





**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**FACULTAS DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**Plan de Tesis titulado:**

**Estudio de Factibilidad para la Implementación de una Hostería Ecológica en  
Viscaya, Tungurahua- Ecuador**

**Realizado por:**

**MARÍA JOSÉ GARCÉS SOLÓRZANO**

**Como requisito para la obtención del título de**

**INGENIERÍA EN FINANZAS**

**QUITO, AGOSTO 2011**



## **DECLARACIÓN JURAMENTADA**

Yo María José Garcés Solórzano, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o certificación profesional; y que he investigado 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 reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

María José Garcés Solórzano

# **DECLARATORIA**

## **DECLARATORIA**

El proyecto de grado denominado **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA HOSTERÍA ECOLÓGICA EN VISCAYA, TUNGURAHUA- ECUADOR”**, ha sido desarrollado en base a una investigación ardua y exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme a las citas que constan al pie de las páginas correspondientes y cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente el presente trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo totalmente por el contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

El trabajo aquí realizado ha sido dirigido por el Ing. Marco Lalama quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

---

Ing. Marco Lalama

## **DE LOS PROFESORES INFORMANTES**

Después de revisar el trabajo escrito presentado,

Lo han calificado como apto para si defensa oral ante el tribunal examinador.

---

MBA. Milton Jurado

---

Eco. José Flores

## **DEDICATORIA**

A mis padres Edith y Fabián por su apoyo, generosidad y amor incondicional

A mis hermanos Carolina y Guillermo, por ser la luz y la fuerza de mi vida.

A usted Abuela Aida por su amor, comprensión y su inmenso corazón.

A mis amigos Natalia Campaña y Andres Jaén, por alentar cada paso de mi camino y su amistad incomparable.

## **AGRADECIMIENTO**

A la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK por haberme permitido ser parte de su prestigioso alumnado.

Al Ing. Marco Lalama, al Dr. Milton Jurado y al Eco. José Flores por su apoyo, grandes consejos y profesionalismo.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Turismo es una de las actividades que produce mayor efecto multiplicador en la economía, no solo impacta al sector económico sino que también influye en el desarrollo de otros sectores, aumentando la calidad de vida de los habitantes y protegiendo zonas naturales conservando el ecosistema.

En un área que apenas representa el 2% de la superficie total del planeta tierra, el Ecuador cuenta con alrededor del 10% de organismos y especies vasculares, por lo que es considerado como el país más diverso del mundo albergando la mayor cantidad de especies animales y de plantas por Km<sup>2</sup> del mundo. Es considerado como el segundo país en biodiversidad de vertebrados por unidad de territorio. El Ecuador es el tercer país con mayor diversidad de anfibios, el cuarto con más diversidad de pájaros y aves y el quinto con mayor diversidad de mariposas en el mundo. Existen 10 zonas de separación de corteza terrestre en el mundo de donde emergen islas volcánicas y en el Ecuador se encuentran 3 de ellas.

Con todo esto es imposible imaginar como un país tan rico en materia de medio ambiente, no puede ser considerado uno de los países más turísticos del planeta.

Existen muchas zonas en el país con la biodiversidad increíble que posee el Ecuador, que aún no han sido exploradas, una de ellas es el sector de Viscaya ubicado en la Provincia de Tungurahua. Viscaya cuenta con una vegetación de amazonía y un clima de la Sierra ecuatoriana, lleno de cascadas, flora y fauna, es un lugar con una historia incaica y colonial muy diversa, ideal para el descanso, la cultura y contacto con la comunidad ecuatoriana. A pesar de todas sus bondades, Viscaya no ha sido considerada como sector económico importante. Por este motivo lo que se pretende con el siguiente estudio es demostrar la factibilidad de implementar una Hostería Ecológica en el sector de Viscaya-Tungurahua-Ecuador que no solo tenga un beneficio económico para sus accionistas sino que también genere un estándar de vida más alto para los moradores del sector.

## SUMMARY

Tourism is an activity that produces one of the greatest multiplier effect on the economy, It does not only impact the economic industry but also the development of other sectors, increasing the quality of life of people and protecting natural areas while preserving the ecosystem.

In an area that only represents the 2% of the total surface of the earth, Ecuador has the 10% average of organisms and vascular species, so it is considered the world's most diverse country hosting the largest number of animal species and plants per km<sup>2</sup> in the world. It is also considered the second country with the highest biodiversity of vertebrates per unit of land. Ecuador is the third country in the world with the largest variety of amphibians, the fourth in variety of birds and poultry and the fifth with the highest diversity of butterflies in the world. There are 10 areas in the world where volcanic islands emerge and Ecuador has 3 of them.

Therefore it is impossible to imagine how such environmentally rich country it's not considered one of the most touristic countries in the world.

There are many areas in the country, with this amazing biodiversity, which have not yet been explored, one of which is the area of Viscaya that is located in the province of Tungurahua. Viscaya has vegetation proper of the amazon region of Ecuador and the climate of the Ecuadorian sierra region, full of waterfalls, flora and fauna; it is a place with Inca and Colonial history, ideal for relax, culture and contact with the Ecuadorian community. Despite all its benefits, Viscaya has not been considered as an important economic sector. Therefore the aim in the following study is to demonstrate the feasibility of implementing an ecological Hotel in Viscaya-Tungurahua-Ecuador, that'd not only reach for economic benefits to its shareholders but also higher standard of living for the people in the community of Viscaya.

# ÍNDICE

DECLARACIÓN JURAMENTADA.....	ii
DECLARATORIA.....	iii
DE LOS PROFESORES INFORMANTES.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	vii
SUMMARY.....	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE GRAFICAS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
CAPITULO I.....	1
1. GENERALIDADES.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6 ALCANCE Y DELIMITACIÓN.....	6
1.7 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7

1.8	SECTOR TURISMO .....	7
1.9	TURISMO EN EL ECUADOR.....	12
CAPITULO II.....		24
2.	ANÁLISIS DEL ENTORNO GEOGRÁFICO .....	24
2.1	PROVINCIA DE TUNGURAHUA .....	24
2.2	SITUACIÓN GEOGRÁFICA .....	24
2.3	CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA.....	25
2.4	PARROQUIAS.....	27
2.5	HISTORIA DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA.....	30
2.6	DEPORTES ECOTURÍSTICOS DE AVENTURA.....	35
2.7	ATRATIVOS TURÍSTICOS.....	38
2.8	SENDEROS Y MIRADORES.....	45
2.9	BALNEARIOS Y VERTIENTES VOLCÁNICO TERMALES .....	47
2.10	BIENES ARQUITECTÓNICOS E HISTÓRICOS .....	49
2.11	GALERÍAS DE ARTE Y MUSEOS .....	50
2.12	GASTRONOMÍA TRADICIONAL.....	51
2.13	FIESTAS Y CELEBRACIONES .....	53
CAPITULO III .....		54
3.	ESTUDIO DE MERCADO.....	54
3.1	DEFINICIÓN.....	54
3.2	OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO.....	54

3.3	DELIMITACIÓN DEL PROYECTO.....	54
3.4	NECESIDADES DE INFORMACIÓN.....	54
3.5	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	55
3.6	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	55
3.7	ANÁLISIS HISTÓRICO DEL MERCADO.....	56
3.8	ANÁLISIS ACTUAL DEL MERCADO.....	56
3.9	TENDENCIAS DEL MERCADO.....	57
3.10	DISEÑO MUESTRAL.....	57
3.11	POBLACIÓN OBJETIVO.....	58
3.12	SEGMENTACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO.....	58
3.13	DISEÑO DE LA ENCUESTA.....	58
3.14	ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.....	77
CAPITULO IV.....		80
4.	ESTUDIO TÉCNICO.....	80
4.1	OBJETIVOS.....	80
4.2	TAMAÑO DEL PROYECTO.....	81
4.3	DISEÑO DEL SERVICIO Y CADENA DE VALOR.....	86
4.4	INGENIERÍA DEL PROYECTO.....	88
4.5	ORGANIGRAMA.....	88
4.6	PROCESOS GENERALES.....	92
4.7	PROCESOS DE OPERACIÓN.....	93

4.8	ÍNDICES PROPUESTOS PARA EL USO DE RECURSOS .....	94
4.9	MARCO LEGAL.....	97
CAPITULO V .....		111
5.	ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO .....	111
5.1	OBJETIVO GENERAL.....	111
5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	111
5.3	INVERSIONES DEL PROYECTO .....	112
5.4	COSTOS E INGRESOS HOTELEROS.....	118
5.5	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.....	120
5.6	CRONOGRAMA DE INVERSIONES .....	120
5.7	PRESUPUESTOS DE INGRESOS, GASTOS Y PROYECCIÓN DE RESULTADOS .....	120
5.8	PUNTO DE EQUILIBRIO.....	124
5.9	COSTO DEL CAPITAL.....	125
5.10	FINANCIAMIENTO .....	126
5.11	EVALUACIÓN FINANCIERA .....	127
5.12	FLUJO DE FONDOS .....	129
5.13	FLUJO DE CAJA DEL INVERSIONISTA .....	129
5.14	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....	131
CAPITULO VI.....		141
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	141

6.1	CONCLUSIONES .....	141
6.2	RECOMENDACIONES.....	143

## **ÍNDICE DE GRAFICAS**

Gráfico 1.1	Formulación del Problema .....	3
Gráfico 2.1	Mapa de la Provincia de Tungurahua.....	25
Gráfico 2.2	Mapa de las Parroquias de Baños.....	28
Gráfico 2.4	Baños Antiguo.....	34
Gráfico 2.5	Baños Actual .....	35
Gráfico 3.1	Porcentaje de Edades.....	62
Gráfico 3.2	Nacionalidades .....	63
Gráfico 3.3:	Pregunta 1.....	64
Gráfico 3.4	Pregunta 2.....	65
Gráfico 3.5	Pregunta 3 .....	67
Gráfico 3.6	Pregunta 4.....	68
Gráfico 3.7	Pregunta 5.....	69
Gráfico 3.8	Pregunta 6.....	70
Gráfico 3.9	Pregunta 7.....	71
Gráfico 3.10	Pregunta 8.....	72
Gráfico 3.11	Pregunta 9.....	73

Gráfico 3.12 Pregunta 10.....	74
Gráfico 3.13 Pregunta 11.....	76
Gráfico 4.1 Diseño del Site .....	84
Gráfico 4.2.....	85
Gráfico 4.3 Cadena de Valor.....	87
Gráfico 4.4 Organigrama.....	89
Gráfico 5.1 Esquema general de ingresos y gastos .....	118
Gráfico 5.2 Esquema General de Costos.....	119
Gráfico 5.4 Flujo de Caja del Proyecto .....	132
Gráfico 5.4 Flujo de Caja del Inversionista.....	133

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Entrada de Turistas al Ecuador.....	13
Tabla 1.2 Entrada de Extranjeros al Ecuador .....	13
Tabla: 1.3 Salida de Ecuatorianos .....	15
Tabla 1.4 Salida de Ecuatorianos al Exterior .....	15
Tabla 1.6 Ecuador Balanza de Pagos, Cuenta Viajes y Transporte de Pasajeros 2009-2010 .....	20
Tabla 1.5 Ecuador Balanza de Pagos, Cuenta Viajes y Transporte de Pasajeros 2008-2009 .....	19
Tabla 1.7 Subgrupos de Hoteles y Alojamientos .....	22
Tabla 2.1 Distancias al Cantón Baños de Agua Santa desde las Principales ciudades del Ecuador.....	27
Tabla 3. 1 Rangos de Edad.....	62
Tabla 3.2 Nacionalidades .....	63
Tabla 3.3 Pregunta 1 .....	64
Tabla 3.4 Pregunta 2.....	65
Tabla 3.5 Pregunta 3.....	66
Tabla 3.6 Pregunta 4.....	67
Tabla 3.7 Pregunta 5.....	68
Tabla 3.8 Pregunta 6.....	69
Tabla 3.9 Pregunta 7.....	70

