

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE TURISMO Y PATRIMONIO CULTURAL

Trabajo de fin de carrera titulado:

PROYECTO DE PREFACTIBILIDAD DE UN PROGRAMA DE  
VOLUNTARIADO DIRIGIDO AL MERCADO  
INTERNACIONAL

Realizado por:

MARIA AUGUSTA MORQUECHO

Como requisito para la obtención del título de

INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS

QUITO, SEPTIEMBRE DE 2009

## DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, María Augusta Morquecho, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

.....

María Augusta Morquecho

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de tesis, le dedico de todo corazón a Dios, Mi Padre Celestial que es mi luz, mi fortaleza y mi guía en todos los momentos de mi existencia.

## AGRADECIMIENTO

Al haber concluido con este proyecto, quiero dar gracias a Dios, Mi Padre Celestial, quien ha sido mi apoyo, mi fuerza, mi sustento en los momentos de dificultad y que siempre estará a mi lado guiándome y dándome la sabiduría para cumplir con todas las metas propuestas en mi vida.

A mis padres que han sido mi apoyo moral y económico en mi carrera, gracias por sus consejos y amor que me brindan día a día, a mis hermanos que más que nada son mis amigos y aquellas personas que es su momento fueron mi compañía y apoyo, a todos quienes confían en mí y ven con agrado el termino de esta etapa de mi vida.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Hoy en día el voluntariado tiene un gran alcance a nivel mundial ya que es una forma más de ayuda a personas que lo necesitan en los diferentes campos y tipos de necesidades, los voluntarios no ven su actitud como una donación sino como un intercambio de vivencia personal donde las dos partes se verán beneficiadas de una u otra manera.

Es por ello que se ha mencionado en el aspecto económico de este trabajo que el voluntariado es considerado también como un ingreso mas al PIB de cada país y siendo hoy conocido como capital social de las economías.

Considerando la gran aportación de ayuda social de estos programas surge la idea de una empresa enfocada al voluntariado para extranjeros que les interesa aportar grandemente sus conocimientos, habilidades, y financiamiento para llegar a cada propósito personal del voluntario.

Esta empresa ha creado una forma de atraer a personas interesadas en este campo proveyendo un servicio de calidad y a vez que sea aceptado satisfactoriamente por el visitante teniendo un estadía muy agradable, entretenida y sea considerada como un viaje placentero de buenas experiencias que recordaran por mucho tiempo,

Los voluntarios serán alojados en familias ecuatorianas amigables y dispuestas a brindar un buen servicio,

Las instituciones donde prestaran sus servicios son analizadas de acuerdo al requerimiento dl voluntario. Igualmente se prestara el servicio de enseñanza del idioma español y quechua con horarios a conveniencia del voluntario, seguro medico, tours de bajo costo diseñados con un enfoque en el voluntario.

Teniendo a su disposición permanentemente personas para responder cualquier sugerencia, y necesidad.

## **ABSTRACT**

This project is led to the creation of a company with volunteer programs focus on the international market.

Actually the volunteer is growing worldwide because is the best way to help needy people in different shields.

That is the reason why the volunteer is being considered also in the economies of the world, knowing as social capital.

On the other hand considering the biggest contribution the volunteering has, we want to be the way to contact the needy people with the volunteers who are interesting to share their abilities knowledge and love.

We want to be the providers of lodgment in Ecuadorian families who are willing to give a good service, we will also give the placement in institution that needs people to work with them like a volunteers, according to the petition and knowledge of volunteers, and also teaching Spanish and Quechua language, with schedules available for them, medical insurance, and travel torus designed with low cost for them, and help them with any inconvenience they could have during the time in Ecuador.

## **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado:

### **PROYECTO DE PREFACTIBILIDAD DE UN PROGRAMA D VOLUNTARIADO DIRIGIDO AL MERCADO INTERNACIONAL**

Realizado por la alumna

**MARIA AUGUSTA MORQUECHO SOLIS**

como requisito para la obtención del título de

**INGENIERA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS**

ha sido dirigido por el profesor

**Lcdo. EDUARDO CISNEROS**

quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

.....

**Lcdo. EDUARDO CISNEROS**

**Director**

Los profesores informantes

**DIEGO JOSE ARBOLEDA ECHEVERRIA, y**

**MARCO RUPERTO ESPINOSA DE LA CUEVA**

después de revisar el trabajo escrito presentado,

lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador.

.....  
.....

DIEGO JOSE ARBOLEDA ECHEVERRIA  
LA

MARCO RUPERTO ESPINOSA DE

CUEVA

Quito, a 17 de septiembre del 2009

## INDICE

1.	CAPITULO: ECONOMÍA y turismo.....	13
1.1.	INTRODUCCIÓN.....	13
1.2.	IMPORTANCIA DEL TURISMO EN LA ECONOMÍA MUNDIAL.....	13
1.3.	EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN EL MUNDO.....	15
1.4.	EL TURISMO EN EL ECUADOR.....	18
2.	CAPITULO : VOLUNTARIADO.....	25
2.1.	CONCEPTO.....	25
2.2.	HISTORIA DEL VOLUNTARIADO.....	27
2.3.	TIPOS DE VOLUNTARIADO.....	29
2.4.	DESARROLLO DEL VOLUNTARIADO A NIVEL MUNDIAL.....	32
2.4.1.	Contribución del voluntariado a la cohesión económica.....	33
2.5.	EL VOLUNTARIADO EN EL ECUADOR.....	35
3.	CAPITULO : INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	40
3.1.	<b>ENTREVISTAS CON EXPERTOS.....</b>	<b>40</b>
3.1.1.	MINISTERIO DE TURISMO.....	40
3.1.2.	ENTREVISTA BIO MINDO.....	41
3.1.3.	ENTREVISTA CLUB ROTARIO.....	44
3.1	ENTREVISTAS CON EL MERCADO OBJETIVO (VOLUNTARIOS).....	45
3.2.1	Encuestas.....	45
3.1.2.	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION.....	47
3.2.2	FOCUS GROUPS.....	62
3.2.3	SONDEOS DE OPINIÓN.....	63
3.2.4	ANALISIS DE LA COMPETENCIA.....	63
3.3	CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	65
4.	CAPITULO: MODELO DE EMPRESA PARA EL MANEJO DE UN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO EN EL ECUADOR.....	67
4.1.	NOMBRE DE LA EMPRESA.....	67

4.2	PLANIFICACIÓN funcional de la empresa.....	67
4.2.1	Planificación a corto plazo .....	67
4.2.2	Planificación a medio/largo plazo.....	69
4.2.3	Misión .....	69
4.2.4	Visión y Valores .....	70
4.3.5	Fijación de metas y objetivos .....	71
4.3.6.	Planes estratégicos (FODA) .....	71
4.3.7.	Marketing y ventas.....	73
4.3.8	Recursos humanos.....	81
4.3.9	Tecnología.....	82
4.3.10	Financiero.....	82
4.4	ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA .....	85
4.5	DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA (POLÍTICAS).....	86
4.4.1	Políticas De Recursos Humanos.....	87
4.4.2	Políticas de atención a los voluntario .....	88
4.4.3	Políticas de uso de tecnología .....	88
4.4.4	Políticas de tours y operación.....	88
4.4.5	Políticas para los cursos de español y quechua.....	89
4.5	Control de los planes estratégicos .....	90
4.5.1	Control de cumplimiento con las metas de ventas .....	90
4.5.2	Control y seguimiento de la calidad de los servicios .....	90
4.5.3	Control de costos y optimización .....	90
4.5.4	Control y seguimiento de los gastos.....	90
4.5.5	Control y disminución del impacto ambiental.....	91
4.5.6	Control e indicadores de utilidad .....	91
4.5.7	Medidas correctivas para aumentar las utilidades.....	91
4.5.8	CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS.....	91
4.6	RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	92
4.6.1	Perfiles .....	93

4.6.2	Proceso de selección .....	93
4.6.3	Proceso de contratación y remuneraciones .....	93
4.6.4	Proceso de inducción y beneficios al personal .....	94
4.6.5	Proceso de evaluación para mejoras salariales .....	95
4.6.6	Capacitación.....	95
4.6.7	Motivación premios e incentivos.....	95
4.7	PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE VAN A OFRECER.....	96
4.7.1	circuitos turisticos ofertados .....	97
4.7.2	Cursos de español y quechua .....	105
4.7.3	Colocación en familias e instituciones.....	109
5.	CAPITULO: ASPECTOS LEGALES PARA LA CONSTITUCIÓN UNA EMPRESA.....	114
5.1	CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA (NOTARIO PÚBLICO) .....	114
5.2	SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS .....	114
5.3	NOMBRAMIENTO DE GERENTE Y PRESIDENTE .....	114
5.4	REGISTRO MERCANTIL .....	115
5.5	APERTURAS DE CUENTAS CORRIENTES.....	115
5.6	SRI (RUC) .....	115
5.7	IESS (Numero Patronal).....	116
5.8	PERMISOS MINISTERIO DE TURISMO .....	116
5.9	PERMISOS CAPTUR .....	117
5.10	PERMISOS MUNICIPIOS DE QUITO.....	117
5.10.1	Patente Municipal .....	117
5.11	PERMISOS DE BOMBEROS .....	117
5.12	PERMISOS DE SALUD.....	117
6.	CAPITULO: ANÁLISIS FINANCIERO Y ECONÓMICO .....	119
6.1.	PRESUPUESTO .....	119
6.1.1	Ingresos .....	120
6.1.2	Egresos.....	122
6.1.3	FINANCIAMIENTO CFN .....	129

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	135
CONCLUSIONES .....	135
RECOMENDACIONES .....	136
<b>ANEXOS</b> .....	141

# 1. CAPITULO: ECONOMÍA Y TURISMO

## 1.1. INTRODUCCIÓN

La economía surge de un desequilibrio básico evidente en todo el mundo, en la actualidad constituye un conjunto coherente y al mismo tiempo es un sector fundamental de la política económica, que tiene por objeto contribuir al conocimiento de los factores y agentes económicos, que aportan a la reflexión de los profesionales, administradores y políticos, que tienen la responsabilidad de elaborar y evaluar programas en una actividad económica determinada.

Comprendiendo que la economía a nivel mundial esta en crisis muchos países han tratado de aplicar políticas económicas para contrarrestar los efectos de la misma, sin obtener lo que se esperaba.

A los efectos positivos en materia de empleo, producción y de ingresos se han encontrado efectos negativos como una inflación galopante, disminución en la producción y disminución del poder adquisitivo de las personas, afectando de manera muy significativa al producto interno bruto mundial.

## 1.2. IMPORTANCIA DEL TURISMO EN LA ECONOMÍA MUNDIAL

Antes de iniciar el analizar la importancia del turismo en la economía es necesario tener muy en cuenta que el turismo internacional se apoya en metodología que tiene por objeto utilizar los conocimientos y las herramientas del análisis económico para diseñar y poner en práctica políticas adoptadas a las necesidades, que a su vez se apoya en la metodología y en las herramientas de la economía internacional

El turismo como tal se encuentra regularizado por la Organización mundial de turismo (OMT), la cual lleva estadísticas del sector a escala nacional e internacional; definamos

según la OMT, turismo son “Las actividades que realizan las personas o turistas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos”<sup>1</sup>.

El turismo es importante dentro de los países industrializados ya que permite crear redes agro-industriales, de transporte y de hotelería, así como también el desarrollo de las industrias de bienes, equipos y servicios que son muy útiles en el sector turístico.

Motiva también la inversión de obras en infraestructura, tanto desde el punto de vista de la construcción como de contenido cultural de los proyectos de urbanismo, favorece la formación profesional del conjunto de los factores del turismo y poner en práctica los montajes financieros, desarrollo del transporte, el alojamiento y el acondicionamiento de los lugares de hospedaje.

Incentiva también a la creación de nuevos circuitos comerciales brindando así un mejor servicio de calidad turística.

El turismo es muy importante porque permite crear la industria de mano de obra e industria pesada que se beneficia de este diferencial, especialmente en los países de bajo salario próximo a los grandes países emisores de turistas tales como la Unión Europea, Estados Unidos o Japón.

Siendo el turismo la fuente principal de los ingresos por turismo receptor y emisor a nivel mundial, con todas las políticas adoptadas por los gobiernos el turismo da oportunidades de captar una gran cantidad de ingresos por medio de la llegada de turistas como se puede ver según las estadísticas de la OMT, la llegada de turistas internacionales en el mundo se ha incrementado de 25 millones en 1950 a cerca de 715 millones en el 2002.<sup>2</sup>

En el 2008, las llegadas de turistas internacionales llegaron a alcanzar 924 millones 16 millones más que en 2007, lo que representa un crecimiento del 2%.

A pesar de ese crecimiento la demanda turística disminuyó significativamente a lo largo del año bajo la influencia de una economía mundial extremadamente inestable.

---

<sup>1</sup> <http://www.es.wikipedia.org>

<sup>2</sup> VELLAS, Francois, ECONOMIA Y POLITICA , editorial Síntesis, impresión España

Estados Unidos experimenta una progresión importante y rápida ya que desde 1990 al 2001 sus ingresos turísticos aumentan de 43000 a 72000 millones de dólares es decir cerca de 10 puntos sobre el total de ingresos turísticos en el mundo.

Las perspectivas publicadas en el informe de la OMT “Turismo Horizonte 2020”, se caracteriza a la manutención de la tasa de crecimiento del turismo internacional a un nivel elevado de más de un 4% al año hasta el 2020.

En base a las estimaciones por parte de las estadísticas alentadoras al año 2020 del la OMT las llegadas de turistas internacionales en el mundo son de 668 millones en el año 2000, luego 1006 millones en el 2010 y de 1561 millones en el 2020, la tasa de crecimiento estimada en el periodo de 1995-2020 es del 3,15 % al año para Europa y de un 3,8% al año para la región de América, Asia del Este y del Pacífico un 6,5% , para el Oriente medio un 6,7% ; 6,2% para Asia del Sur y 5,5% para África.

Frente a estas evoluciones las perspectivas que ofrece el turismo internacional a los países en desarrollo son muy importantes, todo depende de las políticas que sean puestas en práctica y de la adaptación de las empresas turísticas a las necesidades de la demanda turística mundial.

La OMT espera que en 2009 los resultados del turismo internacional se muevan entre el 0% y el -2%. Aunque sin duda no es inmune a las penurias de la economía, el turismo ha resistido inicialmente mejor a la desaceleración económica que otros sectores como la construcción, el sector inmobiliario o la automoción.

### 1.3. EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN EL MUNDO

Para demostrar cómo ha evolucionado el sector turístico en la economía a nivel mundial, comenzaremos indicando que los viajes de placer tuvieron sus inicios en los últimos años del siglo XVIII y los primeros del XIX, en donde la comunidad fue alterada por cambios producidos en la sociedad, estilos de vida, industria y tecnología.

El siglo XIX fue testigo de una gran expansión económica, siendo el turismo la mayor beneficiaria ya que a fines del siglo XX llegó a ser la mayor industria del mundo, y todo

esto se debe a que la burguesía se consolidó con la revolución industrial llegando a disponer de recursos económicos y tiempo libre para viajar.

Como dato estadístico podemos mencionar que al estallar la primera guerra mundial en 1914 había aproximadamente 150.000 turistas Americanos en Europa, pero se debe indicar que la crisis de 1929 repercute en el sector turístico en forma negativa y se limita su desarrollo hasta bien entrado en 1932.

Pero a consecuencia de la segunda guerra mundial se paraliza absolutamente el turismo en el mundo y sus efectos se extienden hasta el año de 1949 observando así un estancamiento en el crecimiento de este sector.

Ya entre el año 1950 y 1973 se comienza hablar del boom Turístico donde se aprecia el crecimiento del turismo internacional a un ritmo superior a lo que se había dado en toda la historia, como consecuencia de la estabilidad social, el desarrollo de la cultura y el ocio en el mundo occidental.

Es aquí donde los gobiernos comienzan a darle una gran importancia al turismo en la legislación de cada país adoptando las vacaciones pagadas, la semana inglesa de 5 días laborales, la reducción de la jornada de 40 horas semanales, la ampliación de los calendarios sociales, jubilación, desempleo, que potencian en gran medida el desarrollo del ocio y el turismo.

Ya desde el año 2000 de acuerdo con las estadísticas de la Organización Mundial del Turismo (OMT), en el año 2007 tuvieron lugar 903 millones de llegadas de turistas internacionales, que representa un aumento de 6,6% con respecto a 2006. Los países más visitados por turistas internacionales durante el año 2006 y 2007 se ubican en Europa, con Francia en el primer lugar. En 2007 Ucrania entro en la lista de los 10 principales destinos, superando a México y desplazando a Rusia y Austria también entro Turquía. Los siguientes países fueron los 10 principales destinos del turismo internacional en 2007.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Evolución del Turismo, <http://es.wikipedia.org/wiki/turismo>

Posición mundial	País	Continente	Llegadas de turistas internacionales en 2007 (en millones)	Llegadas de turistas internacionales en 2006 (en millones)	Aumento % 2006-07
1	 Francia	Europa	81,9	79,1	3,8
2	 España	Europa	59,2	58,5	1,7
3	 Estados Unidos	América del Norte	56,0	51,1	9,8
4	 China	Asia	54,7	49,6	9,6
5	 Italia	Europa	43,7	41,1	6,3
6	 Reino Unido	Europa	30,7	30,7	0,1
7	 Alemania	Europa	24,4	23,6	3,9
8	 Ucrania	Europa	23,1	18,9	22,1
9	 México	América del Norte	22,2	18,9	17,6
10	 Turquía	Europa	21,4	21,4	0,3

Cuadro 1.-Principales destinos de turismo internacional 2007

Como parte de los indicadores sobre el turismo en América latina podemos mencionar que durante varios años México ha sido el destino mas visitado por el turismo internacional en América Latina y según la evaluación realizada por el foro económico mundial (FEM) varios de los países de América Latina todavía presentan deficiencias en las áreas de infraestructura y el marco jurídico, pero son muy competitivas en los aspectos relativos a recursos culturales y naturales factores por los que resulta atractivo realizar inversiones o desarrollar negocios en el sector de viajes y turismo de los países de la región, como por ejemplo Brasil fue clasificado en el índice de competitividad en viajes y turismo en el 2009 en la posición 45 a nivel mundial pero entre los 13 países evaluados clasificó en la posición 2 en el aspecto de recursos naturales y en la posición 14 en recursos culturales a pesar de clasificar en el lugar 110 en infraestructura terrestre y como 130 en seguridad pública.

Como los lugares y atracciones turísticas más visitadas del mundo según la revista Forbes que realizó una encuesta en el 2007 da a conocer los resultados para clasificar las 50 mayores atracciones turísticas del mundo considerando tanto turistas internacionales como domésticos, a continuación se presentan las 10 atracciones del mundo <sup>4</sup>

Atracciones turísticas más visitadas del mundo en 2007 por turistas domésticos e internacionales				
Las 10 atracciones mejor clasificadas				
Posición mundial	Atracción turística	Ciudad	País	Número de turistas (en millones)
1	Times Square	Nueva York	Estados Unidos	35
2	National Mall & Memorial Parks	Washington, D.C.	Estados Unidos	25
3	Walt Disney World's Magic Kingdom	Lake Buena Vista, Orlando	Estados Unidos	16,6
4	Trafalgar Square	Londres	Reino Unido	15
5	Disneylandia	Anaheim, CA	Estados Unidos	14,7
6	Cataratas del Niágara	Ontario & N.Y.	Canadá &  EUA	14
7	Fisherman's Wharf & Golden Gate	San Francisco, CA	Estados Unidos	13
8	Disneylandia Tokio & Disney Sea	Tokio	Japón	12,9
9	Catedral de Nôtre-Dame de París	París	Francia	12
10	Disneylandia París	París	Francia	10,6
Otros destinos famosos seleccionados				
11	Gran Muralla China	Badaling	China	10
18	Torre Eiffel	París	Francia	6,7
31	Parque Nacional del Gran Cañón	Arizona	Estados Unidos	4,4
36	Estatua de la Libertad	Nueva York	Estados Unidos	4,24
37	Vaticano y sus museos	Ciudad del Vaticano	Ciudad del Vaticano	4,2
39	Coliseo de Roma	Roma	Italia	4
47	Pirámides de Giza	Cairo	Egipto	3
50	Taj Mahal	Agra	India	2,4

Cuadro 2 Fuente: Revista Forbes, Atracciones turísticas mas visitadas

## 1.4. EL TURISMO EN EL ECUADOR

El turismo es una de las principales actividades económicas del país, el mismo que se ha convertido en una industria generadora de divisas, a pesar de ser una actividad muy joven, en términos relativos es todavía una actividad marginal, pues solamente representa el 1,7% del PIB total del país, su evolución de este sector en los últimos años no fue la esperada,

<sup>4</sup> Evolución del Turismo, <http://es.wikipedia.org/wiki/turismo>, REVISTA FORVES, año 2007

pero cabe recalcar que el futuro turístico del Ecuador descansa en el fortalecimiento de la promoción turística y la generación de nuevos productos turísticos, sin desmarcarse de los típicos destinos y más centrado en formas de viajar que estén en armonía con la naturaleza y en el respeto de las comunidades locales, ya que es un sector de la economía que está en desarrollo y que ha interesado a muchas personas gracias a los beneficios económicos que genera, quienes muestran nuevas iniciativas para encontrarse actualizadas y obtener la capacidad suficiente que les permita servir de mejor manera a sus clientes internos y externos.

El turismo como generadora de divisas juega un papel importante ya que en cifras es el cuarto ingreso a nivel macroeconómico, detrás del petróleo, el banano y el camarón, ingresos que provienen del turismo receptivo en 500 a 580 millones anuales y en ingreso por turismo local genera de 1600 a 2200 millones<sup>5</sup>.

Si se logra un crecimiento sostenido del turismo en el futuro el país no solo dependerá del comercio de bienes tangibles y de la industria primaria como aporte mayoritario a su economía, sino que también encontrará en el turismo una gran fuente de ingresos razón por la cual el gobierno nacional ha fortalecido este sector incrementando la partida presupuestaria en un 90.3% variación que permitirá destinar 23 millones anuales a la promoción turística del país.

Como ejemplo del desarrollo del turismo sostenible se destaca las islas Galápagos ya que son reconocidas a nivel mundial.

La actividad del turismo en nuestro país se encuentra planificada y regulada por el ministerio de turismo la misma que recibe de forma anual una partida presupuestaria por parte del gobierno, y con este monto debe planificar, administrar, capacitar a los participantes en este sector y promocionar al país y sus destinos tanto interno como externo.

Se debe indicar de que el ministerio de turismo durante 6 años ha manejado estadísticas sin una cuenta satélite (variables que permiten medir la actividad turística de un país), para el 2010 se planifica retomar esta herramienta. La inversión que se prevee hasta finales de este año será de 150 mil dólares, en el país se espera que esta vez funcione para que tanto el gobierno, los prestadores de servicios puedan planificar de mejor forma la actividad.

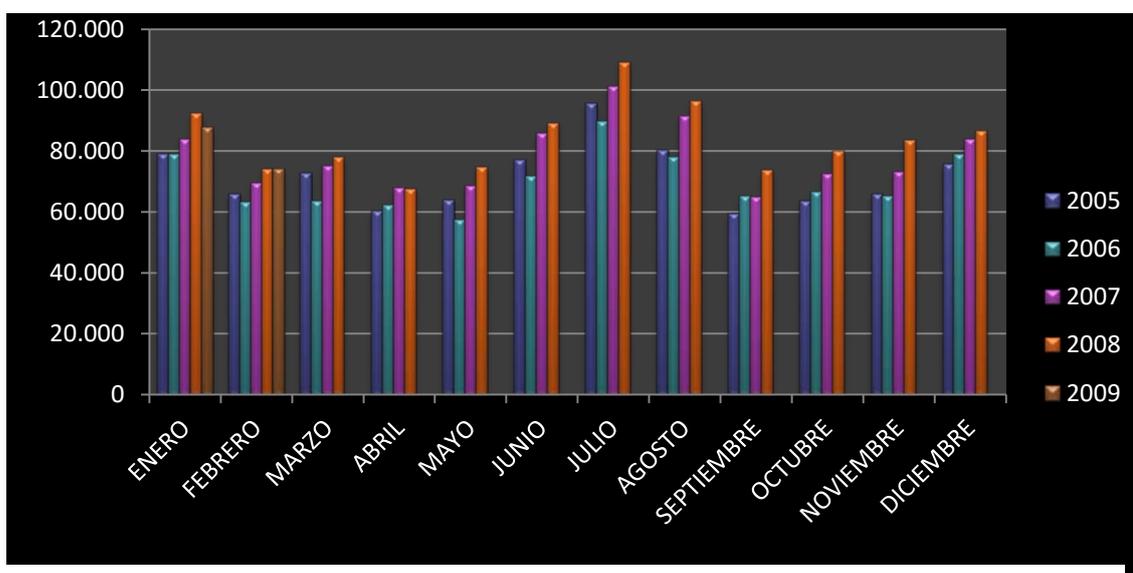
---

<sup>5</sup>MINISTERIO DE TURISMO, José Carrión, presidente de la Cámara del turismo del Guayas.

Según Emilio Cherez de la unidad de estadísticas del ministerio de turismo, recuerda que en el 2003 el país ya dispuso de una cuenta satelital y que llegaron hasta la fase 8 de las 10 que contempla pero que ni la plataforma institucional funciono ni que se entregaron los recursos.

Según Roque Sevilla gerente de Metropolitana Touring dice que al no trabajar con un adecuado sistema de información, se crea confusiones como el pesar que el turismo está subiendo cuando ha su criterio ha bajado en un 7,25%<sup>6</sup>

**Llegada de turistas extranjeros año 2005 al 2009<sup>7</sup>**



Cuadro 3.-Llegada de Turistas extranjeros 2005-2009

Como se puede ver la llegada de turistas extranjeros al Ecuador se ha incrementado en los últimos 5 años, con un total de 1005.2997 para el año 2008 hasta el mes de febrero del año 2009 se nota la misma tendencia del año 2008, por lo que se podría estimar que la cantidad de turistas hasta diciembre del 2009 se incrementara, si existe una adecuada oferta turística.

El mes de julio es considerado de mayor ingreso de turistas, ya que en el mundo este mes generalmente antecede al periodo normal de inicio de clases por lo que la mayoría de la

<sup>6</sup> PERIODICO LA HORA , edición 16 de julio 2009

<sup>7</sup>Cuadro de anuarios de migración nacional INEC2005-2007 dirección nacional de migración 2008-2009

población hace uso de los últimos días de vacación para dedicarlo al ocio y viajes familiares.

El Ecuador es un país pequeño en relación al resto de países que se encuentran en Sud América, pero tiene una amplia variedad de turistas que llegan de todas partes del mundo con distintos propósitos, los mismos que son atraídos por las ventajas competitivas, por sus condiciones naturales, por su biodiversidad, por el clima, por la enorme variedad de escenarios naturales(mar, montaña y selva), por la posición del “sol” por su condición de estar en la mitad del mundo es ampliamente reconocida, sobresaliendo las islas Galápagos que son el punto más demandado pero que por su alta protección no es el más visitado.

Entre los países que más extranjeros nos visitan tenemos: Estados Unidos, Colombia, Perú, España, Chile, Argentina, Venezuela.

Se puede captar un mayor número de turistas extranjeros de estos países en el Ecuador en las cuales la tarea de las 1300 agencias de viajes que existen en el país serán protagonistas y actores de privilegios “ Las agencias de viajes son el pilar fundamental en la cadena de valor del negocio turístico, que generan 5000 empleos directos, y que se han convertido en el motor dinamizador de la planta de servicios turísticos en nuestro país, cabe recalcar que para superar esta crisis mundial que afecta a todas las actividades, en turismo se deben aplicar 3 estrategias: promoción, profesionalismo, y trabajo en grupo.

La clave para superar este inconveniente será sin duda la diversificación y búsqueda de nuevos destinos que atraigan poderosamente a los viajeros; la defensa de la ética del trabajo y la defensa de la profesionalidad, son elementos básicos que deben tomarse en cuenta en los actuales momentos. “Si los productos turísticos son bueno y si los profesionales son buenos, la promoción es el camino para salir de esta crisis”, sostuvo el experto Español Antonio Carrasco.

Si bien es cierto fomentar el crecimiento del turismo internacional es de mucha importancia, no debemos dejar de lado el turismo interno que también proporciona gran cantidad de divisas a nuestra economía.

Existen ciudades más desarrolladas que otras en lo que se refiere al turismo, las mismas que representan un gran potencial de inversión y crecimiento, se debe indicar que el acceso

a estos lugares se puede hacer de manera terrestre, aérea, y en ciertas veces de manera fluvial para promocionar los destinos en forma más atractiva.

Encuestas de turismo receptor, segmento terrestre por parte del Ministerio de Turismo



Cuadro 4.- MINISTERIO DE TURISMO ; Principales sitios visitados en el Ecuador

Analizando la grafica se puede apreciar que Guayaquil es la ciudad más importante en el desarrollo de negocios y tiene una mayor captación de personas que se trasladan por motivos turísticos o comerciales, seguido de la ciudad de Quito por ser la capital de la república y por mantener el centro histórico como su mayor lugar de preferencia.

Cuenca es considerada como la tercera ciudad en importancia a nivel nacional y esta a la par de baños en la provincia de Tungurahua que es considerada como una ciudad apta para la diversión y la práctica de deportes extremos.

El turismo interno en los momentos actuales es fomentado con más relevancia en los días festivos del calendario anual, para que las personas de nuestro país puedan trasladarse y conocer más las bondades que ofrece nuestro territorio patrio y generando ingresos adicionales para numerosas familias que viven de este sector así como para la economía del país.

Se debe indicar que la cultura de viajar en nuestro país se ha incrementado y en los actuales momentos se lo practica en mayor frecuencia, el 64% son considerados turistas es decir que pernoctan en un lugar diferente al de su residencia, en cambio existe un 36% de excursionistas que son personas que solo se movilizan un día donde no pernoctan la noche según el PLADETUR 2020 , pero esto no quiere decir que no son generadores de ingresos

ya que son personas que pueden viajar a un lugar cercano de su residencia habitual y contribuir de forma directa e indirecta con el turismo.

Entre las actividades que realizan más los turistas nacionales se destaca que más de la mitad de turistas nacionales les motiva a realizar actividades de diversión y que representan un 45,6%. En un menor porcentaje se encuentran las actividades ecológicas y el turismo de naturaleza con un 26.1%.

Nuestro país es privilegiado, ya que se encuentra en un lugar único en el mundo, posee 4 regiones demarcadas como son La Costa, Sierra, Amazonia y la región Insular, las mismas que permiten la realización de actividades y desarrollar una amplia gama de ofertas turísticas, tanto para nacionales como para extranjeros.

Es necesario reconocer que el turismo en el Ecuador es incierto y caótico pues la ley turística es incompleta y desactualizada razón por la cual a sido necesaria una gestión planificada que ha emprendido el gobierno nacional a través del ministerio de turismo y otras organizaciones con el objeto de fortalecer y mejorar su funcionamiento, con aplicación nacional y regional, para lo cual , se planifica habilitar el territorio nacional y establecer compromisos de acción conjunta, todo esto repercutirá en el mejoramiento integral de la infraestructura y servicios básicos y se lograría incrementar el nivel de actividad turística, la diversificación y enriquecimiento de la oferta turística, con lo cual se impulsaría el turismo como motor de la economía.

