es el icono más representativo, situado en la parte alta de la isla a una altura de 860m sobre el nivel del mar, es el volcán con el segundo cráter más grande del mundo con más de 10 km de diámetro y es uno de los principales lugares de visita por los turistas que llegan a la isla. El nombre del volcán se debe a que siempre pasa nublado y se encuentra en la parte alta de la isla haciendo que siempre se torne de color negro cuando se lo observa de una distancia larga.

5.1.3. Misión

Brindar un servicio de hospedaje con tendencia ecológica que permita a los turistas tener un contacto más cercano a la naturaleza complementado con el entorno natural de la isla, realizando un turismo responsable de bajo impacto ambiental.

5.1.4. Visión

Alcanzar el éxito empresarial y rentabilidad deseada, con la aplicación de procesos amigables con el medio ambiente y ser los pioneros en la prestación de servicio de hospedaje ecológico en la isla para de esta manera llegar a ser un modelo de desarrollo sustentable en el cantón Isabela.

5.1.5. Objetivos

- Estar actualizados con los nuevos procesos ecológicos para superar las expectativas de los clientes.

- Crear una conciencia ambientalista en los huéspedes, ofreciendo no solo un hospedaje ecológico sino también nuevas técnicas de cómo ayudar a la conservación del medio ambiente.

- Satisfacer las demandas de este tipo de servicios con buenas prácticas en los procesos.

- Lograr con esta Reingeniería después de un año de operación una ocupación del 95%.

5.1.6. Valores Corporativos



Gráfico 15 Valores Corporativos

5.1.7. Organigrama

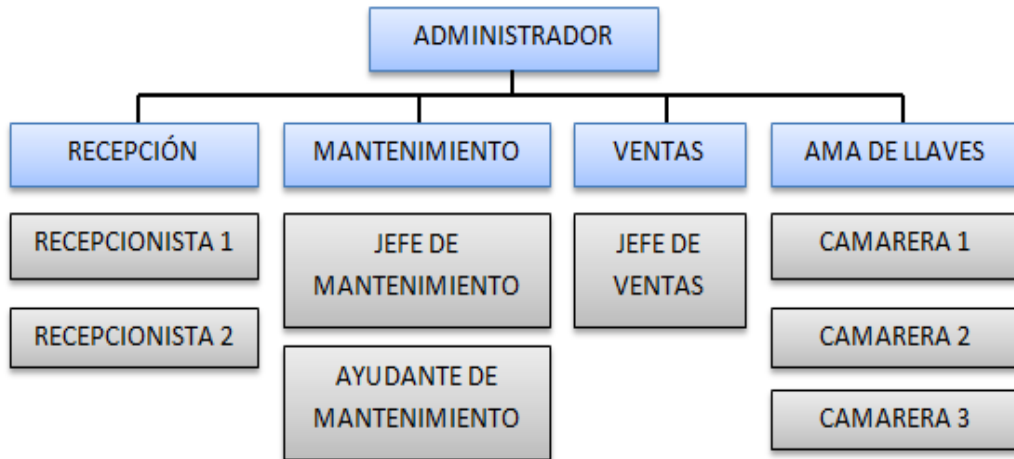


Gráfico 16 Organigrama
Elaboración: Alex Salazar

5.2. Análisis FODA del Hotel Sierra Negra

5.2.1 Fortalezas

- La utilización de energía solar como recurso para disminuir el consumo energético de los productos eléctricos.
- El aprovechamiento de las aguas grises y residuales mediante biodigestores.
- Reducción del 50% de basura utilizando los desechos orgánicos para realizar el Compost.
- Ser el único hotel en la Isla Isabela que implementará procesos ecológicos.
- Isabela posee playas grandes a diferencia de las otras Islas.
- Calles en estado puro, llenas de arena blanca proveniente de corales
- Ubicación, ya que el hotel se encuentra situado en el malecón de la isla frente a la playa y el turista tendrá una ventaja de que restaurantes y locales comerciales quedan a escasos metros del hotel, además de gozar de una increíble vista del mar.

5.2.2 Oportunidades

- La falta de hoteles ecológicos en el cantón Isabela es una oportunidad ya que al no existir este tipo de hoteles convertiría al Hotel Sierra Negra en el pionero en incursionar este tipo de procesos en su empresa

- Convenios con agencias de viajes y operadoras turísticas para atraer mayor número de turistas.
- La Isla es visitada por todo tipo de turistas de cualquier parte del mundo.
- Crecimiento continuo del sector turístico.

5.2.3. Debilidades

- La falta de canales de cable en las habitaciones del hotel pone una desventaja en comparación con la competencia.
- La falta de restaurante, no poder brindar el servicio de alimentos y bebidas a los huéspedes.
- Los procesos de ventas que actualmente posee el hotel no están bien estructurados, se debería incrementar los canales de ventas.

5.2.4. Amenazas

- La temporada baja de turistas, causando la disminución de los ingresos económicos mensuales esperados, así como también una notable baja en la ocupación del hotel mensualmente.
- Carencia de un aeropuerto adecuado, creando un obstáculo para un mayor ingreso de turistas, así como también de líneas aéreas comerciales que solo llegan a la isla Baltra y San Cristóbal, lo que hace que el turismo no se desarrolle en su totalidad.

- El clima podría afectar al momento de realizar los tours que se ofrecerán ya que si no hay buen clima el turista no puede disfrutar de las diferentes actividades por lo que el cliente se llevaría una mala impresión de su estadía en la isla y en el hotel.

5.3. Marketing Mix

5.3.1. Producto

El Hotel Sierra Negra se convertirá en el primer alojamiento con procesos ecológicos en el cantón Isabela, en el cual se implementaran procesos que ayudan a la conservación del medio ambiente muy utilizados en la actualidad, como son la transformación de desechos orgánicos mediante biodigestores que dará como resultado un abono natural o humus, la reutilización de las aguas residuales para ser utilizadas en jardines y huertos, también se obtendrá energía natural proveniente de paneles solares que reducirá el costo energético generado por la utilización de artefactos eléctricos. Todo esto con el propósito de crear una conciencia ambiental a turistas y a toda la población de Isabela y porque no, en Galápagos.

En cuanto a la ubicación del Hotel Sierra Negra, cabe destacar que posee una localización privilegiada ya que se encuentra en el casco comercial y entretenimiento de la población, además se encuentra a escasos metros del mar y en todo el malecón de la playa principal, brindando una vista privilegiada desde las habitaciones a los huéspedes.

La reingeniería del Hotel Sierra Negra se realizara en el área de ventas para incrementar los canales de ventas mediante alianzas con agencias de viajes y operadoras de turismo más importantes tales como Klein tours, Emela Tours, Galakiwi, etc. Y creando un sistema de reservas de habitaciones en la página web del

hotel la cual tendrá el mismo nombre de la empresa www.HotelSierraNegra.com, se incorporaran procesos ambientales con las debidas políticas de calidad, y se mejorará el servicio al cliente reestructurando los procesos existentes creando estándares de calidad para brindar un servicio óptimo, también se aumentará un cuerpo de hotel el cual contará con 8 habitaciones nuevas en las cuales toda la infraestructura funcionara de manera ecológica.

Con el fin de asegurar una buena estadía del huésped se ampliará la red wifi existente para que se pueda tener acceso en todas las áreas del hotel, además se implementará la señal de cable en todas las habitaciones y en las áreas principales como el lobby. Es importante destacar que todo el equipo de colaboradores del hotel tendrá que adoptar una conciencia ambientalista, es decir estar sumamente familiarizados con la filosofía del hotel, todo esto se logra mediante capacitaciones que se les realizaran sobre los procesos ambientales que se adopten.

5.3.2. Procesos

5.3.2.1. Proceso de Servicio al Cliente

- Políticas de Calidad

- Cada vez que ingrese un huésped al hotel deberá ser saludado y dándole la Bienvenida por la Recepcionista o cualquier empleado del hotel que ahí se encuentre.
- La Recepcionista deberá tener siempre una actitud amable y cordial, debe sonreír y mostrarse atenta al cliente, también debe tener la capacidad para resolver cualquier inconveniente dentro del departamento de recepción lo más pronto posible, solo cuando exista algún inconveniente que no tenga una

solución inmediata y haya causado molestias en el huésped se deberá llamar al Administrador.

- La recepcionista tiene que tener una buena comunicación con el departamento de ama de llaves y llevar un reporte de las habitaciones que están limpias y de las que no están disponibles.
- Al momento de la entrega de las llaves de las habitaciones, se deberá darle la bienvenida nuevamente al huésped y desearle una buena estadía.
- El proceso de recepción debe realizarse en un máximo de 10 minutos.
- Los empleados del hotel en general deberán tener una actitud amable y cordial cada vez que los huéspedes le soliciten información o ayuda.
- Las recepcionistas deberán tener un buen nivel de inglés.
- La recepcionista debe contestar el teléfono al primer timbrado y si está ocupada puede hacerlo hasta el tercero.
- Al momento de realizar el check-out se debe agradecer al huésped por haber preferido el Hotel Sierra Negra y solicitarle si desea recibir información sobre ofertas de tarifas para posterior a eso ingresar sus datos en el departamento de ventas.