Tabla 3.10 Pregunta 8.....	71
Tabla 3.11 Pregunta 9.....	73
Tabla 3.12 Pregunta 10.....	74
Tabla 3.13 Pregunta 11.....	75
Tabla 3.13 Ocupación.....	78
Tabla 3.14 Precios.....	79
Tabla 4.1 Requerimientos de Personal.....	92
Tabla 4.2 Procesos Generales.....	94
Tabla 4.3 Índices.....	95
Tabla 4.3 Índices.....	95
Tabla 4.4 Índices.....	96
Tabla 5.1 Inversiones Capital Fijo.....	113
Tabla 5.2 Inversión en activos nominales.....	114
Tabla 5.3 Inversión en activos nominales.....	114
Tabla 5.4 Capital de Trabajo.....	116
Tabla 5.5 Costos de Producción.....	117
Tabla 5.6 Capital de Trabajo.....	118
Tabla 5.7 Distribución de los costos variables.....	119
Tabla 5.8 Cronograma de Inversiones.....	120
Tabla 5.9 Presupuesto de Ingresos.....	123
Tabla 5.10 Punto de Equilibrio.....	124

Tabla 5.11 Costo del Capital .....	125
Tabla 5.12 Información de Financiamiento.....	127
Tabla 5.13 Estado de Resultados.....	128
Cuadro: 5.14 Flujo de Fondos del Proyecto .....	129
Cuadro: 5.15 Flujo de caja del Inversionista .....	130
Tabla 5.16 Periodo de Recuperación.....	134
Tabla 5.16 Relación Beneficio-Costo.....	136
Tabla 5.16 Variación de Ocupación .....	137
Tabla 5.17 Resumen Escenario .....	137
Tabla 5.17 Escenarios de Ocupación.....	139
Tabla 5.17 .....	139

# CAPITULO I

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El turismo se entiende como parte de un fenómeno social de desplazamiento de personas de un lugar a otro con el fin de recrearse, divertirse y trabajar<sup>1</sup>, por tanto necesita de un producto o soporte que capte la atención de la demanda para poder hacerlo realidad. El turismo también se encarga de hacer que el producto se promocione, se venda y se posicione, para que se convierta en un destino prometedor, el cual, debe corresponder a la calidad que hoy en día los usuarios demandan.

El Cantón Baños de Agua Santa está ubicado al sur este de la Provincia de Tungurahua a 39.5 Km al este de la ciudad de Ambato capital Provincial, limita al Norte con la Provincia de Napo, al Sur con la Provincia de Pastaza y al oeste con los cantones de Patate y Pelileo, a 3 horas en vehículo al sur de la capital del Ecuador, Quito. Es junto a Mindo, Montañita y San Cristóbal uno de los lugares que más turistas atrae en el Ecuador<sup>2</sup>; es un lugar ideal para el ecoturismo y deportes extremos como rafting, cayoning, canopy, puenting y ciclismo de montaña; así como también se puede admirar el maravilloso volcán Tungurahua en uno de los fenómenos más impresionantes de la naturaleza. Cuenta con una población estimada de 21000 personas que se dedican en un 90% a la actividad turística<sup>3</sup>.

El Cantón Baños de Agua Santa tiene un clima caliente y húmedo, con una temperatura promedio de 18 °C, se encuentra a una altura de 1800 metros sobre el nivel del mar, en las faldas del volcán Tungurahua.

---

<sup>1</sup> Reyes Ávila Bercial, 2002, Turismo Sostenible, Madrid, IEPALA EDITORIAL.

<sup>2</sup> Colaboradores de Ecuador.us (2009), Turismo del Ecuador, recuperado el 30 de marzo de 2010 de <http://www.ecuador.us/turismo.htm>

<sup>3</sup> Colaboradores de Google (2010), Bienvenidos a Baños de Agua Santa, recuperado el 30 de marzo de 2010 de <http://www.banios.com/>

Baños de Agua Santa es también conocida como “La Puerta del Dorado” ya que desde allí se puede acceder al Oriente Ecuatoriano, y también como “Pedacito de cielo” debido a que tiene un clima, ubicación y paisaje privilegiado.

Baños ofrece muchas atracciones: es posible descansar en las piscinas de aguas termales, visitar la Basílica de la Reina del Rosario de Agua Santa, la ruta de las cascadas, probar las exquisitas melcochas (dulces de miel de caña de azúcar), a demás de artesanías de balsa y de tagua.

La World Wildlife Fund considerada como la organización conservacionista independiente más grande y respetada le dio el nominativo de Baños un regalo para la tierra, “Baños belleza natural solo hay que saber aprovecharlo<sup>4</sup>”.

En un entorno económico cada vez más competitivo es de vital importancia utilizar al máximo los recursos con los que cuenta un país, una provincia, una ciudad o un Cantón. El tráfico de turistas en el Cantón Baños ha ido en aumento en la última década<sup>5</sup>, por lo que la oferta de lugares de hospedaje ya no alcanza a abastecer la demanda del turista extranjero y nacional. Sin embargo y debido a la reciente reactivación del volcán Tungurahua el nivel de turismo sufrió una caída sorprendente ya que el miedo y la incertidumbre invadieron al turista.

Existen sin embargo sectores del Cantón que no corren peligro alguno y que cuentan con una vista privilegiada hacia el Volcán, tal es el caso del caserío Viscaya ubicado al sureste de Baños de Agua Santa capital del Cantón, que cuenta con aproximadamente 1000 habitantes y una extensión de 10,000 m<sup>2</sup>. Viscaya es accesible de igual manera por el Cantón Patate que tampoco corre peligro en caso de una erupción volcánica<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> Colaboradores de world wildlife found, The Board of Directors WWF and NGOs, recuperado el 4 de abril de 2010 de <http://search.worldwildlife.org/2query.html?qt=ecuador&doSubmit.x=0&doSubmit.y=0>

<sup>5</sup> De acuerdo a Chauvin M. (2011) el Cantón Baños de Agua Santa ha ido en aumento en la última década según estudios realizados por propietarios de Hoteles y Hosterías en los sectores aledaños al Cantón. Poniendo en incertidumbre su futuro con la reciente (2011) reactivación del volcán.

<sup>6</sup> De acuerdo a Villaroel Hilda (Presidenta de la Junta barrial de Viscaya) No han existido daños por erupciones volcánicas desde que se tiene memoria de la existencia del Caserío Viscaya.

A tan solo 10 minutos en auto es una zona de gran esplendor natural, con una cantidad inigualable de flora y fauna y un paisaje del que solo pocos pueden disfrutar, y sin embargo es una zona que no cuenta con una debida promoción turística ni una oferta hotelera que aflore el potencial turístico de Viscaya y brinde a los potenciales clientes un lugar más de distracción e involucramiento con el medio ambiente. Viscaya no ha sido considerada como una región con un alto crecimiento tanto comercial como turístico. Sus habitantes migran a lugares cercanos como Baños, Ambato y Puyo en busca de mejores oportunidades de trabajo y educación.

El siguiente cuadro resume el problema planteado en el trabajo de investigación preliminar con el cual se parte para el desarrollo del resto del proyecto:

**Gráfico 1.1 Formulación del Problema**



**Elaboración:** María José Garcés S.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El Cantón Baños de Agua Santa se ha convertido en un lugar de tránsito obligatorio para el turista nacional y extranjero. El objetivo principal del Cantón es lograr que el turista tenga un momento inolvidable durante su estadía, invierta sus recursos económicos y regrese en el corto plazo.

La repentina reactivación del volcán Tungurahua ha hecho que se re direccione el turismo hacia otros lugares. Por esto es necesario que dentro del Cantón se busquen lugares alternativos, seguros y bellos que permitan continuar manteniendo el flujo de turismo.

Un proyecto de desarrollo turístico en la región de Viscaya permite reactivar la economía de la zona, estimulando el consumo nacional y extranjero, creando oportunidades de trabajo que posteriori tendrá una influencia positiva en la calidad de vida de los habitantes. Al contar con ingresos adicionales las familias podrán educar mejor a sus hijos convirtiéndolos en personas de provecho para la sociedad. A demás se podrá dar la oportunidad a los habitantes de diversificar su economía brindándoles la oportunidad de una actividad económica alternativa a la agricultura de subsistencia, monocultivos e integrar a todos los grupos humanos en la cadena productiva especialmente con la creación de oportunidades laborales.

La importancia de este proyecto radica en promover a Viscaya como destino turístico alternativo seguro con el propósito de expandir el alcance turístico dentro del Cantón Baños de Agua Santa, y brindar a los turistas nacionales y extranjeros la oportunidad de conocer nuevos lugares ecológicos donde puedan disfrutar un momento de paz y tranquilidad con sus familias, y explorar un universo natural que solo el Ecuador puede ofrecer.

La investigación tiene como finalidad establecer la factibilidad de mercado, técnica, y financiera para la implementación de un hotel ecológico en el Cantón de Baños de Agua Santa, Sector Viscaya. Por medio del estudio de mercado se podrá conocer a que segmento de mercado dirigirse, las necesidades y expectativas de los turistas al usar el servicio.

En vista que en sector de Viscaya no se han realizado estudios de factibilidad para fomentar el ecoturismo y desarrollo sostenible, es necesario en primera instancia llevar a cabo un estudio exploratorio. Dicho estudio permitirá conocer la disposición de aceptación o rechazo de la población para el desarrollo del proyecto.

A si mismo se utilizará un estudio descriptivo para entender cómo se manifiestan tanto el ecoturismo como el desarrollo sostenible en esta región.

Por último se utilizará un estudio correlacional, para evaluar el grado de relación que existe entre las variables a investigar - ecoturismo y desarrollo sostenible.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Desarrollar un estudio para medir la factibilidad de creación de una hostería ecológica en el Cantón Baños de Agua Santa, sector de Viscaya, Tungurahua-Ecuador que permita el desarrollo de la zona y demuestre su rentabilidad.

### **1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

Con la sistematización del problema se busca responder a las siguientes interrogantes:

- ¿Qué tipo de permisos se deben obtener para el funcionamiento de un hotel ecológico?
- ¿Cuáles serán las obligaciones tributarias con las que un hotel deberá cumplir?
- ¿Cuáles serán las obligaciones patronales que tendrá que asumir?
- ¿Cuáles son los requisitos legales para la constitución de un hotel ecológico?
- ¿Qué recursos físicos se necesitaran para su creación?
- ¿Qué cantidad de recursos humanos se necesitará para la implantación de un hotel ecológico?
- ¿Cuál será el tamaño óptimo de planta?

- ¿Cuál será el impacto ambiental que genere la implantación de un hotel ecológico?
- ¿Cuál será la rentabilidad que resulte atractiva para el inversionista?
- ¿Cuál será el tamaño de mercado óptimo para que el proyecto pueda llevarse a la práctica?

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL:**

Desarrollar un estudio para medir la factibilidad de creación de un hotel ecológico en el Cantón Baños de Agua Santa sector de Viscaya Tungurahua- Ecuador que permita el desarrollo de la zona, y demuestre su rentabilidad.

### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Realizar un Estudio de Mercado para analizar la oferta y la demanda del servicio.
- Conocer mediante el Estudio Técnico las partes y técnicas que se emplea al realizar el estudio.
- Identificar y analizar los elementos y la información que interviene en el análisis económico.
- Estimar a través de un estado económico financiero la viabilidad y rentabilidad probable de la implementación de un hotel ecológico en la zona de Viscaya Tungurahua Ecuador a lo menos durante los primeros 5 años.
- Aplicar las técnicas de evaluación económica y financiera en el proyecto para demostrar la factibilidad del proyecto a través de estados financieros proyectados y cuadros de costos e inversión.

## **1.6 ALCANCE Y DELIMITACIÓN**

### **1.6.1 ALCANCE ESPACIAL**

La investigación se realizará en el Cantón de Baños de Agua Santa, enfocándose al desarrollo sostenible y ecoturismo.

### **1.6.2 ALCANCE TEMPORAL**

El periodo estimado para realizar la investigación oscilara entre el mes de marzo de 2010 hasta el mes Junio de 2011.

### **1.6.3 DELIMITACIÓN**

Proyecto de factibilidad para la implementación de un hotel ecológico, en la Provincia de Tungurahua, Cantón Baños de Agua Santa, Sector de Viscaya.

## **1.7 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

El proyecto de factibilidad arrojará una rentabilidad del 20% sobre la inversión para sus accionistas durante los tres primeros años de vida del proyecto.

## **1.8 SECTOR TURISMO**

### **1.8.1 ANTECEDENTES DEL TURISMO**

La condición de seres humanos hace que busquemos la felicidad de cualquier manera posible. El cambio es el factor clave para no perder totalmente la cordura. De aquí nace la necesidad de dejar atrás los problemas, la incertidumbre, el desasosiego de esta nueva sociedad y buscar lugares que permitan dar al alma un respiro.

La necesidad de superación del ser humano ha sido evidenciada a través de los siglos, la sed de conocimiento y el deseo de alcanzar las cumbres más altas ha hecho que el hombre no se quede estancando en un solo lugar sino que busque alternativas que lo ayuden a eliminar esa frágil manto de ignorancia propia que se da en nuestro estado de seres humanos y permitan iluminar la mente y aumentar el campo de su visión es decir buscar y evidenciar nuevas formas de superación esto se puede transmitir en el deseo de conocer nuevos lugares ya que el momento mismo en que se han descubierto y presenciado ambientes diferentes a los usuales, como seres humanos tenemos la virtud

de poner expandir nuestro pensamiento es decir moldearlo de acuerdo con los eventos que se nos presenten y que ayuden a mejorar el estado mismo del ser.

El descubrimiento de nuevos mundos, el desarrollo de la ciencia, la revolución industrial, el calentamiento global, han marcado precedentes sobre la forma en la que el turismo es comprendido y estudiado. Por lo que el deseo de viajar del hombre responde a una necesidad imperante, que ha cambiado y va a permanecer cambiando al modificar las condiciones en el mundo, al hacer del turismo una forma de sobrevivencia los países han logrado establecer normas para vincularlo con el desarrollo de la sociedad.

La palabra turismo abarca una evolución sistémica y conceptual muy amplia que ha ido cambiando su estructura con el paso de los años y sin embargo su esencia sigue siendo la misma: desplazamiento momentáneo de personas fuera de su entorno habitual.

## **1.8.2 ETAPAS DE DESARROLLO DEL TURISMO**

Se pueden distinguir tres etapas claves en el desarrollo conceptual y práctico del turismo:

### **1.8.2.1 MOVIMIENTO DE FORASTEROS**

En Alemania a principios del siglo XX surge la denominada ciencia de movimientos de forasteros, que intentaba unir los estudios sobre economía política y economía de empresas para interpretar el reciente fenómeno del turismo con influencia italiana y Suiza. En este contexto el italiano Ángelo Mariotti definió al turismo como “el tránsito de personas, que temporalmente se ausentan de su domicilio habitual, para satisfacción de exigencias vitales o culturales o deseos personales de diverso tipo, convirtiéndose por otra parte en usuarios de bienes económicos o culturales<sup>7</sup>”. A esta definición se le agregó posteriormente un nuevo elemento al establecer el origen de un viaje como una situación especial: “los viajes emprendidos por motivos de reposo, diversión,

---

<sup>7</sup> Marioti Angelo, (1929), La industria del forastero en Italia: economía política del turismo, Delsan.

comerciales o profesionales iniciados en muchos casos por acontecimientos o situaciones especiales, donde la ausencia de su vivienda es transitoria y que excluye a los desplazamientos a lugares de trabajo <sup>8</sup>”. Los primeros estudios sobre turismo se enfocaron primordialmente en Europa.

### **1.8.2.2 ENFOQUE ECONÓMICO SOCIAL**

Ya para la segunda mitad del siglo XX se empieza a notar la influencia que tiene el turismo sobre los resultados económicos como generador de divisas, y a raíz de la Segunda Guerra mundial se direcciona al turismo hacia la formación social, redefiniendo el turismo como una actividad socioeconómica distinguiéndose de la mera actividad viajera. Nace de este enfoque el turismo social orientado a la gente viajera más no a las personas que receptaban el turismo.

### **1.8.2.3 ENFOQUE MODERNO**

A principios de los años 60 las Naciones Unidas reconocieron la importancia del turismo en ámbito de materia económica de las naciones y se empezó a establecer definiciones claras sobre el turismo para fines estadísticos. Se empieza a pensar entonces en los costos que el turismo proporciona específicamente en el impacto ambiental que ocasionan las prácticas de esta materia.

Por lo que se llegó a definir al turismo como: “el turismo comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su ambiente usual durante no más de un año consecutivo con fines de gozar de tiempo libre, negocios u otro<sup>9</sup>”

### **1.8.3 ECOTURISMO**

Desde finales del siglo XX se empieza a dar un giro a la concepción del turismo ya que los destinos turísticos tradicionalmente ofertados, empezaron a verse seriamente afectados por las condiciones climáticas y ambientales existentes. Por lo que el turismo sostenible se convierte en el nuevo paradigma para llevar a cabo actividades turísticas.

---

<sup>8</sup> Bormann A. (1931), *Der Deutsche im Fremdenverkehr des Europäischen Auslands* español,

<sup>9</sup> Comisión Estadística de las Naciones Unidas, 4 de marzo de 1993.

Las personas empiezan a demandar destinos en un entorno paisajístico hermoso especialmente en aéreas protegidas y con riqueza cultural abundante. En el Ecuador a raíz de la crisis económica de 1999 el turismo se convirtió en una alternativa viable en zonas especialmente rurales que veían la pérdida de competitividad especialmente en actividades tradicionales agropecuarias. Así empieza a implantarse una nueva filosofía de hacer turismo: el ecoturismo. El ecoturismo se puede definir como aquella modalidad turística amigable con el medio ambiente, que permite disfrutar, observar, estudiar y estar en contacto con sitios naturales poco **perturbados** por el ser humano, que mantenga los hábitos culturales propios de la región, promoviendo la conservación del medio, con un mínimo impacto ambiental y cultural y que involucre a la comunidad haciéndolo social y económicamente benéfico para la población local.

#### **1.8.4 DESARROLLO SOSTENIBLE**

El desarrollo sostenible es aquel desarrollo que satisface las necesidades presentes sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades<sup>10</sup>.

Si 6.676 millones de personas producen y consumen en la cantidades y al ritmo sobredimensionado que se ha ido desarrollando en las últimas décadas<sup>11</sup> se puede fácilmente deducir que en un futuro no muy lejano, los recursos naturales del planeta terminarían por agotarse y todo el sistema económico quedará colapsado, las guerras ya no se darán por oro negro, se darán por agua, comida e incluso en extremo el aire podría llegar a tener un precio. “Se prevé que la población mundial llegará a 8.2 miles de millones para el 2030, la tierra tendrá que alimentar adicionalmente a 1.5 miles de millones de personas, de las cuales el 90% vivirá en los países en desarrollo<sup>12</sup>.”

---

<sup>10</sup> Castellanos P. (2007), Uso Eficiente y sostenible de los recursos naturales, Salamanca.

<sup>11</sup> ANEXO 1

<sup>12</sup> Colaboradores FAO, Desafíos de la escasez y el cambio climático, obtenido de: <http://fao.org/docrep/fao/011/i0765s/i0765s13.pdf>

Por otro lado los niveles de contaminación han tenido un crecimiento solo comparable con una hiperinflación<sup>13</sup>

Existe una relación directa entre los países que presentan un PIB per capita alto con la cantidad de recursos naturales que consumen<sup>14</sup>, por lo que se podría pretender insertar la teoría de que el momento que estas potencias hubieran consumido todo cuando les es posible en su propia tierra, buscarán lugares poco explotados para satisfacer sus necesidades de consumo y todo el sistema en algún punto de la historia quedará colapsado sin poder alimentar y abastecer a la sociedad. Por lo que nuestros nietos incursionaran en un nuevo mundo, donde las condiciones propicias para desarrollase como seres humanos no sea factible.

#### **1.8.4.1 OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE**

**Satisfacer las necesidades humanas básicas.-** Evitar el hambre y la desnutrición, con el propósito de preservar la especie humana sin poner límites al desarrollo.

**Lograr un crecimiento económico constante.-** Lograr que el crecimiento económico sea mayor al demográfico, de esta manera se podrá tener una mejor distribución de la riqueza y obtener estándares de vida mejores para la población, con una economía que brinde la cantidad de bienes y servicios necesaria para atender a una población creciente.

**Atender los aspectos demográficos.-** Reducir las altas tasas de crecimiento para eliminar la concentración poblacional y con el objetivo de mantener un buen uso de los recursos naturales disponibles.

**Seleccionar opciones tecnológicas adecuadas.-** lograr la utilización de tecnologías sustitutas con el fin de disminuir los efectos ambientales que produce la transferencia tecnológica.

---

<sup>13</sup> Leff E. (2002), La transición hacia el desarrollo sustentable,: Perspectivas de América Latina y el Caribe, Instituto Nacional de Ecología Mexico.

<sup>14</sup> Leff E. (2002), La transición hacia el desarrollo sustentable,: Perspectivas de América Latina y el Caribe, Instituto Nacional de Ecología Mexico.

**Aprovechar, conservar y restaurar los recursos naturales.-** Evitar el consumo excesivo de los recursos de la naturaleza recordando que son predecibles mitigando los efectos adversos que puedan ocasionarse sobre la calidad del agua, el aire y tierra.

## **1.9 TURISMO EN EL ECUADOR**

En la actualidad el Ecuador presenta grandes perspectivas de desarrollo en varios sectores entre los que se encuentra el turismo junto con el petróleo, minería, telecomunicaciones, generación de energía y agroindustria<sup>15</sup>.

El ingreso de turistas extranjeros ha ido en aumento desde el año 2006, sin embargo tuvo una caída del 3,5% en el 2009 con respecto al 2008, esto se debió sobre manera a la crisis financiera mundial registrada en dicho año. Sin embargo para el primer trimestre del 2010 la llegada de turistas se ha incrementado en un 13,91%. Las estadísticas revelan que el arribo de visitantes al país fue mayor en el mes de enero del presente año seguido de febrero y marzo, sin embargo para el mes de febrero se registró un crecimiento de 21,16% con relación al mismo mes de 2009. Para el mes de marzo del año 2011 se presenta un incremento de la llegada de turistas extranjeros al país con un total de \$87,486 lo que representa un 6.11% más que el mismo periodo en 2009. El primer trimestre del 2011 evidencia un incremento del 4.08% con relación al mismo trimestre en el 2010.

Los siguientes cuadros muestran las variaciones descritas para el primer trimestre del 2011, realizando una comparación del aumento de entrada de turistas al Ecuador.