Ecuador en los momentos actuales apuesta a un turismo comunitario en el que la comunidad en cuanto provea todos los servicios turísticos desde guías hasta el alojamiento, y las ganancias que se generan a partir de ello se destruyan dentro de ella.

En el 2008 fue un buen año para el turismo en el ecuador pues la nación a trajo por primera vez mas de 1 millón de turistas.

Existe en el Ecuador un plan para el desarrollo y planificación de turismo conocido como PLANDETUR 2020 cuyo nombre fue propuesto debido a que toda la planificación, objetivos, misión, etc., están orientados a largo plazo con miras hacia el año 2020.

En el mencionado plan se propone nuevas tendencias y proyectos para ser desarrollados y explotar nuevos áreas y lugares que aun no ha sido debidamente promocionado

turísticamente, así como también buscar desarrollar un manual de acción preventiva y de procedimiento frente a la crisis, de manera que los actores involucrados sepan que hacer en situaciones de emergencia para el turismo.

Según el PLANDETUR 2020 el incremento de turistas está planificado en 2 millones al año y el ingreso de divisas repercutirá favorablemente en la economía del país año tras año. Así mismo ha realizado y configurado varias ofertas de viajes para que el turista nacional y extranjero pueda tener acceso a un portafolio atractivo de actividades turísticas, el Ecuador considera 3 líneas claves para llevar a cabo actividades de turismo, las cuales son: ecoturismo turismo de naturaleza, turismo cultural y turismo de deportes, aventura.

### Proyección De Llegadas Internacional: Tendencia Y Con PLANDETUR –Horizonte 2020



Cuadro 5.- MINISTERIO DE TURISMO; Proyección de llegadas internacionales, PLANDETUR 2020

## 2. CAPITULO : VOLUNTARIADO

### 2.1. CONCEPTO

Es una actividad donde las personas realizan una actividad voluntariamente, no por obligación, y sin esperar una remuneración a cambio.

El voluntariado es un trabajo donde las personas sirven a la comunidad, medio ambiente, por su propia y libre decisión beneficiando a una tercera persona que no sea el propio voluntario.

Voluntario proviene del latín, del verbo volo ("querer"), y hace referencia a la potencia del alma que mueve a hacer o no una cosa.

Según la Real Academia de la Lengua Española el voluntariado es "*aquél que nace de la voluntad y no, por fuerza o necesidad extrañas a aquella*". Del mismo modo, el diccionario de la Real Academia nos define al voluntario como aquella "*persona que, entre varias obligadas por turno o designación a ejecutar algún trabajo o servicio, se presta a hacerlo por propia voluntad, sin esperar que le toque su vez*".<sup>8</sup>

El *Comité de Expertos sobre Voluntariado* que organizó Naciones Unidas, con motivo del Año Internacional del Voluntariado, consideran tres elementos que pueden definir el voluntariado (UN, 1999), con algunos elementos esenciales para su concepto.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/publico/areas/minisitio>

<sup>9</sup> <http://www.iniciativasocial.net/voluntariado>.

Reunión del grupo de trabajo de expertos sobre voluntariado y desarrollo social. Nueva York, 29-30 de noviembre de 1999.

## ELEMENTOS

### COMITÉ DE EXPERTOS SOBRE VOLUNTARIADO

(UN, 1999)

La actividad no *se debe emprender principalmente por una remuneración, si bien se puede permitir el reembolso de gastos y algún pago simbólico.*

Se debe emprender la actividad voluntariamente, conforme a la *libre voluntad* de la persona, a pesar de que aquí también hay zonas grises, ya que algunos planes escolares de servicios comunitarios motivan, y a veces requieren, a los estudiantes a participar en trabajo voluntario y en programas del tipo Comida por Trabajo, donde hay un intercambio explícito entre compromiso comunitario y asistencia en alimentos

La actividad debe *beneficiar a una persona que no sea el propio voluntario, o a la sociedad en general, a pesar de que está claro que el voluntariado aporta también un beneficio significativo para el voluntario.*

#### CONCEPTO DE VOLUNTARIADO

- ✦ Es una decisión que se toma de forma *reflexiva y responsable.*
- ✦ Supone un *compromiso* que se toma por iniciativa propia, *libremente.*
- ✦ Actúa de forma *desinteresada*, sin contraprestación económica.
- ✦ Este basado en el *altruismo y la solidaridad.*
- ✦ Dedicar parte del *tiempo libre* disponible.<sup>10</sup>
- ✦ Interviene de forma *continua y regular.*
- ✦ La acción es *útil y en beneficio de la comunidad.*
- ✦ Se realiza en el marco de una *organización sin ánimo de lucro*, dentro de programas y proyectos claramente definidos.
- ✦ La *participación*, como metodología y meta de trabajo.
- ✦ Se *forma y capacita* para desarrollar adecuadamente su acción.
- ✦ Tratan de actuar sobre la *causa real de los problemas.*
- ✦ Complementario respecto al trabajo desarrollado por otros agentes.

<sup>10</sup> <http://www.iniciativasocial.net/voluntariado>.

Reunión del grupo de trabajo de expertos sobre voluntariado y desarrollo social. Nueva York, 29-30 de noviembre de 1999.

El voluntariado está considerado como una forma muy bien organizada en la participación de personas que asumen un compromiso, con el cual quieren llegar a la búsqueda de soluciones a los problemas que afecten a las comunidades o pueblos, colaborando de manera muy activa, para el mejoramiento de las actividades que este involucrado el voluntario, tratando de ayudar en el bienestar y el progreso de los pueblos, siendo la base, de la mayor parte de organizaciones no gubernamentales, asociaciones, etc., así como también siendo el vínculo mediante el cual jóvenes, ancianos, discapacitados, grupos familiares y otros grupos sociales, para que participan en la vida económica, social y cultural de las naciones.

Como característica importante que se debe tener en cuenta es la necesidad de trabajar en equipo, ya que está realizando una actividad en beneficio de la sociedad, no averiguando más allá de lo que su tarea necesita, no invadiendo y sometiendo al otro y no creando expectativas imposibles de cumplir.

## 2.2. HISTORIA DEL VOLUNTARIADO

El voluntariado aparece en el año de 1914 con la primera transfusión de sangre en todo el mundo por parte del médico Luis Agote, celebrándose a partir de esa fecha el día nacional del donante de sangre voluntario, años más tarde en 1917 se crea la fundación ROTARIA con el objetivo de hacer el bien en el mundo, en 1950 aparece la MDA (Asociación de Distrofia Muscular) [www.mda.org](http://www.mda.org), que es una agencia de salud de carácter voluntario que lucha en contra más de 40 enfermedades neuromusculares mediante programas de investigación a nivel mundial.

El Programa de Voluntarios de Naciones Unidas (VNU) fue creado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1970 con el fin de servir a la cooperación para el desarrollo, el 28 de mayo del año 2000 se celebra el Día Mundial del Servicio Juvenil es un evento celebrado por primera vez a nivel mundial para destacar, reconocer, valorar y celebrar los aportes que los jóvenes realizan a la comunidad a través del trabajo voluntario. Año 2001 se celebró el “AÑO INTERNACIONAL DEL VOLUNTARIADO”, la proclamación de éste, tiene como fin dar un mayor reconocimiento a este trabajo, otorgar mayores facilidades para la realización de acciones voluntarias en favor de quienes lo

requieran, tener intercambio de conocimientos y experiencias de las labores voluntarias a nivel mundial y nacional, así como la promoción de más solicitudes y oferta de servicios.

La propuesta de proclamar un año al reconocimiento del servicio voluntario nació de las deliberaciones de ONG internacionales como la Asociación Internacional del Esfuerzo Voluntario (miembros en más de 10 países), el Centro Europeo del Voluntariado (20 mil asociaciones voluntarias) y la Asociación Cristiana Femenina Mundial (25 millones de miembros en todo el mundo).<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> [www.nortecastilla.es/20090208/segovia/historia-solidaridad-20090208.html](http://www.nortecastilla.es/20090208/segovia/historia-solidaridad-20090208.html),  
[www.worldvolunteerweb.org/fileadmin/docs/old/html/2001/01\\_06\\_05ECU.htm](http://www.worldvolunteerweb.org/fileadmin/docs/old/html/2001/01_06_05ECU.htm),

## 2.3. TIPOS DE VOLUNTARIADO

<b>TIPOS DE VOLUNTARIADO</b>	
<b>SOCIAL</b>	El voluntariado social está formado por los conocidos mensajeros de esperanza que ayudan a las personas y a los pueblos para que estos se ayuden a sí mismos, y compartiendo unas horas de su tiempo llevan a los más necesitados ayuda compañía y afecto. Este tipo de voluntariado se efectúa a través de las ONG que trabajan mediante proyectos que tratan de resolver distintos problemas, el trabajar en estas instituciones es apreciada por los voluntarios ya que no dependen de una política ni tampoco de un patrón.
<b>CULTURAL</b>	El voluntariado cultural es una buena táctica para incentivar a la sociedad sobre los valores culturales ya que busca dinamizar la cultura, sin ningún fin de lucro el voluntariado cultural busca la participación de la sociedad en los actos artísticos y culturales, haciéndolos más accesibles para el conocimiento.
<b>EDUCATIVO</b>	las personas voluntarias trabajan en la alfabetización y educación de personas adultas, en la defensa de la educación para todos, en la dinamización y la promoción de la participación en la comunidad escolar, etc.
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	Personas que deseen comprometerse con el cuidado y preservación del medio ambiente consientes de los problemas y necesidades que tiene cada área, apoyando con un trabajo desinteresado a favor de la naturaleza.
<b>SALUD</b>	El apoyo a las necesidades de pacientes y familiares que se atienden en Hospitales, centros de salud.
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CIVISMO.</b>	En función del bien público se realizan actividades de voluntariado como parte de la formación social en función de la ciudadanía, trabajo conjunto con el gobierno de cada país.
<b>PROMOCIÓN DE COLECTIVOS</b>	Trabajo en conjunto donde los voluntarios trabajan en la promoción, defensa de derechos, integración social de diferentes colectivos sociales: mujeres, jóvenes, inmigrantes, reclusos, grupos, étnicos, etc.
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	Denuncia de injusticia contra la pena de muerte , en defensa de los derechos humanos, la justicia, los valores democráticos, etc.
<b>COOPERACIÓN INTERNACIONAL</b>	Con la creación de proyectos, los voluntarios tratan de combatir la pobreza y promover el desarrollo en países empobrecidos.
<b>EMERGENCIA Y SOCORRO.</b>	Voluntariado donde se trabaja en la respuesta a situaciones de emergencia causadas por desastres naturales, guerras, hambrunas, etc.
<b>DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO</b>	Desarrollo de proyectos de promoción socioeconómica o desarrollo comunitario, con el concepto de mejorar las condiciones de vida de una comunidad o sector social concreto.
<b>TIEMPO LIBRE</b>	Trabajo voluntario fundamentalmente con niños y adolescentes, en la educación en el tiempo libre, en la promoción de valores, conocimientos y actitudes en diferentes actividades que tienen por ámbito el tiempo libre.

El enfoque principal de este trabajo es el “VOLUNTARIADO SOCIAL”, el cual se lo aprecia como una alternativa de participación de la comunidad, labor asumida sin ánimos de lucro y sin una retribución económica, con un propósito socialmente útil.

Esta labor es una contribución de los voluntarios: al bienestar de la comunidad; a la calidad de vida de los demás; a ayudar a cambiar y eliminar las causas de la necesidad; a hacer cercanos los problemas de la comunidad y, de forma no burocrática, juntar los recursos necesarios para afrontar esos problemas, tratando de crear nuevas condiciones sociales.

Es así como la labor del voluntario va más allá de realizar trabajos en instituciones de carácter social, sino que es una nueva forma de ver y entender la realidad.

Una característica importante de los voluntarios en el ámbito social es la búsqueda de respuestas efectivas a las necesidades que se presentan, sin dejar a un lado las responsabilidades de los Estados, es decir se los considera como un mediador entre los más desprotegidos y el resto del Estado o la sociedad.

Tratando de motivar al diálogo, los acuerdos y la construcción de soluciones que afecten a su ámbito, es así como el voluntariado pretende despertar en las comunidades más débiles su propia capacidad para transformar y mejorar su calidad de vida.

Hoy en día se puede ver la gran necesidad que existe en todo el mundo, la degradación humana y la destrucción del planeta, por esa razón no se puede dejar pasar la oportunidad de ayudar a mejorar esas necesidades de calidad de vida, que en algunos casos las tenemos muy cerca a nosotros; no necesariamente fuera de nuestro país o ciudad, por este motivo los voluntarios hacen los problemas de los demás como suyos, asumiendo el desafío de afrontarlos junto a quienes los están sufriendo o padeciendo, despertando la capacidad de los afectados para resolver y afrontar sus problemas.

Otro factor importante es el tiempo: ¿quién tiene tiempo para afrontar un compromiso de esta índole? En realidad pocos lo tienen, pero muchos voluntarios lo hacen, más allá del tiempo disponible, son las motivaciones de los voluntarios, entre otras, por su disconformidad con la realidad. Y, con su compromiso personal, demuestra que es posible un cambio y que existen valores alternativos, siempre teniendo en mente que aún queda mucho camino por recorrer.

## VOLUNTARIOS

### *Motivaciones y Características*

**PARA QUE UN PERSONA REALICE UNA ACCIÓN VOLUNTARIA SE MENCIONAN A CONTINUACIÓN LAS MOTIVACIONES QUE SON PARTE DE ESTA LABOR:**

- **Los objetivos personales que desea alcanzar;**
- **Experiencias anteriores, surgidas por contactos con otros voluntarios o con organizaciones voluntarias;**
- **Las creencias humanitarias que impulsan la práctica de, sentido humanitario de la ayuda mutua y entrega a los menos afortunados;**
- **Las creencias religiosas, que llevan a compartir solidariamente y comprometerse con los problemas de los hombres;**

**COMO CARACTERÍSTICAS QUE UN VOLUNTARIO DEBE TENER A CONTINUACIÓN SE MENCIONAN LAS SIGUIENTES:**

- **Persona sensibilizada ante una necesidad del individuo o de la comunidad.**
- **Persona que está integrada, por propia voluntad, en una organización voluntaria, o participa en programas o servicios concretos de Acción Social;**
- **Persona que respeta plenamente la libertad, creencias, valores e ideologías de la persona que se beneficiara.**

### *Aptitudes y Aptitudes*

Hay que señalar que el voluntario acude al servicio libremente y por su propia elección, pero muchas ocasiones estas disposición no son suficientes, se requiere una profunda convicción y una actitud de servicio hacia los demás.

Como aptitudes que los voluntarios deberían tener están:

las condiciones morales, psíquicas y físicas.

Es decir personas equilibradas y maduras, según su edad, idóneas para el servicio fijado, a su vez las condiciones físicas van a depender del tipo de servicio que realizaran los voluntarios.

El elemento indispensable:

Contar con el tiempo disponible, ya sea para asumir tareas regulares, como esporádicas.

Entre las actitudes podemos señalar, fundamentalmente, las actitudes de servicio:

Madurez,

Discreción,

Respeto total del otro;

Compromiso serio y constancia-paciencia;

Aceptación sin discriminación.

Ser servicial y, por ello, amable, pero no paternalista; cariñoso, pero no empalagoso;

Ponerse en el lugar de quien recibe el servicio, para poder hacerlo desde lo que necesita el otro y, no desde lo que le gusta, etc.

Es importante mantener una actitud de servicio en función de la necesidad, es decir al servicio de la necesidad de los demás.

“El voluntariado de acción social es heredero de una solidaridad radical que se hermana con dimensiones esenciales del ser humano y de la convivencia entre las personas y los pueblos. Quien trabaja como voluntario con las personas sin hogar, con jóvenes próximos a la exclusión social, con inmigrantes o con prostitutas sabe que su gota de agua solidaria ha de englobarse en una búsqueda de cambios sociales amplios, aunque sean lentos; sabe que su aportación ha de sumarse a la búsqueda de condiciones de vida justas para quienes más sufren la tragedia de un tipo de sociedad excluyente y despersonalizadora.

El voluntariado es la expresión de una forma concreta de vivir la solidaridad que tiene su residencia en el acontecimiento del encuentro radical con la persona que sufre, que se descubre orillada en los márgenes de la sociedad y que vive lejos del ejercicio de su derecho al empleo, a la cobertura sanitaria, a la educación o a la vivienda. De esta forma, el voluntariado de acción social se asemeja a un colchón solidario que permite no hundirse a las personas excluidas; pero, con ser importante, el voluntariado ha de proyectarse igualmente como vehículo de transformación social y de incidencia real en las políticas sociales en favor de los más desfavorecidos.”<sup>12</sup>

## 2.4. DESARROLLO DEL VOLUNTARIADO A NIVEL MUNDIAL

Hoy en día se define a los voluntarios como “personas que contribuyen su tiempo de su libre voluntad y sin recibir un salario al beneficio de sus vecinos, de su comunidad o de la sociedad en general.”

El voluntariado trae beneficios a la sociedad y a su vez a la persona que lo realiza, así mismo hace contribuciones importantes, económicas y sociales. Como un gran aporte es la contribución a las sociedades más cohesivas creando confianza y reciprocidad entre los ciudadanos. Es por eso que El Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas es

---

<sup>12</sup> Los retos del voluntariado; **Luis A. Aranguren Gonzalo**, responsable del programa de voluntariado de Caritas - España

la organización de las Naciones Unidas la cual apoya el desarrollo humano sustentable globalmente a través de la promoción del voluntariado.

Es muy difícil poder observar o aún imposible tener estadísticas exactas de la contribución mundial del voluntariado a la sociedad y a la economía, el mismo que es significativo e importante en la creación de un capital social.

Como ejemplo podemos mencionar la Campana de Erradicación de la Polio, donde diez millones de personas se movilizaron como voluntarios (contribución de hombres y mujeres), para vacunar 550 millones de niños en el año 2000. El importe total de esta contribución se estimo en diez mil millones de dólares estadounidenses, capital social que constituye un medio importante para llegar al crecimiento económico y su desarrollo, ya que es considerado como parte de la riqueza de las naciones.

Así mismo el voluntariado como parte importante del capital social es el que desempeña una función primordial en la reducción de las diferencias económicas como podemos mencionar en un estudio llamado “*Social Capital in the European Values study surveys*”<sup>13</sup> nos dice que el voluntariado como parte del capital social se encuentra activamente ligado al crecimiento económico.

---

#### **2.4.1. CONTRIBUCIÓN DEL VOLUNTARIADO A LA COHESIÓN ECONÓMICA**

- **La promoción de empleos**

Las actividades de voluntariado proporcionan una valiosa experiencia de aprendizaje que permite a las personas adquirir capacidades y facilitar su transición de la educación al empleo, siendo un medio de aprendizaje permanente pero a su vez no debe ser catalogado como una alternativa de empleo.

A su vez los grupos más vulnerables de la sociedad son los que aprovechan en el momento de adquirir capacidades y competencias para acceder a trabajos mejor remunerados y encontrar el camino a la educación.

---

<sup>13</sup> *SOCIAL CAPITAL IN THE EUROPEAN VALUES STUDY SURVEYS* , Universidad de Tilburg,

- **Promoción de la inclusión social**

El voluntariado ofrece oportunidades reales a los excluidos del sistema de educación formal y a los desempleados de larga duración. Actualmente en algunos países han dado como informe que las personas que han participado en actividades de voluntariado tienen menos probabilidades de quedar desempleado lo cual es un gran beneficio para su vida profesional ya que las capacidades adquiridas por los voluntarios pueden resultar extremadamente valiosas para el acceso al empleo y la promoción de la inclusión social.

- **El valor económico del voluntariado**

Según el informe de la Universidad John Hopkins titulado *Measuring Civil Society and Volunteering*, publicado el 25 de septiembre de 2007<sup>14</sup>, el sector de las instituciones sin ánimo de lucro contribuye al producto interior bruto de muchos países en igual medida que los sectores financiero y de la construcción y su aportación es el doble que la del sector de los servicios público; se supone entre el 5 y el 7 % del PIB en algunos países del mundo, esta información se basa en datos procedentes de los institutos oficiales de estadística de ocho países (Australia, Bélgica, Canadá, República Checa, Francia, Japón, Nueva Zelanda y Estados Unidos). Cabe destacar que otros veinte países, tanto desarrollados como en desarrollo, se han comprometido a publicar este tipo de datos y muchos otros están a punto de hacerlo. Todo ello indica claramente que un número cada vez mayor de países reconoce la importancia de la inclusión del voluntariado en la contabilidad nacional.

Según los Voluntarios de las Naciones Unidas se la estima entre 5 y 11% del PIB, y la organización ATD Cuarto Mundo aún sube hasta unos 9 a 14%.<sup>15</sup>

Las diferencias de estimación se explican por el motivo de que sólo pocos países han integrado la noción del voluntariado en sus estadísticas nacionales.

---

<sup>14</sup> Informe de la Universidad John Hopkins, *Measuring Civil Society and Volunteering*, September 2007, [www.jhu.edu/ccss](http://www.jhu.edu/ccss).

<sup>15</sup> VIOLA KREBS, *Voluntariado y Nuevas Tecnologías: experiencias desde un mundo global*,

En ocasiones el voluntariado puede ser visto como un antídoto contra algunos de los efectos negativos de la globalización, ya que las personas pasan de ser consumidores a actuar como catalizadores del cambio influyendo en las acciones locales para mejorar la economía y la calidad de vida de comunidades, promoviendo un sentimiento de pertenencia a un lugar y la creación de vínculos con los demás.

Los voluntarios pueden aportar un valor añadido a los efectos positivos de la globalización, como por ejemplo mediante su participación en el voluntariado electrónico o virtual.

El voluntariado virtual implica la realización de una serie de labores voluntarias, en todo o en parte, a través de Internet. Permite así la acción de quienes, por limitaciones de tiempo, preferencias personales, discapacidad u obligaciones domésticas, no pueden o no desean realizar una labor de voluntariado presencial. Los voluntarios que viajan al extranjero para llevar a cabo allí sus actividades contribuyen de forma significativa al diálogo intercultural, entendimiento, y el intercambio de experiencias siendo un instrumento para su crecimiento personal.

- **Contribución del voluntariado a la cohesión social**

El voluntariado desempeña un papel esencial en la promoción de la cohesión social, solamente en la escala europea, el voluntariado materializa una serie de valores como la solidaridad, la cohesión social y la inclusión. La participación en las actividades de voluntariado permite a las personas volver a tener la responsabilidad que habían perdido.

## 2.5. EL VOLUNTARIADO EN EL ECUADOR

El voluntariado en el Ecuador se viene desarrollando con mayor fuerza a partir del 2001, a través de una dinámica de trabajo que ha involucrado a varias instituciones a nivel de Gobiernos Locales, ONG y Organismos Intergubernamentales de Desarrollo y Cooperación Internacional.

En el Ecuador el voluntariado ha sido reconocido oficialmente por primera vez en la nueva Constitución Ecuatoriana. La Constitución, que fue aprobada en referéndum el 28 de septiembre de 2008, reconoce el voluntariado social y de desarrollo “como una forma de participación social”. Esta medida podría facilitar la presentación de un borrador de ley sobre el voluntariado para el desarrollo en Ecuador.

Es por este motivo que se ha convertido en una realidad donde transforma las mentes, corazones, pasando a ser un voluntariado de desarrollo donde la participación profesional, técnica y sobre todo humana sobresale ante todo, es así como se puede apreciar que en el Ecuador el voluntariado esta en un punto de transformación en la que el desarrollo social aparece como una nueva visión.

Razón por la cual aparece la Mesa de Voluntariado de Ecuador (MVE) que desempeña un papel muy importante en la inclusión del voluntariado en la nueva Constitución y a su vez esta es apoyada por el programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU), con la finalidad de fortalecer y promover el voluntariado en Ecuador. Está integrada por 24 organizaciones de voluntariado a nivel nacional e internacional, en representación de unas 350 organizaciones asociadas de todo el país. La idea de la MVE es ayudar a coordinar las iniciativas voluntarias de las distintas organizaciones y optimizar los recursos en beneficio de los compromisos identificados con las comunidades.

Los resultados del estudio “El Voluntariado en Ecuador y su inserción en las políticas públicas” indican, efectivamente, que la aportación del voluntariado a la economía del país es notable: en Ecuador hay actualmente unos 500.000 voluntarios entre nacionales y extranjeros, lo que representa entre un 2 y un 3 por ciento del PIB del país. El estudio fue realizado conjuntamente por la MVE, la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana (SPPC), adscrita al gobierno, el Servicio Ignaciano de Voluntariado (SIGVOL) y el programa VNU Ecuador., ya que antes de la creación de la MVE, en Ecuador no existían políticas públicas para generar espacios abiertos y de apoyo al voluntariado; la MVE permite dar visibilidad a la participación civil y fortalecer el voluntariado, facilita el proceso de inclusión del texto sobre voluntariado en la nueva Constitución, lo que supone un primer paso en el reconocimiento de la aportación del voluntariado en el país”.

Representantes de estas organizaciones se reúnen en la asamblea nacional del voluntariado en el año 2008 para crear las bases de un anteproyecto de la ley de voluntariado y elaborar la “Propuesta de Incorporación del Voluntariado en las Políticas Públicas Ecuatorianas”, que incluye demandas como la creación de la figura legal del voluntariado en la Constitución y la aprobación del Anteproyecto de Ley de Voluntariado, entregándose en marzo de 2008 a la Asamblea Nacional Constituyente.

La culminación de este proceso fue la inclusión de una referencia al voluntariado social y de desarrollo en el capítulo sobre “Participación en Democracia” de la nueva Constitución. De esta forma se reconoce por vez primera la aportación del voluntariado al desarrollo en Ecuador, y se prepara el camino para la presentación del Anteproyecto de Ley de Voluntariado para su consideración por el órgano legislativo pertinente.

El Embajador Honorario del Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (VNU), Sr. Takehito Nakata, de origen japonés, quien fue designado Embajador Honorario de VNU en 1993, poco después de que su hijo, Atsuhito, fuera asesinado en Camboya durante su labor como supervisor electoral en misión de Naciones Unidas, ha visitado más de 20 países promoviendo el trabajo del Programa VNU y el voluntariado, en el año 2005 realizó una visita oficial de cinco días a nuestro país llevando un mensaje del voluntariado y de su papel en el desarrollo de las comunidades, un Oficial del Programa VNU en Ecuador, dijo que la misión del Sr. Nakata aumento la notoriedad del programa en el país, y aseguró : "La visita fue una gran inspiración para los voluntarios – tanto para los voluntarios de la O.N.U como para los voluntarios locales - y ha ayudado definitivamente a consolidar el voluntariado en Ecuador".

Actualmente, treinta y cinco voluntarios de la O.N.U, más 80 asociados de VNU, están prestando servicio en Ecuador, lo que lo convierte en el segundo programa VNU más grande entre los países de América latina.

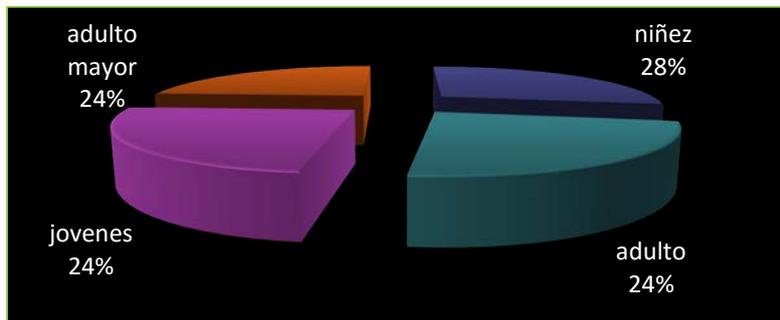
## Voluntarios en Ecuador 2001

- salud y Nutrición
- Protección al menor
- Rehabilitación
- Educación especial
- Desarrollo comunitario
- Educación Formal
- Fortalecimiento organizacional
- Ecología y ambiente



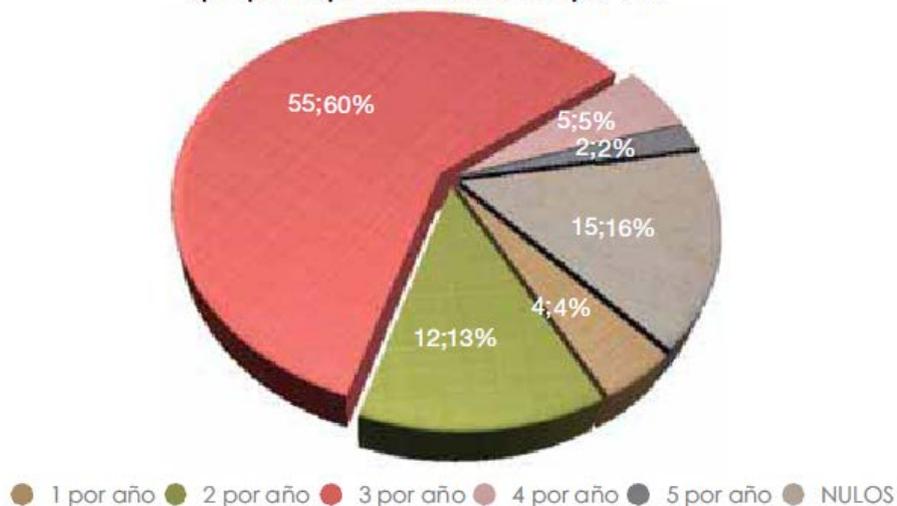
Cuadro 6.-Voluntarios en el Ecuador

Analizando este cuadro se puede observar el sector en el cual los voluntarios prestan su ayuda en el Ecuador, siendo el de salud y nutrición uno de los más acogidos para este tipo de ayuda social, y que la niñez es uno de los grupos donde la participación voluntaria para brindar todo tipo de ayuda es el sector que más aceptación tiene para este mercado.



Cuadro 7Fuente: El voluntariado en el Ecuador y su incursión en las políticas públicas, informe 2006.

Cantidad de proyectos en los que participan los voluntarios por año



Cuadro 8 Fuente: El voluntariado en el Ecuador y su incursión en las políticas públicas, informe 2006.

A nivel general en el Ecuador se puede ver que hay mucha aceptación en diferentes proyectos que se realizan con las fundaciones lo más satisfactorio es ver que durante el año los voluntarios participan en proyectos 3 veces al año con un porcentaje de 55,6% no solo de extranjeros sino también personas de nacionalidad ecuatoriana..

## 3. CAPITULO : INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

### 3.1. ENTREVISTAS CON EXPERTOS

#### 3.1.1. MINISTERIO DE TURISMO

##### **Entrevista Señor Patricio Villamarín Funcionario del Ministerio de Turismo “Subsecretaria de Planificación”<sup>16</sup>**

1. Como considera el “MINTUR” al voluntariado.

Bueno el ministerio de turismo tiene algo específico que es la promoción, del turismo nacional hacia los mercados internacionales, esa es la principal función, en todo caso nosotros también participamos en tareas de voluntariado.

2. Qué tipo de tours se podrían organizar para los voluntarios

Bueno considerando que ellos tienen un presupuesto muy bajo se pensaría en un turismo interno en el Ecuador, que sería lo más barato, siempre recomendando ciertos sitios que son más seguros y así mismo la Sierra, Costa, Amazonia, Galápagos es un poco mucho más caro pero las tres áreas si se podría hacer algo de turismo

3. Tienen información sobre el voluntariado en el ecuador.

No, no tenemos exactamente eso, ya que no es considerara un área específica de trabajo.