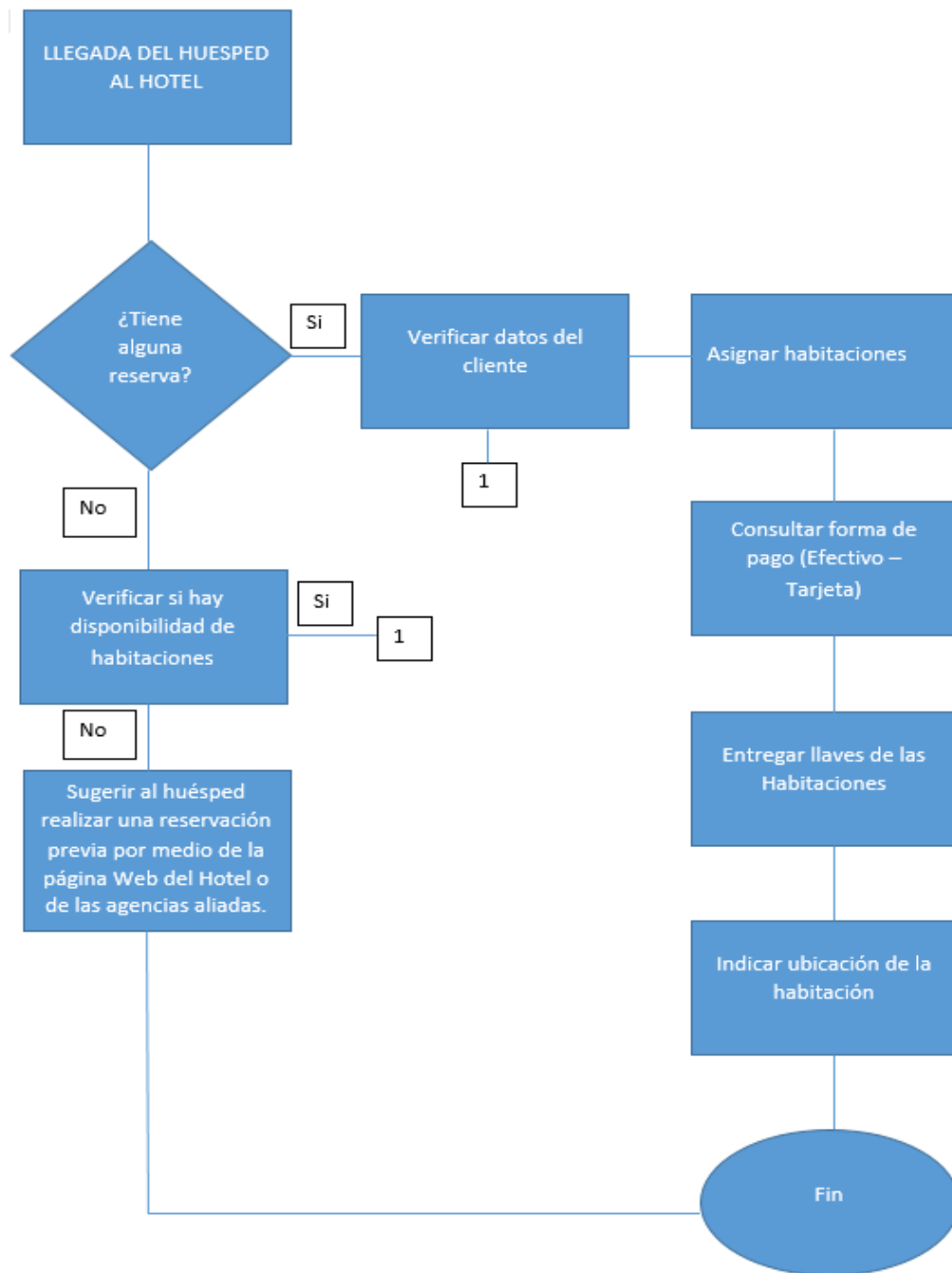


Gráfico 17 Proceso de Servicio al Cliente
Elaboración: Evelin Gaibor

5.3.2.2. Proceso de Ventas

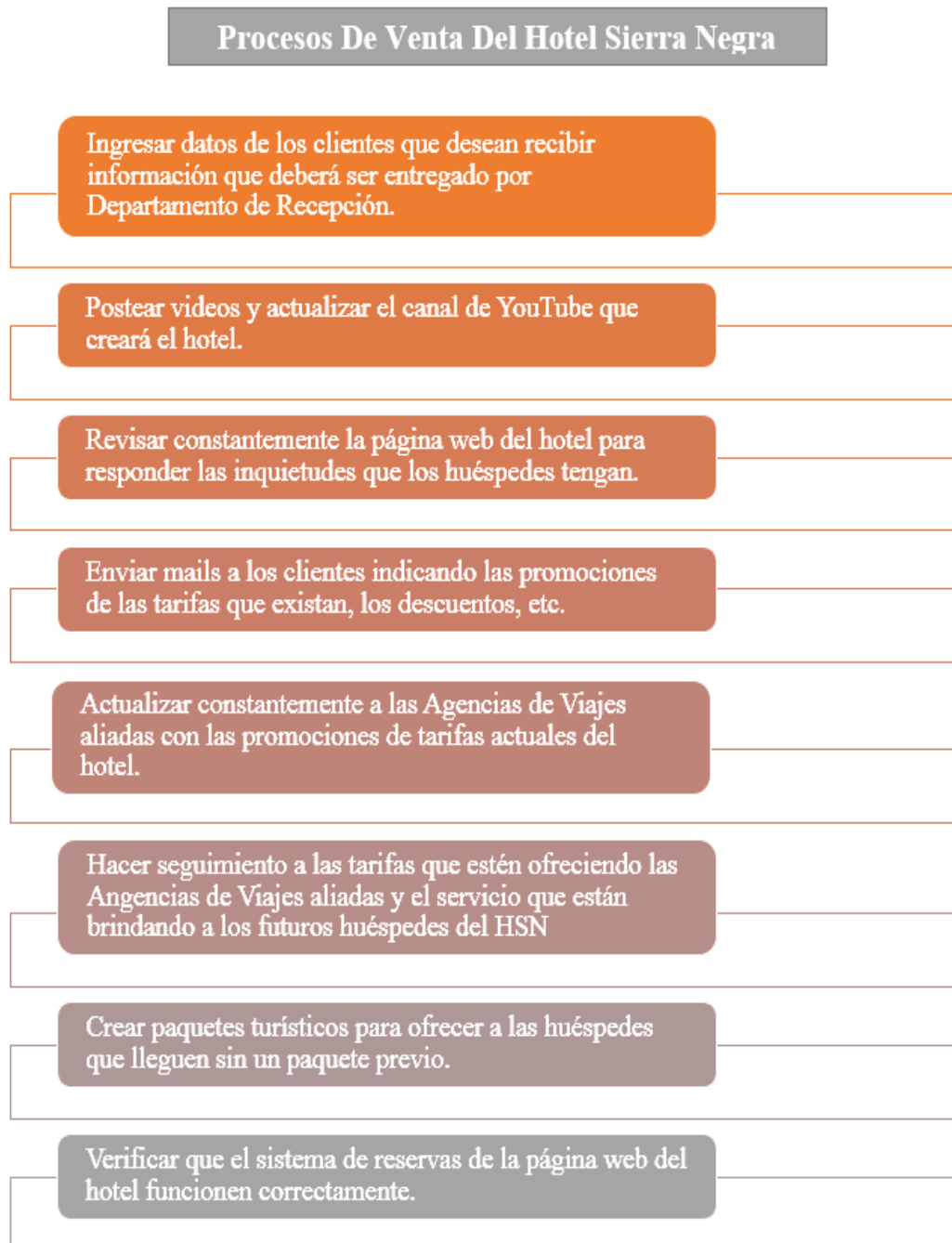


Gráfico 18 Proceso de Ventas
Elaboración: Evelin Gaibor

- Políticas de Calidad

- Los datos de los clientes a la base de datos que deberá tener el Departamento de Ventas deberán ser actualizados inmediatamente sean entregados por el Departamento de Recepción.
- Tener una base de datos de las Agencias de Viajes aliadas para su fidelización.
- El Social Media Marketing y la página web del hotel deberán ser revisados cada hora para ver los comentarios y si hay alguna pregunta contestarla.
- El departamento de ventas deberá contestar todos los Mails que los clientes envíen y todos los comentarios que se posteen, ya que al no contestar alguno de estos reflejaría una no conformidad en los clientes y no se estaría cumpliendo con el proceso correctamente.
- Es responsabilidad del Departamento de Ventas que las agencias de viajes estén al día con la información actual del hotel en cuanto a tarifas y promociones.
- El Departamento de Ventas deberá solicitar un reporte mensual a las agencias de viajes de los clientes que reservaron mediante ellos para hospedarse en el Hotel Sierra Negra con el fin de seleccionar un número determinado de ellos y mediante llamadas telefónicas medir el servicio que le brindaron las mismas y que el valor de la tarifa sea el correcto.
- Los paquetes turísticos que cree el Departamento de Ventas deberán ser revisados previamente por el Administrador y aprobados por el.

- Si existe un problema con la página web y las Social Media Marketing se deberá dar solución inmediata, en caso de no encontrar una solución rápida se deberá consultar con el administrador, para esto el encargado del departamento deberá tener experiencia previa en ventas, un alto conocimiento en informática y manejo de redes, y un nivel de Inglés intermedio – alto.

5.3.2.3. Proceso de Limpieza

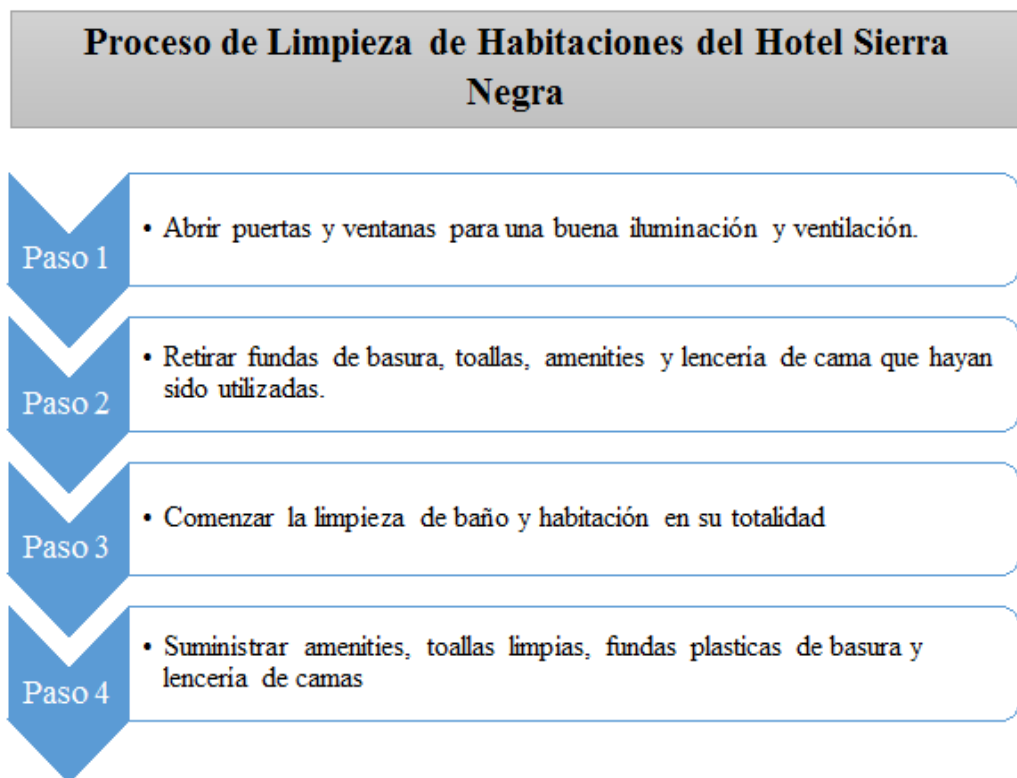


Gráfico 19 Proceso de Limpieza
Elaboración: Alex Salazar

- Políticas de Calidad

- Estar actualizados con las buenas prácticas ecológicas para el cuidado del medio ambiente.

- Los procesos de limpieza de las habitaciones tendrán un tiempo mínimo de 20 minutos por habitación y deberán realizarse estrictamente con productos biodegradables.
- Las camareras deberán tocar la puerta de cada habitación máximo 2 veces si no se obtiene una respuesta al primer toque para ingresar a la habitación.
- El área de ama de llaves siempre deberá tener una buena comunicación con el Departamento de Recepción y tendrá que enviar un reporte del estado de las habitaciones 2 veces por día.
- El departamento de ama de llaves siempre deberá llevar un reporte sobre los suministros que tienen a su cargo y comunicar al administrador con un mínimo de dos días de anticipación, cuando sus suministros estén por terminar.
- Las camareras en todo momento deberán tener una actitud cordial y amable con los huéspedes.
- En caso de presentarse un inconveniente en la habitación, las camareras deberán informar inmediatamente al Departamento de Mantenimiento, solo en caso de que este inconveniente genere un malestar en el huésped se deberá comunicar al Administrador.
- Todas las habitaciones deberán contar con señalética para incentivar a los huéspedes al ahorro de energía y agua, por lo tanto las camareras deberán supervisar que estas señales se mantengan.
- Las camareras deberán contar con un conocimiento básico del idioma Inglés.

5.3.3. Habitaciones

Actualmente el Hotel Sierra Negra cuenta con 10 habitaciones, 2 cuádruples, 3 triples y 5 dobles las cuales tienen una decoración sencilla, contienen en sus paredes cuadros con imágenes de las especies más representativas de la isla como la tortuga gigante de Galápagos, iguanas marinas y terrestres, lobos de mar, piqueros, fragatas, pingüinos, rayas, etc. Y no son habitaciones ecológicas, es decir, no tienen la decoración adecuada ni son manejadas mediante procesos ecológicos.

Con la reingeniería se implementarán 2 Suites Ecológicas o cuádruples, 3 habitaciones dobles y 3 habitaciones triples las cuales en conjunto con las existentes contarán con una decoración ecológica, las camas, lámparas de piso, tumbado y pared serán de caña guadua, los implementos de las habitaciones como veladores, escritorios, sillas, closet, muebles de descanso, mesas de estar y muebles de televisor serán de madera propia de la Isla como Cedro, Roble o Ceibo, además contendrán decoración hecha de materiales reciclables como pueden ser adornos de pared, lámparas de tumbado, maceteros y centros de mesa. Como la construcción será de cemento se hará un revestimiento de caña guadua por dentro de las habitaciones para darle el toque ecológico y las habitaciones cuádruples que estarán en la parte alta del edificio serán de techo alto para aprovechar el aire puro y salino de la isla.

Los baños también contendrán decoración ecológica con madera propia de la Isla y caña guadua en los ornamentos y cubierta, las duchas serán de piedra volcánica también propia de la Isla, además de inodoros y lavamanos que serán ecológicos, es decir aquellos que funcionan con ahorro de agua, todo esto con el fin de que haya un menor consumo y un menor impacto ambiental y con el propósito de no traer materiales que no se produzcan en la Isla ya que traer especies introducidas también generaría una alteración en el ecosistema.