---

<sup>15</sup> Plan Estratégico de Contrataciones Públicas del Estado peruano; Ministerio de Economía y Finanzas, Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Abril 2009.

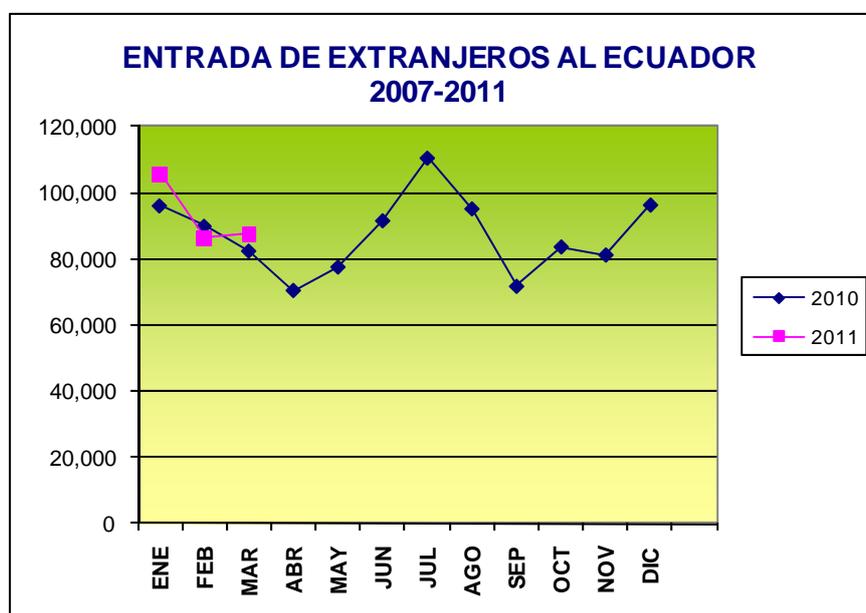
**Tabla 1.1 Entrada de Turistas al Ecuador**

	2007	2008	2009	2010	2011	VAR% 2011/2010
ENE	84,070	92,378	86,544	96,109	105,541	9.81
FEB	69,534	74,174	72,742	89,924	86,424	-3.89
MAR	74,929	77,946	72,226	82,452	87,486	6.11
<b>Sub total</b>	<b>228,533</b>	<b>244,498</b>	<b>231,512</b>	<b>268,485</b>	<b>279,451</b>	<b>4.08</b>
ABR	67,788	67,557	72,910	70,540		
MAY	68,583	74,667	70,277	77,618		
JUN	85,769	89,262	89,889	91,602		
JUL	101,088	109,250	102,571	110,545		
AGO	91,309	96,336	87,221	95,219		
SEP	64,966	73,757	68,124	71,776		
OCT	72,365	79,814	77,960	83,701		
NOV	73,273	83,458	76,965	81,253		
DIC	83,813	86,698	91,070	96,359		
<b>TOTAL</b>	<b>937,487</b>	<b>1,005,297</b>	<b>968,499</b>	<b>1,047,098</b>		

**Elaboración:** Ministerio de Turismo, Dirección de Planificación Sectorial y Seguridad Turística

**Fuente:** Anuarios de Migración Internacional - INEC (2005-2008) Dirección Nacional de Migración (2009-2010)

**Tabla 1.2 Entrada de Extranjeros al Ecuador**



**Elaboración:** Ministerio de Turismo, Dirección de Planificación Sectorial y Seguridad Turística

**Fuente:** Anuarios de Migración Internacional - INEC (2005-2008) Dirección Nacional de Migración (2009-2010)

El aumento de personas que visitan el país es evidente, sin embargo se puede apreciar que estos aumentos relativos entre años no presentan una variación muy grande ya que aproximadamente la variación es del 4% lo que significa que aún se está tratando de posicionar al Ecuador como un país turístico. El momento que se empiecen a evidenciar cambios significativos en el porcentaje de personas que visitan el país por concepto de turismo, el Ecuador tendrá altas posibilidades de llegar a la altura de los países vecinos (Colombia y Perú) en donde la población y sus gobernantes han podido entender la gran ventaja que se obtiene al llegar a ser un país receptor de turismo: mejoras en la inversión privada y extranjera, aumento de seguridad social, lineamientos para políticas pro-turismo entre otras

La salida de ecuatorianos sin embargo ha aumentado durante los últimos 5 años registrándose un incremento del 5,96% en el primer trimestre del 2010 con relación al mismo trimestre de 2009. Se debe tomar en cuenta que el Ecuador se caracteriza por ser un país de personas que migran constantemente a otros países en busca de mejores oportunidades laborales tratando de mejorar el estándar de vida para ellos y sus familias. Para el primer trimestre de 2011 se registra un incremento de personas que salieron del país de 0.20% tomando en cuenta que los dos primeros meses del 2011 tuvieron un crecimiento negativo que se disparó en el mes de marzo.

Los cuadros siguientes muestran las variaciones descritas:

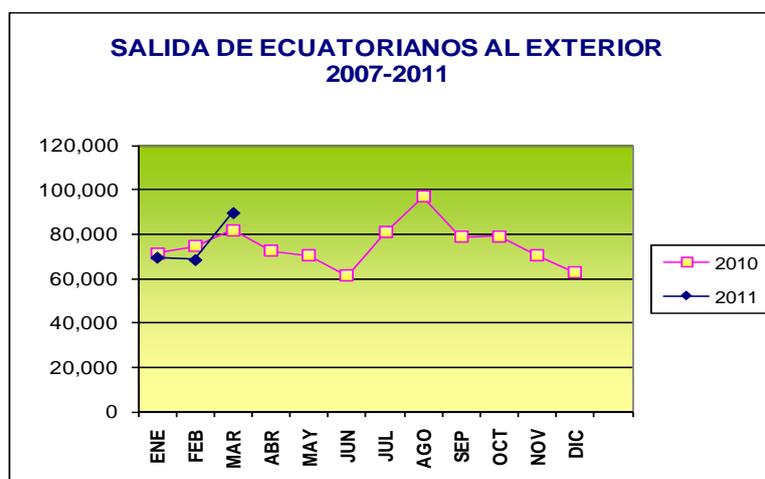
**Tabla: 1.3 Salida de Ecuatorianos**

SALIDA DE ECUATORIANOS						
	2007	2008	2009	2010	2011	VAR% 2011/2010
ENE	61,392	68,480	67,521	71,172	69,602	-2.21
FEB	70,704	76,765	72,591	74,436	68,524	-7.94
MAR	74,600	77,100	75,150	81,686	89,614	9.71
<b>Sub total</b>	<b>206,696</b>	<b>222,345</b>	<b>215,262</b>	<b>227,294</b>	<b>227,740</b>	<b>0.20</b>
ABR	64,412	63,909	64,992	72,231		
MAY	63,825	65,071	57,869	70,330		
JUN	57,536	57,702	55,297	61,070		
JUL	72,110	72,970	71,234	80,855		
AGO	83,906	82,009	81,338	96,675		
SEP	72,515	69,338	74,494	78,575		
OCT	66,276	67,569	70,641	79,108		
NOV	59,841	59,234	63,713	70,227		
DIC	53,752	55,052	58,797	62,520		
<b>TOTAL</b>	<b>800,869</b>	<b>815,199</b>	<b>813,637</b>	<b>898,885</b>		

**Elaboración:** Ministerio de Turismo, Dirección de Planificación Sectorial y Seguridad Turística

**Fuente:** Anuarios de Migración Internacional - INEC (2005-2007) Dirección Nacional de Migración (2008-2009)

**Tabla 1.4 Salida de Ecuatorianos al Exterior**



**Elaboración:** Ministerio de Turismo, Dirección de Planificación Sectorial y Seguridad Turística

**Fuente:** Anuarios de Migración Internacional - INEC (2005-2007) Dirección Nacional de Migración (2008-2009)

En el mes de Diciembre de 2010, el Ecuador contabiliza 96.358 entradas de extranjeros al país, con lo cual existe un crecimiento del 5,81% al compararse con las entradas registradas en Diciembre de 2009. Sin embargo, en el período Enero-Diciembre de 2010 existe un incremento del 8,10% en las entradas de extranjeros al país, al pasar de

\$968.499 en el año 2009 a 1.046.968 en el año 2010<sup>16</sup>. Entre los principales mercados emisores registrados en el período Enero-Diciembre se encuentran: Estados Unidos, Colombia y Perú, con una importante participación porcentual del 23,79%, 19,48% y 14,73% en su orden, y mercados tales como España, Alemania, Gran Bretaña y Francia que contribuyen con las llegadas al país, con valores relativos de: 5,64%, 2,39%, 2,14% y 1,94% respectivamente<sup>17</sup>.

La base comparativa de los años 2009 y 2010 es ambigua ya que la crisis evidenciada en el 2009 colaboró a que gran parte de la población posponga sus viajes de turismo para años venideros en los cuales no exista una inestabilidad económica. Siendo Estados Unidos el principal mercado de turismo receptor para el Ecuador, la crisis que sufrió en el año mencionado por causa de las especulaciones en bienes raíces y la caída en acciones del mercado bursátil hizo que la cantidad de recepción en este rubro disminuya y se evidencie ciertamente un aumento. Sin embargo comparando años anteriores como se menciona con anterioridad, si bien existe efectivamente un aumento en el ingreso de personas al Ecuador, este porcentaje no es lo suficientemente alto comparado con los países vecinos, lo que significa que el país debe invertir en este recurso con la posibilidad de obtener inversión positiva para el Ecuador.

En el mismo período de referencia (Enero-Diciembre), las salidas de ecuatorianos al exterior presentan un incremento del 10,37% en comparación al año 2009, al pasar de 813.637 a 898.007, siendo los principales países receptores los siguientes: Estados Unidos, Perú y Colombia en el Continente Americano con una participación del 33,93%, 16,86% y 11,82% en su orden, en tanto que en el continente europeo, España e Italia entre otros, registran una participación del 11,06% y 2,82%<sup>18</sup>.

---

<sup>16</sup> Dirección Nacional de migración, (2011), obtenido de colaboradores: [http://www.mmrree.gob.ec/servicios/dis poc\\_migra.asp](http://www.mmrree.gob.ec/servicios/dis poc_migra.asp)

<sup>17</sup> Dirección Nacional de migración, (2011), obtenido de colaboradores: [http://www.mmrree.gob.ec/servicios/dis poc\\_migra.asp](http://www.mmrree.gob.ec/servicios/dis poc_migra.asp)

<sup>18</sup> Dirección Nacional de migración, (2011), obtenido de colaboradores: [http://www.mmrree.gob.ec/servicios/dis poc\\_migra.asp](http://www.mmrree.gob.ec/servicios/dis poc_migra.asp)

En el caso del mercado Colombiano se evidencia un 27,35 % de crecimiento en el período Enero – Diciembre de 2010 con respecto al mismo período del año anterior, al pasar de 160.116 llegadas a 203.914<sup>19</sup>.

En el mismo período de referencia, alrededor del 97% de movimientos (entradas-salidas) se efectúan a través de cuatro Jefaturas de Migración ubicadas en los aeropuertos de Quito y Guayaquil y en las fronteras terrestres de Rumichaca y Huaquillas, sin embargo es preciso señalar que en la entrada de extranjeros al Ecuador, el 70,96% lo hace vía aérea y el 25,86% vía terrestre, en tanto que en las salidas de ecuatorianos al exterior el 84,77% corresponde a vía aérea y un 12,47% a vía terrestre, según el registro de las jefaturas de migración arriba señaladas<sup>20</sup>.