4. Se mide la satisfacción de los voluntarios en el ecuador

Generalmente nosotros recibimos voluntarios, digamos pasantes, del exterior, hacen su trabajo y así mismo les ayudamos en todo lo necesario para que ellos realicen su función, pero digamos específico a turismo exactamente.

5. ¿Se ha pensado en incentivar el turismo del voluntariado en el ecuador y cómo?

No, no hay ningún programa verdaderamente que yo conozca.

---

<sup>16</sup> Escuchar Archivo digital entrevista Patricio Villamarín, funcionario Ministerio de Turismo.

## 6. Creen que hay futuro en el turismo de voluntariado

Si porque es necesario parte digamos de la promoción internacional porque cada voluntario que viene al Ecuador es un potencial difusor de turismo en el Ecuador, es muy importante

---

### ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Una vez realizada la entrevista al señor Patricio Villamarín de la Subsecretaría de Planificación del Ministerio de turismo nos podemos dar cuenta que el ministerio no tiene ningún tipo de información sobre el voluntariado ni tampoco los voluntarios son considerados turistas ya que el ministerio no se preocupa realmente de esa área, teniendo como resultado un desconocimiento total por parte de la entidad más importante del país en turismo sobre el voluntariado que hoy en día está siendo tomado como una gran herramienta social en todo el mundo.

Como podemos ver el ministerio se enfoca principalmente y mayoritariamente en la promoción a nivel internacional y nacional a mi parecer no debería ser así ya que los voluntarios son turistas silenciosos que no son considerados dentro de los recorridos del Ecuador, y creo que se debería implementar y promocionar más al Ecuador para todo tipo de turistas entre ellos los voluntarios que en su mayoría son personas del extranjero que de acuerdo a su experiencia pueden promocionar más al Ecuador con las referencias, por lo que me parece muy bien que a un futuro el ministerio de turismo se encargue de motivar a personas de otros países a que vengan a Ecuador no solo por turismo sino también con una ayuda social de gran magnitud que sería de gran aportación para el país.

---

#### 3.1.2. ENTREVISTA BIO MINDO

#### Entrevista Señor Milton Narváez “BIO MINDO”<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Archivo digital entrevista Bio Mindo.

### 1. ¿Cómo se podría organizar mejor el turismo de Voluntariado en Ecuador?

Bueno el voluntariado es un tema que recientemente en el Ecuador está siendo tomado con un poco de interés, no de gran magnitud sin embargo el hecho de que personas de otros países vengan hacer voluntariado hace notar que es de gran importancia tanto para la economía ya que son considerados turistas en menor grado.

### 2. Que tipos de voluntarios vienen al Ecuador (perfiles)

Entre los perfiles que se ha podido observar durante la llegada de extranjeros en el tema de voluntariado se puede notar que la mayoría de ellos son jóvenes graduados del colegio que aun no tiene en claro la profesión en la cual van a seguir para su futuro, muchos de ellos vienen por el mismo hecho de tener un cambio de ambiente diferente al que tienen en su vida diaria y cotidiana, vienen a experimentar nuevas vivencias tanto en el campo ecológico como en el social muchos de ellos son colaboradores en implementar la educación en el sector más vulnerables que son los niños, justamente en este momento nuestra fundación tiene 3 proyectos uno en la costa en Esmeraldas, en Mindo y en el Pululahua, también hay gran apoyo por parte de personas de mayor edad, aquellos que se han jubilado y así mismo quieren una experiencia y vienen por conocer nuevas culturas y sobre todo por mirar nuevos paisajes y valores humanos de Latinoamérica muchos de ellos viene de Europa y Estados Unidos son las nacionalidades que mas acogida tienen en este tipo de proyectos voluntarios.

### 3. Que servicios exigen y se proporcionan al voluntario en el Ecuador.

Normalmente los voluntarios que llegan a trabajar en nuestros proyectos son ubicado en familias anfitrionas del pueblo aquí en Mindo ya que prefieren una experiencia con la cultura de cada ciudad pero también nosotros tenemos una casa en la fundación en la cual los voluntarios tienen a su disposición la cocina donde ellos mismo se preparan sus alimentos y bueno tienen un lugar donde poder estar mientras viven aquí, esos serian los servicios con los cuales nosotros contamos para ofrecer, realmente ellos no exigen mucho ya que vienen con una mentalidad totalmente abierta a nuevas experiencias.

4. Cree usted que los voluntarios estarían dispuestos a pagar por tours y conocer el Ecuador en sus tiempos libres.

Realmente los voluntarios no son acostumbrados a depender de agencias ya que ellos vienen con un presupuesto mínimo de gastos para su estadía es decir ellos mismo van recorriendo los lugares de acuerdo a su gusto y tiempo que ellos tengas realmente creo que no estarían dispuestos a gastar más de lo necesario.

5. ¿Cuánto cree que estarían dispuestos a gastar en turismo interno?

Bueno yo creo que no se estima una gran cantidad por un fin de semana máximo unos 20 dólares nada mas, como le dije ellos no vienen para darse la gran vida depende a donde y como vayan sin mayor lujo.

6. Cree usted que los voluntarios estarían dispuestos a pagar algo extra por conocer Galápagos.

Eso depende de cada uno al criterio de cada persona, porque si habido casos en los que los chicos van conociendo Galápagos ya que es una maravilla natural que posee Ecuador

### 3.1.2.1 ANÁLISIS

De acuerdo con el comentario y sobre todo con las vivencia sobre el voluntariado en Mindo del señor Milton Narváez nos podemos dar cuenta que el voluntariado especialmente en la gente joven como los universitarios o a los chicos que no saben qué carrera estudiar en la universidad les es de mucho agrado esta actividad ya que tienen el interés de conocer más a fondo otras culturas en este caso Ecuador es un destino de mucho agrado para brindar su ayuda tanto física como intelectual en la sociedad, para ellos es una forma más de viajar y disfrutar del turismo y la cultura de otros países, aprendiendo otros idiomas que a futuro les va a servir de gran manera, así mismo las personas mayores de edad optan por este tipo de viajes de intercambio cultural ya que desean salir de una rutina a la que están o estaban sometido en sus países de origen, aquí es donde tienen la oportunidad de aprender mucho sobre ellos como personas,

sobre un país de sud América, obteniendo una gran experiencia de vida, con mucha más razón no se queda atrás el turismo ya que muchas personas viajan al rededor del Ecuador visitando , palpando cada lugar pintoresco del Ecuador, como conclusión se puede decir que lamentablemente no son considerados como turistas, es por eso que en nuestra propuesta queremos incentivar esta opción de que sean vistos como turistas.

---

### 3.1.3. ENTREVISTA CLUB ROTARIO

#### Entrevista Señor Juan Rhinz Club Rotario Quito<sup>18</sup>

1. Cuáles son las actividades que realiza el Club Rotario

El motivo de nuestra unión en los clubes Rotarios con otras personas es precisamente trabajar en ayuda a los más necesitados, solucionar sus problemas, y tratar que tengan una vida mejor.

2. Que me podría decir sobre el voluntariado en el Ecuador ¿Cree que tiene futuro?

No solo que tiene futuro lamentablemente las necesidades son muchas que no se pueden resolver muchas de ellas en parte si y en parte no por lo tanto siempre va haber un espacio para aquellos que quieren ser voluntarios para dar ayuda social y ayudar a otras personas siempre va haber ese espacio para trabajar en este campo.

3. Cuáles son los convenios que tiene el club rotario para realizar intercambios

Como dice la palabra es un intercambio, ósea no solamente vienen chicos de exterior sino que automáticamente van chicos de aquí hacia el exterior, más o menos el Ecuador tiene alrededor en el programa Rotario alrededor de unos 130 a 140 chicos de intercambio que van y otros que vienen, Ecuador es el país que más jóvenes de intercambio tiene en todo el mundo.

4. En que áreas especificas los chicos realizan voluntariado.

Bueno si hablas para los chicos se les facilita los intercambios reciben una experiencia única al hecho de conocer otras culturas, costumbres, tratar a otras gentes, ellos vienen vuelven con una mentalidad mucho más amplia de lo que es el mundo y las personas.

5. Usted cree que el Gobierno debería apoyarles.

Bueno obviamente hay ciertas fases que necesitamos la ayuda de gobierno especialmente en las partes formales que tiene que ver con los permisos de las visas de

---

<sup>18</sup> Archivo digital entrevista Señor. Juan Rhinz, Club Rotario Quito

los estudiantes que vienen siempre necesitamos la ayuda de las autoridades para no tener dificultades.

#### 6. Cuál es la edad máxima para realizar este tipo de intercambio

La edad máxima es que el estudiante no haya cumplido 18 años al 1ero de agosto, pero para estudiantes universitarios hay programas que se realizan esporádicamente entre club ecuatoriano y entre club del exterior que se realizan entre clubes más pequeños.

---

#### 3.1.3.1 ANÁLISIS

De acuerdo con la entrevista realizada al miembro del club rotario de Quito podemos concluir que el voluntariado en el sector social es un campo amplio que requiere de ayuda voluntaria, es por ello que de acuerdo a la respuesta dada en una de las preguntas nos dice que el Ecuador es uno de los países que más jóvenes de intercambio no solamente que vienen sino que van al exterior para compartir con culturas nuevas y aprender y poder observar la realidad de ayuda que necesitan.

### 3.2 ENTREVISTAS CON EL MERCADO OBJETIVO (VOLUNTARIOS)

---

#### 3.2.1 ENCUESTAS

Para el levantamiento de la información las encuestas son consideradas como datos primarios ya que están dentro de los métodos y medios de investigación;

Para realizar el levantamiento de información se realizaron entrevistas a varios voluntarios que han venido al Ecuador con el fin de brindar su apoyo en diferentes instituciones sociales que existe, es por este medio que se obtuvo toda la información que nos ha sido de mucha ayuda para el levantamiento de la propuesta que estamos realizando.

## FORMATO DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS VOLUNTARIOS

### 1. Lugar de Procedencia

Europa  América del Norte  América Latina  Asia

### 2. Edad

18-30  30-45  45 en adelante

### 3. Estado civil

Casado  Soltero

### 4. Nivel de instrucción

Estudiante  Profesional

### 5. Necesidad de visa para ser voluntario

Si  No

### 6. Nivel de idioma español

Básico  Medio  Avanzado  Lengua Materna

### 7. Tienen contratado un seguro Médico

Si  No

### 8. Tiempo de Permanencia como Voluntario

(-)de un mes  (+) de un mes  Trimestre  Semestre  Año

### 9. Ha realizado viajes de turismo en el Ecuador

Si  No

### 10. Medios de comunicación con el cual se enteraron de estos programas

Internet  Referencia  Agencia  Convenios

### 11. Nivel de satisfacción con los servicios recibidos

Bueno  Medio  Regular  Malo

### 12. Contrataría De tours para voluntarios

Si  No

### 13. Le gusta el Ecuador

Si le Gusta  No le gusta

### PREGUNTAS ABIERTAS

14. Estado de salud y alergias-----

15. Aerolíneas en la q llegaron-----

<p><b>16. Presupuesto de gastos-----</b></p> <p><b>17. Porque escogieron el Ecuador-----</b></p> <p><b>18. Tipo de comida que les gusta-----</b></p> <p><b>19. Problemas con la comida-----</b></p> <p><b>20. Vacunas-----</b></p>

Cuadro 9.- Autor: María Augusta Morquecho, Formato Entrevista Voluntarios

---

### **3.2.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION**

Como parte del levantamiento de información que se realizo están las entrevistas que fueron hechas en la ciudad de Quito y en Míndo un sector aledaño a la ciudad , para ello se tomo muy en cuenta el formato de preguntas anteriormente presentado con el cual se sacaron los datos más importantes para obtener la información y más que nada conocer el nivel de satisfacción que tienen los voluntarios con el país, la organización en la que trabajan, y los servicios que han sido ofrecidos durante su estadía en el Ecuador.

## 1. Lugar De Procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validas	EUROPA	18	45,0	45,0	45,0
	AMERICA LATINA	4	10,0	10,0	55,0
	NORTE AMERICA	12	30,0	30,0	85,0
	ASIA	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Cuadro 10.- Investigación de mercados: Lugar de procedencia

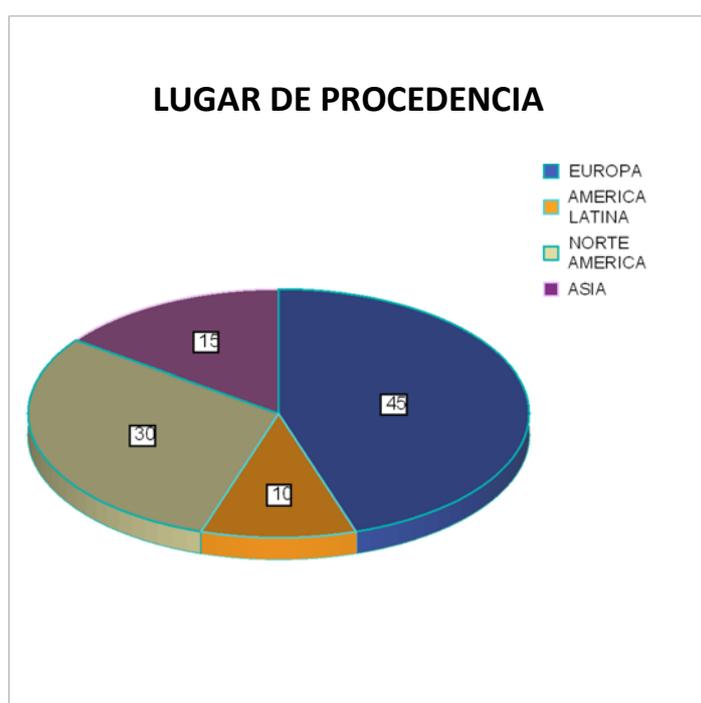


Ilustración 1.- Investigación de Mercados: lugar de Procedencia

Como podemos ver en el cuadro numero 27 lugar de procedencia los porcentajes de los voluntarios que más han llegado durante este año al Ecuador es del 45% los cuales son de procedencia Europea lo que nos hace referencia que este tipo de programas llega más a varios países de Europa ya sea por convenios, internet, etc., seguido de Estados Unidos con el 30%.

## 2. Edad Voluntarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validas	18-30	30	75,0	75,0	75,0
	30-45	7	17,5	17,5	92,5
	45 en adelante	3	7,5	7,5	100,0
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Cuadro 11.-Investigación de mercados: rango de Edades

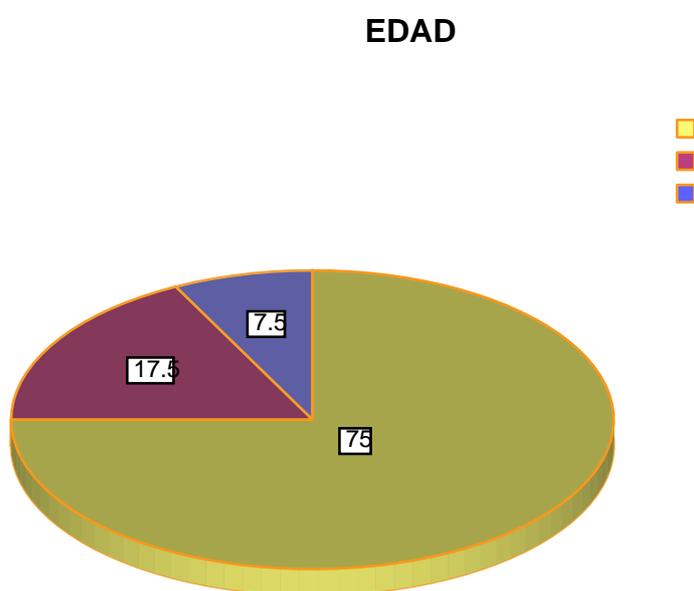


Ilustración 2.- Investigación de Mercados: Rango de Edad

### 3. Estado Civil Voluntarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validas	SOLTERO	34	85,0	85,0	85,0
	CASADO	6	15,0	15,0	100,0
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Cuadro 12.- investigación de mercados: estado civil

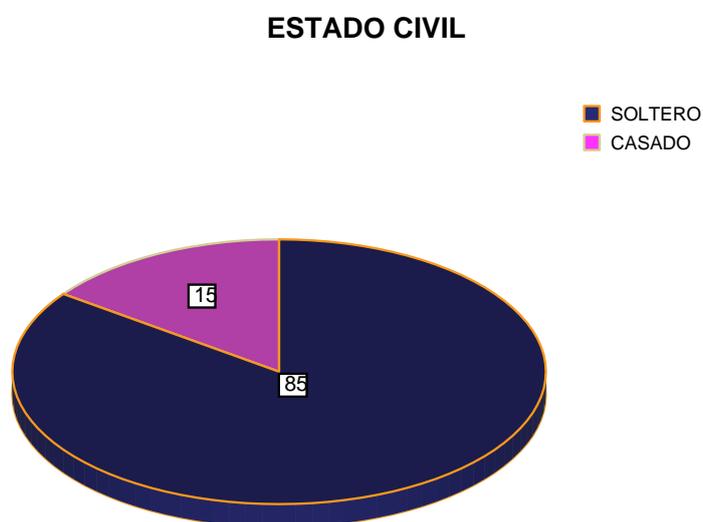


Ilustración 3.- investigación de mercados: estado civil

#### 4. Nivel De Instrucción De Los Voluntarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validas	ESTUDIANTE	32	80,0	80,0	80,0
	PROFESIONAL	8	20,0	20,0	100,0
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Cuadro 13.-Investigacion de Mercados: Nivel de instrucción

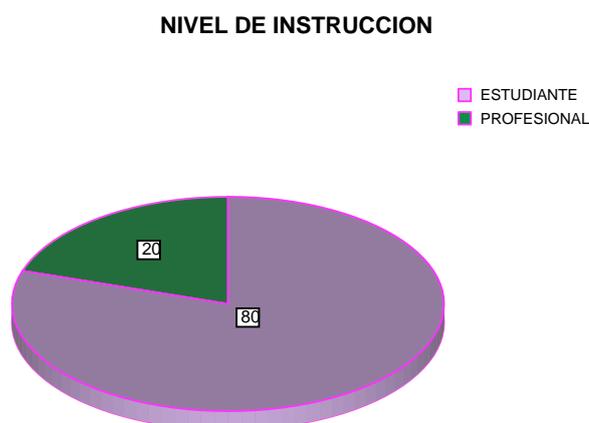


Ilustración 4.- investigación de mercados: nivel de instrucción

En el cuadro 28 Edad se puede apreciar que las edades de mayor aceptación para este tipo de programas de voluntariado va entre 18 y 30 años, cuyo resultado se aprecia en el 75% de los entrevistados, esto a su vez se enlaza con el cuadro 29 donde se aprecia el estado civil de cada uno de ellos en donde se puede observar que el 85% de los voluntarios entrevistados son solteros, y su nivel de instrucción es decir estudiantes es del 80% de todas las entrevista realizadas, lo que nos da conclusión que la mayor parte de los voluntarios que vienen al Ecuador en este tipo de programas son solteros sin ningún compromiso esto hace más fácil para poder recorrer muchos destinos y conocer diferentes culturas ya que siendo estudiantes y en muchos caso aun si conocer qué carrera estudiar salen a recorrer el mundo y servir con mucha ayuda a las personas que más la necesitan este es el caso de Ecuador donde hay gran aceptación a la ayuda voluntaria especialmente en proyectos donde los actores principales son los niños de escaso recursos.

## 5. Necesidad De Visa Para Ser Voluntario En Ecuador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validas	SI	2	5,0	5,0	5,0
	NO	38	95,0	95,0	100,0
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Cuadro 14.- Investigación de Mercados: necesidad de visa

### NECESIDAD DE VISA PARA SER VOLUNTARIO EN ECUADOR

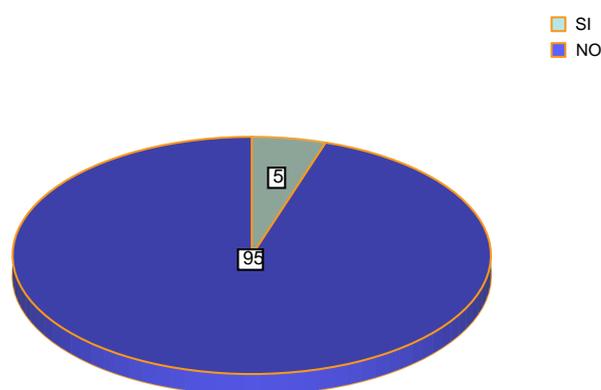


Ilustración 5.- investigación de mercados: necesidad de visa

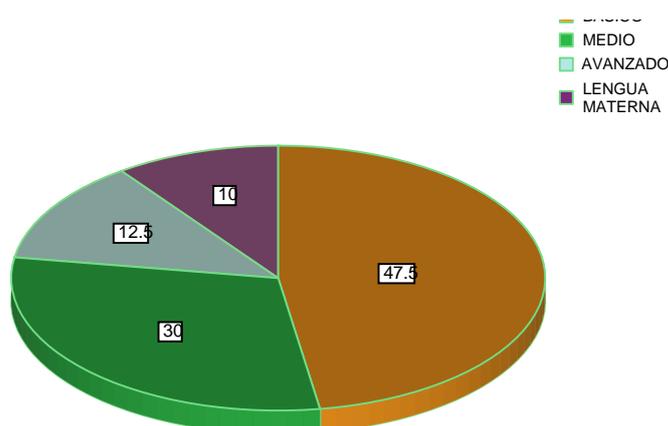
En el cuadro 31 podemos constatar que en la mayoría de los casos no es necesaria una visa ya que solamente el 5% de todo los entrevistados hacen referencia a la necesidad de una visa para poder realizar este tipo de programas, algunos de los entrevistados especialmente de Remar ya que son considerados como misioneros tiene necesidad de aplicar a una visa para este tipo de programas en el país de origen y así poder quedarse el tiempo que la institución necesita, en otros caso el trabajar en Remar, siendo colocados por medio de agencias hace que no sea necesario una visa para ese tipo de trabajo, en el Ecuador no existe una extrema vigilancia al momento de la entrada por lo que muchos de ellos entran como turistas y a partir de los 3 mese deben renovar el tiempo de estadía o si no puede ser expulsado del Ecuador y no cumplir con toda su labor que está realizando en el tiempo de permanecía.

## 6. Nivel Del Idioma Español Que Tienen Los Voluntarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validas	BASICO	19	47,5	47,5	47,5
	MEDIO	12	30,0	30,0	77,5
	AVANZADO	5	12,5	12,5	90,0
	LENGUA MATERNA	4	10,0	10,0	100,0
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Cuadro 15.- Investigación de Mercados: Nivel Idioma Español

### NIVEL DEL IDIOMA ESPAÑOL QUE TIENEN LOS VOLUNTARIOS



En el cuadro 32 muchos de los entrevistados tienen el nivel básico del idioma español es decir un 47,5% y de un nivel medio un 30% lo que hace referencia que la mayoría de los voluntarios que vienen al Ecuador deberían tomar clases de español siendo uno de los servicios complementarios en el momento de su llegada al país, parte del programa de voluntariado, es por esta razón que basándonos en estos resultados nos podemos dar cuenta que hay mucha demanda en la enseñanza del idioma español que beneficia grandemente a nuestra empresa ya que es un servicio que se ofrece como parte del programa.

## 7. Tienen Contratado Un Seguro Medico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validas	SI	30	75,0	75,0	75,0
	NO	10	25,0	25,0	100,0
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Cuadro 16.- Investigacion de mercados: seguro medico

### TIENEN CONTRATADO UN SEGURO MEDICO

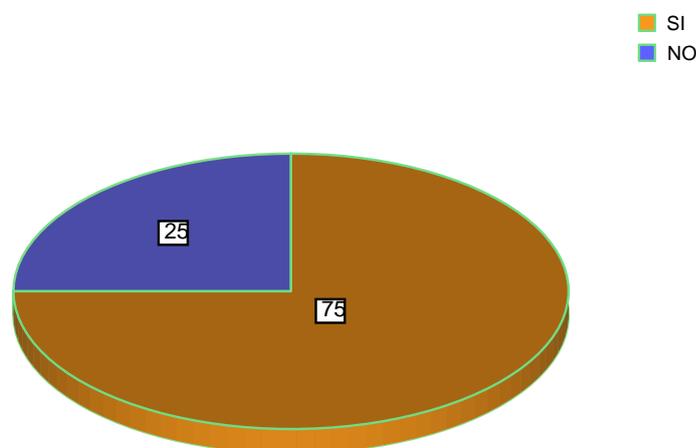


Ilustración 6.- Investigación de Mercados: Seguro Médico

Otro de los aspectos importantes en el levantamiento de información es sobre el servicio de seguros que se ofrece a los voluntarios, en el cuadro número 33 nos podemos dar cuenta que el 75% de los entrevistados no tienen un seguro que la empresa les brinde como parte de su estadía en el Ecuador mientras que el 25% de los entrevistados tienen seguros que si les ha brindado la empresa, muchos de los entrevistados que están en el 75% nos dijeron que la única forma de viajar seguramente es contratando un servicio de seguro por su cuenta ya que es una manera de estar tranquilos en la estadía mientras realizan su labor en el ecuador, esto nos da como conclusión que la empresa puede brindar este servicio para que así los voluntarios puedan viajar y pasar un tiempo muy agradable en el Ecuador con un servicio de seguro dado por nosotros como parte de nuestro labor como coordinadores de una empresa de voluntariado.

## 8. Tiempo Permanencia Como Voluntario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validas	MENOS DE UN MES	4	10,0	10,0	10,0
	MÁS DE UN MES	7	17,5	17,5	27,5
	TRIMESTRE	8	20,0	20,0	47,5
	SEMESTRE	8	20,0	20,0	67,5
	AÑO	13	32,5	32,5	100,0
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Cuadro 17.- Investigación de Mercados: Tiempo de permanencia

### TIEMPO DE PERMANENCIA

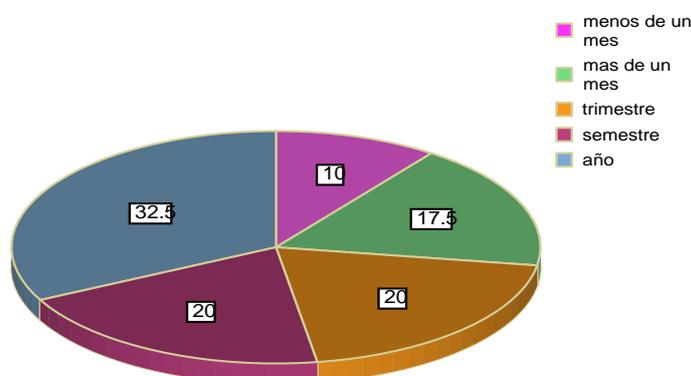


Ilustración 7.- Investigación de Mercados: Tiempo de Permanencia

Como nos podemos dar cuenta en el cuadro numero 34 nos dice que el 32,5% de los voluntarios que ya están en el Ecuador prefieren venir por un año ya que muchas veces el costo de los pasajes es mucho más conveniente por un tiempo más de estadía que por una temporada corta, así mismo el 29% nos dice que preferirían venir por una temporada de 6 meses y el 17,5% por trimestre , la información obtenida nos hace ver de una manera mucho más amplia la disponibilidad de tiempo que tienen estas personas al momento de involucrarse en el este tipos de programas de ayuda voluntaria , se puede ver que hay un gran entusiasmo por permanecer más tiempo en el Ecuador ya que así les permitirá recorrer más a fondo todos los sitios de interés turístico y sobre todo poder palpar más a fondo la cultura ecuatoriana, y a su vez crecer más con la experiencia que se tendrá.

## 9. Han Realizado Viajes De Turismo Por El Ecuador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validas	SI	39	97,5	97,5	97,5
	NO	1	2,5	2,5	100,0
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Cuadro 18.- Investigación de mercados: Viajes por Ecuador

### HAN REALIZADO VIAJES DE TURISMO POR EL ECUADOR

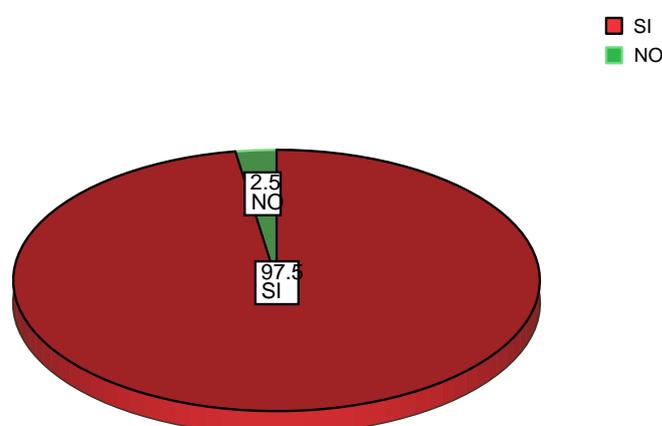


Ilustración 8.- Investigación de Mercados: Viajes por Ecuador

Otro punto importante en esta investigación es conocer más a fondo sobre la aceptación del turismo por parte de los voluntarios en el cuadro 35 tenemos como resultado que el 97,5% de las personas que realizan voluntariado en el Ecuador han realizado algún tipo de viaje muchos de ellos lamentablemente no conocen las islas Galápagos el mayor atractivo para un extranjero por el costo, es decir el turismo es un factor muy importante que hay que tomar en cuenta en la llegada de un voluntario considerándose como turistas en gran potencia, esta información nos ayuda de mucho ya que por medio de ella nos podemos dar cuenta que la propuesta con la cual trabajamos les decir la implementación de paquetes diseñados especialmente para voluntarios debe ser de un costo bajo para que ellos lo puedan adquirir, proporcionando recorridos de gran calidad a los voluntarios sumándoles una experiencia más en el país.

## 10. Medio Por El Cual Se Enteraron De Los Programas De Voluntariado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validas	INTERNET	19	47,5	47,5	47,5
	REFERENCIA	8	20,0	20,0	67,5
	AGENCIAS	7	17,5	17,5	85,0
	CONVENIOS	6	15,0	15,0	100,0
	UNIVERSIDADES				
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Cuadro 19.- Investigación de mercados: Medio por el cual se enteraron de los programas

### MEDIO POR EL CUAL SE ENTERARON DE LOS PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO

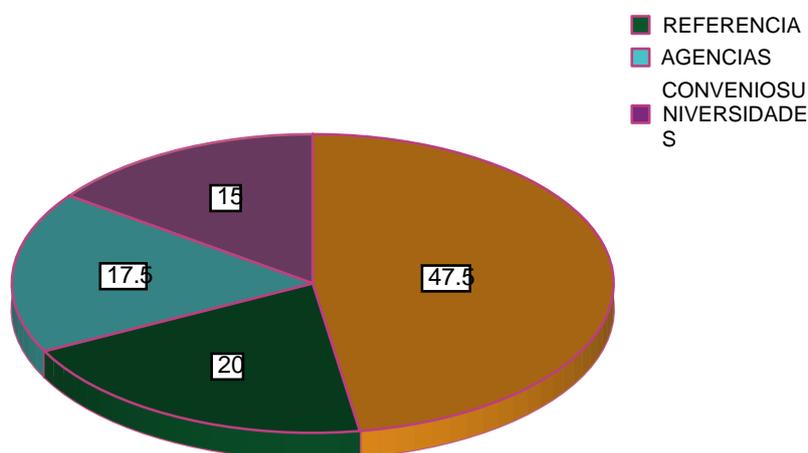


Ilustración 9.- Investigación de mercados: Medio por el cual se enteraron del programa

El medio de publicidad que es más usado para este tipo de programas de acuerdo con los resultados, es el internet teniendo un 47,5% de aceptación entre las personas que han sido entrevistas, seguido de las referencias con un 20% viendo así también que las referencias son de gran valor ya que nos damos cuenta que voluntarios que han venido al Ecuador han referido de gran manera al país tanto turísticamente como en este tipo de programas de voluntariado social.