5.3.3.1. Beneficios de las Habitaciones

- **Habitación Doble (capacidad 2-4 pax)**

Habitación Doble Actual	Habitación Doble Nueva
Tv pantalla plana Slim de 30"	Lámparas de tumbado y pared
2 Camas Queen size	2 camas Queen size
Baño privado	1 Velador
2 veladores	Escritorio y silla
Aire Acondicionado Split	Closet
Cómoda	Mueble de Televisor
Closet	Tv pantalla plana de 32"
Plancha (solicitar en recepción)	Wifi
Ventana, unas con vista al mar y otras con vista a la población	Tv cable
Wifi	Baño privado
Caja de seguridad (solicitar en recepción)	Plancha (solicitar en recepción)
	Caja fuerte (solicitar en recepción)
	Balcón
	Nevera
	Aire Acondicionado Split

- **Habitación Triple (capacidad 3 pax)**

Habitación Triple Actual	Habitación Triple Nueva
Tv pantalla plana Slim de 30"	Lámparas de tumbado, pared y piso
3 camas de 1 ½ plaza	3 camas de 1 ½ plaza
Baño privado	Baño privado
2 veladores	2 veladores
Aire acondicionado Split	Escritorio y silla
Cómoda	Closet
Closet	Mueble de televisor

Plancha (solicitar en recepción)	Tv pantalla plana de 32"
Ventana, unas con vista al mar y otras con vista a la población	Wifi
Wifi	Tv cable
Caja de seguridad (solicitar en recepción)	Plancha (solicitar en recepción)
	Caja fuerte (solicitar en recepción)
	Balcón
	Nevera
	Sillas y mesa de estar
	Aire Acondicionado Split

- **Habitación Cuádruple o Suite Ecológica (capacidad 4 – 6 pax)**

Habitación Cuádruple actual	Habitación Cuádruple Nueva
Tv pantalla plana Slim de 30"	Lámparas de tumbado, pared y piso
2 camas Queen size y 1 litera	2 camas Queen size y 1 King estándar
Baño privado	2 ambientes
3 veladores	Baño privado
Aire acondicionado Split	3 veladores
Cómoda	Escritorio y silla
Closet	Closet
Plancha (solicitar en recepción)	Mueble de Televisor
Balcón	Tv pantalla plana de 32"
Wifi	Wifi

Caja de seguridad (solicitar en recepción)	Tv cable
	Plancha (solicitar en recepción)
	Caja fuerte (solicitar en recepción)
	Balcón
	Nevera
	Sillas y mesa de estar

5.3.4. Precio

Establecer el precio de cada habitación es esencial para analizar de cuánto será el ingreso por el servicio de alojamiento, para obtener el costo final se realiza primero un análisis de los costos de operación que se incluirán como parte del precio final el cual se detalla a continuación:

COSTO DE OPERACIÓN	
GASTOS DE ADMINISTRACION -PERSONAL	6,50
Servicios de Energía Eléctrica	0,35
Agua Potable	0,45
Cable	0,09
Internet	0,04
Servicios	30,00
Gastos de Mantenimiento	<u>2,00</u>
MARGEN DEL COSTO	39,43

Tabla 14 Costo de Operación
Elaboración: Autores de Proyecto

El costo de operación por cada habitación dio como resultado \$39,43 el cual será un valor fijo para determinar el precio final de cada habitación junto con la utilidad que se desea ganar y los impuestos. Para determinar este costo de operación se tomó los siguientes parámetros: Gastos de Administración – Personal, Servicio de energía eléctrica, Agua potable, Cable, Internet, Servicios, Gastos de mantenimiento.

COSTO FINAL HABITACIÓN DOBLE	
GASTOS DE ADMINISTRACION -PERSONAL	6,50
Servicios de Energía Eléctrica	0,60
Agua Potable	0,90
Cable	0,09
Internet	0,04
Servicios	38,00
Gastos de Mantenimiento	<u>4,00</u>
MARGEN DEL COSTO	50,13
MARGEN DE UTILIDAD 25%	<u>12,53</u>
PRECIO POR ALOJAMIENTO DIARIO	62,66
IVA	7,52
PRECIO FINAL	70,18

Tabla 15 Costo Final Habitación Doble

Elaboración: Autores de Proyecto

COSTO FINAL HABITACIÓN TRIPLE	
GASTOS DE ADMINISTRACION -PERSONAL	6,50
Servicios de Energía Eléctrica	0,85
Agua Potable	1,35
Cable	0,09
Internet	0,04
Servicios	46,00
Gastos de Mantenimiento	<u>6,00</u>
MARGEN DEL COSTO	60,83
MARGEN DE UTILIDAD 25%	<u>15,21</u>
PRECIO POR ALOJAMIENTO DIARIO	76,04
IVA	9,12
PRECIO FINAL	85,16

Tabla 16 Costo Final Habitación Triple
Elaboración: Autores de Proyecto

COSTO FINAL HABITACIÓN CUÁDRUPLE	
GASTOS DE ADMINISTRACION -PERSONAL	10,00
Servicios de Energía Eléctrica	1,10
Agua Potable	1,80
Cable	0,09
Internet	0,04
Servicios	54,00
Gastos de Mantenimiento	<u>8,00</u>
MARGEN DEL COSTO	75,03
MARGEN DE UTILIDAD 25%	<u>18,76</u>
PRECIO POR ALOJAMIENTO DIARIO	93,79
IVA	11,25
PRECIO FINAL	105,04

Tabla 17 Costo Final Habitación Cuádruple
Elaboración: Autores de Proyecto

Una vez obtenido el costo de operación que determinará el valor de cada habitación en el Hotel Sierra Negra, se procedió a estimar los costos totales de cada habitación sumando la utilidad que se desea ganar que en este caso corresponde al 25% que es el valor asignado por el administrador de la empresa, más los impuestos de ley como el IVA obteniendo como costo final por alojamiento al huésped en las habitaciones dobles de \$70, triples \$85 y cuádruples \$105 dólares.

Cabe recalcar que estos precios serán cobrados por habitación de acuerdo al número mínimo de personas que ingresan en ella por ejemplo: en una habitación doble que tiene una capacidad de 2 a 4 pax se cobrará el valor establecido por la habitación al mínimo de personas es decir 2 en caso de querer ingresar una adicional se le cobrará el valor por los costos de operación más del 10% de utilidad por cada persona adicional.

5.3.5. Plaza

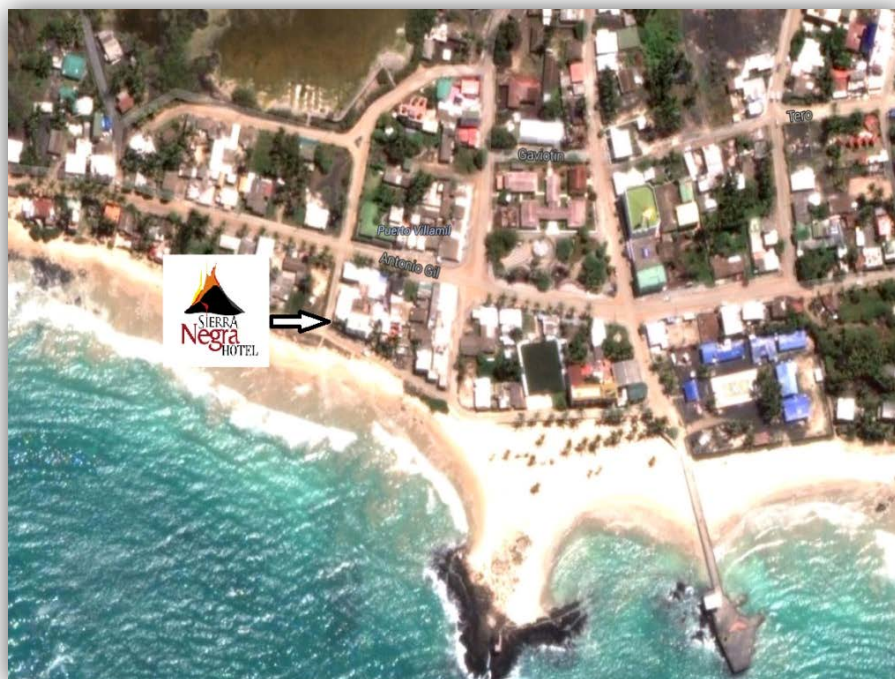


Gráfico 20 Ubicación del Hotel Sierra Negra

Fuente: Captura de google maps

El Hotel Sierra Negra se encuentra ubicado en el malecón del Cantón Isabela, al pie de la playa que ahí se encuentra, tiene una ubicación privilegiada porque tiene una agradable vista al mar la cual se convierte en un punto favorable para los turistas que ahí se hospedan. Cuenta con una ubicación central es decir los huéspedes podrán encontrar a escasos minutos diferentes puntos de servicios turísticos y de diversión nocturna.



Gráfico 21 Mapa Turístico del Cantón Isabela
Fuente: www.galaquil.com

5.3.6. Promoción

El plan de Marketing que se propone implementar para poder promocionar el Hotel Sierra Negra consiste en:

Promociones

✓ El Hotel Sierra Negra posee una fibra con capacidad para 40 pasajeros, una chiva (camión de madera para transportar pasajeros al aire libre) y trajes de buceo o wetsuit con implementos para realizar snorkeling, se crearán promociones para los turistas que deseen hospedarse en el hotel la cual sería de descuentos en los tours de playa en fibra, wetsuit e implementos de snorkeling gratis en la playa grande por cada 4 turistas que deseen hospedarse en el hotel o recorrido a algún punto Turístico de la isla en chiva, esto aplicaría para turistas que lleguen con o sin paquete turístico previo.

Páginas Web y Redes Sociales

✓ Crear un canal en YouTube en donde se coloquen semanalmente o mensualmente videos sobre experiencias que han vivido los huéspedes en su estadía en la Isla Isabela, así como también entrevistas calificando la atención al cliente que recibieron en el Hotel Sierra Negra, el turista podrá encontrar el canal en YouTube con el mismo nombre del hotel.

✓ Crear una página web con un sistema de reservas directamente para el Hotel Sierra Negra, en la misma página se implementarán varias cosas: aparte del sistema de reserva de habitaciones se manejará la página bajo el marketing 2.0 con el objetivo de conocer las necesidades de los clientes y brindarles una solución es decir los clientes podrán exponer sus preguntas las cuales serán respondidas lo más pronto como sea posible y cada usuario que acceda a la

página podrá observarlas, también se manejará mediante el marketing 3.0 con el fin de llegar a los turistas con información que sea realmente interesante.

✓ Crear el perfil del hotel en Facebook con el objetivo de que las personas que usan esta red social compartan la página y de esta manera puedan conocer las promociones que ofrece el hotel.

Estrategias

✓ Establecer alianzas con las agencias de viajes más importantes y mejor posicionados en el mercado tanto en el plano local como nacional, por ejemplo: Klein tours, Emela Tours, Galakiwi, etc. con las cuales se crearían estrategias para atraer clientes en temporada baja como por ejemplo por cada número determinado de grupo de turistas se regalan beneficios como estadías gratis o descuentos en hospedaje.

✓ Formar parte de las Online Travel Agency existentes como Trip Advisor, Booking, Despegar.com, entre otras, con el fin de que sea más fácil localizar al Hotel Sierra Negra ya que mediante un seguimiento previo se descubrió que al momento de buscar hoteles en estas OTAS no aparecen hoteles en Isabela por lo tanto se deduce que se podría atraer un gran mercado de turistas que están muy familiarizados con el uso de las OTAS en la actualidad. Para unirse a las OTAS solo se necesita pagar una comisión por venta de cada habitación que ellos vendan por su página web ejemplo: 10% de una tarifa de 80 USD son 8 dólares que se les da de comisión.

✓ Formar parte de las páginas web especializadas en Hoteles Ecológicos las cuales han sido creadas ya que la tendencia hacia estos hoteles está creciendo por lo tanto en páginas como www.greenhotelsglobal.com y www.ecohotelsoftheworld.com las personas que les guste este tipo de hospedaje podrán encontrar los hoteles ecológicos que existen en diferentes partes del mundo, esto ayudará a que los turistas que les guste el turismo ecológico y que quieran visitar Galápagos puedan encontrar el Hotel Sierra Negra.