El aumento en la salida de ecuatorianos puede darse sin embargo debido a que las fuentes de trabajo en el Ecuador son muy escasas, lo que obliga a las personas a migrar a otros países en los que pueden buscar mejores oportunidades laborales de tal manera que puedan sustentar a sus familias. No debería ser factible que un país que cuenta con una diversidad tan grande como el Ecuador, presente un índice en aumento de migración de su población. El presente estudio busca minimizar el porcentaje de migración, ofreciendo un empleo estable a los habitantes de la zona rural en el que se plantea el desarrollo del proyecto y servir de imagen para que más personas busquen maneras de llevar a la práctica operaciones con las cuales no solo se busque el bien individual sino el bien colectivo como país, como indicó la WWF “Baños belleza natural solo hay que saber aprovecharlo”, podríamos cambiar una palabra “Ecuador belleza natural solo hay que saber aprovecharlo”.

La balanza de pagos en su cuenta viajes y transporte de pasajeros muestra los ingresos y egresos de divisas para el país para los tres primeros semestres del 2008 con relación al 2009. Si bien la Balanza de Pagos muestra un saldo negativo en esta cuenta se lo puede asociar con la crisis del 2009 que tuvo repercusiones en la cantidad de personas que

---

<sup>19</sup> Dirección Nacional de migración, (2011), obtenido de colaboradores: [http://www.mmrree.gob.ec/servicios/disposc\\_migra.asp](http://www.mmrree.gob.ec/servicios/disposc_migra.asp)

<sup>20</sup> Dirección Nacional de migración, (2011), obtenido de colaboradores: [http://www.mmrree.gob.ec/servicios/disposc\\_migra.asp](http://www.mmrree.gob.ec/servicios/disposc_migra.asp)

viajaron en todo el mundo. El objetivo del Ministerio de Turismo para el 2010 es alcanzar por lo menos el ingreso de turistas que se registró en el 2008 para esto se ha emprendido una agresiva estrategia de promoción turística en el exterior, y por lo que se puede apreciar en el 2010 no se logro el objetivo planteado, lo que puede suponer que no se está promocionando a un país con tanto recurso de la manera en que debería ser vendido al resto del planeta. El PLANDETUR 2020 sitúa a las áreas naturales entre las principales a explotar.

En lo que respecta al Ingreso de Divisas por concepto de turismo, en el primer semestre del año 2010 el país contabilizó en su Balanza de Pagos (Viajes + transporte de pasajeros aéreo) 386,8 millones de dólares, de los cuales 384,3 millones de dólares corresponden al gasto en compras directas realizadas por los no residentes en el país y 2,5 millones de dólares al gasto en transporte aéreo. Y en lo que respecta al Egreso de Divisas por concepto de turismo en el mismo período, se contabiliza 410,4 millones de dólares, de los cuales 282,8 millones de dólares corresponde al gasto en compras directas realizadas por los residentes en el exterior y 127,6 millones de dólares al gasto en transporte aéreo, con lo cual, la Balanza Turística en términos generales, en el primer semestre presenta un déficit, representado con un saldo negativo de 23,6 millones de dólares<sup>21</sup>.

Se puede observar en el cuadro a continuación que el déficit en la balanza de pagos en la cuenta viajes y transporte sufre un déficit debido a la gran cantidad salida de personas (viajes) desde el Ecuador, si en la cuenta solo se mayorizarían los rubros correspondientes a viajes se podría obtener un saldo positivo entre el gasto en compras realizadas por los no residentes en el Ecuador y el gasto en compras realizadas por los residentes en el Exterior, sin embargo esto se puede dar debido a que la migración de personas hace que las personas no viajen por situaciones de placer sino de trabajo y esas divisas provenientes del trabajo de los ecuatorianos se la clasifica en otra cuenta distinta a la de viajes y transporte lo cual significa que el Ecuador si recibe flujo por parte del turista, sin embargo debería alcanzar al menos para cubrir el gasto en transporte de tal manera que la cuenta no tenga saldo negativo y se pueda cubrir el déficit en transporte

---

<sup>21</sup> Ministerio de Turismo, Dirección de Planificación Sectorial y Seguridad Turística (2008-2009)

con el incremento del ingreso por concepto gasto por consumo directo de los no residentes.

**Tabla 1.5 Ecuador Balanza de Pagos, Cuenta Viajes y Transporte de Pasajeros 2008-2009**

**En millones de Dólares**

TRIMESTRES	2008						SALDO ( a - b )
	INGRESOS (a)		TOTAL DE INGRESOS DE DIVISAS ( a )	EGRESOS (b)		TOTAL DE EGRESOS DE DIVISAS (b)	
	VIAJES	TRANSPORTE		VIAJES	TRANSPORTE		
I TRIMESTRE	165,4	0,8	166,2	133,0	58,5	191,5	-25,3
II TRIMESTRE	187,5	0,8	188,3	136,6	64,3	200,9	-12,6
III TRIMESTRE	195,5	0,9	196,4	135,3	64,5	199,8	-3,4
<b>SUB TOTAL</b>	<b>548,4</b>	<b>2,5</b>	<b>550,9</b>	<b>404,9</b>	<b>187,3</b>	<b>592,2</b>	<b>-41,3</b>
IV TRIMESTRE	193,4	0,9	194,3	136,7	60,5	197,2	-2,9
<b>TOTAL</b>	<b>741,8</b>	<b>3,4</b>	<b>745,2</b>	<b>541,6</b>	<b>247,8</b>	<b>789,4</b>	<b>-44,2</b>

2009							INGRESOS	EGRESOS
INGRESOS (a)		TOTAL DE INGRESOS DE DIVISAS ( a )	EGRESOS (b)		TOTAL DE EGRESOS DE DIVISAS (b)	SALDO ( a - b )	VAR% 09/08	
VIAJES	TRANSPORTE		VIAJES	TRANSPORTE			INGRESOS	EGRESOS
164,3	0,9	165,2	134,8	59,3	194,1	-28,9	-0,60	1,36
158,9	1,0	159,9	138,4	65,2	203,6	-43,7	-15,09	1,34
171,4	1,0	172,4	137,1	65,5	202,6	-30,2	-12,22	1,40
<b>494,6</b>	<b>2,9</b>	<b>497,5</b>	<b>410,3</b>	<b>190,0</b>	<b>600,3</b>	<b>-102,8</b>	<b>-9,69</b>	<b>1,37</b>

**Tabla 1.6 Ecuador Balanza de Pagos, Cuenta Viajes y Transporte de Pasajeros 2009-2010**

TRIMESTRES	2009						SALDO ( a - b )
	INGRESOS (a)		TOTAL DE INGRESOS DE DIVISAS ( a )	EGRESOS (b)		TOTAL DE EGRESOS DE DIVISAS (b)	
	VIAJES	TRANSPORTE		VIAJES	TRANSPORTE		
I TRIMESTRE	164.3	0.9	165.2	134.8	60.8	195.6	-30.4
II TRIMESTRE	158.9	1.0	159.9	138.4	66.8	205.2	-45.3
III TRIMESTRE	173.8	1.0	174.8	137.1	67.0	204.1	-29.3
<b>Sub total</b>	<b>497.0</b>	<b>2.9</b>	<b>499.9</b>	<b>410.3</b>	<b>194.6</b>	<b>604.9</b>	<b>-105.0</b>
IV TRIMESTRE	173.1	1.1	174.2	138.5	62.8	201.3	-27.1
<b>TOTAL</b>	<b>670.1</b>	<b>4.1</b>	<b>674.2</b>	<b>548.7</b>	<b>257.4</b>	<b>806.1</b>	<b>-131.9</b>

2010							INGRESOS	EGRESOS
INGRESOS (a)		TOTAL DE INGRESOS DE DIVISAS ( a )	EGRESOS (b)		TOTAL DE EGRESOS DE DIVISAS (b)	SALDO ( a - b )	VAR% 2010/09	
VIAJES	TRANSPORTE		VIAJES	TRANSPORTE			INGRESOS	EGRESOS
187.9	1.2	189.1	139.5	60.8	200.3	-11.2	14.47	2.40
193.4	1.3	194.7	143.3	66.8	210.1	-15.4	21.77	2.39
198.6	1.3	199.9	141.9	67.0	208.9	-9.0	14.36	2.35
579.9	3.8	583.7	424.7	194.6	619.3	-35.6	16.76	2.38

El turismo sin lugar a dudas es uno de los ejes principales para la cadena económica, genera empleo, fomenta la inversión extranjera directa, pero sobre todo es un atractivo de divisas para el país.

El Ecuador a pesar de contar con una extensión de tan solo 256,370 Km<sup>2</sup> tiene el 10% de todas las especies de animales y plantas que existen en el planeta, por lo que es considerado como uno de los países con mayor diversidad de flora y fauna en el mundo. Por este motivo es increíble imaginar que el país no cuente con una mayor afluencia de turistas extranjeros y que el Ecuador no haya aun llegado a ser un destino turístico predilecto.

### **1.9.1 ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN EL ECUADOR**

Según la reforma a la Ley de turismo del Ecuador, se consideran actividades turísticas:

a. Alojamiento;

- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables<sup>22</sup>.

### **1.9.2 ALOJAMIENTOS HOTELEROS**

El proyecto de factibilidad comprende la actividad turística de alojamiento por lo que será el de mayor relevancia para el estudio que se llevará a cabo.

Se entiende por Alojamiento Turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje<sup>23</sup>.

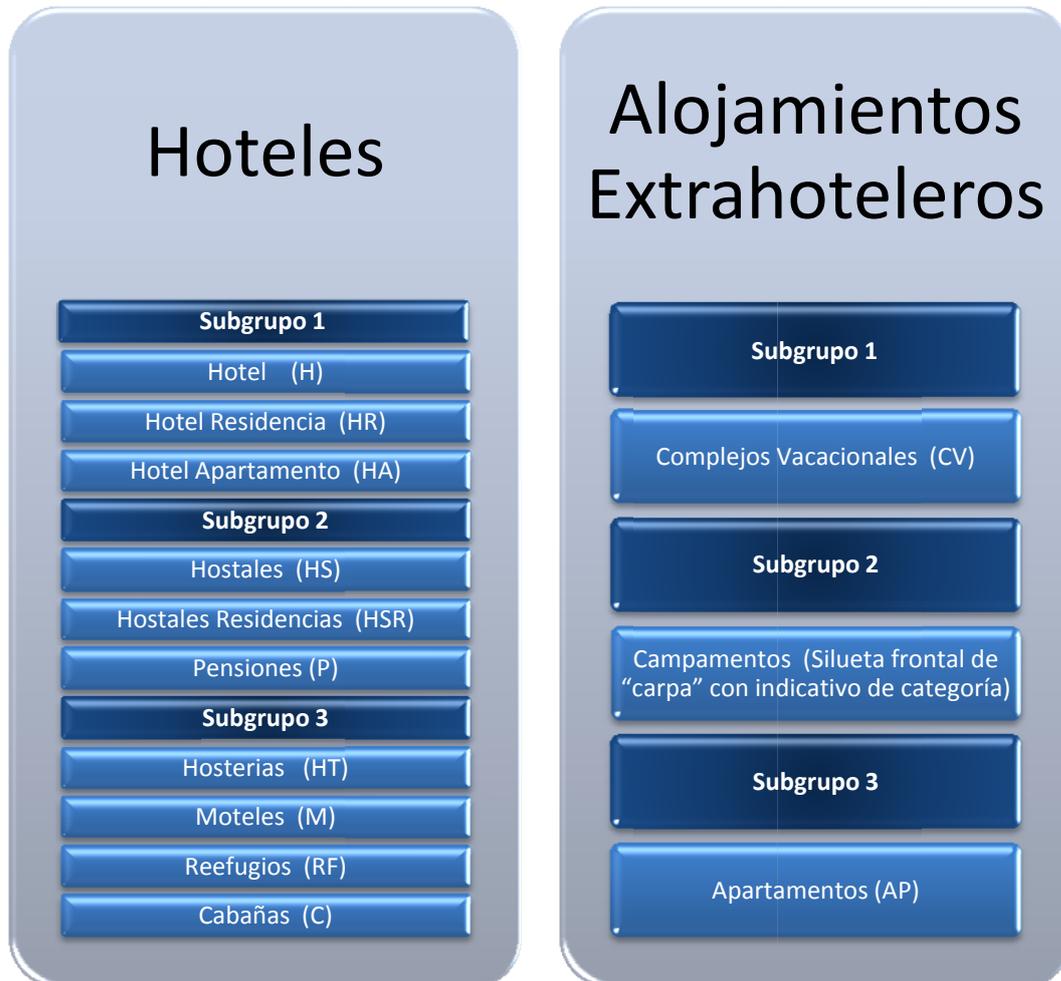
Los alojamientos hoteleros en el Ecuador listados se resumen por Hoteles y Alojamientos hoteleros subdividiéndose por subgrupos como lo muestra el siguiente grafico:

---

<sup>22</sup> Reglamento de Aplicación a la Ley de Turismo.