## 11. Nivel De Satisfacción Con Los Servicios Recibidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validas	BUENO	6	15,0	16,2	16,2
	MEDIO	14	35,0	37,8	54,1
	REGULAR	13	32,5	35,1	89,2
	MALO	4	10,0	10,8	100,0
	Total	37	92,5	100,0	
Perdidas	Sistema	3	7,5		
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>		

Cuadro 20.- Investigación de mercados: Nivel de satisfacción con servicios recibidos

### NIVEL SATISFACCION SERVICIOS RECIBIDOS

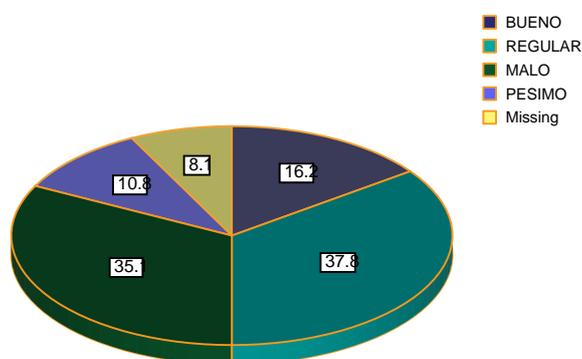


Ilustración 104.- Investigación de mercados: Nivel satisfacción servicios recibidos

Analizando ya de manera más profunda la competencia de acuerdo con la información obtenida en las entrevistas podemos observar que la mayor parte de los voluntarios entrevistados se refieren a al nivel de satisfacción con los servicios recibidos como medio con lo cual concluimos en que la competencia carece de servicios muy bien organizados por lo que hace que este servicio sea catalogado con un 37,85 como medio seguido del un servicio regular con un porcentaje de 35%.

## 12. Contratación De Tours Para Voluntarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Validas	SI	32	80,0	80,0	80,0
	NO	8	20,0	20,0	100,0
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Cuadro 39.- Investigación de mercados: Contratación tours voluntarios

### CONTRATACION TOURS PARA VOLUNTARIOS

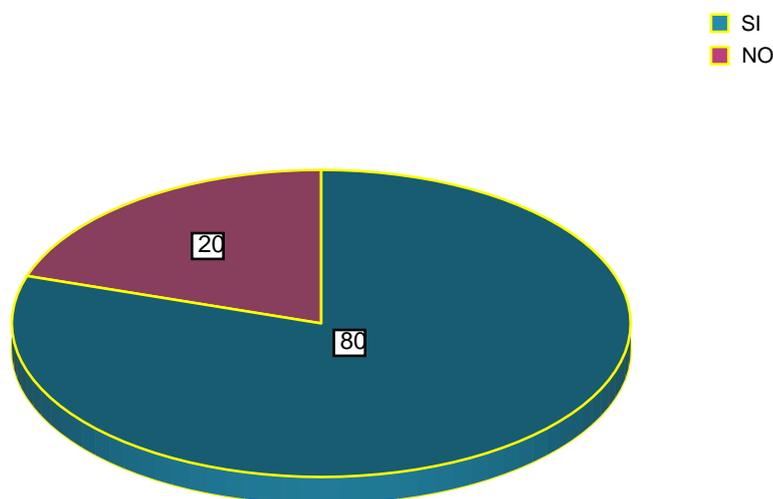


Ilustración 25.- Investigación de mercados: Contratación tours Voluntarios

El ofrecer circuitos especialmente diseñado para los voluntarios según los datos del cuadro número 39 nos dice que esta idea es muy agradable en este sector muchos de ellos quieren también conocer los rincones turísticos más hermoso que tiene el Ecuador por lo que el 80% de los entrevistados nos dijo que sería muy bueno este tipo de circuitos creados especialmente para ellos ya que no solo vienen como voluntarios sino también como turistas y conocedores de la cultura.

### 13. Le Gusta El Ecuador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidas	BUENO	40	100,0	100,0	100,0

Cuadro 40.- Investigación de mercados: nivel de satisfacción Ecuador

### LE GUSTA EL ECUADOR

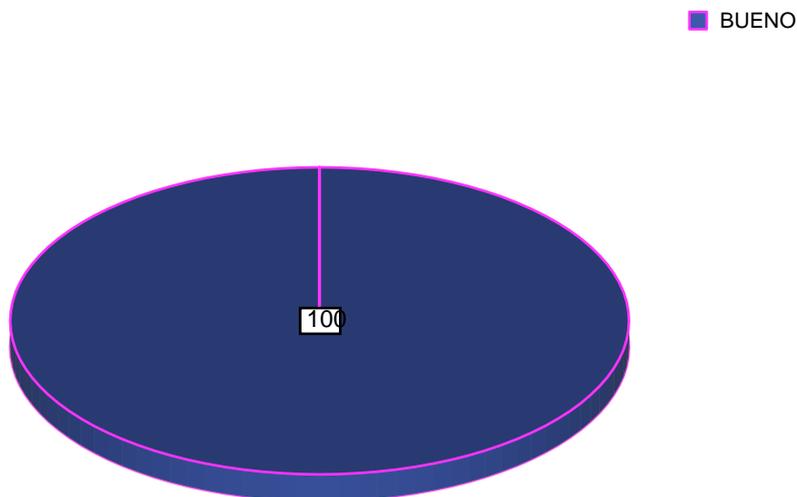


Ilustración 116.- Investigación de mercados: Nivel de Satisfacción Ecuador

De acuerdo con este dato obtenido es de mucho agrado conocer que las personas que han venido y que en este momento están en el Ecuador, les gusta mucho el país ya que con su cultura y riqueza turística conquistan al extranjero, por otra parte no se queda atrás las cosas negativas pero en estos casos sobrepasa mas las experiencia que han tenido y están teniendo en el Ecuador el porcentaje de aceptación como se puede apreciar en el cuadro número 40 es del 100%.

#### **14. Estado De Salud Y Alergias**

Como parte complementaria para el levantamiento de la información sobre el seguro medico hicimos este análisis de los voluntarios muchos de ellos en algunos casos tienen enfermedades que son tratadas en sus países de orígenes pero así mismo necesitan de una cobertura por lo que optan por la compra de un seguro por su parte sin ningún apoyo de las agencias u organizaciones con las que vienen al Ecuador.

#### **15. Aerolíneas En La Que Llegaron**

Para muchos de los entrevistados realmente es muy importante el valor de un ticket de avión por lo que muchos de ellos optan por un cómodo precio que sería el de oferta es por eso que no se tiene un dato exacto sobre en cual aerolínea llegan al Ecuador, por otra parte las personas que vienen de países aledaños simplemente viajan en bus que es un medio de transporte más barato.

#### **16. Presupuesto De Gastos**

Muchos de los entrevistados nos dijeron que no tienen un presupuesto de gastos exacto pero que normalmente traen un poco de dinero por el mismo hecho de que quieren realizar turismo y que por otras circunstancias.

#### **17. Porque Escogieron El Ecuador**

El motivo por el cual muchos de los voluntarios vienen al Ecuador es por su ubicación geográfica y sobre todo por las conocidas islas Galápagos, y por referencias de amigos la cual es de gran ayuda para poder atraer a más voluntarios para que brinden su ayuda en el Ecuador.

#### **18. Tipo De Comida Que Les Gusta**

Entre los voluntarios entrevistados el 80% de ellos le agrada mucho la fritada y el ceviche los platos más reconocidos y diferenciados según la región.

#### **19. Problemas Con La Comida**

Casi nadie tuvo problemas con la comida-

## 20. Vacunas

Muchos de los voluntarios especialmente de Europa necesitaban vacunas para la fiebre amarilla y en algunos casos para la hepatitis.

---

### 3.2.3 FOCUS GROUPS

El focus group es una técnica por medio de la cual se recolectan datos que van a ser utilizados con el fin de obtener información de datos acerca de la opinión del sector al cual nos dirigimos, podemos señalar también que se trata de una entrevista grupal en las que los voluntarios estaban en un mismo momento dando sus opiniones, y valorando las ideas que necesitamos para la obtención de los datos requeridos.

Se realizaron 3 focus groups uno de 3 personas y dos de 4 personas todos ellos extranjeros varios de un mismo país, en el otro caso fueron de distintas nacionalidades.

Analizando todo el intercambio de información que se realizó en los focus groups se pudo obtener como información, que el Ecuador como país sudamericano tiene muchos sectores en los cuales a muchas personas del extranjero les interesa realmente venir y poder colaborar con el país ya sea en el área social o ambiental muchos de ellos vienen por un periodo largo de tiempo, otros por un corto tiempo, llevándose una gran experiencia de amistad, cariño, vivencia e intercambio de cultura, sobre todo visitando y recorriendo rincones que en muchos de sus países no existen, es por ello que es de gran valor consideran a los voluntarios como turistas.

Tomando en cuenta otra opinión nos pudimos dar cuenta que varios de los voluntarios creen que las organizaciones con las cuales legaron deberían tener un poco más de organización ya que carecen de uno que otro servicio.

Como conclusión de los focus groups podemos decir que todo los voluntarios que se pudieron reunir, realmente le gusta el destino Ecuador mucho de ellos han regresado varias ocasiones ya que tiene amigos con los cuales han congeniado bien y su vida aquí es buena y les gusta todo lo que hacen.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Fuente: María Augusta Morquecho, ver Archivo digital

---

### **3.2.4 SONDEOS DE OPINIÓN**

Como sondeo de opinión tenemos que es una medición estadística que se toma a partir de la opinión pública, esto a su vez está diseñada para representar las opiniones de la población por medio de una serie de preguntas que nos lleven a una conclusión de acuerdo a la situación, la base para realizar los sondeos de opinión fue el mismo formato de las entrevistas realizadas, gracias a este método se pudo observar que lo primordial para los extranjeros primeramente es que consideran a Ecuador como un destino de gran valor tanto en turismo como en cultura ya que se ve reflejar el cariño que muchos de los voluntarios que están trabajando en Ecuador en estos momentos tienen por la cultura, por la calidad de la gente y más que nada que les gusta lo que hacen ya que ellos saben que es una experiencia más que gratificante como personas, por otra parte se pudo también observar que la competencia tiene carencia en varios servicios que como extranjeros al viajar a un destino diferente al de su residencia deben tener, llegando finalmente con todo este sondeo de opinión a una conclusión la cual es que no se brinda un buen servicio a los voluntarios.

---

### **3.2.5 ANALISIS DE LA COMPETENCIA**

Hoy en día la competencia sobre este campo se está volviendo muy requerida y amplia a la vez, muchas de ellas son inclusive auspiciadas por las embajadas de varios países que a cambio de la inducción militar tienen la opción de viajar como voluntarios a varios países del mundo según los convenios para cumplir con una labor asignada.

Por ejemplo se puede mencionar a La fundación Brethren y Unida Programas de Voluntariado es una ONG sin fines de lucro con proyectos de desarrollo entre ellos la capacitación técnica agro ecológica, educación ambiental, gestión local y el voluntariado, el cual promueve el intercambio cultural entre personas de diferentes países con las comunidades más necesitadas en Ecuador, Ecuador volunteer es otra de las fundaciones que como competencia tiene a su cargo varios proyectos con los cuales trabaja, Liana Lodge quienes son promotores de la conservación en la Amazonia del Ecuador, Bio Mindo, y Sigvol, entre otros.

Po otra parte la propuesta de este proyecto pretende ser diferente a la de la competencia brindando un mayor servicio, mayor seguridad en su estadía y sobre todo una experiencia vivencial tanto con la cultura y promoviendo el turismo, familiarizando al voluntario desde el primer día con el Ecuador y su cultura, siendo considerados como turistas en gran magnitud.

### 3.2 6 OBSERVACIÓN DEL COMPORTAMIENTO Y SERVICIOS A LOS VOLUNTARIOS

Por medio de la observación pudimos darnos cuenta que existe un gran desinterés por parte de la organizaciones y en muchos casos de las familias que acogen a los voluntarios , uno de las situaciones más comunes que se da es que el voluntario los primero días de haber arribado al país no tiene apoyo para poder familiarizarse con el nuevo entorno al que viene, lo que nos hace notar que hay una falta de recorridos y guianza para ellos, cabe mencionar también que en el caso de familias ha existido un desinterés en la atención a los voluntarios que pagan un servicio de alojamiento que se supone debería ser de calidad, de integrar al voluntario como parte de su familia que debería ser parte del acercamiento a la cultura ecuatoriana, en el caso de las escuelas de español de las que pudimos observar se nota que hay un nivel alto de exceso en el cobro de los servicios de enseñanza del idioma , y que existen pocos centros de enseñanza del idioma quechua.

No existen tours de bajos costos para extranjeros en este caso se puede menciona el exceso de cobro en centros en lugares turísticos a extranjeros lo cual no debería ser así ya que existe un gran interés de recorrer el Ecuador.

Es por eso que en nuestras manos está el brindar un mejor servicio uno de calidad y conveniente.

Observando también los servicios de las organizaciones se obtuvo como información que los precios oscilan entre 15 y 18 dólares esto hizo que nosotros acojamos el precio de 15 dólares que es el precio promedio entre los demás ya que los voluntarios escogen lo mas exequible.

### 3.3 CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Luego de haber realizado todas las entrevistas y haber obtenido la suficiente información se detalla a continuación las siguientes observaciones.

Existe un alto nivel de aceptación de los programas de voluntariado en el mundo siendo la base principal para la formación de este tipo de organizaciones, y así mismo podemos observar que existe un buen nivel de llegadas de extranjeros a Ecuador para realizar voluntariado por lo siguiente:

- Todas las condiciones de la oferta que se ha presentado de acuerdo al análisis correspondiente son aceptables desde el punto de vista de los voluntarios en cuanto a calidad, seguridad, precios y tours diseñados para ellos.
- Los voluntarios tendrán calidad de servicio en atención a sus necesidades por parte de la organización, tanto en el alojamiento, escuela, seguros, tours, y colocación para realizar el voluntario, etc.
- El voluntario tendrá varias opciones para su estadía donde podrá escoger el número de días que desea venir a colaborar en el Ecuador.
- Podrán contar con la pagina web donde se señala toda información requerida para su venida al país, así mismo un blog donde podrán expresar su satisfacción o a su vez insatisfacción lo cual nos será de gran ayuda para poder mejorar en los servicios y poder brindar una excelente calidad de ellos.
- Otro punto importante que hay que señalar como conclusión, es que muchas de las fundaciones que requieren de voluntarios necesitan de un perfil el cual se menciona a continuación:

En el área de la niñez se requiere personas pacientes, alegres, dinámicas, con imaginación, capacidad de escuchar y de ternura, ya que el voluntario se convierte en una influencia para el niño, y por esto es muy importante la constancia y el compromiso, en el caso de los jóvenes se requiere personas que posean de gran

entusiasmo, creatividad, y sus ganas de mejorar la sociedad, para los adultos mayores personas alegres, cariñosas, con mucha paciencia, comprensión y tolerancia.

Realmente es por este medio que nos ayuda a comprender que esta es una forma de conocer y comprender los problemas de los más necesitados con el fin de ayudarles en las necesidades que posean y tratar de fomentar ideas con las que se les pueda ayudar para su desarrollo como personas..

- Por otra parte en cuanto a las entrevistas realizadas a los expertos tanto del ministerio de turismo como a las organizaciones similares podemos concluir que es necesario que haya un gran interés por parte del ministerio de turismo como entidad turística del Ecuador para que los voluntarios tengan más opciones de viajes dependiendo con su presupuesto de gastos, lo que nos hace ser la diferencia al poseer tours diseñados especialmente para ellos, en estos casos se confirma que es una buena iniciativa para que el Ecuador sea recorrido, la calidad, seriedad, servicios complementarios hace también la diferencia entre algunas organizaciones que realizan este mismo trabajo, tomando en cuenta que es una gran labor para empezar estos programas que desde ya se ve que tiene una buena acogida y asegura un crecimiento a futuro no solo como empresa sino también para el bienestar de terceros, en este caso el sector social del Ecuador.

### 3.4 FACTIBILIDAD DEL PROYECTO

De acuerdo al análisis realizado en la parte superior podemos notar que existe un alto porcentaje de extranjeros tanto de Europa, Estados Unidos que muestran un gran interés en poder brindar su ayuda por medio de los programas de voluntariado, siendo ofertados los servicios de seguridad, idioma, alojamiento, tours diseñados para voluntarios y demás que se ofertan durante su estadía en el Ecuador, convirtiéndose así en un programa completo y llamativo teniendo una factibilidad de buena aceptación y crecimiento a futuro, con innovaciones permanentes para dar mayor interés a nuestro segmento.

También es importante resaltar que existe competencia lo que hace que nos enfoquemos en brindar un servicio de calidad y excelencia durante la estadía que los voluntarios demanden.

## 4. CAPITULO: MODELO DE EMPRESA PARA EL MANEJO DE UN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO EN EL ECUADOR

### 4.1. NOMBRE DE LA EMPRESA



“ECNEVOL”

Ecuador Needs Volunteers

### 4.2 PLANIFICACIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA

#### 4.2.1 PLANIFICACIÓN A CORTO PLAZO

En la planificación a corto plazo podemos decir que uno de los más importantes objetivos es la captación de voluntarios como primera parte del proceso, esto se puede realizar por medio de alianzas que se tengan diferentes organizaciones, embajadas, universidades de países extranjeros, etc, y así poder cubrir las necesidades inmediatas del sector social donde se necesita más colaboración de personas motivadas a ayudar en todo campo, es decir voluntarios.

Por medio de la captación la empresa transmitirá la verdadera imagen de quienes somos, los valores con los cuales trabajamos y lo que hacemos para beneficio del sector social en el Ecuador.

Segundo se incluirá el proceso en el cual se va a definir las necesidades de las organizaciones, los perfiles y puestos a cubrir, que a menudo ya se encuentran determinados y solo se necesitara revisarlos para conocer las actualizaciones que hayan tenido en los últimos periodos, cabe recalcar que los voluntarios después de haber sido captados serán analizados de acuerdo a la situación de formación, aptitudes, nivel de idioma y así conocer el trabajo que se les será asignado de acuerdo a los perfiles de requerimiento.

Como tercero son los medios y recursos que garantizan un buen servicio a los voluntarios, identificando al segmento objetivo al que nos dirigimos, es decir poder brindar un servicio de calidad en cuanto al alojamiento, escuela de idiomas, seguros, rutas y circuitos turísticos y como parte del éxito, ser capaces de atender a las necesidades de los voluntarios.

Finalmente tener una constante evaluación para saber si se está alcanzando el objetivo y si la empresa ha aprovechado bien todos los recursos con los que cuenta conociendo así si se necesita de mejoras.

---

#### 4.2.2 PLANIFICACIÓN A MEDIO/LARGO PLAZO

En la planificación a mediano y largo plazo se encuentran las necesidades futuras previamente identificadas en base a los datos obtenidos en la aplicación de las diferentes acciones en lo planeado a corto plazo, uno de ellos es poder aprovechar los medios para atraer a los voluntarios, en este caso podríamos mencionar las campañas de sensibilización, que tiene por objetivo el educar, concienciar, denunciar, acercar el funcionamiento de la empresa a la sociedad, por medio de la creación de proyectos que tienen como fin específico sensibilizar a las personas hacia el trabajo como voluntarios.

Tener el apoyo por parte del Gobierno como organización es un trabajo a largo plazo ya que se busca el ayuda tanto económica como de reconocimiento a nivel nacional e internacional.

Ofrecer experiencias de participación, estimular la conciencia ya no solo de personas extranjeras sino de personas a nivel nacional que puedan adquirir estas experiencias de voluntarios (misioneros) en el extranjero, es decir creas convenios para que ecuatorianos sirvan de apoyo en países que también busquen el beneficio de la sociedad por medio del voluntariado.

---

#### 4.2.3 MISIÓN

“Promover el intercambio cultural para entrelazar la solidaridad entre países, por medio del voluntariado con el fin de mejorar la calidad de vida de los beneficiarios”

---

#### 4.2.4 VISION Y VALORES

---

##### 4.2.4.1 VISION

“Ser la mejor empresa que facilite el voluntariado en el Ecuador y servir a futuro como referente regional de calidad”

---

##### 4.3.4.2 VALORES

- ***Estamos Comprometidos con el sector social***

Tratamos de comprender la situación de ayuda que atraviesa el sector social del Ecuador, y por medio de un compromiso entre quienes necesitan de ayuda social y quienes han tenido mejores oportunidades, emprender una alternativa de mejorar su calidad y costumbres de vida.

- ***Valoramos a las personas***

Todos hemos sido creados de igual manera, es así que para nosotros las personas son más importantes que el dinero, su bienestar, crecimiento de cada uno de ellos los consideramos importantes.

En nuestra empresa existe un ambiente participativo, abierto estimulando el desarrollo profesional, personal, espiritual de nuestro personal.

- ***Somos sensibles***

Ante las situaciones de más riesgo que existen en el medio social nos sensibilizamos por aquellos que requieren ayuda emergente en su comunidad, corriendo riesgos si es necesario pero siempre con el fin dar una mejor oportunidad de ayuda social a los que la necesitan.

- ***Solidaridad***

La solidaridad como parte de los valores humanos que requiere de nuestros buenos sentimientos para salir adelante, siendo la colaboración mutua entre las personas, el

sentimiento que las mantiene unidas en todo momento, sobre todo cuando se viven experiencias difíciles de las que no son fáciles de salir.

---

#### 4.3.5 FIJACIÓN DE METAS Y OBJETIVOS

---

##### 4.3.5.2 OBJETIVO GENERAL

Crear una empresa que dirija un programa de voluntariado enfocada en el mercado internacional.

---

##### 4.3.5.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Optimizar los servicios que los voluntarios requieren en el tiempo de su estadía en el Ecuador, por medio de la creación de una empresa dirigida al voluntariado a precios razonables.
- Involucrar al voluntario en actividades turísticas por medio de rutas o circuitos por el Ecuador.
- Brindar alternativas de alojamiento cómodo y seguro en el tiempo de la estadía del voluntario.
- Calidad y eficiencia en el servicio de la enseñanza del idioma español con la flexibilidad de horario y precio que requiere un voluntario.
- Mostrar interés y preocupación sobre las situaciones en las que necesiten atención y ayuda.

---

#### 4.3.6. PLANES ESTRATÉGICOS (FODA)

---

##### 4.3.6.1 FORTALEZAS Y DEBILIDADES

- Recurso humano cuyo valor es de gran importancia por la labor que realizan en la empresa para obtener como resultado un buen grupo de trabajo.
- Tecnología bastante actualizada, contar con buenos equipos de trabajo para mantenerlos al día en todas las tareas futuras que se realizaran en la empresa.
- Contar con circuitos y tours que la empresa pueda ofrecer brindando un servicio de calidad.

- Infraestructura en la cual se desarrollara el programa de enseñanza del idioma español y quechua.
- Poseer los recursos económicos necesarios para mantener la empresa.
- La creatividad ya que por medio de ella nos dirigiremos a grupo de personas que deseamos que colaboren en el voluntariado.

Por otro lado las debilidades pueden ser:

- El equipo de trabajo fragmentado, con dificultades para realizar el trabajo en equipo lo cual afecta a la toma de decisiones.
- Ofrecer un servicio con baja calidad a los voluntarios en cuanto a los circuitos turísticos, trayendo problemas y quejas del producto final, eso causaría una mala reputación de la empresa como prestadora de servicios turísticos.
- No tener los suficientes recursos económicos.
- Carencia de personal capacitado para la enseñanza del idioma español y quechua.

#### 4.3.6.2 OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

- Uso del internet que tiene mucho alcance a nivel mundial es una gran herramienta para estar entrelazados con todo el mundo, logrando la mayor captación de voluntarios que quieran llegar al Ecuador con el fin de ayudar, beneficiando al país con las visitas a los diferentes puntos turísticos.
- Relaciones y convenios con las embajadas ubicadas en el país ya que son ellos el medio por donde las personas también se enteraran de este tipo de ayuda voluntaria.
- Las políticas favorables para la sociedad que necesita más ayuda por parte del gobierno hacen más fácil que el voluntariado se realice con éxito en el Ecuador.

La amenazas pueden ser:

- La imposibilidad de contar con la suficiente tecnología ya sea por el costo o el valor agregado que se le da por su importación.
- Competencia más actualizada

- Políticas que vayan en contra de las personas que vienen del extranjero, lo cual haría más difícil su llegada al Ecuador.

---

#### 4.3.7. MARKETING Y VENTAS

---

##### 4.3.7.1 ESTRATEGIAS DE MARKETING

El Marketing es el uso de un conjunto de herramientas encaminadas a la satisfacción del cliente, mediante las cuales pretende diseñar el producto, establecer precios, elegir los canales de distribución y las técnicas de comunicación más adecuadas para presentar un producto que realmente satisfaga las necesidades de los clientes<sup>20</sup>

Para el desarrollo desarrollar las estrategias consideraremos al marketing directo como parte de nuestra estrategia de marketing ya que *“consiste en las conexiones directas con consumidores individuales seleccionados cuidadosamente, a fin de obtener una respuesta inmediata y de cultivar relaciones duraderas con los clientes”*<sup>21</sup>

Varias de las estrategias más adelante mencionadas forman parte del marketing en línea el cual consiste en utilizar un sitio web en internet como un canal para proporcionar información actualizada a los clientes acerca del producto y servicio que se comercializan, también encontramos los convenios que son otro medio de canalización y llegada al cliente parte de las estrategias.

Los medios de distribución

##### 4.3.7.1.1. PAGINA WEB

---

La pagina web de la empresa como parte del marketing constara con el siguiente contenido:

Una breve descripción sobre la empresa, nuestra misión, visión, los valores con los que trabajamos , descripción del programa de voluntariado , todo sobre los servicios con los que contarán los voluntarios el momento de venir al país, horarios de la escuela de español y quechua que son los dos idiomas que se impartirán a los voluntarios, cada

---

<sup>20</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Marketing>

<sup>21</sup> <http://www.marketing-free.com/articulos/marketing-directo.html>

uno con el costo correspondiente, la información necesaria sobre el lugar de alojamiento, con los servicios que las familias anfitrionas les brindan para su comodidad, en una tercera sección estará una descripción de Ecuador como destino turístico ya que como empresa está el implementar paquetes turísticos para los voluntarios en este caso se podrá observar los diferentes combos y paquetes que se impartirá para aquellos que deseen conocer más a fondo Ecuador.

Sin dejar a un lado constara también en la pág. web la aplicación correspondiente para aquellos que deseen colaborar como voluntarios, un FAQ con las respuestas correspondientes, a cualquier inquietud que tengan, y un blog donde se publiquen las experiencias que han tenido los chicos en el Ecuador como voluntarios y como destino turístico. El costo del diseño de la pág. web lo encontramos en el anexo.

#### 4.3.7.1.2. USO DE REDES SOCIALES

---

Como parte de la redes sociales tenemos la web2.0 que es basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios, entre ellas están las redes sociales, los blogs, los wikis o las folcsonomías, los cuales fomentan la colaboración y el intercambio rápido y a su vez ágil de toda la información entre los usuarios de una comunidad o red social. La Web 2.0 se la puede llamar también web social por el enfoque colaborativo y de construcción social de esta herramienta, la cual siendo parte de la empresa tendrá mucha acogida ya que hoy en día está muy de moda las redes sociales, es así que trabajaremos con facebook, my space , youtube donde se podrá publicar sobre la actividad que realiza nuestra empresa, fotografías del trabajo que se realiza , los servicios que se ofrece así como también la invitación a diferentes eventos que se realizaran a un futuro, por medio de este medio tendremos más amplitud de hacer conocer nuestros productos que estamos ofreciendo para que la gente que lo mire lo pueda apreciar con mucha más amplitud.



Facebook mantiene a 70 millones de usuarios activos diariamente. En la actualidad, el 20% se encuentra diseminado por más de 300 países, entre los cuales el 80% son de habla hispana. Es la red social de mayor crecimiento con perspectivas demográficas de mayores de 35 años.<sup>22</sup>

#### 4.3.7.1.3. LANZAMIENTO DE LOS PAQUETES EN UN EVENTO DE VOLUNTARIOS

---

Este evento se realizara en las instalaciones de un complejo turístico en la cual contactaremos a personas voluntarias que se encuentran actualmente en Ecuador directamente de una base de datos con la que trabajaremos, este evento tiene como fin el que los voluntarios puedan apreciar lo que se les ofrecerá en los paquetes turísticos que han sido directamente diseñados para los voluntarios, el lugar será un complejo de la ciudad de Quito, estimando recibir aproximadamente 100 personas , se ofrecerá comida típica de la zona, el evento estará a cargo de la gerencia general , como apoyo estarán dos personas del área de ventas, en este evento se realizara el lanzamiento de los paquetes turísticos con los que la empresa trabaja así como también las promociones en el momento de su lanzamiento y toda la explicación turística necesaria. Todo el material publicitario tendrá la información necesaria para conocer a fondo las características de cada paquete, igualmente las clases de español, horarios y precios.

---

<sup>22</sup> <http://www.revistacapital.com.ec/?p=787>

Seguidamente realizado el lanzamiento se deberá tener un control sobre las ventas que se hayan realizado en ese momento y así mismos las que se realizaran a futuro.

#### 4.3.7.1.4. CONVENIO CON EL MINISTERIO DEL RELACIONES EXTERIORES

El convenio con el ministerio de relaciones exteriores para la empresa es de vital importancia ya que por medio de ellos en las embajadas que Ecuador tenga en los diferentes países como:

Europa	Americas	Asia
Alemania	Argentina	China
Austria	Bolivia	Corea
Belgica	Brasil	Filipinas
España	Canadá	India
Finlandia	Chile	Indonesia
Francia	Colombia	Israel
Irlanda	Costa Rica	Japón
Noruega	Cuba	Jordania
Polonia	El Salvador	Malasia
Reino Unido	Estados Unidos	República de Singapur
Irlanda	Guatemala	Tailandia
Italia	Honduras	
Luxemburgo	México	
Suecia	Nicaragua	
Suiza	Panamá	
Monaco	Paraguay	
Noruega	Perú	
Polonia	Rep. Dominicana	
Reino Unido	Uruguay	
	Venezuela	
	Africa	Oceania
	Egipto	Australia
	Kuwait	Nueva Zelanda
	República Checa	
	Siria	

Como estrategia se utilizara el envío de folleteria en varios idiomas especialmente el idioma inglés ya que es universal, constaran de toda la información necesaria así como las direcciones de contacto por cualquier inquietud, y los instructivos de promoción donde se detalla la manera de trabajo que tiene la empresa y sobre todo como se trabaja en el área de promoción para que las personas encargadas tengan una idea de cuál es la forma de trabajo y presentación de la empresa.

#### 4.3.7.1.5. PUBLIRREPORTAJES Y PAUTAJE CON REVISTAS ESPECIALIZADAS EN VOLUNTARIADO

Como publrreportajes entendemos al espacio de corta duración (menos de 10 ó 15 minutos) que adopta diferentes formas, que tiene la finalidad de promover la compra de un producto o servicio o de un conjunto de productos o servicios.