✓ Implementar dentro del hotel la opción de ofrecerles un servicio de catering de desayunos, almuerzos o cenas a los huéspedes, esto podría darse creando un convenio con restaurantes del cantón para que faciliten sus productos al momento de que los clientes soliciten comer en el hotel ya que actualmente no existe servicio de alimentos y bebidas dentro del mismo, al no existir un área de comedor dentro del hotel se adecuará un espacio en donde los turistas podrían servirse los alimentos, todo esto con el fin de mejorar la atención al cliente.

Revistas Turísticas de Galápagos

✓ Afiliarse a guías turísticas de Galápagos como por ejemplo: gps-guided o Guía Informativa Turística con el objetivo de que el hotel aparezca en ellas y pueda ser conocido por los turistas logrando de esta manera un incremento de huéspedes en el hotel.

Certificaciones

✓ Conseguir la certificación Ecológica que otorga Green Forest Alliance, para conseguirla se debe aprobar una serie de requisitos los cuales se adjuntan en anexos, se elaboró una matriz adaptada a los requisitos que ellos solicitan. El objetivo de esta certificación es que el hotel sea reconocido como ecológico ya que el Ministerio de Turismo del Ecuador no entrega este tipo de certificaciones a los hoteles.

Presentación

✓ El día que el hotel esté listo para funcionar se realizará una inauguración la cual contará con un equipo de animación, flyers, banners, etc. Ese día se entregarán flyers a las personas que se acerquen que contendrán información del hotel, los servicios que se ofrecerán y las tarifas, también se entregarán volantes que contengan premios que podrían ser tours de bahía, buceo de snorkeling gratis, souvenirs de Galápagos, etc. Con el fin de llamar la atención de las personas y se acerquen a conocer el nuevo hotel y crear así un marketing de boca a boca. También a las personas que se hospeden ese día o que realicen reservas posteriores obtendrán un descuento del 25% en su reserva por día de inauguración.

Fam Trips

Ponerse en contacto con las agencias de viajes para que envíen a un representante a hospedarse en el hotel de forma gratuita con el fin de que conozcan las instalaciones y el destino Isabela para que de esta manera sea más eficaz al momento de ofrecerles a los clientes.

5.4. Planos

Para la reingeniería del Hotel Sierra Negra y siguiendo el modelo establecido de hotel ecológico se ha tomado como referencia en el tipo de habitaciones que se desea construir al hotel ecológico “Clandestino Beach Resort” que se encuentra en Costa Rica, este hotel es lo que más se asemeja al tipo de infraestructura que se quiere implementar en el Hotel Sierra Negra:



Gráfico 22 Clandestino Beach Resort
Fuente: www.clandestinobeachresort.com

También se elaboró una perspectiva de cómo sería la fachada de los dos cuerpos de hoteles, en la estructura actual se creará un balcón ya que la mayoría de estas habitaciones son vista al mar por lo tanto se busca darle un plus para el huésped al obtener una maravillosa vista del océano y aprovechar también el aire salino de la isla. El balcón será de madera propia de la zona como ceibo, roble o cedro y el techo tendrá un revestimiento de palma real trenzada para darle el toque rustico propio de un hotel ecológico. Se crearon planos también de las habitaciones y los baños que se van a construir. Se diseñaron planos en donde se puede apreciar una expectativa de cómo serán las habitaciones y la fachada, sin olvidar que estos ejemplos podrían sufrir ciertos cambios si es necesario.



Gráfico 23 Fachada actual Hotel Sierra Negra



Gráfico 24 Perspectiva de fachada Hotel Sierra Negra



Gráfico 25 Habitación actual Hotel Sierra Negra



Gráfico 26 Perspectiva de la Habitación Hotel Sierra Negra



Gráfico 27 Baño actual Hotel Sierra Negra



Gráfico 28 Perspectiva del baño Hotel Sierra Negra

5.5. Análisis Financiero

5.5.1. Detalle de la Inversión y financiamiento

INVERSIÓN INICIAL DEL PROYECTO	
Inversión en Activos Fijos	\$ 291.985,00
Inversión Gastos de Construcción	\$ 80.000,00
Inversiones Corrientes	\$ 63.928,49
Inversiones Diferidas	\$ 150,00
TOTAL DE INVERSIÓN DEL PROYECTO	\$ 436.063,49

Tabla 18 Inversión Inicial del Proyecto

Para el desarrollo de esta Reingeniería del Hotel Sierra Negra se calcula una inversión Inicial de \$436.063,49 la cual se ha dividido en 4 rubros: La inversión en activos fijos que incluye lo que son los implementos para los procesos ambientales como los Paneles Solares, Biodigestores, el mobiliario de las habitaciones como escritorios, camas, closets etc. Los equipos de cómputo, entre otros.

El siguiente rubro es la Inversión en Gastos de Construcción donde \$70.000 pertenecen a la construcción del nuevo cuerpo de Hotel con las 8 habitaciones nuevas, \$10.000 estarán destinados a la readecuación del edificio existente para darle una estructura más ecológica y por supuesto una imagen más renovada al Hotel.

El tercer rubro corresponde a las Inversiones Corrientes donde la empresa estimo una inversión de \$63.928,49 para cubrir gastos de equipos de producción donde se incluyen la lencería de las habitaciones tales como sábanas, edredones, toallas, etc. Los materiales de aseo para las habitaciones y los accesorios de las mismas, y el dinero que posee el Hotel como caja-banco y finalmente el rubro de Inversiones Diferidas que corresponde al pago de permisos y tasas, tal como se muestra detalladamente en el siguiente cuadro:

DETALLE DE INVERSIÓN INICIAL			
Efectivo	Cantidad	Valor Unitario	TOTAL
Caja - bancos			\$ 50.000,00
			\$ 50.000,00
Terrenos	Cantidad	Valor Unitario	TOTAL
			\$ 257.000,00
			\$ 257.000,00
Edificios	Cantidad	Valor Unitario	TOTAL
Edificio nuevo		\$ 70.000,00	\$ 70.000,00
restauración habitaciones		\$ 10.000,00	\$ 10.000,00
			\$ 80.000,00
Equipos de Oficina	Cantidad	Valor Unitario	TOTAL
Caja fuerte	1	\$ 70,00	\$ 70,00
Televisores			\$ 2.640,00
Paneles Solares			\$ 1.520,00
Biodigestores			\$ 4.000,00
Aires Acondicionados			\$ 3.440,00
Neveras			\$ 3.240,00
			\$ 14.910,00
Muebles v Enseres	Cantidad	Valor Unitario	TOTAL
Escritorios de habitación	8	150,00	\$ 1.200,00
Closets	8	500,00	\$ 4.000,00
Camas			\$ -
1 ^{1/2} Plaza	9	200,00	\$ 1.800,00
2 Plazas	10	250,00	\$ 2.500,00
3 Plazas	2	300,00	\$ 600,00
Muebles de Tv	8	400,00	\$ 3.200,00
Mesas de estar	5	140,00	\$ 700,00
Sillas	23	25,00	\$ 575,00
Juego de mesas con sillas	4	500,00	\$ 2.000,00
Veladores	15	60,00	\$ 900,00
			\$ 17.475,00
Equipos de Computación	Cantidad	Valor Unitario	TOTAL
laptops	2	\$ 1.300,00	\$ 2.600,00
			\$ -
			\$ 2.600,00
Equipos de Producción	Cantidad	Valor Unitario	TOTAL
Focos Ahorradores	148	2,00	296,00
Lámparas de papel	36	4,00	144,00
Lámparas de pared grandes	18	40,00	720,00
Lámparas de pared pequeñas	2	20,00	40,00
Suministro de Aseo y accesorios dormitorios	1	7.387,00	\$ 7.387,00
Colchones			\$ -
Colchones de 1 ^{1/2} Plaza	9	70,00	\$ 630,00
Colchones de 2 plazas	10	100,00	\$ 1.000,00
Colchones de 3 plazas	2	342,00	\$ 684,00
Almohadas	35	5,34	\$ 186,90
Sábanas			\$ -
Sábanas de 11/2 plaza	9	23,11	\$ 207,99
Sábanas de 2 plazas	10	25,91	\$ 259,10
Sábanas de 3 plazas	2	32,34	\$ 64,68
Edredones			\$ -
Edredones 11/2 plaza	9	30,90	\$ 278,10
Edredones 2 plazas	10	41,80	\$ 418,00
Edredones 3 plazas	2	68,20	\$ 136,40
Toallas			\$ -
Toallas Grandes	104	12,98	\$ 1.349,92
Toallas pequeñas	32	3,95	\$ 126,40
			\$ 13.928,49
Gastos de Constitución	Cantidad	Valor Unitario	TOTAL
Tasa y permisos	1	\$ 150,00	\$ -
			\$ 150,00
			\$ 436.063,49

Tabla 19 Detalle de la Inversión

Para solventar esta inversión inicial se dividió la inversión en un 50% capital propio de los dueños del Hotel que corresponde a \$218.031,75 y 50% en un crédito al Banco Nacional de Fomento que corresponde también de \$218.031,75 tal como se muestra en el siguiente cuadro de Detalle del Financiamiento:

DETALLE DE FINANCIAMIENTO	
CAPITAL PROPIO	\$ 218.031,75
PRÈSTAMO A INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 218.031,75

\$ 436.063,50

Tabla 20 Detalle del financiamiento

5.5.2. Amortización del Préstamo

Monto del Crédito	\$ 218.031,75	Dólares
Tasa Interés Anual	10,00%	Porcentaje
Tasa de Interés Mensual	0,83%	Porcentaje
Plazo	5	Años
Dividendo	60	Meses
Cuota Mensual	\$ 4.632,53	

Tabla 21 Tabla de Amortización

Como se muestra en la Tabla de amortización el préstamo se financió a 5 años con una tasa de interés del 10%, tarifa que entrega el BNF a préstamo para inversiones turísticas.

PERÍODO	PAGO CAPITAL	INTERÉS	CUOTA ANUAL
1	\$ 35.379,60	\$ 20.210,76	\$ 55.590,36
2	\$ 39.084,31	\$ 16.506,05	\$ 55.590,36
3	\$ 43.176,95	\$ 12.413,42	\$ 55.590,36
4	\$ 47.698,14	\$ 7.892,23	\$ 55.590,36
5	\$ 52.692,75	\$ 2.897,61	\$ 55.590,36
Total	\$ 218.031,75	\$ 59.920,07	\$ 277.951,81

Tabla 22 Período de Pago

El total de interés a pagar en los cinco años es de \$59.920,07, en total el valor final que terminarían pagando los propietarios del Hotel Sierra Negra por el préstamo es de \$277.951,81.