<sup>23</sup> Reglamento de Aplicación a la Ley de Turismo.

**Tabla 1.7 Subgrupos de Hoteles y Alojamientos**



**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Aplicación a la Ley de turismo

### 1.9.3 HOSTERÍA

Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de

alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones<sup>24</sup>.

El alojamiento hotelero que mejor se ajusta a las características para desarrollar el siguiente estudio es la Hostería, por lo que se procederá a un análisis sobre sus características.

### **1.9.3.1 CARACTERÍSTICAS DE LAS HOSTERÍAS**

El Ministerio de Turismo del Ecuador es la entidad encargada de otorgar la categoría de los establecimientos hoteleros por medio del distintivo de la estrella que pueden ir desde una hasta cinco estrellas, dependiendo el servicio que ofrezcan, la calidad de las instalaciones y las características de las mismas.

Las Hosterías pueden obtener de una a tres estrellas dependiendo el servicio que presten, y deben contar con una capacidad de habitaciones de por lo menos seis habitaciones.

### **1.9.3.2 SERVICIOS PARA UNA HOSTERÍA DE TRES ESTRELLAS**

Para aplicación al siguiente proyecto se analizarán los servicios con los que debe contar una hostería de tres estrellas<sup>25</sup>.

a) De recepción las veinticuatro horas del día, atendido por personal capacitado que conocerá, además del español, el idioma inglés. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción;

b) Central telefónica para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones.

c) Botiquín de primeros auxilios.

d) Comedor

---

<sup>24</sup> Reglamento General a la Ley de Turismo del Ecuador.

<sup>25</sup> Reglamento General a la Ley de Turismo del Ecuador

## **CAPITULO II**

### **1.10 ANÁLISIS DEL ENTORNO GEOGRÁFICO**

### **1.11 PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

### **1.12 SITUACIÓN GEOGRÁFICA**

La Provincia de Tungurahua se encuentra situada en el centro de la Sierra ecuatoriana, recibe este nombre por el volcán Tungurahua que se encuentra en erupción desde agosto de 1999 hasta la actualidad. Pertenece a la hoya oriental del río Patate, entre los paralelos 00°55'00"S y 01°35'00" y los meridianos 78°06'51" y 78°55'49", limitando:

Al Norte: Provincias de Cotopaxi y Napo

Al Sur: Provincias de Chimborazo y Morona Santiago

Al Este: Provincias de Napo y Pastaza

Al Oeste: Provincias de Cotopaxi y Bolívar

Tiene una extensión de 3200 km<sup>2</sup>, su altitud va desde los 1230 m.s.n.m hasta 5,020 m.s.n.m.

#### **1.12.1 DIVISIÓN ADMINISTRATIVA DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

La Provincia de Tungurahua se encuentra conformada por nueve Cantones:

- Ambato ( Población: 297,001 )
- Baños de Agua Santa (Población: 21,000)
- Cevallos (Población: 6,847)
- Mocha
- Patate
- Pelileo
- Pillaro
- Quero

- Tisaleo

**Gráfico 2.1 Mapa de la Provincia de Tungurahua**



**Elaboración:** Municipios del Ecuador-AME

## **1.13 CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA**

### **1.13.1 INFORMACIÓN GENERAL**

El Cantón Baños de Agua Santa ubicado a 45 minutos de la ciudad de Ambato es la puerta de entrada a la Amazonía ecuatoriana, es un lugar de ensueño lleno de magia y color, destino ecoturístico único lleno de hermosos paisajes, flora y fauna de especial belleza a todo lo largo y ancho convierten al Cantón en un lugar digno de admiración.

Parada obligatoria para turistas extranjeros y nacionales, se ha convertido en un centro turístico ideal para el descanso y actividades de aventura.

Con una vegetación inigualable que se puede apreciar y sentir a tan solo 15 minutos de la ciudad principal del Cantón; Baños el inimaginable cambio de clima tan único del Cantón, de un clima frío-cálido de Sierra a un clima Caliente húmedo de Oriente.

Por encontrarse en un territorio estratégicamente privilegiado el Cantón Baños de Agua Santa es un lugar de partida para diversas rutas a lo largo del país. Este hermoso Cantón

tiene el privilegio de encontrarse enclavado entre dos parques nacionales: El Llanganates y el Sangay, este último declarado por la UNESCO como Patrimonio Natural de la Humanidad<sup>26</sup>.

### **1.13.2 SITUACIÓN GEOGRÁFICA**

El Cantón Baños de Agua Santa se encuentra ubicado en la parte oriental de la Provincia de Tungurahua, a las faldas del volcán Tungurahua, y escoltado en su totalidad por el Rio Pastaza, localizada en tierras amazónicas y andinas a la vez es conocida como “Paraíso de los cuatro elementos”.

Tiene una extensión aproximada de 1,073 Km<sup>2</sup> y limita<sup>27</sup>:

Norte: Cantón Tena, Provincia de Napo

Sur: Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo y Cantón Palora, Morona Santiago

Este: Cantón Mera, Provincia Pastaza

Oeste: Cantón Pelileo y Patate, Provincia Tungurahua

### **DATOS IMPORTANTES**

Latitud Sur: Entre 1° 12' 09'' y 1° 38' 05''

Longitud Occidental: Entre 78° 06' 05'' y 78° 28' 34''

Población:

Rural: 5,000 habitantes

Urbana: 16,000

---

<sup>26</sup> Colaboradores UNESCO, WOLRD HERITAGE CONVENTION SANGAY NATIONAL PARK, Inscrito en la lista de Patrimonios Naturales de la Humanidad en 1983, obtenido de: <http://whc.unesco.org/en/list/260/>

<sup>27</sup> Colaboradores Baños Aventura Descanso y Diversión, Datos Generales de Baños, obtenido de: [http://baniosadn.com.ec/index.php?option=com\\_content&task=view&id=55&Itemid=71](http://baniosadn.com.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=55&Itemid=71)

Temperatura: 16° C - 24 ° C

Clima: Templado- Húmedo

**Tabla 2.1 Distancias al Cantón Baños de Agua Santa desde las Principales ciudades del Ecuador**

Ciudad	Horas	km
Quito	3.5	180
Guayaquil	6	442
Esmeraldas	7	448
Cuenca	6	310
Riobamba	2	109
Puyo	1	61
Ambato	0.75	40

**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Freire Guevara Enrique, Baños en el Tiempo y en el Espacio, Tomo II,

## 1.14 PARROQUIAS

El Cantón Baños de Agua Santa está formada por una parroquia urbana “Baños” y cuatro parroquias rurales: “Lligua”, “Rio Verde”, “Ulba” y “Rio Negro”.

### 1.14.1 MAPA DE PARROQUIAS DE BAÑOS

**Gráfico 2.2 Mapa de las Parroquias de Baños**



**Fuente:** Colaboradores de viajando por Ecuador. Ecuador (En línea). 13/07/2010, disponible en [http://www.viajandox.com/tungurahua/tungurahua\\_banios](http://www.viajandox.com/tungurahua/tungurahua_banios)

### **1.14.2 PARROQUIA BAÑOS**

Localizada en tierras andinas y amazónicas a la vez, se encuentra la parroquia de Baños de Agua Santa, lugar que por su increíble esplendor natural es conocido como "Pedacito de Cielo" y "Paraíso de los cuatro elementos". La actividad predominante entre sus pobladores es el turismo. Se encuentra en un sitio estratégico y privilegiado del Ecuador por lo que es el punto geográfico de partida para diversas rutas a lo largo del país.

### **1.14.3 PARROQUIA LLIGUA**

Está situada en las faldas de los cerros Chonta y Chontilla y a orillas del río que lleva su mismo nombre. Está conformado por los sectores de Chontilla, Osoguaico y La Palma.

Por el clima que presenta esta zona es un poco frío, debido a la corriente de aire que viene del Volcán Tungurahua, por lo que se produce el maíz, alverja, fréjol, col, etc. También en esta parroquia se puede encontrar el durazno.

Está a una altura de 1690 m.s.n.m, con un clima templado, a una temperatura de 18°C., y se encuentra a una distancia de 2 kilómetros y medio de Baños

#### **1.14.4 PARROQUIA RIO VERDE**

Está conformada por los sectores de La Merced, Chinchín, San Pedro, El Placer, Nueva Libertad, Cadenillas, Machay, La Delicia, La Esperanza y La Escudilla.

La parroquia está ubicada en las faldas de la Cordillera que va hacia al Oriente, recorriendo el Río Pastaza por su cuenca principal, en donde se produce naranjas, toronjas, limas, guayabas, entre otras.

En esta Parroquia podemos encontrar importantes sitios turísticos como: Manto de la Novia, La Cascada de San Miguel, El Pailón del Diablo, río Verde, Cascadas de Machay, entre otros.

Está a una altura de 1795 m.s.n.m, con un clima templado a una temperatura de 16° C y se encuentra a una distancia de 3 kilómetros de Baños

#### **1.14.5 PARROQUIA ULBA**

Se halla formado en un pequeño valle, atravesado por la cuenca del Pastaza, y es donde se puede encontrar una producción variada como por ejemplo cultivos de caña de azúcar, camote, guayabas, mandarinas, naranjos, limas, tomates, granadillas, fréjol, arbeja, col, lechuga, ají, y en especial zanahoria blanca.

También hay una producción florícola típica como el nardo, la margarita, el gladiolo y otras.

Está formada por los sectores de La Esperanza, El Palacio, Viscaya, El Porvenir, La Ciénega, Agoyán, Río Blanco, Yunguilla y Guamag.

#### **1.14.6 PARROQUIA RIO NEGRO**

Es la parroquia más oriental del Cantón Baños y de la provincia de Tungurahua.

Se encuentra en un amplio valle junto al Río Pastaza, tiene una altura de 1186 m.s.n.m., su clima es tropical húmedo y la temperatura promedio es de 21° C.; se encuentra a una distancia de 30 kilómetros de Baños. El principal camino es la carretera Baños – Puyo y

además posee diferentes caminos de herradura, que comunican al lugar con los demás caseríos.

Está conformada por los sectores del Mirador, San Francisco, Margaritas, La Palmera, La Victoria, El Topo, colonia Martínez, colonia García Moreno, colonia Velasco Ibarra, colonia Azuay, colonia México y Cashaurco

Entre sus atractivos turísticos se encuentran: Cascadas de San Francisco, balneario Las Estancias, río Topo, río Zúñag, balneario Pozas del Zúñag y la cascada de Algodón.