Nuestra idea es poder hacer un publrreportaje en diferentes revistas que circulan a nivel mundial sobre el voluntariado en España donde este sector es uno de los más importantes podemos encontrar varias opciones tanto en el voluntariado ambiental como en el social en el cual estamos nosotros trabajando.

Una de ellas es la revista de la Federación Riojana de Voluntariado Social – que se publica en España, podemos mencionar también a “El correo de la UNESCO” que es una publicación de las naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura.

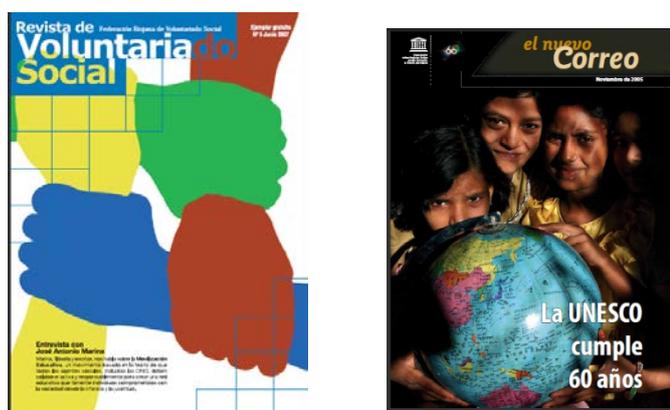


Ilustración 12.- revistas

Estas dos revistas son las más importantes en el sector del voluntariado por lo que vale la pena realizar los publrreportajes para que se conozca a nivel mundial más de cerca las labores de voluntariado que se realizan en el Ecuador.

Los costos de un publrreportaje van desde (ver cuadro tabla de costos)

FORMATO	TARIFAS				
	1	3	6	9	12
	INSER.	INSER.	INSER.	INSER.	INSER.
		5%	7%	10%	15%
Página	1600	1520	1488	1440	1360
1/2 Página	1200	1140	1116	1080	1020

Cuadro 21.-Costos a nivel internacional para publicaciones

También se trabajara con el pautaaje que es la publicación de una publicidad en un medio de comunicación en este caso son las revistas publicando en las más importantes tanto a nivel mundial como en el Ecuador.

#### TARIFAS

FORMATO	1	3	6	9	12
	INSER.	INSER.	INSER.	INSER.	INSER.
		5%	7%	10%	15%
Contraportada	2000	1900	1860	1800	1700
Portada Interior	1900	1805	1767	1710	1615
Contraportada Interior	1800	1710	1674	1620	1530
Página	1600	1520	1488	1440	1360
2/3 Página	1280	1216	1190	1152	1088
Página Junior	1200	1140	1116	1080	1020
1/2 Horizontal	1000	950	930	900	850
1/2 Vertical	1000	950	930	900	850
1/3 vertical	720	684	670	648	612
1/4 Horizontal	496	471	461	446	422
1/4 Vertical	496	471	461	446	422

Cuadro 22.- Tarifas a nivel internacional

TAMAÑO ESPACIO	
ANCHO cm	ALTO cm
<b>20,32</b>	27,32
<b>11,59</b>	25,4
<b>11,27</b>	19,05
<b>17</b>	12,06
<b>8,41</b>	25,4
<b>5,55</b>	25,4
<b>17</b>	5,5
<b>8,4</b>	12,06

#### 4.3.7.1.6 CONVENIO CON EL MINISTERIO DE TURISMO.

Este convenio como empresa es uno de los más importantes ya que por medio del ministerio de turismo quien se encarga de todo el trabajo publicitario podemos como empresa promocionarnos a través de las feria que se realizan a nivel mundial dependiendo la época es por eso que trabajaremos conjuntamente con ellos en el envío de folleteria la cual tendrá toda la información necesaria para las personas interesadas , así mismo poder tener los contactos con las diferentes agencias internacionales a quienes les interese nuestro producto por medio de las ruedas de negocios internacionales que son un segmento muy apreciado a nivel de comercialización mundial de productos , el envío realmente no tendrá un costo ya que el ministerio y trabajando en convenio es mucho más fácil y ágil el envío de este promocional.

#### 4.3.7.1.7 PARTICIPACIÓN EN FERIAS LOCALES DE TURISMO QUITO Y GUAYAQUIL

---

##### FITUR QUITO-GUAYAQUIL

##### FERIA DE TURISMO EN CEMEXPO

La participación en las ferias de turismo que se realizan en el país de gran importancia ya que es ahí donde se promocionan las diferentes actividades turísticas que un turista puede realizar por lo que un extranjero es atraído hacia ellas para poder obtener los diferentes tipos de programas a su alcance y los de más interés, uno de los centro donde se realizan estas ferias podemos mencionar a CEMEXPO que acoge cada año a los diferentes operadores de turista para promocionar sus paquetes de recorrido por todo el Ecuador

Esta a su vez es una buena estrategia para la promoción de nuestra empresa en un estándar donde se haga participe a los turistas sobre el programa de voluntariado este será dirigido a personas del extranjero en particular ya que es el segmento al cual nosotros estamos invitando.

A continuación se detalla en una tabla los precios del stand en la feria en Cemexpo Quito.

<b>SERVICIOS EN STAND BÁSICO 12 m2</b>
Panelería en triples cubierta con melamina blanca de 2.40 m de alto x 1 m de ancho.
Nombre del stand en la cornisa
3 credenciales de expositor
3 pases de montaje
120 invitaciones a la feria
1 pase de parqueo
Datos comerciales de su empresa en la guía del visitante y en la pág. web.

Cuadro 23.- Servicio en stand Básico

## PRECIOS

QUITO	GUAYAQUIL
Precio por metro cuadrado \$120+IVA	Precio por metro cuadrado \$130+IVA

Cuadro 24.- Precios para la contratación del stand en ferias

### 4.3.7.1.8 AEROPUERTO CENTRO DE INFORMACION TURISTICA

---

Otro enlace en la promoción serian los puestos de atención a turistas en el aeropuerto Mariscal sucre en el cual se tendrá la folleteria necesaria para su distribución así como también se hará la publicidad por medio de Banners, Carteles, folletos , etc.

A su vez dar incentivos a las personas que se encuentren en el centro de información como incentivo y estrategia se contempla la idea de la entrega de un celular por la colaboración que ellos realicen al promocionar a nuestra empresa.

### 4.3.7.1.9 CONVENIO CON LOS CENTROS DE INFORMACION TURISTICA DEL MUNICIPIO DE QUITO

---

Así mismo se contara con el convenio de la Empresa Metropolitana Quito Turismo la cual cuenta con varios centros de información para los turistas que se encuentran en la ciudad de Quito ya que demandan mayor información, es aquí donde se les ofrece diversos servicios si necesitan ayuda o averiguar más acerca de nuestra ciudad y de la región. Por lo que adicionalmente se implementará la diferente folleteria con referencia a los programas de voluntariado de nuestra empresa. (Ver anexo ubicación)

#### 4.3.7.1.10 PUBLICIDAD BOCA A BOCA

---

En muchas ocasiones la publicidad boca a boca juega un papel muy importante ya que son las referencias de personas hacia otros de su mismo lugar de origen, es por eso que el momento de brindar un servicio debe ser de calidad ya que la experiencia que se llevan las personas como turistas y en este caso como voluntarios son de gran importancia para nuestro crecimiento como empresa, es así que se debe manejar muy bien todos los servicios para brindar una excelente experiencia en el Ecuador.

---

#### 4.3.7.2 VENTAS

Se trabajara directamente con el personal de ventas el cual dispondrá de la capacitación necesaria para las ventas, también los convenios con hoteles y restaurantes más visitados por los voluntarios así como también por las referencias personales de los mismos voluntarios a otros quienes estén en ese círculo de vinculación, la motivación será por medio de incentivos que serán entregados a los chicos por las referencias que se den.

Para incentivar el trabajo de venta entre los dos vendedores se les pagara un cierto porcentaje de la ventas que ellos realicen para el primer año se ha presupuestado el pago del 10% sobre las ventas que realicen, ya dependerá de su buen trabajo y desempeño a la hora de vender el producto.

---

#### 4.3.8 RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos en la empresa desempeñar un rol muy importante ya que va a depender de su trabajo el éxito de la ella, en este caso el personal de ventas tiene mucho que ver ya que como estrategia para lograr las metas de las ventas sería las comisiones que van a obtener por las ventas realizadas día a día en su desempeño, a su vez este desempeño será compensado con los salarios establecidos para cada uno de los cargos dentro de la empresa.

---

#### 4.3.9 TECNOLOGÍA

Dentro de la tecnología se utilizara los siguientes equipos y herramientas tecnológicas para la publicidad entre ellas tenemos el hospedaje de la pág. web que será proporcionado por la empresa SOLIP determinando el costo anual de dominio es de \$10 dólares, el registro que será de \$50 dólares por año, estas dos herramientas son necesarias para poder tener la pág. web circulando y para que los navegadores tengan acceso al conocimiento de los productos que se ofrecen, así como también su inscripción, etc

El equipo con el que se contara son:

Laptops tanto para la oficina como para los voluntarios es por eso que para comenzar se ha decidido adquirir 5 notebooks y 10 laptops normales cada uno de los equipos vendrá con su seguro respectivo. El costo de las computadoras se puede ver en la proforma (ver anexo).

El contrato de un plan corporativo con la telefónica movistar quien proporcionara el internet y los equipos celulares para el personal y para los voluntarios, estos vendrán asegurados en caso de pérdida.

El retroproyector y un televisor servirá para la capacitación con la que contarán los voluntarios antes de empezar sus tareas, este también servirá para las clases de español y quechua donde se pasara diferente tipo de video para el mejor aprendizaje, (ver proforma anexo).

Ya que los voluntarios viene de diferente culturas el uso de software que no sean certificados no es de mucho agrado es por eso que utilizaremos todos los software originales par cada máquina.

---

#### 4.3.10 FINANCIERO

El departamento financiero se encargará de realizar todas las tareas de control financiero de la empresa para ello contara con la colaboración de todo el personal, se encargara de lo siguiente:

---

#### 4.3.11 HACER PRESUPUESTOS

El cual es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, la misma que se expresa en valores y términos financieros que, deben cumplirse en un determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas.

---

#### 4.3.12 FLUJOS DE CAJA

Los flujos de caja se puede definir como al acumulación neta de activos líquidos dentro de un determinado tiempo o periodo, este a su vez constituye un indicador muy importante de la liquidez de una empresa, aquí también se puede analizar los problemas de liquidez, es decir permite anticipar los saldos en dinero.

También analizaremos por medio de estos flujos de caja la viabilidad de los proyectos de inversión ya que los flujos de fondos son la base para calcular el valor neto actual y la tasa interna de retorno, y finalmente mediremos la rentabilidad o crecimiento de la empresa.

---

#### 4.3.13 LA CONTABILIDAD

Es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negocios mercantiles y financieros, por medio de este se obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio, se encargará de proporcionar la información con relación a la naturaleza del valor de las cosas de la empresa que el negocio deba a terceros, así mismo las cosas que pertenecen a la empresa.

Sin embargo el mayor objetivo es proporcionar la información con base en los registros de las operaciones, se realizara los registros con base en sistemas y procedimientos técnicos, clasificar operaciones registradas, interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada.

---

#### 4.3.14 CALCULO DE COSTOS

El cálculo de costos tiene como objetivo el análisis de los costos empresariales entre ellos se puede mencionar el pago de sueldos, prestación de servicios, obtención de

fondos para financiarnos y administrar la empresa, el desconocimiento puede también conducir a la aparición de riesgos en la empresa e incluso llevarla a su desaparición.

Este cálculo a su vez sirve como base para calcular el precio adecuado de los productos y servicios, también el conocer que bienes o servicios producen utilidades o pérdida y en qué grado lo hacen, con este análisis se puede localizar los puntos débiles de una empresa y también nos sirve como una guía para negociar con los clientes los diferentes precios que tienen los servicios.

---

#### 4.3.15 MANEJO DE TESORERÍA

El manejo de tesorería es una de las partes importantes de la empresa ya que realiza boletines diarios de los fondos de la empresa, así como también aplica las medidas necesarias para la prevención de errores en cuanto al manejo de efectivo, la caja y los bancos.

Ay brinda la información sobre la liquidez y también de todas las transacciones comerciales y financieras.

---

#### 4.3.16 COBRANZAS

Las cobranzas son las actividades que realiza una empresa para recuperar el crédito otorgado, para la adquisición ya sea de productos o servicios que han sido proporcionados a los clientes.

Como objetivo está la recuperación del precio de los productos y o servicios que han sido entregados.

---

#### 4.3.17 CONTROL DE INVENTARIOS

El control de inventarios forma parte de la contabilidad, y considerando que la venta y compra de bienes o servicios es base importante de una empresa comercial es importante el manejo de los inventarios, ya que permitirá mantener el control de la

situación actual, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

#### 4.3.18 CONTROL DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

En este control entran todos los bienes que posee la empresa para el uso de las actividades propias de su misión (edificios, vehículos, maquinas y equipos, equipos de oficina, de comunicación, y computación, entre otros).

#### 4.3.19 CONTROL DE GASTOS

En el control de gastos como parte de las finanzas de la empresa es una acción necesaria para poder mantener los niveles razonables de gastos, siempre teniendo en cuenta los objetivos y proyectos que han sido planteados con anterioridad, este control no solamente se debe enfocar en la planificación de gastos sino la disminución de los mismos juega un rol importante, sino que se debe dar un mejor aprovechamiento de los recursos limitados.

Finalmente podemos mencionar que este departamentos se encargara también de cubrir todos los gastos ya presupuestados de todos los aspectos tributarios que deba ejercer la empresa así como también los aspectos municipales, el pago de los permisos en los diferentes ministerios y en la superintendencia de compañías, siempre estando al día en todos estos pagos para que no incurra ninguna suspensión.

## 4.4 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

### • DIRECTOR GENERAL

El director general será el encargado de las siguientes funciones:

- ✓ Recursos Humanos: reclutamiento, selección, contratación del personal
- ✓ Recursos Financieros: control de presupuesto de Ingresos y Gastos.
- ✓ Marketing
- ✓ Contratación Seguros
- ✓ Área informática

- ✓ Comunicaciones.

- **COORDINADOR DE VOLUNTARIADO**

El cual contara con la colaboración de un asistente de voluntariado y juntos trabajaran en el área de marketing, operación de la página web, correo, web 2,0, como sus funciones están las siguientes:

- ✓ Buscar y colocar en familias ecuatorianas a los voluntarios.
- ✓ Buscar un área de trabajo en diferentes instituciones que necesiten ayuda solidaria.
- ✓ Búsqueda de alianzas estratégicas para captar voluntarios.

- **COORDINADOR DE TURISMO.**

Contara con la ayuda de un asistente de turismo, un asistente de planificación de tours y uno de operación.

Entre sus funciones como equipo de trabajo están las siguientes:

- ✓ Planificación de rutas o circuitos turísticos por el Ecuador.
- ✓ Control de tours
- ✓ Operación de tours
- ✓ Guianza

- **COORDINADOR DE IDIOMAS**

Contara con la colaboración de un asistente de idiomas español y quechua los cuales se encargarán de:

- ✓ Planificación de los horarios
- ✓ Contratación de profesores
- ✓ Implementos de estudio para los voluntarios
- ✓ Control de horas dictadas de clases
- ✓ Costos

#### 4.5 DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA (POLÍTICAS)

---

#### 4.4.1 POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Responsabilidad:

- El papel de responsabilidad es manejar de manera profesional los problemas que se presenten trabajando conjuntamente con su equipo de trabajo asignado, es decir cada empleado va a poseer una responsabilidad personal la cual será parte de la cooperación como responsable o parte de un equipo.

Las relaciones humanas:

- El respeto, la confianza son dos valores muy importantes para una buena relación profesional: cualquier forma de discriminación, de intolerancia serán consideradas como una falta de respeto y no será tolerada siendo aplicada en toda circunstancia sin ninguna excepción.
- La honestidad y transparencia entre las relaciones profesionales son parte de una comunicación de éxito, ya que se basa en el dialogo abierto donde la transparencia será considerada como una base solida que permitirá una mejora continua, con una comunicación abierta la cual permitirá la estimulación de la creatividad. Siendo parte de una base para formar una buena estructura donde se necesita efectuar un trabajo correctamente bien llevado ya que sin ello sería imposible delegar tareas o fomentar el crecimiento.
- Todo el personal tiene derecho a mantener conversaciones abiertas con los superiores, equipo, y todo el personal.
- En el caso de un mal entendido entre los superiores y el empleado cada uno será escuchado de igual forma.
- Cada uno de los empleados será acreedor a una remuneración dependiendo de su cargo que engloba todos los beneficios que por ley deben ser otorgados.

- La formación de cada empleado o colaboradores en todas las áreas es una obligación fundamental como parte de la cultura y crecimiento de la empresa.

---

#### 4.4.2 POLÍTICAS DE ATENCIÓN A LOS VOLUNTARIO

- Un nivel de calidad de acuerdo a las expectativas de los voluntarios.
- Escuchar atentamente a las necesidades del voluntario, mantener una comunicación constante, para garantizar el éxito de su estadía.
- Informar completamente a los voluntarios sobre los todos los servicios a ofrecer por parte de la empresa, para evitar cualquier inseguridad o inconveniente.
- Posibilidad de elegir los horarios del idioma español o quechua.
- Ser tratados con amabilidad y respeto en todo lo servicios que la empresa ofrece.

---

#### 4.4.3 POLÍTICAS DE USO DE TECNOLOGÍA

- Los usuarios de cualquier equipo tecnológico propiedad de la empresa deberán estar consientes que los datos que creen y manipulen en los sistemas durante su estadía son propiedad y responsabilidad de la empresa.
- Los voluntarios en el momento de su llegada al país poseerán una laptop y un teléfono celular propiedad de la empresa que será devuelto una vez terminada su estadía
- Todo equipo será devuelto en buen estado, en el caso de tener algún daño será cubierto por parte del usuario.

---

#### 4.4.4 POLÍTICAS DE TOURS Y OPERACIÓN

- **Condiciones Generales:** Los voluntarios que desean reservar sus cupos deberán entregar un depósito inicial “NO REEMBOLSABLE”. Esto permitirá realizar las reservas de alojamiento, servicios.
- El pago total del tour será cancelado máximo 10 días antes de su inicio, en efectivo o con tarjeta de crédito, en este caso se aplicara los recargos e intereses respectivos.

- **Política De Cancelaciones:** el depósito inicial no es reembolsable. cancelaciones realizadas una vez confirmado el paquete tiene penalidad del 30%. adicional
- **Cancelaciones:** toda cancelación y sin excepción alguna, está sujeta las políticas de cancelaciones establecidas por los hoteles, y operadores participantes. en el momento que el usuario, realice el primer pago, declara que conoce entiende y acepta las condiciones generales del contrato.
- **Importante:** los horarios de los hoteles para realizar check in y check out son los siguientes: check in: a partir de las 15h00 check out: hasta las 12h00, si por cualquier motivo el pasajero no realiza sus registros de ingreso y salida en las horas establecidas, será el mismo viajero el único responsable de cancelar directamente los gastos extras con los hoteles. bajo ningún concepto son reembolsables los servicios no utilizados este incluye la no presentación en el horario ya establecido, en llegadas y salidas en parques, hoteles, etc., lo que ocasionara que los servicios anteriormente mencionados no sean reembolsables.

---

#### 4.4.5 POLÍTICAS PARA LOS CURSOS DE ESPAÑOL Y QUECHUA

- Las clases grupales tienen un máximo 4 estudiantes y mínimo 2.
- Los horarios ya establecidos no podrán ser cambiados.
- De las cancelaciones realizadas 15 días o más antes del inicio de un curso su devolución será del 80% del pago ya realizado con anterioridad.
- Después de que un curso haya comenzado o se haya confirmado la asistencia al mismo, si un estudiante no puede asistir a una clase debe enviar un mail avisando su situación, como mínimo 48 horas antes de la clase para que ésta no se le cobre. Si no lo hace, la clase se cobra normalmente.

## 4.5 CONTROL DE LOS PLANES ESTRATÉGICOS

### 4.5.1 CONTROL DE CUMPLIMIENTO CON LAS METAS DE VENTAS

Mensualmente se realizara un control de las ventas de los paquetes turísticos a todos los empleados del departamento de ventas se llevara un informe que será realizado por el supervisor de esa área para así poder analizar si las estrategias que se realizaran serian las correctas.

### 4.5.2 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En este punto en cada tour operado a los diferentes lugares del ecuador se realizara a los turistas una encuesta para poder ver si la operación del tour ha sido satisfactoria y así mantener un control regular de los servicios que se prestan a los voluntarios.

De acuerdo a este seguimiento se podrá emplear las acciones para el mejoramiento del servicio dependiendo cual sea el área en el que se está fallando más comúnmente, es decir nos ayudara a tomar decisiones que serán de gran ayuda para la mejora.

### 4.5.3 CONTROL DE COSTOS Y OPTIMIZACIÓN

El control de los costos viene ya del departamento financiero conociendo cuales son los costos que se han empleado en la producción de servicios y si estos a su vez son los correctos, se analizara por medio de un informe trimestral.

### 4.5.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS GASTOS

Cada mes igualmente que los costos se controlara por medio de un informe los gastos realizados durante ese periodo si se realiza mensualmente es para poder optimizar y reducir los gastos que se han empleado en mal manera.

---

#### 4.5.5 CONTROL Y DISMINUCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

En el control para la disminución del impacto ambiental se debe realizar con la medición del comportamiento del turista durante el viaje ya que es un individuo capaz de transformar su comportamiento mientras está viajando, por medio de las buenas prácticas (no arrojar basura, cuidar los árboles, etc.) se puede tener este control y así bajar el impacto ambiental que puede producir el turista.

---

#### 4.5.6 CONTROL E INDICADORES DE UTILIDAD

Para realizar el control y poder determinar los indicadores de utilidad depende la relación de los ingresos menos los gastos ya que determinan la efectividad del negocio.

---

#### 4.5.7 MEDIDAS CORRECTIVAS PARA AUMENTAR LAS UTILIDADES

Las medidas correctivas para aumentar las utilidades dependerá de las decisiones que se tomen a partir de todo el control que se haya ido realizando de una manera periódica en toda el área tanto financiera, administrativa y operativa es aquí donde se reflejarán los resultados obtenidos en las primeras instancias dentro de la operación de la empresa es por eso que se debe mantener un control muy a menudo de todas estas áreas para llegar a la toma de decisiones.

---

#### 4.5.8 CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS

---

##### 4.5.8.1 CONTROL DE LAS FAMILIAS QUE BRINDAN ALOJAMIENTO.

Una de las tareas más importantes por parte de la empresa será el control de las familias con las que se trabaja, ya que uno de los factores más importantes es brindar la seguridad, comodidad de las personas que vienen de otros países con el fin de realizar voluntariado.

Es por eso que el involucrarse con familias ecuatorianas es de mucho valor cultural para ellos y es una de las experiencias que recordaran a mediada de cómo sea el trato que han

tenido por parte de los ecuatorianos, las familias serán evaluadas mensualmente con el fin de conocer si cumplen todos los requerimientos para brindar un buen alojamiento.

#### 4.5.8.2 COMO VA SER EL CONTROL DE LAS INSTITUCIONES DONDE ESTÁN LOS VOLUNTARIOS.

Las instituciones que trabajaran con la empresa serán evaluadas según el nivel de satisfacción de los voluntarios, por medio de encuestas.

#### 4.5.8.3 CONTROL TOURS Y OPERACIÓN

Los circuitos y rutas por parte de la empresa serán a nivel nacional tanto en la Costa, Sierra, Oriente, Galápagos; todos ellos muy bien organizados donde se brindara el servicio de alojamiento, transporte, guianza, entre otros, la operación estará bajo el control del personal de operaciones, teniendo así como resultado el control sobre toda la organización, precios ,etc.

Midiendo periódicamente con encuestas el nivel de satisfacción que han tenido las rutas o circuitos por parte de los voluntarios como turistas en el Ecuador, y así poder emplear las mejoras y brindar un servicio de calidad ante todo la seguridad que es lo mas importante en la operación de los tours.

#### 4.5.8.4 CONTROL CURSOS ESPAÑOL Y QUECHUA

El personal de la escuela será el encargado de medir el nivel de satisfacción de los estudiantes, este dato se podrá obtener por medio de los exámenes que se realizaran quincenalmente a los estudiantes.

## 4.6 RECURSOS HUMANOS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

---

#### 4.6.1 PERFILES

Los perfiles del personal a contratar se basaran en el área en la cual se va desempeñar su función,

---

#### 4.6.2 PROCESO DE SELECCIÓN

- Reclutamiento por medio de publicidad
- Seleccionar personas que estén más a fin a la vacante
- Conocer sus aptitudes y cualidades
- Intercambiar información por medio de la solicitud para poder guardarla en la base de datos y comparar con los demás candidatos
- Realizar una entrevista inicial para la confirmación de datos
- Revisión de Curriculum
- Valoración de las responsabilidades antes adquiridas
- Parte de la selección también entran todo lo relacionado a la salud y la conducta de los candidatos con el fin de conocer su estado físico y psicológico para el bienestar de la empresa y el mismo como persona.

---

#### 4.6.3 PROCESO DE CONTRATACIÓN Y REMUNERACIONES

- Perfil del puesto
- Reclutamiento
- Selección
- Pruebas de personalidad, inteligencia, rendimiento, aptitud.
- Revisión de Pruebas
- Investigación Laboral
- Referencias
- Exámen Médico
- Contratación
- Asignación de sueldo + beneficios de ley según sus funciones a desempeñar.

---

#### 4.6.4 PROCESO DE INDUCCIÓN Y BENEFICIOS AL PERSONAL

La inducción es la proporción de la información básica sobre la empresa, es aquí donde el nuevo personal aprenderá sus funciones más rápidamente ya que como objetivo tiene la aceleración de la sociabilización del personal.

Uno de los principales beneficios es que reduce el nivel de ansiedad del nuevo empleado. Al reducir la ansiedad, es más probable que se desempeñen bien las nuevas responsabilidades, al sentirse mejor ubicados, el empleado requerirá menos atención por parte del supervisor. Así mismo, es menos probable una renuncia temprana.

Ejemplo de una inducción:<sup>23</sup>

Explicación sobre:

- El trabajo que se hace en el departamento.
- Reloj marcador, tarjeta de tiempo, tarjetero.
- Cómo marcar la entrada y la salida.
- La importancia de conservar la tarjeta precisamente en su sitio.
- La prohibición de marcar la tarjeta de otra persona.
- Reportar al supervisor cualquier error al marcar la tarjeta.
- Horario de trabajo.
- Comedor.
- Cómo opera el servicio de comedor.
- Tiempo disponible para comer.
- Enfermería y servicios médicos.
- Procedimiento en caso de accidente personal o a cualquier compañero de trabajo.
- Sanitarios y lavabos.
- Tableros y boletines.
- Dónde conseguir herramientas.

---

<sup>23</sup> GESTIOPOLIS, <http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/rrhh/el-proceso-de-contratacion-de-personal.htm>

---

#### 4.6.5 PROCESO DE EVALUACIÓN PARA MEJORAS SALARIALES

La evaluación del rendimiento del personal de la empresa es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua se realiza por parte de los jefes; es aquí donde se valora el conjunto de actitudes, su rendimiento y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y en el cumplimiento de sus funciones, se evalúa en cantidad y calidad de los servicios producidos, así mismo conocer la forma en la cual desempeñan su trabajo y, así poder implementar trabajos de mejora. El hecho que se realice adecuadamente la evaluación de personal no solo hace saber a los colaboradores cual es su nivel de cumplimiento, influye a futuro en el desempeño correcto de las tareas.

Entre las más comunes de las evaluaciones de los colaboradores esta la toma de decisiones administrativas sobre promociones, ascensos, despidos y aumentos salariales.

---

#### 4.6.6 CAPACITACIÓN

Como parte del crecimiento de la empresa entra la capacitación ya que por medio de ella se hace a alguien apto para algo.

Como objetivo de la capacitación podemos mencionar la adaptación de la persona al puesto, incremento de la productividad siendo el mayor beneficiario la empresa.

Entre los objetivos principales tenemos:<sup>24</sup>

- Evitar altos costos por retrabajos, problemas, servicios y calidad.
- Aumento de eficiencia y eficacia en el rendimiento del trabajo.
- Aumento de utilidades.
- Trabajadores motivados y seguros.

---

#### 4.6.7 MOTIVACIÓN PREMIOS E INCENTIVOS

En una empresa los incentivos más usados y comunes para el incentivo de las personas que trabajan y colaboran con la organización incluye: el aumento de salarios que a su vez este puede ser por todos los meritos que haya conseguido el empleado el cual es un

---

<sup>24</sup> GESTIOPOLIS, <http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/rrhh/el-proceso-de-contratacion-de-personal.htm>

aumento en la tarifa horaria o en el salario como premio por una actuación superior, la gratificación por actuación individual la cual es un pago en el efectivo por una actuación superior durante un periodo específico, las comisiones que son utilizadas para el personal de ventas más que para los de producción, los empleados perciben un porcentaje del volumen de ventas exitosas, así como también los incentivos por la actuación del grupo, los miembros del grupo participan del premio en forma igual o en proporción a sus tarifas de pago por hora.

En esta organización se emplearan los premios e incentivos más acorde a la actuación del personal ya que en este caso no se emplearía nada por comisión, así mismo por la gratificación, por la actuación en situaciones en las que le hagan merecedor de un premio por su colaboración exitosa en la empresa, esto va dar como resultado el tener a nuestro recurso humano con un incentivo para que den los mejor de ellos en todo el campo de trabajo.

A largo plazo también estarían involucrados los viajes de intercambio con empresas que se dediquen a la misma situación de trabajo voluntario en otros países para que asiera nuestro personal este mas involucrado directamente con el voluntariado, el mundo y la sociedad más necesitada.

#### 4.7 PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE VAN A OFRECER A LOS VOLUNTARIOS

En este punto detallamos la información de todos los productos con los que va a contar la empresa para el programa de voluntariado.

El alojamiento que como sabemos es aquel lugar que provee de un espacio para percnotar, y a su vez puede tener servicios complementarios.<sup>25</sup>

Ruta Turística es decir el turismo que comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> es.wiktionary.org/wiki/alojamiento,

<sup>26</sup> TURISMO, <http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo> ( consulta realizada el 30 De Agosto)

Enseñanza de idioma español y quechua es decir que se le brindara la técnica para que pueda adquirir los conocimientos necesarios en la lenguas que se van a impartir. Empezaremos a continuación con las rutas o circuitos que hemos contemplado para los voluntarios.

---

#### 4.7.1 CIRCUITOS TURISTICOS OFERTADOS

##### MINDO ECOLÓGICO Y AVENTURA

**Duración: 1 día**

**Precio : 30 dólares- Costo:\$22**

**Hora de salida : 7h00**

**Incluye: Transporte, alimentación, entradas y guía.**

**Itinerario:**

El tour Mindo aventura empieza con la salida desde Quito -tribuna de Shyris con dirección hacia Mindo, como primera parada se realizará una vista a la Reserva Natural Mindo- Nambillo, se servira el almuerzo para más tarde continuar con las actividades de aventura entre ellas pueden ser Tubbing y Canopping o Ascenso a la Cascada y Canopping , Retorno a Quito.