5.5.3. Balance Inicial

BALANCE INICIAL					
ACTIVOS			PASIVOS		
Activo Corriente		50.000,00	Pasivo Corriente		
Caja	50.000,00		Documentos por pagar	218.031,75	
Activo Fijo		385.913,49	TOTAL PASIVOS		218.031,75
Terrenos	257.000,00				
Edificios	80.000,00		PATRIMONIO		
Equipos de Oficina	14.910,00		Capital Propio	218.031,75	
Muebles y Enseres	17.475,00		TOTAL PATRIMONIO		218.031,75
Equipos de Computación	2.600,00				
Equipos de Producción	13.928,49				
Activo Diferido		150,00			
Gastos de Constitución	150,00				
TOTAL ACTIVOS		436.063,49	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		436.063,49

Tabla 23 Balance Inicial

5.5.4. Proyección Anual de Ingresos

Proyección Anual de Ingresos					
Rubros	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Cantidad personas	\$ 13.680,00	15048	16553	18208	20029
Precio Unitario	\$ 29,86	\$ 31,09	\$ 32,36	\$ 33,70	\$ 35,08
Total	\$ 408.484,80	\$ 467.800,88	\$ 535.730,24	\$ 613.523,63	\$ 702.613,40

Tabla 24 Proyección Anual de Ingresos

5.5.5. Estado de Pérdidas y Ganancias

RUBRO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Ventas Totales	\$ 408.484,80	\$ 467.800,88	\$ 535.730,24	\$ 613.523,63	\$ 702.613,40
(-) Costos de Operación	\$ 129.719,85	\$ 141.876,21	\$ 150.003,72	\$ 158.626,02	\$ 167.774,70
(=) Utilidad Bruta en Ventas	\$ 278.764,95	\$ 325.924,67	\$ 385.726,52	\$ 454.897,61	\$ 534.838,70
(-) Gastos en Administración	\$ 43.217,90	\$ 46.577,70	\$ 48.778,51	\$ 50.254,50	\$ 52.748,41
(-) Gastos de Ventas	\$ 22.804,18	\$ 22.784,56	\$ 23.754,63	\$ 24.766,07	\$ 25.820,67
(=) Utilidad antes de impuestos	\$ 212.742,87	\$ 256.562,40	\$ 313.193,38	\$ 379.877,04	\$ 456.269,62
(-) Gastos Financieros	\$ 20.210,76	\$ 16.506,05	\$ 12.413,42	\$ 7.892,23	\$ 2.897,61
(=) Utilidad antes de participación a trabajadores	\$ 192.532,11	\$ 240.056,35	\$ 300.779,96	\$ 371.984,81	\$ 453.372,01
(-) 15% Participación a trabajadores	\$ 28.879,82	\$ 36.008,45	\$ 45.116,99	\$ 55.797,72	\$ 68.005,80
(=) Utilidad antes de impuesto a la renta	\$ 163.652,29	\$ 204.047,90	\$ 255.662,97	\$ 316.187,09	\$ 385.366,21
(-) 22% Impuesto a la renta	\$ 36.003,50	\$ 44.890,54	\$ 56.245,85	\$ 69.561,16	\$ 84.780,57
(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 127.648,79	\$ 159.157,36	\$ 199.417,12	\$ 246.625,93	\$ 300.585,65

Tabla 25 Estado de Pérdidas y Ganancias

5.5.6. Balance General Anual

BALANCE GENERAL ANUAL					
ACTIVOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Activos Corrientes					
Caja	\$ 218.193,37	\$ 365.172,96	\$ 552.767,85	\$ 785.715,88	\$ 1.071.060,45
Total Activos Corrientes	\$ 218.193,37	\$ 365.172,96	\$ 552.767,85	\$ 785.715,88	\$ 1.071.060,45
Activos Fijos					
Terrenos	\$ 257.000,00	\$ 257.000,00	\$ 257.000,00	\$ 257.000,00	\$ 257.000,00
Edificios	\$ 80.000,00	\$ 80.000,00	\$ 80.000,00	\$ 80.000,00	\$ 80.000,00
Equipos de Oficina	\$ 14.910,00	\$ 14.910,00	\$ 14.910,00	\$ 14.910,00	\$ 14.910,00
Muebles y Enseres	\$ 17.475,00	\$ 17.475,00	\$ 17.475,00	\$ 17.475,00	\$ 17.475,00
Equipos de Computación	\$ 2.600,00	\$ 2.600,00	\$ 2.600,00	\$ 2.600,00	\$ 2.600,00
Equipos de Producción	\$ 13.928,49	\$ 13.928,49	\$ 13.928,49	\$ 13.928,49	\$ 13.928,49
(-) Depreciación Acumulada	\$ (10.890,86)	\$ (21.781,73)	\$ (32.672,59)	\$ (42.696,79)	\$ (52.720,99)
Total Activos Fijos	\$ 375.022,63	\$ 364.131,76	\$ 353.240,90	\$ 343.216,70	\$ 333.192,50
Activos Diferidos					
Gastos de Constitución	\$ 150,00				
(-) Amortización Acumulada	\$ (150,00)				
Total Activos Diferidos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL ACTIVOS	\$ 593.215,99	\$ 729.304,72	\$ 906.008,74	\$ 1.128.932,57	\$ 1.404.252,95
PASIVOS					
Pasivos Corrientes					
Cuentas por Pagar	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Participación a Trabajadores por P.	\$ 28.879,82	\$ 36.008,45	\$ 45.116,99	\$ 55.797,72	\$ 68.005,80
Impuesto a la Renta por Pagar	\$ 36.003,50	\$ 44.890,54	\$ 56.245,85	\$ 69.561,16	\$ 84.780,57
Total Pasivos Corrientes	\$ 64.883,32	\$ 80.898,99	\$ 101.362,85	\$ 125.358,88	\$ 152.786,37
Pasivo de Largo Plazo					
Préstamo Bancario	\$ 182.652,14	\$ 143.567,84	\$ 100.390,89	\$ 52.692,75	\$ -
Total Pasivos de Largo Plazo	\$ 182.652,14	\$ 143.567,84	\$ 100.390,89	\$ 52.692,75	\$ -
TOTAL PASIVOS	\$ 247.535,46	\$ 224.466,83	\$ 201.753,74	\$ 178.051,64	\$ 152.786,37
PATRIMONIO					
Capital Social	\$ 218.031,75	\$ 218.031,75	\$ 218.031,75	\$ 218.031,75	\$ 218.031,75
Utilidad del Ejercicio	\$ 127.648,79	\$ 159.157,36	\$ 199.417,12	\$ 246.625,93	\$ 300.585,65
Utilidades Retenidas	\$ -	\$ 127.648,79	\$ 286.806,15	\$ 486.223,26	\$ 732.849,19
TOTAL PATRIMONIO	\$ 345.680,53	\$ 504.837,89	\$ 704.255,01	\$ 950.880,94	\$ 1.251.466,58
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 593.215,99	\$ 729.304,72	\$ 906.008,74	\$ 1.128.932,57	\$ 1.404.252,95

Tabla 26 Balance General Anual

5.5.7. Flujo de Caja Anual

FLUJO DE CAJA ANUAL					
RUBROS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJO OPERACIONAL					
Ingresos por ventas	\$ 408.484,80	\$ 467.800,88	\$ 535.730,24	\$ 613.523,63	\$ 702.613,40
(-) Egresos de efectivo	\$ 184.701,07	\$ 265.230,93	\$ 292.544,99	\$ 324.985,24	\$ 361.678,46
Gastos de operación	\$ 129.719,85	\$ 141.876,21	\$ 150.003,72	\$ 158.626,02	\$ 167.774,70
Gastos de administración	\$ 32.177,04	\$ 35.686,84	\$ 37.887,65	\$ 40.230,30	\$ 42.724,21
Gastos de ventas	\$ 22.804,18	\$ 22.784,56	\$ 23.754,63	\$ 24.766,07	\$ 25.820,67
Impuesto a la renta	\$ -	\$ 36.003,50	\$ 44.890,54	\$ 56.245,85	\$ 69.561,16
Participación de trabajadores	\$ -	\$ 28.879,82	\$ 36.008,45	\$ 45.116,99	\$ 55.797,72
(=) FLUJO NETO OPERACIONAL	\$ 223.783,73	\$ 202.569,95	\$ 243.185,26	\$ 288.538,39	\$ 340.934,94
FLUJO DE INVERSIÓN					
Ingresos de efectivo					
Ventas de activos fijos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) Egresos de efectivo					
Compras de activos fijos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(=) FLUJO NETO DE INVERSIÓN	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
FLUJO DE FINANCIAMIENTO					
Ingresos de efectivo					
PRESTAMOS RECIBIDOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) Egresos de efectivo					
Pagos de préstamos o principal	\$ 35.379,60	\$ 39.084,31	\$ 43.176,95	\$ 47.698,14	\$ 52.692,75
Pago de intereses	\$ 20.210,76	\$ 16.506,05	\$ 12.413,42	\$ 7.892,23	\$ 2.897,61
(=) FLUJO NETO DE FINANCIAMIENTO	\$ (55.590,36)	\$ (55.590,36)	\$ (55.590,36)	\$ (55.590,36)	\$ (55.590,36)
FLUJO NETO DE CAJA	\$ 168.193,37	\$ 146.979,59	\$ 187.594,89	\$ 232.948,03	\$ 285.344,58

Tabla 27 Flujo de Caja Anual

En este cuadro se puede observar la utilidad anual que obtendrá el Hotel Sierra Negra por sus servicios de alojamiento la misma que arrojó un resultado favorable para los administradores, ahora con la evaluación financiera se determinará realmente si el proyecto es rentable y viable.

5.5.8. Evaluación de Proyecto

TASA DE DESCUENTO	12%
VAN	\$ 245.322,84
TIR	33%
B/C	\$ 0,56
PERÍODO DE RECUPERACIÓN	Año 3

Tabla 28 Evaluación del Proyecto

INDICADOR		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
MARGEN BRUTO	Utilidad Bruta / Ventas = %	52,08%	54,84%	58,46%	61,92%	64,94%
MARGEN NETO	Utilidad Neta / Ventas = %	31,25%	34,02%	37,22%	40,20%	42,78%
RETORNO SOBRE ACTIVOS	Utilidad Neta / Activo Total = %	21,52%	21,82%	22,01%	21,85%	21,41%
RETORNO SOBRE CAPITAL	Utilidad Neta / Patrimonio = %	36,93%	31,53%	28,32%	25,94%	24,02%

Tabla 29 Ratios de Rentabilidad

El proyecto financieramente es factible porque se tiene una TIR del 33% que es superior a la tasa de descuento que es de 12% y un Costo Beneficio de 0,56 ctvs por cada dólar invertido además que el periodo de recuperación de la inversión es de 3 años por lo que se concluye que si es viable y valdría la pena invertir.

CONCLUSIONES

- De acuerdo al análisis sobre las tendencias acerca de los Hoteles Ecológicos en el Marco Referencial, se concluye que actualmente el turismo ecológico está en un gran auge, sigue creciendo debido a la preocupación por el cuidado del medio ambiente más hoy en día debido al calentamiento global, los diferentes hoteles que se analizaron son muy importantes y reconocidos a nivel mundial demuestran que con un buen manejo de los mismos se genera una gran rentabilidad además de proporcionar un bajo impacto ambiental.

- Debido a la falta de este tipo de hoteles en el Cantón Isabela esta reingeniería mejorará el sector hotelero, incentivando a los empresarios hoteleros a seguir este tipo de tendencias ecológicas para el cuidado de la Isla, atrayendo más turistas y generando más divisas que proporcionarán un mayor desarrollo en la población

- Mediante el análisis financiero realizado, se demuestra que el proyecto es factible y se lo puede poner en práctica por cuanto se refleja en los resultados producto de la aplicación de: elaboración del presupuesto de inversión, estimación del movimiento de caja a través del flujo de efectivo en el cual se reflejó los ingresos y los gastos estimados y la debida valoración a través de las razones financieras donde se obtiene una TIR de 33% valor que determina la viabilidad del proyecto y un periodo de recuperación de 3 años.

- Finalmente, si se lleva a cabo esta reingeniería el monto equivalente de esta propuesta sería de \$ 436.063,50 que se financiará mediante préstamo bancario y capital propio, con una utilidad de \$127.648,79 en el primer año y aumentando progresivamente en los siguientes 4 años con lo cual se concluye que el proyecto es viable.

RECOMENDACIONES

- Realizar las capacitaciones necesarias a los colaboradores para que estén familiarizados con el tema ambiental.

- Estar actualizados con las nuevas técnicas ambientales que se desarrollen.

- Se deberá realizar un seguimiento de todos los procesos que se implementaron en el área de ventas, de servicio al cliente y de limpieza de habitaciones, corrigiendo con la práctica diaria los errores que se presenten. El seguimiento se realizaría mediante encuestas calificando el índice de satisfacción de los clientes.

- El mantenimiento del hotel deberá ser periódicamente para brindar instalaciones óptimas al huésped y así garantizar su satisfacción.

BIBLIOGRAFÍA

Administración Hotelera (2012). Definición de Hotelería recuperado de:

www.turismoholera.blogspot.com/2012/07/definición-de-hoteleria.html

Alarcón, J. (1998). Reingeniería de Procesos. Editorial FC (Fundación Confemetal).

Alpenjoy (2014). Gartenhotel Crystal recuperado de:

www.alpenjoy.de/portfolio/gartenhotel-crystal/

Avilés, Jaime (2013). Artículo “Administración para Hoteles”. Diario el Universo.