Los habitantes se han dedicado por entero a la agricultura y la ganadería, producen productos como: la caña de azúcar, plátano, yuca, guabas, mandarinas, y especialmente la naranjilla conocida como la pepa de oro.

Está a una altura de 1545 m.s.n.m., con una temperatura media anual de 20° C y un clima cálido húmedo, a una distancia de 16 kilómetros de Baños.

## **1.15 HISTORIA DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA**

Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraíso de Sensaciones”, Enrique Freire en su monografía “Baños en el tiempo y en el espacio y Oscar Efren Reyes en su libro “Baños, desde sus orígenes al cabildo” han recogido un sin número de cualidades y bondades que el Cantón Baños de Agua Santa y hacen una descripción del Cantón de tal manera que aquellas personas que no se encuentran familiarizadas con la historia y evolución del Cantón, puedan orientar su perspectiva a través de estos escritores que mediante sus escritos transmiten la belleza del sitio. A continuación se utilizaron varios pasajes combinados de las obras de los autores mencionados para que el lector conozca más a fondo el lugar en el cual el proyecto tendrá operatividad.

Hace ya siglos atrás, existía un lugar escondido a los pies de un volcán, sitio fragante lleno de árboles, montañas, abismos, saltos de agua, aves y mariposas, al que llegaron desde el Amazonas, grupos humanos que siguiendo la cuenca del bravío Río Pastaza se asentaron a vivir en Machay, San Pedro y Runtún. Con el paso del tiempo, este territorio al que los Puruháes y Panzaleos denominaban Ipo, se convirtió por su posición geográfica en un tambo al que frecuentaban indígenas amazónicos y de los 2 grupos

étnicos antes mencionados que habitaban en Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo, quienes por motivo de intercambio de productos recorrían los caminos desde la selva oriental hacia los Andes y viceversa. Cuando llegaron los conquistadores españoles hace casi 500 años, con el fin de buscar oro y almas para la cristiandad, hallaron justamente a menos de cien de estos nativos habitando esta área , los cuales casi no habían tenido influencia del Tahuantinsuyo incaico . Algo que llamó mucho la atención a estos barbudos europeos fue que en las faldas de la montaña, junto a una poética cascada, existían unas dos pocetas o cununyacus, la una de agua muy caliente de color amarillo, y la otra de agua muy fría, en donde estos aborígenes se bañaban y de las cuales salían contentos y cargados de energía<sup>28</sup>.

Ya en épocas de La Colonia, "El Pueblo del Espíritu Santo", que es como le nombraron inicialmente los ibéricos a este poblado, continuó siendo el punto de enlace y de descanso para los viajeros, colonos, comerciantes, misioneros y aventureros que transitaban de este a oeste, o desde la Sierra al País del Dorado y la Canela. Es en este lapso cuando empieza la tradición del Asiento de Los Baños como lugar que brinda hospitalidad a las personas que llegan a su cuna en busca de relax, de revitalización y de espiritualidad. Este último factor, es decir el de la espiritualidad, ha sido el motivo principal por el que a través de la historia la gente de todos los estratos y orígenes ha arribado a Baños. Este fenómeno se ha dado por el amalgamiento de la riqueza en propiedades curativas que poseen las aguas de sus vertientes termales volcánicas, y la fama de la milagrosa Virgen del Rosario de Agua Santa, prestigio que empezó a expandirse desde la segunda mitad del siglo XVI. Ilustres visitantes ha tenido este balneario del Ecuador a través de su vida , entre ellos el Marqués de Selva Alegre, Pedro Vicente Maldonado, Juan Montalvo, Richard Spruce, Blair Niles, Juan León Mera, Teodoro Wolf, Padre Juan de Velasco, Alfonso Stubbel, Humberto Salvador, Roura Oxandaberro, y entre los más recientes y contemporáneos tenemos a Russell Crowe , Meg Ryan, John Kennedy Jr., entre otros cientos de incógnitos y notables personajes que se han deleitado del paisaje y del aire de este nido de vida y verdor. Así mismo, de este lar han salido para dar su contribución al Ecuador y al mundo ,

---

<sup>28</sup> Oscar Efrén Reyes en su obra "Baños, desde sus orígenes al cabildo" menciona el pasaje citado como introducción del libro. Pág. 4.

importantes personas dedicadas al arte plástico, la literatura, la música y la ciencia, tales como : Pablo Arturo Suárez, Enrique Freire G. , Jaime Villa, Oscar Efrén Reyes, Nicolás Fiallos, Rafael y León Vieira, Diego Jara, Julio Cañar, Edgüin Barrera, Luis Vieira Cañizares, Jaime Pérez, Yojaira Rueda, Julio Pazos B., José Urquizo, Ricardo Zurita Carrillo, Fernando Garzón, Wilfrido Acosta, Carmen Zurita, Damián Rivera, Rocío Nolivos, Gustavo Mosquera, Carlos Béjar Portilla<sup>29</sup>.

En la actualidad las aguas termales de la Virgen sirven de cura para aquellos que padecen dolores musculares, y el Ilustre Municipio de Baños entrega un pase libre para las personas que sufren de lesiones graves de tal manera que puedan realizar rehabilitaciones. Existen dos lugares en los cuales las aguas calientes de las vertientes volcánicas pueden ser aprovechadas, “El balneario de la Virgen” y el “Balneario el Salado”.

Así mismo la crónica de existencia de Baños esta signada también por las catástrofes naturales, en especial las erupciones del Tungurahua (1773-1886-1916-1999) y los terremotos (1797 y 1949) , sucesos que han determinado la fisonomía y la configuración física del sitio y que también han forjado un espíritu indomable, creador y emprendedor en los bañeros. En las etapas colonial, independista y republicana, la economía de Baños se basaba en la agricultura, en especial en el cultivo de añil, coca y caña de azúcar, producto último que tuvo vigencia hasta más allá de la segunda mitad del siglo XX y en base al cual se instaló la industria del aguardiente en este pueblo con la construcción de alambiques y trapiches para procesar este producto. En este ambiente campesino, primitivo, lleno de limitaciones especialmente económicas, a finales del siglo XIX llega a Baños un sacerdote de Bélgica llamado Tomás Halflants, quien se convierte en el mayor benefactor de Baños a través de su historia. Líder espiritual, carismático, generoso, honesto, innovador. Delinea las calles de la ciudad. Pone el nombre de cascada de la Virgen a la chorrera de las piscinas. Abre caminos para uso de los campesinos, muchos de los cuales son usados hoy como senderos turísticos. Construye los puentes de San Francisco, El Topo, San Martín y las Juntas (antiguos), además de las primeras captaciones de agua en Chigla y de la pileta de bronce en la

---

<sup>29</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraíso de Sensaciones” describe el pasaje citado. Pág. 3

Plaza de El Higuerón. Reconstruye la iglesia antigua. Comienza la edificación de la Basílica de la Virgen en 1904<sup>30</sup>.

La actividad turística comienza a desarrollarse con ímpetu a partir de 1920 con el apareamiento de las primeras posadas, comedores, fondas, cantinas y hoteles (Hotel Jota, Grand Hotel, Gertrudis, Hotel Palace, Hotel El Salado, Café Francés, Hotel Tívoli, Restaurant Turismo, Hotel Central, Hotel La Preferida, Gran Hotel Termal, entre otros.) que comenzaban a albergar a comerciantes, romeriantes, técnicos de la Compañía Leonard encargada de abrir la Carretera Baños Puyo, y a viajeros nacionales y extranjeros que venían por recomendaciones de terceros a visitar esta región. La construcción de la antigua carretera Baños – Ambato ; la inauguración de las piscinas de la Virgen (Isidro Ayora 1928); la apertura de las piscinas de El Cangrejo (1933); el funcionamiento de la primera Planta Eléctrica para la población (1937); la culminación de la edificación del Santuario de la Virgen compuesto por la Iglesia y El Convento (1944); la Cantonización de Baños (1944); la inauguración de las Piscinas Modernas , del Puente de Las Juntas y del Túnel de Agoyán (1957- 58), fueron hitos históricos que a su tiempo permitieron que Baños se vaya consolidando como un destino turístico que como productos estrella poseía los balnearios, las cascadas de Agoyán, Inés María y La Virgen, el Santuario, el árbol de Montalvo, el alfeñique, el aguardiente , la paz de sus calles y paisajes , y su entorno<sup>31</sup>.

La modernización del país a partir de los años 70 significó para Baños de Agua Santa el cambio de su arquitectura y el aumento del flujo de turistas nacionales debido a que al existir más ahorro y excedente en las familias ecuatorianas, aumentó la capacidad de estas para acceder a vacaciones y momentos de ocio pagados. De la misma manera, las tendencias del turismo a nivel mundial han determinado que aparezcan en esta ciudad y en sus alrededores, cada vez nuevas clases de servicios turísticos calificados, y de variedad de productos y actividades de aventura, de descanso y de diversión relacionadas con la naturaleza. Y es justamente en este marco en el que se encuentra actualmente desarrollando su existencia este pueblo de Los Baños, sitio

---

<sup>30</sup> Dr. Enrique Freire G. Baños en el Tiempo y en el Espacio

<sup>31</sup> Dr. Enrique Freire G. Baños en el Tiempo y en el Espacio

predominantemente turístico que se proyecta optimista, con el concurso de la empresa privada y del sector público, a enfrentar con bríos renovados, con creatividad, imaginación, trabajo y gran iniciativa, a este mundo dinámico y competitivo en el que lo que más hace la gente, todos los días y por diversos motivos, es moverse y trasladarse de un lado para el otro.<sup>32</sup>

Baños de Agua Santa ha pasado de ser un pueblo de pocas casas construidas a las faldas del Volcán Tungurahua, a la orilla del río Pastaza, rodeado de montañas y vegetación, a ser uno de los lugares turísticos más importantes del Ecuador. Desde la época de los contrabandistas Baños de ha sido un lugar de tránsito obligatorio y 65 años después de su fundación se puede observar (foto 2.1- 2.2) el cambio que ha experimentado la ciudad, cada vez la necesidad de mejores tiempos fue desarrollándose en el Cantón de tal modo que hoy en día en el lugar abundan los locales comerciales, siendo estos: restaurantes, tiendas de abarrotes, lugares de distracción nocturna, hoteles, balnearios entre otros. Y ha ido ganando el reconocimiento de varios de sus dulces típicos como: la melcocha y el dulce de guayaba. De igual manera los recursos naturales se han aprovechado de tal modo que se ofertan un sin número de deportes de aventura, caminatas y paseos a caballo.

#### **Gráfico 2.4 Baños Antiguo**

---

<sup>32</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraíso de Sensaciones”



**Fuente:** Ilustre Municipio de Baños de Agua Santa.

**Gráfico 2.5 Baños Actual**



**Fuente:** Ilustre Municipio de Baños de Agua Santa.

**Elaborado por:** Edwin Vieira.

## **1.16 DEPORTES ECOTURÍSTICOS DE AVENTURA**

En un mismo lugar se pueden encontrar una variedad de actividades de aventura que proporcionan a quienes visitan el Cantón Baños de Agua Santa un sinnúmero de adrenalina y diversión. Estas actividades tienen que ser realizadas a través de una agencia operadora de turismo, mismas que mediante guías calificados y preparados brindan sus servicios dentro del Cantón.