---

Ilustración 13.- Fuente : Maria Augusta Morquecho , Paquete Fin de Semana Mindo Ecológico y aventura

---

## PASOCHOA

**Duración:** 1 día

**Precio :** 30 dólares- **Costo:**\$22

**Hora de salida :** 7h00

**Incluye:** Transporte, alimentación, entradas y guía.

**Itinerario:**

El tour incluye el ascenso a la cumbre del Pasocha, la salida desde la ciudad de Quito desde la tribuna de los Shyris con retorno a la misma.

---

Ilustración 14.- Fuente: María Augusta Morquecho, Paquete fin de semana Pasocha

---

## OTAVALO- CHACHIMBIRO

**Duración:** 1 día

**Precio :** 30 dólares- **Costo:**\$25

**Hora de salida :** 7h00

**Incluye:** Transporte, alimentación, entradas y guía.

**Itinerario:**

Ruta cultural a través de Otavalo, el lago San Pablo, y Termas de Chachimburo.

---

Cuadro

25Fuente Maria Augusta Morquecho Paquete Otavalo Chachimburo

---

### Cochasqui Jerusalén

---

**Duración: 1 día**

**Precio : 30 dólares- Costo:\$22**

**Hora de salida : 7h00**

Incluye: Transporte , alimentación, entradas y guía.

**Itinerario:**

Tour cultural y ecológico por el bosque protector Jerusalén y las pirámides de Cochasqui.

---

Cuadro 26.- Fuente Maria Augusta Morquecho, COCHASQUI-JERUSALEM y

---

### QUILOTOA

---

**Duración: 1 día**

**Precio : 30 dólares- Costo:\$25**

**Hora de salida : 7h00**

Incluye: Transporte, alimentación, entradas y guía.

**Itinerario:**

Ruta de aventura donde visitaremos la laguna del Quilotoa, podremos realizar visitas a los pueblos aledaños.

---

Cuadro 27.- Autor: Maria Augusta Morquecho, Quilotoa

---

### CAYAMBE TABACUNDO

---

**Duración: 1 día**

**Precio : 30 dólares- Costo:\$22**

**Hora de salida : 7h00**

Incluye: Transporte, alimentación, entradas y guía.

**Itinerario:**

tour cultural a través del cantón Cayambe y sus haciendas históricas, la cultura Cayambi y el poblado de Tabacundo y su historia.

---

Cuadro 28Autor. Maria Augusta Morquecho, CAYAMBE TABACUNDO

PAQUETES SIERRA ECUATORIANA 1			
Quito-Riobamba +Tren-Quito			
Fines de Semana			
Incluye: Guia bilingüe, Almuerzo, Cena, Desayuno, Ticket de Tren de los Andes, Box Lunch, Alojamiento en Riobamba			
Costo	95	Precio	120
Duración: 2 días- 1 noche			
<p>Itinerario: Salida desde la ciudad de Quito recorriendo apreciando los paisajes de la "Avenida de los Volcanes", parada en el Parque nacional Cotopaxi antes de arribar a la ciudad de Riobamba, alojamiento en la Hacienda eL Troja Incluye cena. Segundo día desayuno, empezaremos con el viaje en tren desde Riobamba hasta Alausi seguido de la nariz del Diablo, el viaje tomara aproximadamente 7 horas, se observara paisajes andinos, y el Chimborazo, regreso a Quito.</p>			

Cuadro 29.- Autor : Maria Augusta Morquecho, Sierra Ecuatoriana 1

PAQUETES SIERRA ECUATORIANA 2			
Quito-Cuenca-Quito			
Incluye: Guía, transporte, alojamiento, alimentación completa.			
Costo	196	Precio	230
Duración: 3 días 2 noches			
<p>Salida Quito- Cuenca City tour en Cuenca: Plaza Calderón, Catedral Nueva, Mercado de Flores, Visita al Mirador del Turi alojamiento, desayuno, almuerzo, cena</p> <p>Segundo día, Visita a Chordeleg y Gualaceo, Visita a las Ruinas de Ingapirca desayuno, almuerzo, cena.</p> <p>Tercer día salida Quito</p>			
Cuadro 30Autor: Maria Augusta Morquecho, Sierra ecuatoriana 2			

<b>PAQUETES SIERRA ECUATORIANA 3</b>			
<b>Quito- Papallacta : Ciclismo de montaña</b>			
Incluye: Guía bilingüe, Almuerzo, transporte, entradas.			
Costo	60	Precio	75
Duración: 1 día			
Una manera muy particular de conocer el ecosistema de Ecuador en un día con bicicletas, primeramente comenzaremos en los altos del paramo y se terminara el recorrido en el bosque de la Amazonia, seguido viajaremos en auto hasta las termas de Papallacta, se podrá disfrutar de las piscinas naturales, almuerzo, seguido se viajara unos cuantos kilómetros para nuevamente coger las bicicletas para descender a Tumbaco llegando finalmente a la ciudad de Quito. Este tramo es considerado como esfuerzo moderado.			

Cuadro 31 Autor: María Augusta Morquecho, Sierra ecuatoriana 3

<b>PAQUETES COSTA ECUATORIANA 1</b>	
<b>Costa</b>	
Incluye: Guía bilingüe, Almuerzo, cena, desayuno , alojamiento transporte	
Precio:	
Duración: 5 días-4 noches	
Salida de Quito- llegada Manta alojamiento, tiempo libre para disfrutar de la playa Murciélagos, almuerzo, cena. City tour manta.	
Segundo día salida hacia Puerto López, alojamiento, por la tarde realizaremos la visita al Museo Agua Blanca, tratamiento de aguas volcánicas.	
Tercer día salida hacia la isla de la Plata, Los frailes, avistamiento de ballenas, retorno a Puerto López, salida a Montañita, alojamiento- cena.	
Cuarto día salida hacia salinas, llegada a Guayaquil, city tour, almuerzo, salida a Quito.	

Cuadro 32. Autor: María Augusta Morquecho, Costa Ecuatoriana 1

PAQUETES ORIENTE ECUATORIANO			
QUITO- MISAHUALLI			
<b>Salida: días jueves</b>			
<b>Incluye: Guía bilingüe, Almuerzo, Cena, Desayuno, etc.</b>			
<b>Precio:</b>	290	<b>Costo.</b>	230
<b>Duración: 3 días- 2 noche</b>			
<p>Itinerario: Salida desde la ciudad de Quito, hacia Misahualli visitando el Tena, alojamiento Misahualli Lodge, visita hacia la comunidad Shiripungo ubicada en la orilla del río Napo; segundo día salida hacia el río Jatunyacu para realizará rafting dirigido por un guía de la zona, retorno hostería, cena.</p> <p>Retorno a Quito.</p>			

Cuadro 33. Autor: Maria Augusta Morquecho, Oriente 1

PAQUETES ORIENTE ECUATORIANO			
QUITO-CUYABENO			
<b>Incluye: Guía bilingüe, Almuerzo, Cena, Desayuno, Box Lunch- canoas.</b>			
<b>Precio:</b>	280	<b>Costo.</b>	237
<b>Duración: 3 días- 2 noche</b>			
<p>Itinerario: Salida Quito- Lago Agrio- abordó en canoas que se dirigirán al (Cuyabeno River Lodge) alojamiento y cena.</p> <p>El Segundo día: desayuno nos dirigiremos a la comunidad de Puerto Bolívar para poder ver como se hace el casabe, Box Lunch, seguido a esto saldremos a tomar un refrescante baño en medio de la laguna, pesca de pirañas retorno</p> <p>Tercer día, primera hora de la mañana observación de aves, almuerzo a una hora adecuada regreso a Quito.</p>			

Cuadro 34. Autor: maria Augusta Morquecho, Oriente 2

**PAQUETE GALAPAGOS**

**GALAPAGOS**

**Precio:** 626 **Costo.** 597

Duración: 2 días- 1 noche

Primer día: Salida Quito- Baltra, traslado a Puerto Ayora en la Isla Santa Cruz. Almuerzo y en la tarde visita a La Estación Científica Charles Darwin. Observaremos Tortugas en cautiverio. Cena y alojamiento.

Segundo día: En la mañana se realizara una visita a las playas más hermosas de Galápagos, Tortuga Bay, se podrá disfrutar de actividades tales como paseos en kayak o nadar en las cálidas aguas. Por la tarde se visitara la parte alta de la Isla, al Rancho “Primicias” se podrá compartir con las Tortugas Gigantes en su hábitat natural.

Tercer día: por la mañana Tour de Bahía: El Loberío en la cual dependiendo de las condiciones del mar se podrá practicar snorkelling, Canal de Tiburones (observación de tiburones y aves oceánicas anidando) Canal del Amor (formado por material volcánico), Bahía de Franklin aquí observaremos manta rayas, pelícanos y garzas, continuaremos nuestra navegación hacia Las Grietas donde realizaremos una caminata de 15 min., aquí podremos nadar y realizar snorkelling, se podrá observar aves y vegetación propia del lugar y finalizaremos en la playa de cangrejos e iguanas, tarde libre

Cuarto día, Desayuno y retorno a Baltra para tomar el vuelo de regreso a Quito.

Cuadro 35 Paquete Galapagos

Para la realización de los costos de los tours de fin de semana ya que son cotizados por la empresa se ha tomado como base la referencia de los precios con los cuales se trabajaría con los diferentes prestadores de servicios es el caso del transporte donde detallamos en un tabla el costo del viaje por el día de recorrido los demás paquetes serán por parte de una agencia.

Transporte:

	<b>AUTO 1 - 2</b>	<b>JEEP 2-3</b>	<b>VAN - FURGONETA 3 - 9</b>	<b>MINI BUS 10 - 20</b>	<b>BUS 21 - 30</b>	<b>BUS - GRANDE 31 - 40</b>
Traslados entrada / salida (aeropuerto - hotel y viceversa)	25	29	35	52	73	83
Medio día(city tour) 4 Hora	44	50	56	94	121	138
Día entero en Quito 8 Horas	81	98	113	173	206	231
Día entero fuera de Quito	124	146	167	218	283	306
5 días o mas fuera de Quito, por día	112	131	151	196	255	276
Hora adicional dentro de Quito	8	9	10	14	16	19
KM. adicional sobre los 250	0.50	0.58	0.66	0.88	1.13	1.23
Comidas del conductor por día	15	15	15	15	15	15

Cuadro 36. Precios Transporte

Para el alojamiento se cuenta con la operación de diferentes hoteles y hosterías con las cuales trabajaríamos para poder brindar un buen servicio a los voluntarios uno de ellos podemos mencionar el caso de Riobamba que se trabajara con la hostería El Troja, quienes, para el caso de Cuenca se operara con el hotel Rio Piedra, en el caso de Ambato se trabajara con el hotel Pirámide Inn, en el caso de Misahualli se operara con Misahualli Lodge, en el Cuyabeno con Cuyabeno river Lodge, hotel agua Blanca, hosteria Barbasquillo en Manta, en Montañita Hostal kundalini, etc

El precio de las comidas dependerá de la contratación con cada hotel ya que por más turistas que se hospeden nos darán un porcentaje de descuento en cuanto a su alimentación como sabemos están incluidas todas las comidas.

Cada uno de los tours que se realizaran llevan incluidos las entradas a los diferentes actividades como es el caso del tren a Riobamba su costos de \$11 dólares al público en General, otro caso son las termas de Papallacta que el costo varia de 5 a 15 dólares, en el caso de el Parque nacional Cotopaxi la entrada tiene un costo de \$2 dólares nacionales y 10 extranjeros, en muchos caso el costo de los extra ya van incluidos en el alojamiento que brindan los operadores.

## 4.7.2 CURSOS DE ESPAÑOL Y QUECHUA

### PRECIO CURSOS DE ESPAÑOL

TIPO DE CURSO	CARACTERISTICAS	HORARIO	PRECIO
<b>CURSOS INTENSIVOS</b>	2 horas de clases de lunes a viernes.	07h00-09h00, 09h30-11h30, 14h00-16h00, 16h15-18h15 y 18h30-20h30	\$ 240
<b>CURSOS SUPERINTENSIVOS</b>	4 horas de clases de lunes a viernes.	08h00-12h00 y 14h00-18h00	\$ 480
<b>CURSOS PERSONALIZADOS</b>	Adaptados a las necesidades del estudiante		\$ 6 x hora
<b>CURSOS SUPERIORES</b>	Expresión Oral y Escrita (dos cursos diferentes), 2 horas de clases de lunes a viernes.	07h00-09h00 y 18h30-20h30	\$ 240
<b>CURSOS ESPECIALIZADOS</b>	Gramática y Ortografía (Principiantes, Intermedio y Avanzado), 2 horas de clases de lunes a viernes.	09h30-11h30 y 18h30-20h30	\$ 240

Cuadro 37.- autor Maria Augusta Morquecho, Precios Curso Español

## COSTO CURSOS DE ESPAÑOL

TIPO DE CURSO	CARACTERISTICAS	HORARIO	COSTO
<b>CURSOS INTENSIVOS</b>	2 horas de clases de lunes a viernes.	07h00-09h00, 09h30-11h30, 14h00-16h00, 16h15-18h15 y 18h30-20h30	\$ 180
<b>CURSOS SUPERINTENSIVOS</b>	4 horas de clases de lunes a viernes.	08h00-12h00 y 14h00-18h00	\$ 360
<b>CURSOS PERSONALIZADOS</b>	Adaptados a las necesidades del estudiante		\$ 4,5 x hora
<b>CURSOS SUPERIORES</b>	Expresión Oral y Escrita (dos cursos diferentes), 2 horas de clases de lunes a viernes.	07h00-09h00 y 18h30-20h30	\$ 180
<b>CURSOS ESPECIALIZADOS</b>	Gramática y Ortografía (Principiantes, Intermedio y Avanzado), 2 horas de clases de lunes a viernes.	09h30-11h30 y 18h30-20h30	\$ 180

Cuadro 38.- autor Maria Augusta Morquecho, Costo Curso Español

El valor del precio de venta por los cursos de español será de 6 dólares la hora mientras que el costo será de 4.50 dólares, todo dependerá del curso que la persona desee para mejorar el nivel de idioma en el país.

Por otra parte el valor de la hora por la enseñanza del idioma quechua será de 8 dólares precio de venta mientras que el costo será de 6 dólares.

### PRECIO CURSOS DE QUECHUA

TIPO DE CURSO	CARACTERISTICAS	HORARIO	PRECIO
<b>CURSOS REGULARES</b>	1H30 min de clase, de lunes a jueves.	07H00-8H15, 9H00-10H15, 14H00-15H15, 17H00-18H15.	\$ 240
<b>CURSOS INTENSIVOS</b>	2 horas de clases de lunes a viernes.	07h00-09h00, 09h30-11h30, 14h00-16h00, 16h15-18h15 y 18h30-20h30	\$ 320
<b>CURSOS PERSONALIZADOS</b>	Adaptados a las necesidades del estudiante		\$ 8 x hora

Cuadro 39.- autor Maria Augusta Morquecho, Precios Curso Quechua

### COSTO CURSOS DE QUECHUA

TIPO DE CURSO	CARACTERISTICAS	HORARIO	COSTO
<b>CURSOS REGULARES</b>	1H30 min de clase, de lunes a jueves.	07H00-8H15, 9H00-10H15, 14H00-15H15, 17H00-18H15.	\$ 234
<b>CURSOS INTENSIVOS</b>	2 horas de clases de lunes a viernes.	07h00-09h00, 09h30-11h30, 14h00-16h00, 16h15-18h15 y 18h30-20h30	\$ 240
<b>CURSOS PERSONALIZADOS</b>	Adaptados a las necesidades del estudiante		\$ 234

Cuadro 40.- autor Maria Augusta Morquecho, Costos Curso Quechua

## CONDICIONES GENERALES CURSOS DE IDIOMAS

<b>MATRICULA</b>	El pago de matricula permite al estudiante la utilización de internet en las instalaciones.
<b>LIBROS</b>	El libro será de acuerdo al nivel de español que tenga. El precio del libro incluye en el costo del curso.
<b>ALUMNOS</b>	Máximo 4, mínimo 2 estudiantes por clase

## COMIENZO DE LOS CURSOS CADA LUNES DE TODO EL AÑO

Cuadro 41 Condiciones generales Cursos de idiomas , Autor Maria Augusta Morquecho

### 4.7.3 COLOCACIÓN EN FAMILIAS E INSTITUCIONES

Familias anfitriona, muchos de los voluntarios que vienen a Ecuador eligen la opción de alojamiento en una familia ecuatoriana ya que es la mejor manera de descubrir la cultura, las costumbres y las tradiciones del país.

Las familias con las que trabajamos han sido cuidadosamente seleccionadas para asegurar que los voluntarios disfruten lo máximo posible.

<b>FAMILIAS ANFITRIONAS PRECIO VOLUNTARIO</b>		
<i>SERVICIOS QUE INCLUYE</i>	<i>PRECIO</i>	<i>DURACIÓN</i>
<b>Transportación aeropuerto – casa</b>	\$ 5	
<b>Alimentación y Alojamiento</b>	\$ 15	<b>diarios</b>
<b>Lavandería</b>	\$ 5	<b>semanal</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 25</b>	

Cuadro 42.- Familias anfitrionas precio voluntario

**FAMILIAS ANFITRIONAS COSTO EMPRESA**

<i>SERVICIOS QUE INCLUYE</i>	<i>PRECIO</i>	<i>DURACIÓN</i>
	\$ 3	
<b>Alimentación y Alojamiento y Lavandería</b>	\$ 8	<b>diarios</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 11</b>	

Cuadro 43.- Familias anfitrionas costo empresa

Este precio se basa en el tipo de acomodación que van a recibir cada uno de los voluntarios, tendrá una habitación propia para su comodidad siendo parte y sintiéndose parte de la familia en la que va a pasar durante su estadía, en el caso de que al voluntario no se sentiría cómodo con la familia tendrá derecho a cambio de acuerdo a la disponibilidad en las familias.

El precio total por el tiempo de estadía será:

*TIEMPO DE ESTADIA y PRECIO  
VOLUNTARIOS*

	<i>Semanas</i>	<i>Costo</i>
6	mínimo semanas	\$ 710
8	Semanas	\$ 945
12	Semanas	\$ 1.415
16	Semanas	\$ 1.885
20	Semanas	\$ 2.355
24	Semanas	\$ 2.825
28	Semanas	\$ 3.295
32	Semanas	\$ 3.765
36	Semanas	\$ 4.235
40	Semanas	\$ 4.705
44	Semanas	\$ 5.175
48	Semanas	\$ 5.645

Cuadro 44.- Precio voluntario por tiempo de estadía

<i>TIEMPO DE ESTADIA y PRECIO</i>		
<i>EMPRESA</i>		
	<i>Semanas</i>	<i>Costo</i>
6	mínimo semanas	\$ 363
8	Semanas	\$ 483
12	Semanas	\$ 723
16	Semanas	\$ 963
20	Semanas	\$ 1.203
24	Semanas	\$ 1.443
28	Semanas	\$ 1.683
32	Semanas	\$ 1.923
36	Semanas	\$ 2.163
40	Semanas	\$ 2.403
44	Semanas	\$ 2.643
48	Semanas	\$ 2.883

Cuadro 45.-Precio empresa según tiempo de estadía

En este precio no incluye la enseñanza como se puede ver en los cuadros el idioma quechua y español es un rubro que entra a aparte de la estadía lo cual le subiría al precio según el tipo de curso de idioma que prefiera el voluntario.

La colocación de los voluntarios en el sector social dependerá de la empresas anfitrionas que requieran ayuda voluntaria a continuación se presenta los proyectos continuos con los que se trabajara durante todo el año.

Entre los principales proyectos con los que se trabajara en la empresa es el voluntariado social ya que es un campo muy abierto donde la sociedad ecuatoriana va recibir muy gustosa la ayuda voluntaria

El trabajar con niños e la calle es uno de los proyectos con los que la empresa tendrá más entrada en la sociedad ya que en los últimos años este sector ha ido creciendo por el abandono a los niños en las calles u hospitales provenientes de familias pobres y sobre todo indígenas que no tienen ningún control, y a su vez el incremento de la falta de

educación ya que el gobierno solo da recursos que son realmente limitados, empeorándose más la situación de los niños de las calles y orfanatos del país.

El enviar voluntarios a organizaciones que colaboran con este sector va ayudar a poder sobrellevar no en gran magnitud pero poco a poco los problemas de educación, compañía, ayuda en todo tipo a los niños ya que los voluntarios deben estar dispuestos a compartir con ellos y lo más importante les guste realmente trabajar con ellos.

Los voluntarios en Quito ayudarán a los niños enseñando Inglés básico, también alimentarlos, cuidando y jugando con los más jóvenes, además ayudarán a las organizaciones como REMAR la cual apoya a niños desposeídos, en estos programas entra mucho el desarrollo creativo como arte, música, baile, deportes, etc. Así como también una ayuda adicional durante el desempeño de las tareas diarias como son cocinar y la administración si se requiere.

Entre otro proyecto está el trabajar con las personas ancianas quienes han sido abandonados por sus familiares, este trabajo será llevado conjuntamente con las diferentes organizaciones donde son abandonados por motivos de enfermedad o en su mayoría por faltas de recursos económicos, en muchas ocasiones estas personas viven en las calles de la mendicidad, o en la venta de cigarrillos, snacks y no tiene un techo para vivir, los voluntarios ayudaran jugando con ellos , haciendo ejercicio, tomando paseos, brindándoles su compañías que es lo que más necesitan, también ayudándoles para que se alimenten correctamente. Enseñanza de tareas que con las que las organizaciones les apoyan, así como también brindar un ayuda en el cuidado de su salud, para los voluntarios es un campo muy amplio para investigaciones y para brindar amor.

El apoyo en hospitales cuya atención es especializada en los niños es otro campo en el cual podrán aportar un grano de arena, ya que muchos de estos niños son de bajos recursos, todas las formas de ayuda son necesarias para el sector social este es un gran campo para los voluntarios.

---

#### 4.7.4 SEGURO MEDICO

Los costos de los seguros médicos con los que contarán los voluntarios de acuerdo al tipo de seguridad que se les de será de 2dolares por día para mejor valoración ver proforma anexos.

## 5. CAPITULO: ASPECTOS LEGALES PARA LA CONSTITUCIÓN UNA EMPRESA

Para la constitución de la empresa se va a trabajar con un abogado cuya labor será la de hacer todos los tramites y sacar los permisos, correspondientes para la constitución de la misma. (Ver anexo proforma abogado).

### 5.1 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA (NOTARIO PÚBLICO)

Para la constitución de la empresa es necesario primeramente tener una denominación o razón social la cual deberá ser aprobada por la superintendencia de compañías, una vez aprobada se presentara junto con una solicitud suscrita por el abogado requiriendo la aprobación del contrato constitutivo , su capital mínimo para la constitución deberá ser de 400 dólares americanos

### 5.2 SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS

El tramite se realizara en la superintendencia de compañías que está ubicada en la calle Roca 660 y Amazonas, piso 9, Edificio de la Superintendencia de Compañía, Quito (ECUADOR), este es un organismo técnico y autónomo que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías, en las circunstancias y condiciones establecidas en la Ley de Compañías.<sup>27</sup>

Aquí se realiza los trámites para el registro de las todas las compañías, para la constitución de una empresa lleva aproximadamente 69 días.

### 5.3 NOMBRAMIENTO DE GERENTE Y PRESIDENTE

El nombramiento del Gerente se realizara con el abogado en una reunión que se realizara después de que la compañía se haya constituido en la superintendencia de compañías.

---

<sup>27</sup> <http://www.iimv.org/miembros/ecuador.htm>

## 5.4 REGISTRO MERCANTIL

El registro mercantil es una entidad con jurisdicción cantonal donde se llevan los registros de las inscripciones que disponen las leyes en el país, esta entidad así mismo garantiza la autenticidad y seguridad de los títulos, instrumentos públicos y documentos que deban registrarse.

Para que una empresa se inscriba en el registro mercantil, debe presentar:

- Escritura de Constitución de la empresa (mínimo tres copias).
- Pago de la patente Municipal.
- Exoneración del impuesto del 1 por mil de activos.
- Publicación en la prensa del extracto de la escritura de constitución.

## 5.5 APERTURAS DE CUENTAS CORRIENTES

Las cuentas serán abierta en el Banco Bolivariano (ver anexos requisitos)

## 5.6 SRI (RUC)

- Para la inscripción del RUC se necesita los siguientes requisitos:
- Original y Copia de la cedula de identidad o ciudadanía.
- Original y copia de la planilla de luz, agua o teléfono máximo de tres meses, de la dirección donde se realice la actividad.
- Nombre del contribuyente
- POR TERCEROS
- Carta de autorización con reconocimiento de firmas ante un notario o juez en caso de que el trámite se realice por terceros.
- Debe constar los nombres y apellidos completos del sujeto pasivo y de la persona que realizará el tramite, los numero de cedula de identidad o ciudadanía, firmas, rubricas, ultimo certificado del votación.

## 5.7 IEES (NUMERO PATRONAL)

El IEES es una entidad cuya organización se fundamenta en los principios de la solidaridad, equidad, eficiencia, etc. Se encarga de aplicar el sistema de seguro general obligatorio que forma parte del sistema nacional de seguridad social. El

Para realizar el registro patronal y obtener el numero se lo puede realizara en línea en la opción de empleadores, seguido se escoge el sector al que pertenece sea ya privado, público o domestico, se digita el numero de RUC y se selecciona el tipo de empleador.

Al finalizar este proceso automáticamente aparecerá el registro de la inscripción y el formulario para solicitar la clave.

Este formulario se presenta con la siguiente documentación:

- Copia del Ruc
- Copia de las cedula de identidad del representante legal y de su delegado en el caso de autorizar retiro de la clave.
- Copia de las papeletas de votación
- Copia del pago de teléfono, o luz

## 5.8 PERMISOS MINISTERIO DE TURISMO

El ministerio de turismo como ente rector de la actividad turística en el ecuador tiene como fin el registrar, normalizar, regular los permisos de funcionamiento de los operadores turístico del país. Entre los permisos que debe contar una empresa turística están los siguientes:

- Licencia anual de funcionamiento se obtienen en el ministerio de turismo, el plazo es hasta el 28 de febrero de cada año, como sanción si no se renueva se clausura el establecimiento.
- Registro en el ministerio de turismo
- Constitución jurídica y permiso de operación del consejo nacional de turismo

## 5.9 PERMISOS CAPTUR

La cámara de turismo de pichincha es aquel espacio donde los empresarios pueden recurrir en busca de asesoramiento y problemas sobre el sector turístico, la CAPTUR actualmente es la única cámara del país que ha sido certificada bajo las normas de calidad ISO9001/2000

## 5.10 PERMISOS MUNICIPIOS DE QUITO

### 5.10.1 PATENTE MUNICIPAL

La patente municipal es una obligación para todos los comerciantes e industriales que operen en cada cantona si como los que ejerzan cualquier actividad económica, el plazo es hasta el 31 de enero de cada año, a su vez el permiso tiene valides durante un año, se lo realiza en la administración zonal correspondiente.

#### REQUISITOS

Lugar: Municipio administración Zona Centro

(Chile y Venezuela, balcón de atención al cliente, planta baja)

Como primer paso se debe dirigir al balcón de atención al cliente.

Para obtener la patente como personas jurídicas necesitas lo siguiente:

- Copia de la escritura de constitución de la compañía
- Copia de la resolución de constitución otorgada por la superintendencia de compañías.
- Copia de la cedula de identidad
- Formulario declaración de patente con el dato clave catastral (0.20)
- Copia de la carta de pago del impuesto predial de cualquier año

## 5.11 PERMISOS DE BOMBEROS

Este permiso es una obligación y todos los propietarios de establecimientos deben pagarlo anualmente el plazo es hasta el 31 de marzo de cada año.

## 5.12 PERMISOS DE SALUD

El permiso sanitario sirve para facilitar el funcionamiento de establecimientos que estén sujetos al control sanitario, este permiso se puede obtener por medio de las autoridades de salud competentes (ministerio de Salud), este permiso se debe renovar cada año durante los 180 primeros días de cada año con su pago correspondiente.

Para la obtención de este permiso se realiza todos los tramites en la jefatura provincial de salud de pichincha que se encuentra ubicada en la calle Mejía y García Moreno.

**REQUISITOS:**

- Certificado de uso de Suelo
- Categorización (locales nuevos<sup>9</sup> otorgada por el área de control sanitario)
- Comprobante de pago de patente del año
- Permiso sanitario de funcionamiento del año anterior (original)
- Certificado de salud
- Informe del control sanitario sobre cumplimiento de requisitos para la actividad.
- Copia de la cedula y papeleta de votación

Todos estos trámites se realizaran por medio de un abogado que prestara sus servicios para la constitución de la empresa, el valor para la realización de todos estos trámites es de \$1500 dólares que se los especifica en una proforma.

## 6. CAPITULO: ANÁLISIS FINANCIERO Y ECONÓMICO

### 6.1. PRESUPUESTO

La realización del presupuesto nos permitirá conocer las prioridades y evaluar la obtención de los objetivos que nos hemos planteado como empresa analizando los gastos e ingresos como parte del área financiera.

Después de haber realizado la respectiva investigación de mercado podemos analizar las necesidades que se requieren para emprender un negocio y el valor con el cual se hará la constitución.

Por otra parte para la creación de la empresa “ECNEVOL” se ha determinado que es necesaria una inversión de \$35000 dólares para poder emprender el negocio y poder instalar todos los equipos con los que se trabajara.

Dicho capital de inversión se realizara con un préstamo a la CFN (Corporación financiera nacional), por el monto antes mencionado a un plazo de 5 años, con una tasa anual de 10,5% la cual nos dará una cuota anual de \$ 9.351,14 dólares, durante cada uno de los periodos que se ha realizado el préstamo.

Es por ello que tomando en cuenta todos los factores financieros se ha hecho un presupuesto en el cual se empleara varias estrategias con las cuales trabajaremos y obtendremos los resultados que esperamos.

### 3.4.1 INGRESOS

#### PRESUPUESTO DE LOS INGRESOS

mínimo 6 semanas	12	710	8520
8 semanas	12	945	11340
12 semanas	12	1415	16980
16 semanas	12	1885	22620
20 semanas	12	2355	28260
24 semanas	12	2825	33900
28 semanas	12	3295	39540
32 semanas	12	3765	45180
36 semanas	12	4235	50820
40 semanas	12	4705	56460
44 semanas	12	5175	62100
48 semanas	12	5645	67740
<b>TOTALES</b>	<b>144</b>		<b>443460</b>

Los cálculos que se presentan en la siguiente tabla están basados en la tabla número con la cual tenemos una base de los precios que se cobrara por el servicio de alojamiento a los voluntarios.

Tabla 1.-Presupuesto de Ingresos

INGRESOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Colocación Voluntarios</b>	443460	725760	1169220	1286142	1773948
<b>Operación de Tours</b>	68616	68616	72612	72612	72936
<b>Venta de servicio de internet inalámbrico</b>	1200	1240	1280	1320	1360
<b>Escuela Idiomas Español</b>	15264	15264	17808	17808	20352
<b>Escuela de Idiomas Quechua</b>	7872	7872	8856	8856	9840
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>536412</b>	<b>818752</b>	<b>1269776</b>	<b>1386738</b>	<b>1878436</b>

Las ventas que se realizaran dependiendo del tipo de servicio que la empresa brinda a los voluntarios entre ellos podemos mencionar la colocación de los voluntarios en las diferentes fundaciones que requieren ayuda voluntaria, la escuela de idioma donde se impartirá el aprendizaje del idioma español y del quechua, venta de tours o circuitos turísticos que han sido diseñados exclusivamente para los voluntarios.