Blacutt Mendoza M. (2013). El desarrollo Local Complementario. Editorial

Fundación Universitaria Andalu

Bladex (2013). Ecuador, Información Económica recuperado de:

www.blx.com/es/lataminfo_ecuador

Bruce Farnsworth the Blue Earth Project (2014). Comunidad de Capirona recuperado de:

<http://www.brucefarnsworth.com/index.php#mi=2&pt=1&pi=10000&s=5&p=3&a=0&at=0>

Clandestino Beach Resort (2014). Hotel Clandestino Beach Resort recuperado de:

<http://www.clandestinobeachresort.com/habitaciones.html>

De la Parra y Madero. Estrategia de Ventas y Negociación (2005). Panorama Editorial.

Definición de Reingeniería (2003). Concepto de Reingeniería recuperado de:

www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/6003/6/6Chaide.doc

Discovery (2014). Volcán Sierra Negra recuperado de:

<http://www.tudiscovery.com/imagenes/galleries/volcan-sierra-negra/>

Domínguez Collins, H. (2006). El Servicio Invisible. Editorial Ecoe Ediciones

Ecoturismo y Turismo Sustentable Graciela Cruz Jiménez (s.f). Definición de

Turismo Sustentable recuperado de:

www.uaemex.mx/plin/psus/rev1/a03.html

Ecuador Estadístico Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2014). Análisis

Tecnológico y Social del Ecuador recuperado de:

www.inec.gob.ec/estadisticas/

El Banco Mundial (2014). Aspectos Económicos y Políticos del Ecuador recuperado

de: www.bancomundial.org

Espinoza y Fernández. (2007). La Entrevista en las Organizaciones. Editorial Mexicana

Geo (2009). Top 10 de los Hoteles Ecológicos del Mundo recuperado de:
www.mundo-geo.es/viajes-y-expediciones/viajes/top-10-de-los-hoteles-ecologicos-del-mundo

Gerard. (2009). Administración Moderna de Hoteles y Moteles. Editorial Trillas

Grados y Sánchez. (2007). La Entrevista en las Organizaciones. Editorial Manual Moderno

Hammer. Et al (1995). Reingeniería. Editorial Norma

Holidaycheck.com (2014). Hotel Crowne Plaza Copenhagen Towers recuperado de:
<http://www.holidaycheck.com/hi/aa642219-7094-33f5-9361-b7cec2f9f324>

Importancia de la Incorporación Temprana a la Investigación Científica en la Universidad de Guadalajara (2003). Conceptos de Investigación recuperado de: www.cienciasforenses.wikispaces.com/file/view/286.pdf

INEC (2014). Análisis Social, Político y Económico del Ecuador recuperado de:
www.ecuadorencifras.gob.ec

Isla Isabela (2014). Mapa Isla Isabela recuperado de:

http://www.galaquil.com/galaquil/html/galapagos/isla_isabela.html

Islas Galápagos-Ecuador (2014). Canal de los tiburones Tintoreras recuperado de:

www.insulargalapagos.blogia.com

Avilés, Jaime (2013). Artículo “Administración para Hoteles”. Diario el Universo.

Metodología de Investigación (2009). Metodología de Investigación recuperado de:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/munoz_m_m/capitulo_3.pdf

Ministerio de Finanzas (2014). Aspectos Económicos del Ecuador recuperado de:

www.finanzas.gob.ec

Ministerio del Ambiente (2014). Análisis Ambiental del Ecuador recuperado de:

www.ambiente.gob.ec

Porter, M. (2009). Ser Competitivo. Editorial Deusto

Posada del Caminante (2014). Humedales and Wall of tears recuperado de:

<http://posadadelcaminante.com/portfolio/sandy-ridge/>

Promonegocios.net (2005). Definición de Encuestas recuperado de:

www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html

Proveedores para la Construcción (PROCON) (2014). Proceso de Utilización de

Aguas Residuales recuperado de: www.proconsrl.com

Ramírez, M. (2007). Teoría General del Turismo. Editorial Diana

Renovables Verdes (2014). Productos de Limpieza Ecológicos recuperado de:

www.renovablesverdes.com

Sampieri, Collado y Baptista. (2010). Metodología de la Investigación. Editorial

Planeta

Slideshare (2010). Teoría de la Reingeniería recuperado de:

www.slideshare.net/yaorodriguez/teoria-de-la-reingenieria

Soluciones Energéticas S.A. (SOLÉNER) (2014). Proceso de Producción

Energética recuperado de: www.solener.com

Técnicas de Investigación Social (s.f). Concepto de Población y Muestra

recuperado de: www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page_07.htm

Teleaire.com (s.f). Los cinco Mejores Hoteles Ecológicos del Mundo recuperado de:

www.teleaire.com/ecoturismo-5-mejores-hoteles-ecologicos-del-mundo/

Trespalacios, Vázquez y Bello. (2005). Investigación de Mercado. Editorial
Paraninfo

Tribunal Contencioso Electoral (2014). La Constitución de la república del Ecuador
recuperado de: www.tce.gob.ec

Tripadvisor (2014). Centro de Crianza “Arnaldo Tupiza” recuperado de:
[http://www.tripadvisor.es/LocationPhotoDirectLink-g1732554-d4555559-
i89529642-Centro_de_Crianza_Arnaldo_Tupiza-
Puerto_Villamil_Isabela_Galapagos_Islan.html#101855412](http://www.tripadvisor.es/LocationPhotoDirectLink-g1732554-d4555559-i89529642-Centro_de_Crianza_Arnaldo_Tupiza-Puerto_Villamil_Isabela_Galapagos_Islan.html#101855412)

Turismo Ecuador (2014). Guía Turística del Ecuador recuperado de:
www.turismoecuador.com

Universidad Autónoma del Estado de México (s.f). Ecoturismo y Turismo
Sustentable recuperado de: www.uaemex.mx/plin/psus/rev1/a03.html

Universidad de Murcia (s.f.). El Turismo. Conceptos y Definiciones e Importancia
Actual recuperado de:
www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/2012/turismo/turismo1c.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz para certificaciones ecológicas Rain Forest Alliance y sobre el Impacto Ambiental del Hotel Sierra Negra

IMPACTO AMBIENTAL				
Nombre del establecimiento:	Hotel Sierra Negra			
Dirección:	Malecón			
Persona que atiende	Gino Salazar			
Teléfono / Email	052529046 / hotelsierranegra1@hotmail.com			
	Evaluación Ambiental			
SUB AMBITO	PRÁCTICA	Si	No	N/A
Medioambiental				
	Actualmente cuenta el hotel con certificación para la Sostenibilidad			
	El hotel tiene procesos de protección del Medio Ambiente			
Ahorro de energía				
	Se siguen parámetros para un menor consumo de energía en el hotel			
	Se enseña tanto a huéspedes y empleados sobre el ahorro de energía			
	El hotel posee tecnologías y fuentes para el ahorro de energía			
Ahorro de agua				
	Se cuenta con una iniciativa de ahorro de agua			
	El hotel utiliza productos biodegradables para el cuidado del Medio Ambiente			
	Posee un sistema de recolección de agua de lluvia			
	Utilizan procesos de tratamiento de las aguas residuales			
Manejo de residuos				
	El hotel realiza procesos para el tratamiento de desechos orgánicos			
	Se utiliza materiales reciclables			
	otros			
Áreas verdes				
	El área de jardín del hotel está conformada por plantas propias de la zona			
	El hotel utiliza alimento artificial para los animales			
Gestión y Educación Ambiental				
	El hotel capacita a su personal con temas ambientales			
	Se informa a los huéspedes sobre las leyes de conservación del ecosistemas			
	El hotel utiliza señalizaciones con mensajes sobre el ahorro de agua y luz			
Planeación				
	El hotel posee políticas para el manejo de grupos grandes y pequeños en áreas protegidas			
Ruidos				
	El hotel posee políticas para la contaminación acústica			

ANEXO 2

Impacto Económico del Hotel Sierra Negra

IMPACTO ECONÓMICO				
Nombre del establecimiento:	Hotel Sierra Negra			
Dirección:	Malecón			
Persona que atiende	Gino Salazar			
Teléfono / Email	052529046 / hotelsierranegra1@hotmail.com			
EVALUACIÓN ECONÓMICA				
SUB ÁMBITOS	PRACTICA	Si	No	N/A
Leyes y Regulaciones				
	El hotel cumple con las leyes y reglamentos establecidos por el Gobierno Ecuatoriano			
Comunicación y Mercadeo				
	El hotel brinda una amplia y detallada información sobre los servicios que ofrece			
Generación de empleo				
	El hotel brinda fuentes de empleo para los habitantes de la población			
Seguridad				
	El hotel cumple con todas las normas de seguridad y salubridad hacia sus huéspedes y empleados			
	El hotel brinda seguridad a sus huéspedes al momento de realizar los tours			
Producto Turístico				
	El hotel cuenta con un producto turístico acorde a las necesidades del huésped			
	El hotel realiza alianzas estratégicas para la comercialización de su producto turístico			

ANEXO 3

ENCUESTA A TURISTAS Y POBLADORES DE LA ISLA ISABELA

“Reingeniería del Hotel Sierra Negra en la Provincia de Galápagos cantón Isabela para implementación de un nuevo hospedaje ecológico como propuesta innovadora en el sector”

OBJETIVO: Analizar la opinión de los pobladores y de los turistas que ingresan a la isla Isabela sobre la propuesta innovadora de un hotel ecológico en la isla.

Sexo: F M **Edad:**

1.- ¿Con que frecuencia visita usted la Isla Isabela?

- a. Una vez al año
- b. Cada dos años
- c. Cada 3 años

2.- ¿Se ha hospedado usted en un hotel ecológico?

SI NO

3.- ¿Considera usted que Isabela es un lugar adecuado para la implementación de un hotel ecológico?

SI NO

4.- ¿Qué es lo que usted considera primordial que tenga un Hotel ecológico?

- a. Ahorro de energía mediante paneles solares
- b. Tratamiento de desechos mediante biodigestores
- c. Productos de aseo personal y de habitaciones biodegradables
- d. Otros

5.- ¿Le gustaría que la decoración de un Hotel ecológico sea exclusivamente hecha de material reciclado?

SI NO

6.- ¿Le parece interesante la implementación de un huerto ecológico para distracción de los huéspedes en un hotel ecológico?

SI NO

7.- Bajo que parámetros escoge usted el hotel a hospedarse

- a. Precio
- b. Ubicación
- c. Infraestructura
- d. Otros

8.- ¿Qué canal de ventas utiliza usted para realizar sus reservas de habitaciones?

- a. Página Web del hotel
- b. Online Travel agency
- c. Agencia de viajes
- d. Otros

9.- ¿Le gustaría recibir ofertas de paquetes de hospedaje y actividades para su estadía en la isla Isabela?