Como Base de las ventas de colocación de voluntarios en instituciones y el alojamiento en familias se basa en la tabla de colocación de voluntarios comenzando por un periodo mínimo de 6 semanas y terminando en 48 semanas , estimándose la venta mensual de 1 categoría por mes dando como resultado la venta anual de 144 colocaciones durante el año como total de todas las categorías que se señalan, cada una de ellas tiene un ingreso el cual ha sido calculado según el tiempo de estadía en cada una de las categorías.

Por otro lado el ingreso de la operación de tours es otro ingreso con el cual nuestra empresa va a contar, ya que se han diseñado diferentes paquetes que los voluntarios tienen como opción para escoger según su agrado o a su vez puede ser la elección de todos ellos, como paquetes cortos de fines de semana se señalan varias opciones que oscilan entre 30 dólares por persona y por día, las opciones de otros paquetes de más tiempo de duración como es el caso de la sierra donde hay 2 opciones de venta que son el paquete sierra1 que tiene un precio de venta de 120, sierra 2= 230 y el paquete sierra 3 = 75 dólares, en el caso de la costa existe una opción de ingreso que es de \$225 dólares por cada venta es decir por persona, en el caso del oriente se estima que los precios de los paquetes van de acuerdo a su localización como es el caso del Oriente 1 = 280 , Oriente 2=290 y finalmente tenemos el ingreso por la venta de paquetes a Galápagos que oscila entre 626 dólares por persona en el presupuesto se ha señalado la venta de 3 paquetes por mes los cuales nos da una venta total de 324 paquetes vendido por año obteniendo como ingresos el valor de \$68616 dólares para el primer, segundo año, considerando un alza de un dólar para el año 3 y 4 y finalmente en el año 5 un alza de 2 dólares en los precios.

El ingreso por parte de la escuela de idiomas de igual manera se ha establecido los precios de venta por categorías:

Para el idioma español se ha seleccionado varios tipos de cursos para los voluntarios, se ha estimado la venta de 1 categoría por mes siendo el valor total anual de venta de 12 por cada categoría dándonos un total de 60 ventas al año con ingresos de 15264 dólares anuales, el valor unitario por categoría es el siguiente: cursos intensivos \$240 dólares, cursos superintensivos \$480 dólares, cursos personalizados \$72 dólares la hora aquí dependerá de la horas que el voluntario desee contratar, cursos superiores \$240 dólares y finalmente los cursos especializados con un valor de 240 dólares.

Para el año 3 y4 se estima un alza de un dólar en el precio por hora en las clases.

En el caso del idioma quechua se estima una venta anual de 36 categorías estimando un ingreso de \$7.872 dólares anuales en la categoría de cursos regulares su precio de venta unitario es de \$240 mientras que en los cursos intensivos tiene un valor de 320, y finalmente los personalizados el valor de 8 dólares la hora e igualmente dependerá de el número de horas que el voluntario desee de clase.

Parte de los ingresos será la venta de internet inalámbrico anual con un precio de 62 dólares por cada modem estimado el valor anual como ingreso de 1200 dólares en el primer año subiendo para los próximos años un valor de 2 dólares por cada venta en el año se estima la venta de 12 módems por año.



Tabla 2 Ingresos presupuestados para 5 años

Como se puede observar en la gráfica de los ingresos presupuestados para los siguientes 5 años de la inversión, nos da como resultado un total de ingresos que tienen una tendencia al alza para cada periodo, como podemos observar en el primer periodo se empieza con \$536.412 dólares, y al 5to año finalizar con un ingreso de \$1.878.400 dólares, es decir, existe un crecimiento considerable durante los 5 años.

### 3.4.2 EGRESOS

#### 3.4.2.1 COSTOS

Una vez analizado los ingresos pasamos analizar los costos de la empresa que como ustedes saben es parte principal del presupuesto ya que para poder presentar un precio de venta al público se debe analizar los costos en los cuales vamos a incurrir.

Es así que los costos en el caso de la colocación de voluntarios el valor anual de costos es de 290136 dólares siendo representado con el 65,4% del valor de los ingresos.

mínimo 6 semanas	12	462	5544
8 semanas	12	616	7392
12 semanas	12	924	11088
16 semanas	12	1232	14784
20 semanas	12	1540	18480
24 semanas	12	1848	22176
28 semanas	12	2156	25872
32 semanas	12	2464	29568
36 semanas	12	2772	33264
40 semanas	12	3080	36960
44 semanas	12	3388	40656
48 semanas	12	3696	44352
<b>TOTALES</b>	<b>144</b>		<b>290136</b>

Tabla 3.- Costos voluntarios

Como podemos observar en la tabla el costo igualmente depende del número de días de permanencia en el país.

En el caso de las escuela de idiomas los costos representan el 75% del precio de venta en esta categoría, así mismo en el caso de el idioma quechua que se diferencia por poseer un valor un poco más alto representa el también el 75% del precio de venta con el cual estamos operando, en el caso de los tours en total por cada uno de los paquetes se estima que el porcentaje a representar de los costos es de 86.8% del precio de venta, ya que se ha estimado un valor más cómodo para que los voluntarios puedan acceder más a este servicio.

En el caso del consumo de servicio de internet el porcentaje que el costo representa de las ventas anuales es de 91,4% esto se debe a que este servicio es contratado a terceros.

- **PRESUPESTO DE COSTOS**

COSTOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Costo Colocación Voluntarios</b>	290136	518112	904176	973728	1438920
<b>Costo de operación de Tours</b>	59616	59616	59778	59778	59940
<b>Consumo de servicio de internet inalámbrico</b>	1097,6	1117,6	1137,6	1157,6	1177,6
<b>Costo Escuela idioma Español</b>	11448	11448	12720	12720	13992
<b>Costo de Escuela idioma Quechua</b>	5904	5904	6592,8	6592,8	7380
<b>TOTAL COSTOS</b>	<b>368201,6</b>	<b>596197,6</b>	<b>984404,4</b>	<b>1053976,4</b>	<b>1521409,6</b>

Tabla 4 Presupuesto de Costos

### 3.4.2.2 GASTOS

En el presupuesto con el cual estamos trabajando se presenta a continuación todos los gastos en los que la empresa incurre para la prestación de servicios.

### 3.4.2.2.1 GASTOS DE MARKETING Y VENTAS

El área de marketing y ventas es una área de gran importancia para empezar a trabajar en la empresa, esta área es tomada mucho en consideración ya que es un factor vital para poder llegar a la demanda a la cual nos estamos dirigiendo con nuestra propuestas, por este motivo el rubro de promoción y publicidad donde entra todo tipo de promoción empezando con la pág. web y terminando con la participación en ferias de turismo tiene un valor de \$24.360 dólares.

- PRESUPUESTO DE GASTOS AREA MARKETING

GASTOS DE MARKETING Y VENTAS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Pagina Web, Mantenimiento, hospedaje</b>	1260	70	75	80	85
<b>Inserciones en publicaciones y publrreportajes</b>	3240	3360	3450	2400	2500
<b>Promoción y Publicidad</b>	2460	2583	2712,2	2847,8	2990,1
<b>Participación en Ferias</b>	11000	11000	12280	12280	13960
<b>Personal de ventas</b>	8236	10260	11690	13130	15960
<b>comisiones e incentivos</b>	6861,6	7547,76	8713,44	9439,56	10211,04
<b>Lanzamiento del producto</b>	6400	0	0	0	0
<b>TOTAL GASTOS DE MARKETING Y VENTAS</b>	<b>39457,6</b>	<b>34820,76</b>	<b>38920,6</b>	<b>40177,3</b>	<b>45706,2</b>

ROL DE PAGOS										
PERSONAL	SUELDO	AÑO 1	SUELDO	AÑO 2	SUELDO	AÑO 3	SUELDO	AÑO 4	SUELDO	AÑO 5
Vendedor 1	300	4118	350	5130	400	5845	450	6565	550	7980
Vendedor 2	300	4118	350	5130	400	5845	450	6565	550	7980
<b>TOTAL</b>		<b>8236</b>		<b>10260</b>		<b>11690</b>		<b>13130</b>		<b>15960</b>

También como se aprecia en el cuadro entran los valores de los rubros del personal de ventas, la comisiones que se les dará a cada uno de los vendedores en el primer año comenzado con un 10% y finalizando en el quinto año con un 15% ya que cada año se subirá un porcentaje para poder incentivarles y continuar con su colaboración, así mismo en su sueldo hay que considerar un aumento año tras año, así como también del Decimo tercer, el decimo cuarto y el aporte patronal para esto se ha diseñado un rol donde se especifica el sueldo de cada uno de ellos.

Finalmente aparece en estos gastos el lanzamiento que será realizado solo por una vez en el primer año ya que nos servirá para poder ofertar los paquetes de turismo que tenemos para los voluntarios.

#### 3.4.2.2.2 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Analizando como primer factor entra el rol de pagos del área administrativa en al cual el principal actor es el gerente general.

ROL DE PAGOS										
PERSONAL	SUELDO	AÑO 1	SUELDO	AÑO 2	SUELDO	AÑO 3	SUELDO	AÑO 4	SUELDO	AÑO 5
Gerente General	1300	17118	1500	21230	1700	24045	1900	26865	2200	31080
<b>SUBTOTAL</b>		<b>17118</b>		<b>21230</b>		<b>24045</b>		<b>26865</b>		<b>31080</b>
<b>APORTE PATRONAL</b>		<b>\$ 2.079,8</b>		<b>\$ 2.579,4</b>		<b>\$ 2.921,5</b>		<b>\$ 3.264,1</b>		<b>\$ 3.776,2</b>
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 19.197,8</b>		<b>\$ 23.809,4</b>		<b>\$ 26.966,5</b>		<b>\$ 30.129,1</b>		<b>\$ 34.856,2</b>

Como podemos observar en el cuadro existe un incremento considerable en el sueldo del gerente para cada uno de los años venideros, esto se debe a que esta persona ocupa un cargo muy importante.

Entran en estos gastos los útiles de oficina que son recursos usados diariamente, por eso se ha visto la necesidad de presupuestar un total de \$ 1200 dólares al año, se ha considerado un incremento de \$100 dólares por año..

Por otro lado entra aquí el gasto del mantenimiento y limpieza el cual es de mucha importancia para tener siempre una buena imagen, con este motivo se ha puesto en el presupuesto con un costo de \$4200 dólares en el primer año incrementando a los siguientes un valor de 200 dólares.

Como otro rubro que se ha presupuestado entra el arriendo y los servicios básicos que como oficina debe pagar para este cálculo el primer año se pagaría alrededor de \$ 5.900 dólares finalizando en el 5to año con un valor de \$7261,2 con los respectivos aumentos.

Y finalmente la depreciación de los muebles de oficina y los equipos de oficina que se utilizaran en la empresa. los cuales tienen un valor de \$793 dólares.

- **PRESUPUESTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS.**

<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>				
Personal administrativo	21230	24045	26865	31080
Útiles de oficina	1300	1400	1500	1600
Mantenimiento y limpieza oficina	4300	4400	4500	4600
Arriendo oficina	3840	4080	4320	4560
Servicios Básicos oficina	2472	2546,2	2622,5	2701,2
Depreciación equipos oficina	713,7	713,7	719,6	63,3
Depreciación muebles oficina	79,6	79,6	79,6	79,6
Permisos y gastos legales	500	525	551,3	578,8
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>34435,3</b>	<b>37789,5</b>	<b>41158,0</b>	<b>45262,9</b>

### 3.4.2.2.3 GASTOS DE OPERACIÓN

Como parte de los gastos operativos comenzaremos analizando en primer lugar el rol de pagos del personal con el que colabora esta área.

Aquí podemos apreciar como cada año el personal recibe un aumento a su salario y también los aportes que le corresponden por derecho de ley.

ROL DE PAGOS										
PERSONAL	SUELDO	AÑO 1	SUELDO	AÑO 2	SUELDO	AÑO 3	SUELDO	AÑO 4	SUELDO	AÑO 5
COORDINADOR VOLUNTARIADO	350	4768	400	5830	450	6545	500	7265	600	8680
COORDINADOR TURISMO	350	4768	400	5830	450	6545	500	7265	600	8680
COORDINADOR IDIOMAS	350	4768	400	5830	450	6545	500	7265	600	8680
Asistente de Voluntariado	300	4118	350	5130	400	5845	450	6565	550	7980
Asistente de planificación de tours	300	4118	350	5130	400	5845	450	6565	550	7980
Asistente de Operación	300	4118	350	5130	400	5845	450	6565	550	7980
Asistente de Idioma Español	300	4118	350	5130	400	5845	450	6565	550	7980
Asistente de Idioma Quechua	300	4118	350	5130	400	5845	450	6565	550	7980
SUBTOTAL		34894		43140		48860		54620		65940
APORTE PATRONAL		\$ 4.239,6		\$ 5.241,5		\$ 5.936,5		\$ 6.636,3		\$ 8.011,7
TOTAL		\$ 39.133,6		\$ 48.381,5		\$ 54.796,5		\$ 61.256,3		\$ 73.951,7

Entre los aspectos analizar como parte del presupuesto de gastos operacionales entra a continuación todos aquellos que van de la mano con el servicio que se brinda a los voluntarios en el tiempo de su estadía:

Los seguros que se van a proporcionar serán contratados a terceros el cálculo se realizara por el número de días que el voluntario va estar en el Ecuador dependiendo de eso se realiza una tabla por el número de días para obtener el valor total este es un gran gasto pero a la vez es uno de los más importantes ya que va permitir que el voluntario se sienta satisfecho y sobre todo con mucha seguridad por todo el tiempo en el país.

Entra también 1 diferentes depreciaciones a los muebles tanto de la oficina., de la academia, equipos de oficina, equipos de computación proporcionados a los voluntarios y los que se utilizara en la organización, y finalmente todos los equipos que se utilizaran en la academia como parte de una enseñanza de calidad.

Para realizar este cálculo se ha tomado en cuenta los porcentajes de depreciación y el número de años en los que se deprecian todos los equipos dependiendo de la categoría a la que pertenecen: en el caso de los muebles se deprecian en 10 años con un porcentaje del 10%, como parte de los equipos de oficina entran los de computación que se deprecian a 4 años con un porcentaje del 25% mientras que los de comunicación se deprecian a 3 años con un porcentaje del 33,33% y finalmente los equipos de audiovisuales que se deprecian a 5 años con un porcentaje del 20%.

- **PRESUPUESTO DE GASTOS OPERACIONALES**

Seguros para voluntarios	<b>56520</b>	<b>59346</b>	<b>59346</b>	<b>62313,3</b>
Depreciación de Teléfonos de voluntarios	104,52288	104,52288	104,52288	104,52288
Personal operativo	43140	48860	54620	65940
Depreciación Laptops voluntarios	1857,5	1857,5	1857,5	1857,5
Depreciación Equipos de Audiovisuales academia	452	452	452	452
Depreciación de muebles academia	80,4	80,4	80,4	80,4
<b>TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>102154,5</b>	<b>110700,5</b>	<b>116460,5</b>	<b>130747,8</b>

#### 3.4.2.2.4 GASTOS FINANCIEROS

Como gastos financieros existen dos cuentas que tenemos por pagar. La primera cuenta pertenece a los intereses a pagar a la CFN por el crédito, el primer año con la cantidad de \$3.675 dólares finalizando con una cuota de \$888,57 dólares.

Por otro lado se suma una cuenta de gastos bancarios, cuyo valor a cancelar es por el mantenimiento de cuenta y por las operaciones que se realicen año tras año, empezando con un valor de \$300 dólares el cual incrementará en \$ 20 dólares cada año.

- **PRESUPUESTO DE GASTOS FINANCIERO**

<b>GASTOS FINANCIEROS</b>				
<b>Intereses CFN</b>	\$ 3.079,0	\$ 2.420,4	\$ 1.692,7	\$ 888,6
<b>Gastos Bancarios</b>	320	340	360	380
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>\$ 3.399,0</b>	<b>\$ 2.760,4</b>	<b>\$ 2.052,7</b>	<b>\$ 1.268,6</b>

### 3.4.3 FINANCIAMIENTO CFN

El financiamiento para este negocio se realizara con un crédito a la Corporación Financiera Nacional.

La inversión se realizará en lo siguiente:

<b>INVERSION INICIAL</b>	<b>MONTO</b>	<b>%</b>
<b>Equipos de computación</b>	12315	35,18%
<b>Equipos de Comunicación</b>	486,1	1,38%
<b>Muebles y Enseres</b>	1600.3	4,57%
<b>Garantía de Arriendo</b>	600	1,71%
<b>Capital de Trabajo</b>	19998,6	57,13%
<b>TOTAL INVERSION</b>	<b>35000</b>	

<b>CREDITO</b>	
CORPORACION FINANCIERA NACIONAL (CFN)	
<b>MONTO</b>	\$35.000
<b>PLAZO (AÑOS)</b>	5
<b>TASA ANUAL</b>	10,5%
<b>CUOTA ANUAL</b>	\$9.351,14

#### 3.4.3.1 TABLA DE AMORTIZACIÓN DEL CRÉDITO

Periodo	Cuota Anual	Interés	Capital	Capital reducido
1	\$ 9.351,14	\$ 3.675,00	\$ 5.676,14	\$ 29.323,86
2	\$ 9.351,14	\$ 3.079,01	\$ 6.272,14	\$ 23.051,72
3	\$ 9.351,14	\$ 2.420,43	\$ 6.930,71	\$ 16.121,01
4	\$ 9.351,14	\$ 1.692,71	\$ 7.658,44	\$ 8.462,57
5	\$ 9.351,14	\$ 888,57	\$ 8.462,57	\$ 0,00

### 3.4.3.2 TIR Y VAN DEL PROYECTO

Para medir la rentabilidad del proyecto que presentamos se utilizan como indicadores el TIR anual, el VAN de la inversión y el VAN de la recuperación.

El TIR anual conocido también como la tasa interna de retorno se utiliza para poder cuantificar la eficiencia de la inversión que se realiza, ya que nos ayuda a determinar el retorno anual de la inversión.

<b>RETORNO DE LA INVERSIÓN</b>	
<b>TIR ANUAL</b>	102%
<b>VAN DE LA INVERSION</b>	\$ 0,00
<b>VAN DE LA RECUPERACION</b>	\$ 35.000

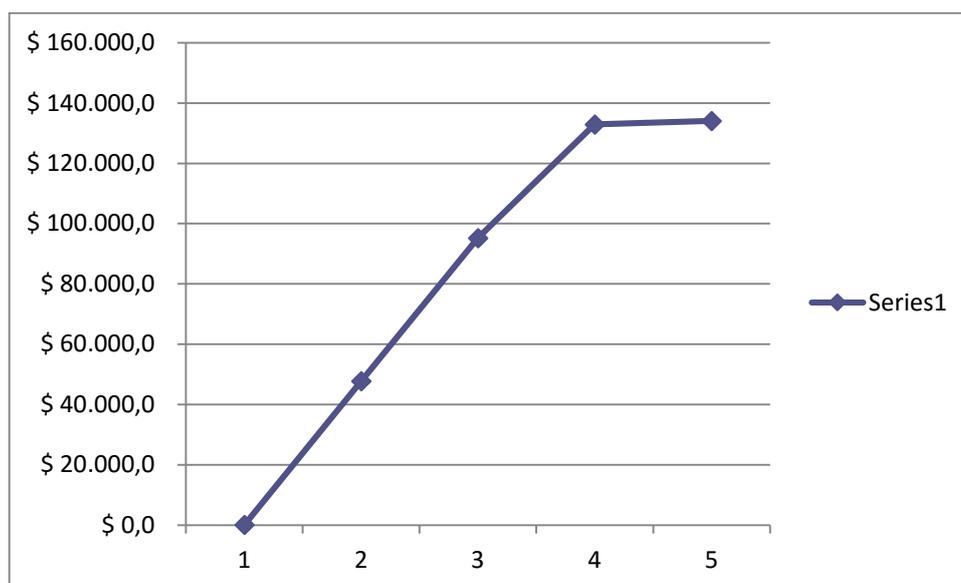
Como TIR anual de la inversión que se va a realizar en la empresa por medio de una solicitud de crédito a la CFN para el periodo de 5 años, es del 102%, tomando en cuenta que la tasa de interés con la cual estamos trabajando es del 10,5%, lo que quiere decir que es buena opción de inversión con el monto de \$35,000

Por otro lado se espera saldar la deuda en los próximos 5 años con la generación de liquidez para la empresa y la disponibilidad de capital.

Para concluir, se puede apreciar que la propuesta es atractiva desde varios puntos de análisis, ya que se pueden observar las metas de ventas que se tienen para los próximos años

### 3.4.3.3 FLUJO DE CAJA

Finalmente para concluir con el análisis financiero y tomando en cuenta el análisis entre los ingresos y los egresos tanto operativos, de marketing y administrativos, y todos los pagos realizados por diferentes tipos de gastos, depreciaciones, amortización y pagos de el crédito que existe, se puede observar que existe un saldo bueno a favor de la empresa durante el primer año que es de \$16668.3 dólares, finalizando al quinto año con un saldo a favor de \$410.750,6 en la empresa ECNEVOL.



## FLUJO DE EFECTIVO

	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
<b>Saldo Inicial</b>	19998,64	\$ 17.668,3	\$ 62.428,8	\$ 153.986,5	\$ 282.534,8
<b>Ingresos en efectivo</b>	536412	818752	1269776	1386738	1878436
<b>Disponibles</b>	556410,64	836420,3	1332204,8	1540724,5	2160970,8
<b>Egresos en efectivo</b>					
<b>Costos</b>	368201,6	596197,6	984404,4	1053976,4	1521409,6
<b>Gastos Marketing y ventas</b>	39457,6	34820,76	38920,59	40177,3175	45706,18538
<b>Gastos de Administración-depreciaciones</b>	30018	33642	36996,2	40358,8	45120,0
<b>Gastos de Operación - Depreciaciones</b>	91414	99660	108206	113966	128253,3
<b>Gastos Financieros</b>	\$ 3.975,0	\$ 3.399,0	\$ 2.760,4	\$ 2.052,7	\$ 1.268,6
<b>TOTAL EGRESOS EN EFECTIVO</b>	533066,2	767719,4	1171287,6	1250531,2	1741757,7
<b>Pago Capital CFN</b>	\$ 5.676,1	\$ 6.272,1	\$ 6.930,7	\$ 7.658,4	\$ 8.462,6
<b>SALDO FINAL</b>	<b>\$ 17.668,3</b>	<b>\$ 62.428,8</b>	<b>\$ 153.986,5</b>	<b>\$ 282.534,8</b>	<b>\$ 410.750,6</b>

## PRESUPUESTO PROYECTADO PARA 5 AÑOS

INGRESOS	INVERSION	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Colocación Voluntarios		443460	725760	1169220	1286142	1773948
Operación de Tours		68616	68616	72612	72612	72936
Venta de servicio de internet inalámbrico		1200	1240	1280	1320	1360
Escuela Idiomas Español		15264	15264	17808	17808	20352
Escuela de Idiomas Quechua		7872	7872	8856	8856	9840
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>536412</b>	<b>818752</b>	<b>1269776</b>	<b>1386738</b>	<b>1878436</b>
<b>EGRESOS</b>						
<b>Costos</b>						
Costo Colocación Voluntarios		290136	518112	904176	973728	1438920
Costo de operación de Tours		59616	59616	59778	59778	59940
Consumo de servicio de internet inalámbrico		1097,6	1117,6	1137,6	1157,6	1177,6
Costo Escuela idioma Español		11448	11448	12720	12720	13992
Costo de Escuela idioma Quechua		5904	5904	6592,8	6592,8	7380
<b>TOTAL COSTOS</b>		<b>368201,6</b>	<b>596197,6</b>	<b>984404,4</b>	<b>1053976,4</b>	<b>1521409,6</b>
<b>GASTOS</b>						
<b>GASTOS DE MARKETING Y VENTAS</b>						
Página Web, Mantenimiento, hospedaje		1260	70	75	80	85
Inserciones en publicaciones y publireportajes		3240	3360	3450	2400	2500
Promoción y Publicidad		2460	2583	2712,2	2847,8	2990,1
Participación en Ferias		11000	11000	12280	12280	13960
Personal de ventas		8236	10260	11690	13130	15960
comisiones e incentivos		6861,6	7547,76	8713,44	9439,56	10211,04
Lanzamiento del producto		6400	0	0	0	0
<b>TOTAL GASTOS DE MARKETING Y VENTAS</b>		<b>39457,6</b>	<b>34820,76</b>	<b>38920,6</b>	<b>40177,3</b>	<b>45706,2</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>						
Personal administrativo		17118	21230	24045	26865	31080
Útiles de oficina		1200	1300	1400	1500	1600
Mantenimiento y limpieza oficina		4200	4300	4400	4500	4600
Arriendo oficina		3600	3840	4080	4320	4560
Servicios Básicos oficina		2400	2472	2546,2	2622,5	2701,2
Depreciación equipos oficina		713,7	713,7	713,7	719,6	63,3
Depreciación muebles oficina		79,6	79,6	79,6	79,6	79,6
Permisos y gastos legales		1500	500	525	551,3	578,8
<b>TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>30811,3</b>	<b>34435,3</b>	<b>37789,5</b>	<b>41158,0</b>	<b>45262,9</b>

<b>GASTOS OPERATIVOS</b>					
Seguros para voluntarios	56520	56520	59346	59346	62313,3
Depreciación de Teléfonos de voluntarios	104,52288	104,52288	104,52288	104,52288	104,52288
Personal operativo	34894	43140	48860	54620	65940
Depreciación Laptops voluntarios	1857,5	1857,5	1857,5	1857,5	1857,5
Depreciación Equipos de Audiovisuales academia	452	452	452	452	452
Depreciación de muebles academia	80,4	80,4	80,4	80,4	80,4
<b>TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>93908,5</b>	<b>102154,5</b>	<b>110700,5</b>	<b>116460,5</b>	<b>130747,8</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>					
Intereses CFN	\$ 3.675	\$ 3.079,0	\$ 2.420,4	\$ 1.692,7	\$ 888,6
Gastos Bancarios	300	320	340	360	380
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>\$ 3.975</b>	<b>\$ 3.399,0</b>	<b>\$ 2.760,4</b>	<b>\$ 2.052,7</b>	<b>\$ 1.268,6</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>\$ 168.152,4</b>	<b>\$ 174.809,6</b>	<b>\$ 190.171,0</b>	<b>\$ 199.848,4</b>	<b>\$ 222.985,4</b>
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$ 536.354,0</b>	<b>\$ 771.007,2</b>	<b>\$ 1.174.575,4</b>	<b>\$ 1.253.824,8</b>	<b>\$ 1.744.395,0</b>
<b>UTILIDAD NETA</b>	-35000	\$ 58,0	\$ 47.744,8	\$ 95.200,6	\$ 132.913,2
<b>TIR ANUAL</b>	102%				
<b>VAN DE LA INVERSION</b>	\$ 0,00				
<b>VAN DE LA RECUPERACION</b>	\$ 35.000,00				
<b>FLUJO DE EFECTIVO</b>					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>Saldo Inicial</b>	19998,64	\$ 17.668,3	\$ 62.428,8	\$ 153.986,5	\$ 282.534,8
<b>Ingresos en efectivo</b>	536412	818752	1269776	1386738	1878436
<b>Disponible</b>	556410,64	836420,3	1332204,8	1540724,5	2160970,8

<b>Egresos en efectivo</b>					
<b>Costos</b>	368201,6	596197,6	984404,4	1053976,4	1521409,6
<b>Gastos Marketing y ventas</b>	39457,6	34820,76	38920,59	40177,3175	45706,18538
<b>Gastos de Administración-depreciaciones</b>	30018	33642	36996,2	40358,8	45120,0
<b>Gatos de Operación - Depreciaciones</b>	91414	99660	108206	113966	128253,3
<b>Gastos Financieros</b>	\$ 3.975,0	\$ 3.399,0	\$ 2.760,4	\$ 2.052,7	\$ 1.268,6
<b>TOTAL EGRESOS EN EFECTIVO</b>	<b>533066,2</b>	<b>767719,4</b>	<b>1171287,6</b>	<b>1250531,2</b>	<b>1741757,7</b>
<b>Pago Capital CFN</b>	\$ 5.676,1	\$ 6.272,1	\$ 6.930,7	\$ 7.658,4	\$ 8.462,6
<b>SALDO FINAL</b>	\$	\$	\$ 153.986,5	\$ 282.534,8	\$ 410.750,6
	17.668,3	62.428,8			

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- Esta empresa está dirigida a fomentar el turismo en nuestro país y aprovechar al máximo los lugares hermosos que tenemos para que conozcan en el exterior, además de intercambiar relaciones tanto sociales como humanitarias ya que un voluntario pone todo de sí para dar a los demás.
- Los horarios de los cursos de idiomas están de acuerdo a la disponibilidad de los voluntarios.
- Estamos seguros que los voluntarios que vienen a este tipo de programas van a sentirse satisfechos con todos los servicios que se les brindará y estarán conformes con el valor pagado ya que recibirá la atención necesaria para que su estadía sea placentera y de beneficio mutuo.
- Como empresa económicamente es satisfactoria con la proyección de brindar nuevos servicios y obtener la máxima utilidad.
- Muchas de las personas que vienen del extranjero se sienten atraídos por tener nuevas experiencias de vivencia personal en el Ecuador.
- Todos los extranjeros que han venido hacer voluntariado demuestran tener un gran cariño a Ecuador como país.
- La promoción a nivel internacional por parte de los mismos voluntarios es de mucha importancia ya que por medio de su experiencia ellos venden al Ecuador en sus países de origen, es por eso que la calidad y buen servicio debe ser de excelencia.

## RECOMENDACIONES

- Dirigirnos al Ministerio de turismo como entidad promotora de esta actividad para que analice la situación de los voluntarios al no ser considerado como turistas .
- El ministerio de relacione exteriores debería controlar esta actividad por medio de la expedición de una visa para voluntarios.
- El voluntariado en el Ecuador debería ser reconocido con mayor fuerza es así, que existiendo la Mesa de Voluntariado se ve un apoyo pequeño por parte del gobierno nacional.
- Seguir creciendo con la búsqueda de nuevas formas de ayuda a terceros con el fin de mejorar su calidad de vida brindando amor, calidez, amistad, y apoyo.
- Innovación de nuevos productos en el programa de voluntariado para atraer al mercado internacional cada vez con más fuerza.
- Mantener el nivel de calidad se servicio en todo momento de la estadía del voluntario en el Ecuador.

## BIBLIOGRAFIA

Abuelas Aviadoras Fueron Homenajeadas En El Campus Santiago De La Universidad Santa María, Chile, 2 diciembre 2004

<[www.universia.cl/portada/actualidad/noticia\\_actualidad.jsp?noticia=67586](http://www.universia.cl/portada/actualidad/noticia_actualidad.jsp?noticia=67586)>

ASOCIACIÓN DE DISTROFIA MUSCULAR,

<[www.mdaenespanol.org/noticias/default.aspx?id=060428\\_pompes](http://www.mdaenespanol.org/noticias/default.aspx?id=060428_pompes)>

BIBLIOTECA DIGITAL DEL VOLUNTARIADO Y LAS ASOCIACIONES, <http://www.biva.es/index.php>

CECILIA MARTINEZ, , 26 agosto 2008

<[www.periodicodigital.com.mx/index2.php?option=com\\_content&task=view&id=69820&Itemid=1&pop=1 &page=0](http://www.periodicodigital.com.mx/index2.php?option=com_content&task=view&id=69820&Itemid=1&pop=1 &page=0)>

DISCURSO PRONUNCIADO POR FIDEL CASTRO RUZ, el día 26 de julio de 1989><http://www.cuba.cu/gobierno/discursos/1989/esp/f260789e.html>

EL VOLUNTRIADO EN EL ECUADOR Y LAS POLITICAS PUBLICAS,

[http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2008/ El Voluntariado en el Ecuador y su Inserción en las Políticas Públicas](http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2008/El_Voluntariado_en_el_Ecuador_y_su_Insercion_en_las_Politicas_Publicas)

EMPRESA METROPOLITANA QUITO TURISMO

<[http://www.quito.com.ec/index.php?page=shop.browse&category\\_id=57&option=com\\_virtuemart&Itemid=182&vmcchk=1&Itemid=182](http://www.quito.com.ec/index.php?page=shop.browse&category_id=57&option=com_virtuemart&Itemid=182&vmcchk=1&Itemid=182)>

ESCOLARES PARTICIPAN EN UNA CAMPAÑA PARA LIMPIAR GUADALMAR, 3 octubre 2008

<[www.malagahoy.es/article/malaga/244662/escolares/participan/una/campana/para/limpiar/guadalmar.htm](http://www.malagahoy.es/article/malaga/244662/escolares/participan/una/campana/para/limpiar/guadalmar.htm) docs.newsbank.com/g/Google PM/EN/lib00290,0EB96543A01BCB2F.htm.actualidad.terra.es/sociedad/articulo/al rededor\_conferencia\_mundivoluntarios\_2364505.htm,

EVOLUCIÓN DEL TURISMO, <<http://es.wikipedia.org/wiki/turismo>>

F. Chacon, M.L.Vera. Gestión del Voluntariado. Análisis e Intervención Social-España, Madrid: Editorial Síntesis.

FIRMA CEMEX INICIATIVA CONTRA LA CONTAMINACIÓN, Suiza, 22 Enero 2004

<[www2.eluniversal.com.mx/pls/impreso/version\\_imprimir.html?id\\_nota=198536&tabla=notas](http://www2.eluniversal.com.mx/pls/impreso/version_imprimir.html?id_nota=198536&tabla=notas)>

GRUPO ROTARY, Argentina <<http://www.rotaryadelvalle.com.ar/fundacionrotaria.htm>>

HISTORIA DEL VOLUNTARIADO A NIVEL MUNDIAL,

<[http://www.google.com.ec/archivesearch?q=historia+del+voluntariado+a+nivel+mundial&scoring=t&hl=es&um=1&sa=N&sugg=d&as\\_ldate=1947&as\\_hdate=1947&lnav=hist7](http://www.google.com.ec/archivesearch?q=historia+del+voluntariado+a+nivel+mundial&scoring=t&hl=es&um=1&sa=N&sugg=d&as_ldate=1947&as_hdate=1947&lnav=hist7)>

<http://www.es.wikipedia.org>

IESS, <[www.iess.gov.ec](http://www.iess.gov.ec)>

IMPORTANCIA DEL TURISMO EN LA ECONOMÍA MUNDIAL,

INICIATIVA SOCIAL Y ESTADO DE BIENESTAR, El Portal del voluntariado y las ONG, España 2004, <<http://www.iniciativasocial.net/voluntariado>>.

INNFA, < [www.innfa.org](http://www.innfa.org)>

JOSE CARRION, presidente de la Cámara del turismo del Guayas.

JUAN DIEGO JARA A, Jóvenes voluntarios pintan Malla del Liceo Unesco, <[www.perezzeledon.net/modules.php?name=News&file=article&sid=963](http://www.perezzeledon.net/modules.php?name=News&file=article&sid=963)>

La Fundación Rotaria ([www.rotary.org](http://www.rotary.org))

LUIS A. ARANGUREN GONZALO , Los retos del voluntariado;, responsable del programa de voluntariado de Caritas - España

MINISTERIO DE TURISMO, Gerencia nacional de Planificación. Boletín de estadísticas Turísticas 2003-2007

MINISTERIO DE TURISMO, Plan Estratégico de desarrollo del turismo sostenible en Ecuador hacia el año 2020. Diciembre 2007.

OROZCO, Arturo Investigación de Mercados Conceptos y Practica, Clasificación según kinnear

PERIODICO LA HORA , edición 16 de julio 2009

REUNIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO DE EXPERTOS SOBRE VOLUNTARIADO Y DESARROLLO SOCIAL. NUEVA YORK, 29-30 de noviembre de 1999.

REVISTA CAPITAL, <<http://www.revistacapital.com.ec/?p=787>>

REVISTA DEL VOLUNTARIADO SOCIAL  
<<http://www.voluntariadosocialrioja.org/cultura/index.htm>>

REVISTA FORVES, Año 2007

SUPÈRINTENDENCIA DE COMPAÑIAS,  
<<http://www.iimv.org/miembros/ecuador.htm>>

UNA RIQUEZA INVISIBLES, 2001 año internacional de

voluntariado>[www.scribd.com/doc/12248808/Una-Riqueza-Invisible-2001-ano-Internacional-de-Los-Voluntarios](http://www.scribd.com/doc/12248808/Una-Riqueza-Invisible-2001-ano-Internacional-de-Los-Voluntarios).>

UNIVERSIDAD DE TILBURG. *Social capital in the european values study surveys*,

UNIVERSIDAD JOHN HOPKINS, *Measuring Civil Society and Volunteering*,  
September 2007, <[www.jhu.edu/ccss](http://www.jhu.edu/ccss)>

VELLAS, François, ECONOMIA Y POLITICA, editorial Síntesis, impresión España.

VIOLA KREBS, Voluntariado y Nuevas Tecnologías: experiencias desde un mundo global.

[www.accessmylibrary.com/premium/0286/0286-2417740.htm](http://www.accessmylibrary.com/premium/0286/0286-2417740.htm)

[www.juntadeandalucia.es/cultura/web/publico/areas/minisitio](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/web/publico/areas/minisitio)>

[www.lahora.com.ec/frontEnd/main.php?idSeccion=566203](http://www.lahora.com.ec/frontEnd/main.php?idSeccion=566203)>

[www.nortecastilla.es/20090208/segovia/historia-solidaridad-20090208.html](http://www.nortecastilla.es/20090208/segovia/historia-solidaridad-20090208.html)>

[www.worldvolunteerweb.org/fileadmin/docs/old/html/2001/01\\_06\\_05ECU.htm](http://www.worldvolunteerweb.org/fileadmin/docs/old/html/2001/01_06_05ECU.htm),

[www.carm.es/siga/REVISTA/noviem04/html/voluntario.htm](http://www.carm.es/siga/REVISTA/noviem04/html/voluntario.htm),



# ANEXOS

## PROFORMA DE SERVICIOS PROFESIONALES

Quito, septiembre 3 del 2009

A favor de: María Augusta Morquecho Solís

CC: 1716367121

Prestación de servicios profesionales para la Constitución de la Empresa de voluntariado y Servicios Turísticos "ECNEVOL".

Trámites a realizarse:

Minuta de Constitución de la empresa;

Oficio a la Institución Bancaria para la apertura de cuenta de integración de capital.

Escritura de constitución (Notaria);

Trámites en: Superintendencia de Compañías, Publicación de la constitución, Inscripción en el Registro Mercantil, de la escritura de constitución y Nombramientos de Gerente y Presidente;

Obtención del Registro Único de Contribuyentes en el Servicio de Rentas Internas;

Obtención del número Patronal en el I.E.S.S.

Permisos en el Ministerio de Turismo;

Permisos CAPTUR.

Trámite en el Municipio: Permisos municipales, pagos por Patente Municipal.

Obtención Permisos del Cuerpo de Bomberos.

El plazo para la entrega y legalización de la empresa, es de 30 días a partir de la elaboración de la minuta de constitución.

El costo total de los trámites indicados anteriormente es de US \$ 1.500,00, el cual será pagado de la siguiente manera: US \$ 750,00, para iniciar los trámites en La Notaría, Superintendencia de Compañías y publicaciones, El saldo en 15 días para realizar los pagos Municipales y Registro Mercantil.

Atentamente



Ab. Diego Romero Rivera

*Ab. Diego Romero Rivera*  
Matr. 8744 C.A.P.



Quito, 4 septiembre de 2009

Srs:  
ECNEVOL  
RUC 1716367121001  
Dirección: Alejandro Valdez n24-45 y La Gasca • Telf: 2523874  
Atención:  
Srta. María Augusta Morquecho

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos Impresiones América.  
A continuación detallamos los valores por Ud. solicitados:

## PROFORMA

CANT.	DESCRIPCION	V. TOTAL
200	Trípticos a full color en papel couche	80,00
1000	Trípticos a full color en papel couche	100,00
200	Tarjetas personales full color impresión digital	30,00
1000	Tarjetas personales full color	80,00
200	Carpetas full color	140,00
1000	Carpetas full color	220,00
200	Hojas volantes full color tamaño A5	70,00
1000	Hojas volantes full color tamaño A5	90,00
200	Hojas membretadas impresas full color tamaño A4	80,00
1000	Hojas membretadas impresas full color tamaño A4	90,00

En estos valores no incluye el 12% de IVA  
Forma de pago: 50 % al inicio del contrato y 50% contra entrega  
Tiempo de entrega: a convenir

Atentamente,  
  
Freddy Hidalgo  
PROPIETARIO

Río de Janeiro Oe5-139 y Canadá  
☎ 2553 408 • ☎ 2556 218  
e-mail: impresiones\_america@yahoo.com  
☎ 099 36 46 43 • Quito - Ecuador

Servicio de impresión:  
MO (65 x 45)  
GTO 52 (50 x 35)  
Multilith • Tipografía

Imprenta autorizada por el SRI



CARTIMEX S.A.  
 RUC: 0991400427001  
 10 de Agosto N36-97 y Juan  
 Galindez  
 CONTRIBUYENTE ESPECIAL  
 RESOLUCION. 176 18/MARZO/2007  
 Tel: 2454-011 / 3317715

proforma n°  
1001

**LAPTOP XTRATECH SMART-ONE**



PROCESADOR INTEL ATOM N270 1.6 GHZ  
 DISCO DURO DE 250 SATA  
 MEMORIA DE 2048 MB DDR2  
 RED 10/100  
 3 PUERTOS USB  
 CAMARA WEB 1.3 MP, MICROFONO  
 BLUETOOTH  
 WIRELESS LAN 802.11 B Y G  
 BATERIA DE 3 CELDAS  
 PANTALLA DE 10" WXGA  
 WINDOWS XP HOME



Garantía de 2 AÑOS

**PROFORMA**

Nombre  
 Dirección  
 Teléfono  
 Ciudad **Quito**

Fecha **26-ago-09**  
 N° de pedido  
 Representante **GABRIEL VALLEJO**  
 FOB

Cantidad	Descripción	Precio unitario	TOTAL
5	LAPTOP XTRATECH SMART-ONE	\$ 468,75	\$ 2.343,75

Oferta en Efectivo \$2445.00 inc. Iva

**Cálculo de Intereses Tarjeta de Crédito**

Plazo	cuotas	tasa %	total	t. interes
3 meses	\$ 875,00	0,00%	\$ 2.625,00	\$ 0,00
6 meses	\$ 459,55	5,04%	\$ 2.757,30	\$ 132,30
9 meses	\$ 312,84	7,26%	\$ 2.815,58	\$ 190,58
12 meses	\$ 239,53	9,50%	\$ 2.874,38	\$ 249,38
15 meses	\$ 195,60	11,77%	\$ 2.933,96	\$ 308,96
18 meses	\$ 166,35	14,07%	\$ 2.994,34	\$ 369,34
24 meses	\$ 129,90	18,77%	\$ 3.117,71	\$ 492,71

Subtotal	\$ 2.343,75
12% IVA	\$ 281,25
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.625,00</b>

PROFORMA VALIDA POR 8 DIAS



EL SUPERMERCADO DE LA TECNOLOGIA



CARTIMEX S.A.  
 RUC: 0991400427001  
 10 de Agosto N36-97 y Juan  
 Galindez  
 CONTRIBUENTE ESPECIAL  
 RESOLUCION. 176 18/MARZO/2007  
 Tel: 2454-011 / 3317715

proforma n°:



**LAPTOP COMPAQ HP CQ40-324LA**

Procesador AMD Sempron para notebooks SI-42 a 2.1GHz  
 512KB de caché de nivel 2  
 Memoria Ram 2048 MB  
 Tarjeta de gráficos ATI Radeon HD 3200  
 Disco Duro 160 GB (5400 RPM)  
 Unidad SuperMulti DVD±RW 8x con tecnología LightScribe compatible con doble escritura  
 Pantalla ancha de 14.1" en diagonal WXGA de alta definición con tecnología HP BrightView (1)  
 Módem de 56 K de alta velocidad  
 LAN Ethernet 10/100 integrada  
 WLAN 802.11b/g  
 Altec Lansing  
 Compatible de 101 teclas  
 Panel táctil con botón de activación/desactivación y zona de desplazamiento ascendente/descendente  
 3 USB 2.0, 1 RJ - 11, 1 RJ - 45  
 1 salida de auriculares (estéreo)  
 1 entrada de micrófono. HDMI, VGA  
 Adaptador de CA de 65W

**Gratis**

Wallet  
 Mini mouse óptico

Garantía de un año

**PROFORMA**

Nombre  
 C.I.  
 Teléfono  
 Ciudad **Quito**

Fecha **26-ago-09**  
 N° de pedido  
 Representante **GABRIEL VALLEJO**  
 FOB

Cantidad	Descripción	Precio unitario	TOTAL
10	LAPTOP COMPAQ HP CQ40-324LA	\$ 663.39	\$ 6.633.93

PAGO EN EFECTIVO \$ 6980.00 INC. IVA

**Cálculo de Intereses Tarjeta de Crédito**

Plazo	cuotas	tasa %	total	t. interes
3 meses	\$ 2.476.67	0.00%	\$ 7.430.00	\$ 0.00
6 meses	\$ 1.300.75	5.04%	\$ 7.804.47	\$ 374.47
9 meses	\$ 885.49	7.26%	\$ 7.969.42	\$ 539.42
12 meses	\$ 677.99	9.50%	\$ 8.135.85	\$ 705.85
15 meses	\$ 553.63	11.77%	\$ 8.304.51	\$ 874.51
18 meses	\$ 470.86	14.07%	\$ 8.475.40	\$ 1.045.40
24 meses	\$ 367.69	18.77%	\$ 8.824.61	\$ 1.394.61

Subtotal \$ 6.633.93  
 12% IVA \$ 796.07  
**TOTAL \$ 7.430.00**

PROFORMA VALIDA POR 8 DIAS O HASTA AGOTAR STOCK



EL SUPERMERCADO DE LA TECNOLOGIA



**CARTIMEX S.A.**  
 RUC: 0991400427001  
 10 de Agosto N36-97 y Juan Galíndez  
 CONTRIBUYENTE ESPECIAL  
 RESOLUCION. 176 18/MARZO/2007  
 Tel: 2454-011 / 3317715

Nº de  
**PROFORMA**

Nombre  
 ATT:  
 Teléfono  
 Ciudad

Fecha 26 de agosto de 2009  
 Nº de pedido  
 Representante **GABRIEL VALLEJO**  
 FOB

Cantidad	Descripción	Precio unitario	TOTAL
1	PROYECTOR BENQ MP512 2200 LUM	799,11	\$ 799,11
1	PLASMA TV PANASONIC 42" 1024x768 HDMI SD (3A)	1218,75	\$ 1.218,75

OFERTA EN EFECTIVO 2184,00 I/IVA  
 UN AÑO DE GARANTIA

**Cálculo de Intereses Tarjeta de Crédito**

Plazo	cuotas	tasa %	total	t. interes
3 meses	\$ 753,33	0,00%	\$ 2.260,00	\$ 0,00
6 meses	\$ 395,69	5,05%	\$ 2.374,13	\$ 114,13
9 meses	\$ 269,34	7,26%	\$ 2.424,08	\$ 164,08
12 meses	\$ 206,23	9,50%	\$ 2.474,70	\$ 214,70
15 meses	\$ 167,95	11,47%	\$ 2.519,22	\$ 259,22
18 meses	\$ 142,77	13,71%	\$ 2.569,85	\$ 309,85
24 meses	\$ 111,38	18,28%	\$ 2.673,13	\$ 413,13

Subtotal	\$ 2.017,86
12% IVA	\$ 242,14
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.260,00</b>

PROFORMA VALIDA POR 8 DIAS



En tecnología nadie te ofrece tanto







**ace europe**

# PREMIUM

## Coverages

Benefit Description	
<b>Travel Health Insurance (HA)</b>	
Physician/Hospital	€/US\$ 50,000
Choice of Physician/Hospital	For USA PPO network providers contact the Assistance provider or <a href="http://www.caremed-assistance.com">www.caremed-assistance.com</a>
Non Emergent Emergency Room Illness Deductible (applicable when traveling in Zone 1 only)	€/US\$ 250
Emergency Dental Care including simple fillings – Relief of Pain	€/US\$ 100
Dental Treatment in Case of Accident	€/US\$ 500
Psychiatric Evaluation	€/US\$ 100
Medical Evacuation	€/US\$ 25,000
Repatriation of Remains	€/US\$ 7,500
Medical Expenses in Case of Accident	€/US\$ 50,000
Medical Expenses Incurred for an Acute Illness	€/US\$ 50,000
Out-patient Physiotherapy	€/US\$ 250
Out-Patient Diagnostic Testing Diagnostic X-Ray and Lab Services:	€/US\$ 500
Diagnostic CAT Scans and MRI:	€/US\$ 1,000
Medical Aids	€/US\$ 100
<b>Travel Accident Insurance (I)</b>	
Death	€/US\$ 13,000
*Complete Disability	Max €/US\$ 10,000
Salvage Search and Rescue Charges	€/US\$ 5,000
<b>Travel Assistance (T)</b>	
Family Members to Bedside of the Insured	€/US\$ 1,500

03/09/2009 17

**PUBLIMUNDO**  
SISTEMAS DE ROTULACIÓN

*Catalqui Ruiz Esteban Fernando*  
Oficina América 2614 y Las Casas  
Telf.: 2225-524 \* Dom.: 2 651-919

R.U.C. 1719807974001

PROFORMA

0000112

Sr. (es): ECNEVOL  
 Dirección: \_\_\_\_\_ CI/RUC: \_\_\_\_\_  
 Fecha: Desde 31 Agosto 2009 Teléfono: \_\_\_\_\_

CANT.	DESCRIPCION	V. UNIT.	V. TOTAL
10	impresiones en papel de 2,40X 0,40	14	140
10	impresiones de 9,80X2,40	23	230
10	Pasta Bomas arrastable	28	280
PLAZO DE ENTREGA: 4 DÍAS			
Laborables a partir de 50% de anticipo			
CONFACIURH + IVA			

Son: \_\_\_\_\_ dólares.

SUBTOTAL	
I.V.A. 0 %	
I.V.A. %	
TOTAL \$	

  
PUBLIMUNDO

\_\_\_\_\_  
CLIENTE

GRAFICAS DE YMI \* 2222-4351 / 2355-949 \* IMPRESO DEL 101 AL 200



SOLUCIONES INFORMÁTICAS PERSONALIZADAS  
R.U.C 1714740089001

Av. El Inca E11-23 entre Toronjas y Guabos  
Sector San Isidro de El Inca  
Telf. 2417076  
Cel. 084433026  
Quito - Ecuador

-----Equipos y suministros de computación al por mayor y al por menor-----

## PROFORMA PÁGINA WEB

Nuestra Empresa es especializada en el campo de las tecnologías Informáticas, como el desarrollo de software a medida y aplicaciones web, alojamiento BD, entre otros. Tenemos la tecnología que dará solución a su empresa, colocándola a la vanguardia de los avances del siglo XXI.

### GERENTE(a) DE LA EMPRESA:

Reciba nuestra Proforma y por favor no dude en ponerse en contacto con nosotros si tiene algún detalle que no esté claro, uno de nuestros representantes le visitara de inmediato.

Una página web tiene contenido que puede ser visto o escuchado por cualquier usuario, sin límites de tiempo o espacio. Estos elementos se incluyen, exclusivamente dentro del paquete presente:

- Imágenes. Son ficheros enlazados desde el fichero de la página propiamente dicho. Se puede hablar de tres formatos casi exclusivamente: GIF, JPG y PNG.
- Diseño incluye efectos de animación, animación flash, logo, imágenes, textos,
- Web desarrollada en PHP y MySql como SGBD



SOLUCIONES INFORMÁTICAS PERSONALIZADAS  
R.U.C 1714740089001

Av. El Inca E11-23 entre Toronjas y Guabos  
Sector San Isidro de El Inca  
Telf. 2417076  
Cel. 084433026  
Quito - Ecuador

-----Equipos y suministros de computación al por mayor y al por menor-----

<b>EMPRESARIAL</b>	<b>CORPORATIVO</b>
6 páginas HTML, CSS, JS, PHP, ASP	20 pág. HTML,CSS,J, PHP,ASP,ASP.NET
Diseño personalizado	Diseño personalizado
Edición de fotografías	Edición web
Intro flash	Edición de fotografías
1 Banner flash	Intro flash
Catálogo en línea	2 banner flash
Formulario de pedidos	Carrito de compras
1 Formulario contáctenos	Soporte en línea
Contador de visitas	1 Formulario contáctenos
Acceso e-mail	Contador de visitas
	Acceso e-mail
<b>\$800</b>	<b>\$1200</b>

**Costos adicionales:**

- Dominio .com: \$10 dólares
- Hosting para alojamiento: \$50



SOLUCIONES INFORMÁTICAS PERSONALIZADAS  
R.U.C 1714740089001

Av. El Inca E11-23 entre Toronjas y Guabos  
Sector San Isidro de El Inca  
Telf. 2417076  
Cel. 084433026  
Quito - Ecuador

-----Equipos y suministros de computación al por mayor y al por menor-----

**Notas Importantes:**

1. El contrato del dominio al igual que el hosting no está dentro del valor del proyecto, el cual deberá ser pagado de forma anual.
2. La aplicación css (base de datos) es opcional dependiendo de la aplicación, El servicio técnico es solo para asegurar el buen funcionamiento de la Web.
3. El presupuesto es una base referencial; pues puede aumentar su costo, según los requerimientos del cliente.
4. El plazo mínimo para el proyecto es de 30 días, el plazo real se establece en el contrato.
5. 50 % al inicial el proyecto, 50% al entregar el proyecto.

**Atentamente,**

Ing. Jacqueline A. Córdor G.

SOLIP

022-417-076 / 084433026



Quito, 5 septiembre de 2009

Srs.:

ECNEVOL

DIRECCION: Alejandro Valdez N2445 y La Gasca

Teléfono: 2523854

Atención:

Srta. María Augusta Morquecho

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la empresa (MAV) Muebles de Acero Viteri.

A continuación detallamos los valores solicitados por usted:

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
10	Pupitres Escolares Material a utilizar MDF recubierta pos-formada	80,00	800,00

Forma de Pago: 50 % al inicio con la contratación, 50% restante con la entrega

Tiempo de entrega 15 días laborables.

[www.mavmuebles.com](http://www.mavmuebles.com)

Evangelista Calero y Juan Bernardo de León / Riobamba - Ecuador - Telefax (03) 2968210

**Estación Científica Charles Darwin.-** La Fundación Charles Darwin está dedicada a la conservación de los ecosistemas de Galápagos y provee los conocimientos y el apoyo para asegurar la conservación de la biodiversidad de las Islas a través de la investigación científica y acciones complementarias. ver atractivo

**Las Grietas.-** Los pequeños lagos de aguas cristalinas azul verdoso son un regalo del cielo; cuando los rayos del sol brillan sobre ellas, crearás que estás en el paraíso. Sigue los postes verdes con blanco y lleva un buen par de zapatos para caminar por la colina. ver atractivo

### **Descripción del TOUR**

#### **Primer día:**

Salida en el vuelo con destino a Baltra.

Recepción y traslado a Puerto Ayora en la Isla Santa Cruz.

Distribución de habitaciones.

Almuerzo y en la tarde visita a La Estación Científica Charles Darwin.

Observaremos Tortugas en cautiverio.

Cena y alojamiento.

#### **Segundo día**

En la mañana realizaremos una emocionante caminata en las playas más hermosas de Galápagos, **Tortuga Bay**, en la cual podremos disfrutar de actividades tales como paseos en kayak o nadar en las cálidas aguas.

Por la tarde después del almuerzo nos dirigiremos a la parte alta de la Isla, al Rancho "Primicias" en el cual podremos compartir con las Tortugas Gigantes en su hábitat natural, también cruzaremos un extraordinario **Túnel de Lava** y conoceremos los **Cráteres Gemelos**, impresionantes formaciones volcánicas.

#### **Tercer día**

Por la mañana realizaremos el **Tour de Bahía**, aquí visitaremos **El Loberío** en la cual dependiendo de las condiciones del mar se podrá practicar snorkelling, además haremos una navegación por el **Canal de Tiburones** (observación de tiburones y aves oceánicas anidando) continuaremos hacia el **Canal del Amor** (formado por material volcánico), también visitaremos la **Bahía de Franklin** aquí observaremos manta rayas, pelícanos y garzas, continuaremos nuestra navegación hacia **Las Grietas** donde realizaremos una caminata de 15 min., aquí podremos nadar y realizar snorkelling, además podremos observar aves y vegetación propia del lugar y finalizaremos nuestro recorrido disfrutando en la playa de cangrejos e iguanas.

Tarde libre para disfrutar de las instalaciones del hotel.

#### **Cuarto día**

Desayuno y retorno a Baltra para tomar el vuelo de regreso a Quito.

#### **P R E C I O S** por persona

Tour 4 días 3 noches

**USD 597**

#### **SALIDAS**

Salida desde Quito y Guayaquil.

**SALIDAS GARANTIZADAS:** Jueves a Domingo.

**Nota:** La reservación del tour se realizará con 15 días de anticipación y el 30% del costo total.

#### **HOSPEDAJE**

Hotel Castro

#### **NUESTROS SERVICIOS**

- Boleto aéreo Quito - Santa Cruz - Quito
- 3 noches de alojamiento
- Recepción y asistencia en el aeropuerto
- Reconfirmación de reservas de retorno.
- Traslado aeropuerto / hotel / aeropuerto
- Alimentación completa
- Tour a la Bahía en Yate con fondo de vidrio donde se podrá observar las especies marinas.
- Visita a la Estación Científica Charles Darwin.
- Visita a Tortuga Bay
- Visita Parte Alta de la Isla
- Servicio de guía local
- Impuestos hoteleros

#### **NO INCLUYE**

- Entrada al Parque Nacional Galápagos: Usd 6 Adultos / Usd 3 Niños
- Tarjeta de Turismo: 10 dólares.
- Entrada Rancho Primicias 3 dólares.
- Infantes solo pagan impuestos.

#### **CONTACTO**

**Telf.: 02 3063-107 02 3063-107 / 02 3063-568 02 3063-568**

**Quito – Ecuador**



- Internet Móvil Descripción
- Planes
- Promociones
- Módem USB
- Cobertura 3.5G
- Asesor de Consumo
- Preguntas Frecuentes



### INTERNET MÓVIL POSPAGO

Pospago	MB	Velocidad (bajada/subida)	Tarifa Mensual sin IVA	SMS Incluidos	Precio Promocional Módem USB
Internet Móvil Ilimitado	Ilimitado	2048/256 Kbps	\$ 49.00	50	<b>GRATIS</b>

- La velocidad máxima es de 2048/256 Kbps (bajada/subida), después de 4 GB de consumos, la velocidad máxima baja a 256/64 Kbps.
- La SIM Card activa en un plan no podrá realizar llamadas de voz.
- Costo final del plan 49 es de \$ 54.88
- Mes de servicio gratis aplica para el 2do mes de contrato. Contrato a 18 meses. La cancelación anticipada aplica adendum.
- Promoción válida para compras hasta el 30 de septiembre de 2009.

© 2009 movistar. Todos los derechos reservados.

## Pospago

Plan Total

## Plan Total

Imprimir

Con **Plan Total** para hablar con todos los movistar que tú quieras a solo... **\$0.04 el minuto**

Tarifas Minutos Mensajes escritos

### Tarifas antes de impuestos (IVA)

Nombre del plan	Tarifa Mensual	Precio por Minuto		
		Movistar	Otras operadoras	Números favoritos movistar
Plan Total 10	\$10	\$0.08	\$0.19	\$0.040
Plan Total 12	\$12	\$0.08	\$0.19	\$0.040
Plan Total 15	\$15	\$0.08	\$0.19	\$0.040
Plan Total 20	\$20	\$0.08	\$0.19	\$0.040
Plan Total 25	\$25	\$0.08	\$0.19	\$0.040
Plan Total 30	\$30	\$0.08	\$0.19	\$0.040
Plan Total 40	\$40	\$0.08	\$0.19	\$0.040
Plan Total 50	\$50	\$0.08	\$0.19	\$0.040
Plan Total 70	\$70	\$0.08	\$0.19	\$0.040
Plan Total 100	\$100	\$0.08	\$0.19	\$0.040
Plan Total 200	\$200	\$0.08	\$0.19	\$0.040
Plan Total 300	\$300	\$0.08	\$0.19	\$0.040

### Tarifas incluido impuestos (IVA)

Nombre del plan	Tarifa Mensual	Precio por Minuto		
		Movistar	Otras operadoras	Números favoritos movistar
Plan Total 10	\$11.20	\$0.09	\$0.21	\$0.045
Plan Total 12	\$14.56	\$0.09	\$0.21	\$0.045
Plan Total 15	\$19.04	\$0.09	\$0.21	\$0.045
Plan Total 20	\$24.64	\$0.09	\$0.21	\$0.045
Plan Total 25	\$31.36	\$0.09	\$0.21	\$0.045
Plan Total 30	\$38.08	\$0.09	\$0.21	\$0.045
Plan Total 40	\$50.40	\$0.09	\$0.21	\$0.045
Plan Total 50	\$62.72	\$0.09	\$0.21	\$0.045
Plan Total 70	\$87.36	\$0.09	\$0.21	\$0.045
Plan Total 100	\$125.44	\$0.09	\$0.21	\$0.045
Plan Total 200	\$250.88	\$0.09	\$0.21	\$0.045
Plan Total 300	\$376.32	\$0.09	\$0.21	\$0.045

### Notas Generales

- Planes aplican en la modalidad Abierto y Controlado.
- Tarifa de \$0.04 más impuestos aplica para todos los números movistar previamente registrados y aplica únicamente dentro de la cuota mensual contratada. Precio final: \$0.045.
- Los Números Favoritos Movistar no se mantienen registrados si se realiza cambios de planes, cambio de número, reordenamientos, traspasos, cambio de sim, por lo tanto el cliente que realice estas transacciones deberá ingresar nuevamente sus números a través del \*444.
- Aplica solo para clientes GSM
- Para conocer el precio por minuto de los planes pospago, [clic aquí](#).
- Plan Total aplica para clientes individuales o empresariales, sin restricción de número de líneas contratadas.
- Tarifa final de movistar a movistar en números no registrados: \$0.0896.
- Tarifa final a otras operadoras: \$0.2128.
- Plan Total se comercializa con teléfonos en contrato a 18 meses.