ANEXO 4

DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN

DEPRECIACIÓN TANGIBLES				
	AÑOS DE VIDA ÚTIL	VALOR DEL BIEN	DEPRECIACIÓN ANUAL	DEPRECIACIÓN MENSUAL
Edificios	20	80.000,00	4.000,00	333,33
Equipos de Oficina	10	14.910,00	1.491,00	124,25
Muebles y Enseres	10	17.475,00	1.747,50	145,63
Equipos de Computación	3	2.600,00	866,67	72,22
Equipos de Producción	5	13.928,49	2.785,70	232,14
			10.890,86	907,57

AMORTIZACIÓN INTANGIBLES				
	AÑOS DE VIDA ÚTIL	VALOR DEL BIEN	DEPRECIACIÓN ANUAL	DEPRECIACIÓN MENSUAL
Gastos de Constitución	1	150,00	150,00	12,50

ANEXO 5

PERÍODO MENSUAL DE PAGO DEL PRESTAMO

PERÍODO	SALDO CAPITAL	PAGO CAPITAL	INTERÉS	CUOTA MENSUAL	SALDO PRINCIPAL
1	\$ 218.031,75	\$ 2.815,60	\$ 1.816,93	\$ 4.632,53	\$ 215.216,15
2	\$ 215.216,15	\$ 2.839,06	\$ 1.793,47	\$ 4.632,53	\$ 212.377,08
3	\$ 212.377,08	\$ 2.862,72	\$ 1.769,81	\$ 4.632,53	\$ 209.514,36
4	\$ 209.514,36	\$ 2.886,58	\$ 1.745,95	\$ 4.632,53	\$ 206.627,79
5	\$ 206.627,79	\$ 2.910,63	\$ 1.721,90	\$ 4.632,53	\$ 203.717,15
6	\$ 203.717,15	\$ 2.934,89	\$ 1.697,64	\$ 4.632,53	\$ 200.782,27
7	\$ 200.782,27	\$ 2.959,34	\$ 1.673,19	\$ 4.632,53	\$ 197.822,92
8	\$ 197.822,92	\$ 2.984,01	\$ 1.648,52	\$ 4.632,53	\$ 194.838,92
9	\$ 194.838,92	\$ 3.008,87	\$ 1.623,66	\$ 4.632,53	\$ 191.830,04
10	\$ 191.830,04	\$ 3.033,95	\$ 1.598,58	\$ 4.632,53	\$ 188.796,10
11	\$ 188.796,10	\$ 3.059,23	\$ 1.573,30	\$ 4.632,53	\$ 185.736,87
12	\$ 185.736,87	\$ 3.084,72	\$ 1.547,81	\$ 4.632,53	\$ 182.652,14
13	\$ 182.652,14	\$ 3.110,43	\$ 1.522,10	\$ 4.632,53	\$ 179.541,71
14	\$ 179.541,71	\$ 3.136,35	\$ 1.496,18	\$ 4.632,53	\$ 176.405,37
15	\$ 176.405,37	\$ 3.162,49	\$ 1.470,04	\$ 4.632,53	\$ 173.242,88
16	\$ 173.242,88	\$ 3.188,84	\$ 1.443,69	\$ 4.632,53	\$ 170.054,04
17	\$ 170.054,04	\$ 3.215,41	\$ 1.417,12	\$ 4.632,53	\$ 166.838,63
18	\$ 166.838,63	\$ 3.242,21	\$ 1.390,32	\$ 4.632,53	\$ 163.596,42
19	\$ 163.596,42	\$ 3.269,23	\$ 1.363,30	\$ 4.632,53	\$ 160.327,19
20	\$ 160.327,19	\$ 3.296,47	\$ 1.336,06	\$ 4.632,53	\$ 157.030,72
21	\$ 157.030,72	\$ 3.323,94	\$ 1.308,59	\$ 4.632,53	\$ 153.706,78
22	\$ 153.706,78	\$ 3.351,64	\$ 1.280,89	\$ 4.632,53	\$ 150.355,14
23	\$ 150.355,14	\$ 3.379,57	\$ 1.252,96	\$ 4.632,53	\$ 146.975,57
24	\$ 146.975,57	\$ 3.407,73	\$ 1.224,80	\$ 4.632,53	\$ 143.567,84
25	\$ 143.567,84	\$ 3.436,13	\$ 1.196,40	\$ 4.632,53	\$ 140.131,70
26	\$ 140.131,70	\$ 3.464,77	\$ 1.167,76	\$ 4.632,53	\$ 136.666,94
27	\$ 136.666,94	\$ 3.493,64	\$ 1.138,89	\$ 4.632,53	\$ 133.173,30
28	\$ 133.173,30	\$ 3.522,75	\$ 1.109,78	\$ 4.632,53	\$ 129.650,55
29	\$ 129.650,55	\$ 3.552,11	\$ 1.080,42	\$ 4.632,53	\$ 126.098,44
30	\$ 126.098,44	\$ 3.581,71	\$ 1.050,82	\$ 4.632,53	\$ 122.516,73
31	\$ 122.516,73	\$ 3.611,56	\$ 1.020,97	\$ 4.632,53	\$ 118.905,17
32	\$ 118.905,17	\$ 3.641,65	\$ 990,88	\$ 4.632,53	\$ 115.263,52
33	\$ 115.263,52	\$ 3.672,00	\$ 960,53	\$ 4.632,53	\$ 111.591,52
34	\$ 111.591,52	\$ 3.702,60	\$ 929,93	\$ 4.632,53	\$ 107.888,91
35	\$ 107.888,91	\$ 3.733,46	\$ 899,07	\$ 4.632,53	\$ 104.155,46
36	\$ 104.155,46	\$ 3.764,57	\$ 867,96	\$ 4.632,53	\$ 100.390,89
37	\$ 100.390,89	\$ 3.795,94	\$ 836,59	\$ 4.632,53	\$ 96.594,95
38	\$ 96.594,95	\$ 3.827,57	\$ 804,96	\$ 4.632,53	\$ 92.767,38
39	\$ 92.767,38	\$ 3.859,47	\$ 773,06	\$ 4.632,53	\$ 88.907,91
40	\$ 88.907,91	\$ 3.891,63	\$ 740,90	\$ 4.632,53	\$ 85.016,28
41	\$ 85.016,28	\$ 3.924,06	\$ 708,47	\$ 4.632,53	\$ 81.092,22
42	\$ 81.092,22	\$ 3.956,76	\$ 675,77	\$ 4.632,53	\$ 77.135,46
43	\$ 77.135,46	\$ 3.989,73	\$ 642,80	\$ 4.632,53	\$ 73.145,72
44	\$ 73.145,72	\$ 4.022,98	\$ 609,55	\$ 4.632,53	\$ 69.122,74
45	\$ 69.122,74	\$ 4.056,51	\$ 576,02	\$ 4.632,53	\$ 65.066,23
46	\$ 65.066,23	\$ 4.090,31	\$ 542,22	\$ 4.632,53	\$ 60.975,92
47	\$ 60.975,92	\$ 4.124,40	\$ 508,13	\$ 4.632,53	\$ 56.851,52
48	\$ 56.851,52	\$ 4.158,77	\$ 473,76	\$ 4.632,53	\$ 52.692,75
49	\$ 52.692,75	\$ 4.193,42	\$ 439,11	\$ 4.632,53	\$ 48.499,33
50	\$ 48.499,33	\$ 4.228,37	\$ 404,16	\$ 4.632,53	\$ 44.270,96
51	\$ 44.270,96	\$ 4.263,61	\$ 368,92	\$ 4.632,53	\$ 40.007,36
52	\$ 40.007,36	\$ 4.299,14	\$ 333,39	\$ 4.632,53	\$ 35.708,22
53	\$ 35.708,22	\$ 4.334,96	\$ 297,57	\$ 4.632,53	\$ 31.373,26
54	\$ 31.373,26	\$ 4.371,09	\$ 261,44	\$ 4.632,53	\$ 27.002,17
55	\$ 27.002,17	\$ 4.407,51	\$ 225,02	\$ 4.632,53	\$ 22.594,66
56	\$ 22.594,66	\$ 4.444,24	\$ 188,29	\$ 4.632,53	\$ 18.150,42
57	\$ 18.150,42	\$ 4.481,28	\$ 151,25	\$ 4.632,53	\$ 13.669,14
58	\$ 13.669,14	\$ 4.518,62	\$ 113,91	\$ 4.632,53	\$ 9.150,52
59	\$ 9.150,52	\$ 4.556,28	\$ 76,25	\$ 4.632,53	\$ 4.594,24
60	\$ 4.594,24	\$ 4.594,24	\$ 38,29	\$ 4.632,53	\$ (0,00)
		218.031,75	59.920,07	277.951,81	

ANEXO 6

PROYECCIÓN MENSUAL DE INGRESOS

Proyección Mensual de Ingresos						
Habitaciones						
Rubros	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
% Ocupación promedio	90%	90%	70%	60%	50%	65%
Cantidad (personas)*	1350	1350	1050	900	750	975
Precio Unitario (Consumo pp)	\$ 29,86	\$ 29,86	\$ 29,86	\$ 29,86	\$ 29,86	\$ 29,86
Total	\$ 40.311,00	\$ 40.311,00	\$ 31.353,00	\$ 26.874,00	\$ 22.395,00	\$ 29.113,50

Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
95%	95%	55%	52%	90%	100%	76%
1425	1425	825	780	1350	1500	13680
\$ 29,86	\$ 29,86	\$ 29,86	\$ 29,86	\$ 29,86	\$ 29,86	\$ 29,86
\$ 42.550,50	\$ 42.550,50	\$ 24.634,50	\$ 23.290,80	\$ 40.311,00	\$ 44.790,00	\$ 408.484,80

ANEXO 7

SUELDOS

CARGO	CANT.	SUELDO MENSUAL	SUELDO BÁSICO ANUAL	DÉCIMO TERCERO	BONO ESCOLAR
Gerente General	1	\$ 856,00	\$ 10.272,00	\$ 856,00	\$ 389,27
Coordinador de Ventas	1	\$ 686,94	\$ 8.243,28	\$ 686,94	\$ 389,27
Recepcionista	2	\$ 686,94	\$ 8.243,28	\$ 686,94	\$ 389,27
Ama de llaves	3	\$ 686,94	\$ 8.243,28	\$ 686,94	\$ 389,27
Operario de mantenimiento	2	\$ 686,94	\$ 8.243,28	\$ 686,94	\$ 389,27
TOTAL	9	\$ 3.603,76	\$ 43.245,12	\$ 3.603,76	\$ 1.946,33

VACACIONES	FONDO DE RESERVA	APORTE PATRONAL	COSTO TOTAL ANUAL	COSTO TOTAL MENSUAL
\$ 428,00	\$ 856,00	\$ 1.248,05	\$ 14.049,31	\$ 1.170,78
\$ 343,47	\$ 686,94	\$ 1.001,56	\$ 11.351,45	\$ 945,95
\$ 343,47	\$ 686,94	\$ 1.001,56	\$ 22.702,91	\$ 1.891,91
\$ 343,47	\$ 686,94	\$ 1.001,56	\$ 34.054,36	\$ 2.837,86
\$ 343,47	\$ 686,94	\$ 1.001,56	\$ 22.702,91	\$ 1.891,91
\$ 1.801,88	\$ 3.603,76	\$ 5.254,28	\$ 104.860,95	\$ 8.738,41

CARGO	CANT.	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Gerente General	1	\$ 12.330,20	\$ 14.049,31	\$ 15.032,77	\$ 16.085,06	\$ 17.211,01
Coordinador de Ventas	1	\$ 9.966,84	\$ 11.351,45	\$ 12.146,06	\$ 12.996,28	\$ 13.906,02
Recepcionista	2	\$ 19.933,67	\$ 22.702,91	\$ 24.292,11	\$ 25.992,56	\$ 27.812,04
Ama de llaves	3	\$ 29.900,51	\$ 34.054,36	\$ 36.438,17	\$ 38.988,84	\$ 41.718,06
Operario de mantenimiento	2	\$ 19.933,67	\$ 22.702,91	\$ 24.292,11	\$ 25.992,56	\$ 27.812,04
TOTAL	9	92.064,89	104.860,95	112.201,22	120.055,30	128.459,17

ANEXO 8

PRESUPUESTO DE GASTOS GENERALES

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	MES 1	MES 2	MES 3
Gastos de Administración			\$ 6.068,16	\$ 3.268,16	\$ 3.568,16
Gerente General	1	\$ 1.027,52	\$ 1.027,52	\$ 1.027,52	\$ 1.027,52
Coordinador de Ventas	1	\$ 830,57	\$ 830,57	\$ 830,57	\$ 830,57
Servicios Básicos	1	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00
Electricidad	1	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00
Arriendo	0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Uniformes	80	\$ 35,00	\$ 2.800,00	\$ -	\$ -
Gastos de capacitación personal		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gastos de alimentación personal	0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Mantenimiento	1	\$ 300,00	\$ -	\$ -	\$ 300,00
Materiales de limpieza	1	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00
Suministros de Oficina	1	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00
Depreciación de Edificios			\$ 333,33	\$ 333,33	\$ 333,33
Depreciación de Equipos de oficina			\$ 124,25	\$ 124,25	\$ 124,25
Depreciación de Muebles y enseres			\$ 145,63	\$ 145,63	\$ 145,63
Depreciación de Equipos de Computación			\$ 72,22	\$ 72,22	\$ 72,22
Depreciación de Equipo de producción			\$ 232,14	\$ 232,14	\$ 232,14
Amortización		\$ 150,00	\$ 12,50	\$ 12,50	\$ 12,50
Gastos de Ventas			\$ 3.047,72	\$ 2.097,72	\$ 1.702,67
redes sociales	1	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00
Creación de página web			\$ 950,00	\$ -	\$ -
Mantenimiento de página web	1	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00
Comisiones Tarjetas 4,02%			\$ 810,25	\$ 810,25	\$ 630,20
Comisiones agencias de viaje 12%			\$ 967,46	\$ 967,46	\$ 752,47
Gastos Financieros			\$ 1.816,93	\$ 1.793,47	\$ 1.769,81
Intereses			\$ 1.816,93	\$ 1.793,47	\$ 1.769,81
TOTAL			\$ 10.932,80	\$ 7.159,34	\$ 7.040,63

MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9
\$ 3.268,16	\$ 3.268,16	\$ 3.568,16	\$ 3.268,16	\$ 3.268,16	\$ 3.568,16
\$ 1.027,52	\$ 1.027,52	\$ 1.027,52	\$ 1.027,52	\$ 1.027,52	\$ 1.027,52
\$ 830,57	\$ 830,57	\$ 830,57	\$ 830,57	\$ 830,57	\$ 830,57
\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00
\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ -	\$ -	\$ 300,00	\$ -	\$ -	\$ 300,00
\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00
\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00
\$ 333,33	\$ 333,33	\$ 333,33	\$ 333,33	\$ 333,33	\$ 333,33
\$ 124,25	\$ 124,25	\$ 124,25	\$ 124,25	\$ 124,25	\$ 124,25
\$ 145,63	\$ 145,63	\$ 145,63	\$ 145,63	\$ 145,63	\$ 145,63
\$ 72,22	\$ 72,22	\$ 72,22	\$ 72,22	\$ 72,22	\$ 72,22
\$ 232,14	\$ 232,14	\$ 232,14	\$ 232,14	\$ 232,14	\$ 232,14
\$ 12,50	\$ 12,50	\$ 12,50	\$ 12,50	\$ 12,50	\$ 12,50
\$ 1.505,14	\$ 1.307,62	\$ 1.603,91	\$ 2.196,48	\$ 2.196,48	\$ 1.406,38
\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00
\$ 540,17	\$ 450,14	\$ 585,18	\$ 855,27	\$ 855,27	\$ 495,15
\$ 644,98	\$ 537,48	\$ 698,72	\$ 1.021,21	\$ 1.021,21	\$ 591,23
\$ 1.745,95	\$ 1.721,90	\$ 1.697,64	\$ 1.673,19	\$ 1.648,52	\$ 1.623,66
\$ 1.745,95	\$ 1.721,90	\$ 1.697,64	\$ 1.673,19	\$ 1.648,52	\$ 1.623,66
\$ 6.519,25	\$ 6.297,68	\$ 6.869,71	\$ 7.137,82	\$ 7.113,16	\$ 6.598,20

MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
\$ 3.268,16	\$ 3.268,16	\$ 3.568,16	\$ 43.217,90
\$ 1.027,52	\$ 1.027,52	\$ 1.027,52	\$ 12.330,20
\$ 830,57	\$ 830,57	\$ 830,57	\$ 9.966,84
\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 600,00
\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 90,00	\$ 1.080,00
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.800,00
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ -	\$ -	\$ 300,00	\$ 1.200,00
\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 3.000,00
\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 1.200,00
\$ 333,33	\$ 333,33	\$ 333,33	\$ 4.000,00
\$ 124,25	\$ 124,25	\$ 124,25	\$ 1.491,00
\$ 145,63	\$ 145,63	\$ 145,63	\$ 1.747,50
\$ 72,22	\$ 72,22	\$ 72,22	\$ 866,67
\$ 232,14	\$ 232,14	\$ 232,14	\$ 2.785,70
\$ 12,50	\$ 12,50	\$ 12,50	\$ 150,00
\$ 1.347,12	\$ 2.097,72	\$ 2.295,24	\$ 22.804,18
\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 2.400,00
\$ -	\$ -	\$ -	\$ 950,00
\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 1.440,00
\$ 468,15	\$ 810,25	\$ 900,28	\$ 8.210,54
\$ 558,98	\$ 967,46	\$ 1.074,96	\$ 9.803,64
\$ 1.598,58	\$ 1.573,30	\$ 1.547,81	\$ 20.210,76
\$ 1.598,58	\$ 1.573,30	\$ 1.547,81	\$ 20.210,76
\$ 6.213,87	\$ 6.939,17	\$ 7.411,20	\$ 86.232,84

ANEXO 9

COSTOS OPERACIONALES

RUBRO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5
Materia Prima			\$ 5.926,00	\$ 5.926,00	\$ 5.926,00	\$ 5.926,00	\$ 5.926,00
Agua Habitaciones	1	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00
Internet	1	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00
Mantenimiento habitaciones	1	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
Energía electrica		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Amenities	1	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00
Gastos de alimentación personal	26	\$ 66,00	\$ 1.716,00	\$ 1.716,00	\$ 1.716,00	\$ 1.716,00	\$ 1.716,00
Insumos restaurante	1	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00
Mano de obra Directa			\$ 5.813,99	\$ 5.813,99	\$ 5.813,99	\$ 5.813,99	\$ 5.813,99
Recepcionista	2	\$ 830,57	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14
Ama de llaves	3	\$ 830,57	\$ 2.491,71	\$ 2.491,71	\$ 2.491,71	\$ 2.491,71	\$ 2.491,71
Operario de mantenimiento	2	\$ 830,57	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14
TOTAL			\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99

MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
\$ 5.926,00	\$ 5.926,00	\$ 5.926,00	\$ 5.926,00	\$ 5.926,00	\$ 5.926,00	\$ 5.926,00	\$ 71.112,00
\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 70,00	\$ 840,00
\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 240,00
\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 12.000,00
\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 120,00	\$ 1.440,00
\$ 1.716,00	\$ 1.716,00	\$ 1.716,00	\$ 1.716,00	\$ 1.716,00	\$ 1.716,00	\$ 1.716,00	\$ 20.592,00
\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 36.000,00
\$ 5.813,99	\$ 5.813,99	\$ 5.813,99	\$ 5.813,99	\$ 5.813,99	\$ 5.813,99	\$ 5.813,99	\$ 69.767,85
\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 19.933,67
\$ 2.491,71	\$ 2.491,71	\$ 2.491,71	\$ 2.491,71	\$ 2.491,71	\$ 2.491,71	\$ 2.491,71	\$ 29.900,51
\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 1.661,14	\$ 19.933,67
\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 140.879,85

RUBRO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Materia Prima	\$ 59.952,00	\$ 62.416,03	\$ 64.981,33	\$ 67.652,06	\$ 70.432,56
Agua Habitaciones	\$ 840,00	\$ 874,52	\$ 910,47	\$ 947,89	\$ 986,85
Internet	\$ 240,00	\$ 249,86	\$ 260,13	\$ 270,82	\$ 281,96
Energía eléctrica	\$ 840,00	\$ 874,52	\$ 910,47	\$ 947,89	\$ 986,85
Amenities	\$ 1.440,00	\$ 1.499,18	\$ 1.560,80	\$ 1.624,95	\$ 1.691,73
Alimentación de Personal	\$ 20.592,00	\$ 21.438,33	\$ 22.319,45	\$ 23.236,78	\$ 24.191,81
Insumos restaurante	\$ 36.000,00	\$ 37.479,60	\$ 39.020,01	\$ 40.623,73	\$ 42.293,37
Mano de obra Directa	\$ 69.767,85	\$ 79.460,18	\$ 85.022,39	\$ 90.973,96	\$ 97.342,14
Recepcionista	\$ 19.933,67	\$ 22.702,91	\$ 24.292,11	\$ 25.992,56	\$ 27.812,04
Ama de llaves	\$ 29.900,51	\$ 34.054,36	\$ 36.438,17	\$ 38.988,84	\$ 41.718,06
Operario de mantenimiento	\$ 19.933,67	\$ 22.702,91	\$ 24.292,11	\$ 25.992,56	\$ 27.812,04
TOTAL	\$ 129.719,85	\$ 141.876,21	\$ 150.003,72	\$ 158.626,02	\$ 167.774,70

ANEXO 10

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

RUBRO	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5
Ingresos por Ventas Totales	\$ 40.311,00	\$ 40.311,00	\$ 31.353,00	\$ 26.874,00	\$ 22.395,00
(-) Costos de Operación	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99
(=) Utilidad Bruta en Ventas	\$ 28.571,01	\$ 28.571,01	\$ 19.613,01	\$ 15.134,01	\$ 10.655,01
(-) Gastos de Administración	\$ 6.068,16	\$ 3.268,16	\$ 3.568,16	\$ 3.268,16	\$ 3.268,16
(-) Gastos de Ventas	\$ 3.047,72	\$ 2.097,72	\$ 1.702,67	\$ 1.505,14	\$ 1.307,62
(=) Utilidad antes de impuestos	\$ 19.455,14	\$ 23.205,14	\$ 14.342,19	\$ 10.360,71	\$ 6.079,23
(-) Gastos Financieros	\$ 1.816,93	\$ 1.793,47	\$ 1.769,81	\$ 1.745,95	\$ 1.721,90
(=) Utilidad antes de participación a trabajadores	\$ 17.638,21	\$ 21.411,67	\$ 12.572,38	\$ 8.614,76	\$ 4.357,34
(-) 15% Participación a trabajadores	\$ 2.645,73	\$ 3.211,75	\$ 1.885,86	\$ 1.292,21	\$ 653,60
(=) Utilidad antes de impuesto a la renta	\$ 14.992,48	\$ 18.199,92	\$ 10.686,52	\$ 7.322,54	\$ 3.703,74
(-) 22% Impuesto a la renta	\$ 3.298,34	\$ 4.003,98	\$ 2.351,03	\$ 1.610,96	\$ 814,82
(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	\$ 11.694,13	\$ 14.195,94	\$ 8.335,49	\$ 5.711,58	\$ 2.888,91

MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
\$ 29.113,50	\$ 42.550,50	\$ 42.550,50	\$ 24.634,50	\$ 23.290,80	\$ 40.311,00	\$ 44.790,00
\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99	\$ 11.739,99
\$ 17.373,51	\$ 30.810,51	\$ 30.810,51	\$ 12.894,51	\$ 11.550,81	\$ 28.571,01	\$ 33.050,01
\$ 3.568,16	\$ 3.268,16	\$ 3.268,16	\$ 3.568,16	\$ 3.268,16	\$ 3.268,16	\$ 3.568,16
\$ 1.603,91	\$ 2.196,48	\$ 2.196,48	\$ 1.406,38	\$ 1.347,12	\$ 2.097,72	\$ 2.295,24
\$ 12.201,45	\$ 25.345,88	\$ 25.345,88	\$ 7.919,97	\$ 6.935,53	\$ 23.205,14	\$ 27.186,61
\$ 1.697,64	\$ 1.673,19	\$ 1.648,52	\$ 1.623,66	\$ 1.598,58	\$ 1.573,30	\$ 1.547,81
\$ 10.503,81	\$ 23.672,69	\$ 23.697,35	\$ 6.296,31	\$ 5.336,95	\$ 21.631,84	\$ 25.638,81
\$ 1.575,57	\$ 3.550,90	\$ 3.554,60	\$ 944,45	\$ 800,54	\$ 3.244,78	\$ 3.845,82
\$ 8.928,23	\$ 20.121,79	\$ 20.142,75	\$ 5.351,87	\$ 4.536,40	\$ 18.387,06	\$ 21.792,99
\$ 1.964,21	\$ 4.426,79	\$ 4.431,40	\$ 1.177,41	\$ 998,01	\$ 4.045,15	\$ 4.794,46
\$ 6.964,02	\$ 15.694,99	\$ 15.711,34	\$ 4.174,46	\$ 3.538,40	\$ 14.341,91	\$ 16.998,53

ANEXO 11
RECUPERACIÓN DE INVERSIÓN

INVERSIÓN INICIAL	(436.063,49)
Flujo año 1	168.193,37
Flujo año 2	146.979,59
Flujo año 3	187.594,89
Flujo año 4	232.948,03
Flujo año 5	285.344,58