### **1.16.1 TREKKING**

El Cantón Baños de Agua Santa está rodeado de increíbles y majestuosas montañas en las cuales se pueden realizar todo tipo de excursiones. Una de las rutas más interesantes es la que conduce hacia las lagunas de Mintza y Naranjal ubicados en los páramos de Mintza en las faldas orientales del volcán Tungurahua. A esta ruta se la denomina “Trekking del lobo” ya que se realiza en medio de un bosque nuboso donde habitan pumas, pavas, osos de anteojos, aves de variadas especies, entre otros. Una de las rutas aun inexploradas y poco conocido por el turista son las lagunas de Limonturo ubicadas en el sector de Viscaya, donde se puede disfrutar de la inmensidad de un bosque nublado con vegetación de oriente, y flora y fauna endémicas de la zona.

Debido a que las montañas del sector cuentan con una inmensa cantidad de vegetación, por seguridad esta actividad se la debe realizar mediante una Operadora de Turismo o con algún nativo del sector.

### **1.16.2 ESCALADA**

Uno de los grandes atractivos del Cantón son sus muros de roca basáltica atribuidos a las erupciones del volcán Tungurahua en años pasados, que son aptos y se han ido adecuando según las necesidades de quienes disfrutan de la escalada como actividad de aventura. Uno de los más impresionantes es aquel ubicado en el sector San Martín a 100 metros del ecoturístico del mismo nombre. Por otro lado existe un muro artificial de escalada deportiva ubicado en el Barrio el Recreo, para lo cual se debe contactar a la Agencia Operadora Córdova Tours.

### **1.16.3 RAFTING**

El rafting consiste en el descenso por aguas rápidas, empleando técnicas de remado, en embarcaciones sin motor, por lo general en botes de goma. A este deporte de aventura se lo clasifica de 1 a 6 según el grado de dificultad, siendo la clase 5-6 la más difícil y únicamente para expertos, la clase intermedia 3-4 es para personas con poca experiencia desde los 12 años de edad, la clase 1-2 es la más fácil, con pocas precipitaciones de agua y un ambiente bastante calmado. Esta actividad se la realiza en los ríos Patate y Pastaza que cuentan con un nivel de clase intermedia, el descenso dura aproximadamente dos horas, en las cuales no solo se siente la adrenalina y majestuosidad de estos ríos sino que también se puede avistar la tupida vegetación que los rodean. Se deben contactar a una Operadora de turismo con el fin de realizar esta actividad. El costo promedio es de 30 dólares, que incluye: transporte, equipo, almuerzo, guía de rafting y guía de seguridad.

#### **1.16.4 KAYAKING**

Esta actividad consiste en el descenso por ríos en embarcaciones individuales, los grados de dificultad van desde 1 a 7, siendo el 5-6-7 los más difíciles por ser practicados en Río Verde Chico que cuenta con una afluencia de agua bastante fuerte. Para esta actividad existen varios ríos dentro de la zona: Río Patate clase 2-3, Río Pastaza y Río Topo clase 3-4, Río Verde Chico clase 5-6-7.

Esta actividad solo la pueden practicar personas con experiencia debido a la dificultad técnica propia de este deporte. Sin embargo se pueden tomar cursos con las Operadoras de Turismo, el más corto es de una semana después de la cual estarán aptos para realizar este deporte en ríos con dificultad 2-3, el costo del curso es de 120 dólares que incluye: equipo, coffee break e instructor.

#### **1.16.5 CAYONING**

Es un deporte de descenso de cascadas a través de una cuerda sujeta a un arnés y otros equipos especiales. Esta actividad la pueden realizar personas desde los 6 años de edad, no es necesario el conocimiento previo de las técnicas de este deporte. Se lo realiza en las cascadas de Chamana, San Jorge, Río Blanco y Cashaurco. Se tienen que contactar a

Operadoras, se puede realizar por el día entero o por medio día, en ambos casos los paquetes incluyen: equipo, coffe break o almuerzo, transporte, y guías.

#### **1.16.6 PUENTING**

Esta actividad se la practica en dos puentes del Cantón, San Francisco y Rio Blanco, el primero tiene una altura de 120 metros y se ubica frente al terminal terrestre, mientras que el segundo tiene una altura de 60 metros y se ubica en la carretera Baños-Puyo. Es diferente del bungee jumping, ya que después de la caída se disfruta de un movimiento tipo columpio. En fines de semana y feriados se puede ir directamente a estos lugares, mientras que entre semana se debe contactar a una operadora. El costo de esta actividad va desde los 10 a los 20 dólares dependiendo el alto de la caída y del lugar en que se realice.

#### **1.16.7 DOWN HILL**

El Cantón Baños de Agua Santa cuenta con una de las mejores pistas naturales para bicicleta de montaña en Sur América. Por este motivo ha sido sede de varias competencias a nivel nacional e internacional. La principal pista está ubicada en la montaña de Runtún, iniciando en el sector de Ventanas y culminando en la ciudad de Baños. No se necesita contactar Operadoras de turismo.

### **1.17 ATRACTIVOS TURÍSTICOS**

#### **1.17.1 RUTA DE LAS CASCADAS**

Es tal vez la ruta más transitada por quienes visitan el Cantón Baños de Agua Santa. De Este a Oeste esta ruta empieza en los Andes con la cascada Inés María y “termina en la Amazonía con las cascadas del sector Cashaurco”<sup>33</sup>. Existen varios medios para visitar esta ruta, ya sea en bicicleta, auto propio o “chiva”<sup>34</sup>.

#### **1.17.2 CASCADA CABELLERA DE LA VIRGEN**

---

<sup>33</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraiso de Sensaciones”

<sup>34</sup> Vehículo tipo autobús típico de los países de Colombia, Ecuador y Panamá, especialmente para las zonas montañosas de la Región Andina de estos países.

Ubicación: Intersección de las calles Montalvo y Martínez, zona urbana.

Acceso: Caminando o en vehículo.

Características: Esta chorrera es considerada por la cosmogonía de algunos pueblos andinos como sagrada, por lo cual es muy visitada por romerías, particularmente en las fiestas del Carnaval. El sonido de la cascada se escucha en toda la urbe, en especial en las noches. A sus pies se encuentra un hermoso espejo de agua con una pequeña gruta con la imagen de la Virgen y también el Balcón Mirador Miramelindo, desde el cual se puede admirar la ciudad, las piscinas y desde donde también se puede tocar la brisa de cristalinas gotas de agua provenientes de esta cascada. Así mismo en esta área el turista puede constatar la presencia de unas lavanderías públicas construidas a mediados del siglo XX y además puede saborear en una vertiente de propiedad privada que se halla a 30 metros de estas lavanderías, y que es administrada por la Comunidad Dominicana,<sup>35</sup> el “Agua de la Vida”, en un complejo de carácter recreativo y religioso en el cual la imagen en piedra de la Virgen de Agua Santa es uno de sus puntos atractivos

### **1.17.3 CASCADA INÉS MARÍA**

Ubicación: Noroccidente de la ciudad de Baños. A 2Km del centro de la urbe.

Acceso: Por la vía a Lligua. Sendero a 150 metros del Eco Zoológico San Martín, hasta donde se puede llegar en vehículo o caminando.

Características: El visitante puede acercarse a esta bella cascada llegando por el camino hasta una enorme roca de basalto, desde donde se puede observar el salto de agua y el enorme remolino que forman las espumosas aguas, “fenómeno natural que se asemeja a una “paila” de 50 metros de diámetro”<sup>36</sup>. El área que circunda esta cascada está llena de bellos atractivos, los que obligatoriamente serán disfrutados por el turista que visite este sector de Baños:

---

<sup>35</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraíso de Sensaciones”

<sup>36</sup> Oscar Efrén Reyes en su obra “Baños, desde sus orígenes al cabildo, pasaje citado, pag. 45

El Puente de San Martín, construido sobre el impresionante encañonado del mismo nombre, el que ha sido formado por el río Pastaza a través de miles de años. El vértigo se apodera de quien tiene la fortuna de presenciar este marco natural de bramidos de agua y precipicios escalofriantes.

#### **1.17.4 TOBOGANES DE NAHUAZO**

Ubicación: Suroccidente de la ciudad de Baños. A 3 kilómetros del centro de la urbe.

Acceso: 2 senderos: El primero que comienza en el sector del Balneario de El Salado, con dirección Sur, y el segundo que va desde el Barrio de Las Ilusiones, con dirección Sur, hasta empatar con un estrecho acceso situado a la derecha del camino, luego de lo cual se camina 300 metros hasta llegar a estos toboganes naturales<sup>37</sup>.

Características: Caprichosas formaciones de roca en el lecho del río las que conforman una especie de resbaladeras<sup>38</sup> y pequeñas posas que sirven para divertirse tomando un baño refrescante con las aguas del Río Bascún provenientes de los deshielos del Tungurahua.

#### **1.17.5 CASCADA DEL BASCÚN**

Ubicación: Al norte de la urbe.

Acceso: Inicio del puente nuevo San Francisco, se toma un camino de aproximadamente 150 metros hasta llegar al histórico puente colgante San Francisco. Después de cruzar dicho puente sobre el Río Pastaza, por un sendero ubicado a la izquierda de este, para luego de recorrer 100 metros arribar al mirador de la cascada del Bascún<sup>39</sup>.

#### **1.17.6 CASCADAS DE ULBA**

---

<sup>37</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraiso de Sensaciones”, pasaje citado, Pág. 23

<sup>38</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraiso de Sensaciones”, pasaje citado, Pág. 27

<sup>39</sup> Colaboradores Baños Aventura Descanso y Diversión, Datos Generales de Baños, obtenido de: [http://banios.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=63&Itemid=68](http://banios.com/index.php?option=com_content&task=view&id=63&Itemid=68)

Ubicación: Una serie de once cascadas se despeñan a lo largo del Río Ulba con dirección al Tungurahua y los Páramos de Mintza. La primera de ellas se localiza a 1 ½ Km. del puente de Ulba (poblado parroquial localizado a 3 Km. Del Baños urbano)<sup>40</sup>.

Características : Salto de agua de una altura aproximada de 40 metros rodeada de una exuberante flora, la cual se le puede admirar desde las orillas de la carretera Ulba – Runtún, o entrando por un balcón mirador asentado en el camino Ulba – Chamana<sup>41</sup>.

### **1.17.7 CASCADAS DE CHAMANA O DE ULBILLA**

Ubicación: A 1 ½ Km. del poblado de Ulba.

Acceso: Se puede llegar caminando, en vehículo o a caballo.

Características: Cristalinos y puros son visibles alrededor de 8 saltos de agua<sup>42</sup>. Ideales para la contemplación, para tomar un baño y para la actividad de canyoning que realizan las Agencias Operadoras. La cascada que se destaca de todas ellas es la del Silencio.

### **1.17.8 CASCADA EL TORBELLINO DE RÍO VERDE CHICO**

Ubicación: Se la puede disfrutar desde un pequeño puente colgante que es el segundo que el turista encuentra en el sendero que se dirige hacia Río Verde Chico, Viscaya y el mirador La Piedra de la Luz, camino el cual empieza en la Parroquia Ulba.

Características: Pequeño torbellino que genera un pailón miniaturizado de aguas espumosas color verde esmeralda. Este Río Verde Chico es ideal para la práctica del Kayak<sup>43</sup>. Esta zona alberga bellísimos paisajes y es muy apta para caminatas y recorridos a caballo.

---

<sup>40</sup> Colaboradores Baños Aventura Descanso y Diversión, Datos Generales de Baños, obtenido de: [http://banios.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=30&Itemid=35](http://banios.com/index.php?option=com_content&task=view&id=30&Itemid=35)

<sup>41</sup> Colaboradores Baños Aventura Descanso y Diversión, Datos Generales de Baños, obtenido de: [http://banios.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=30&Itemid=35](http://banios.com/index.php?option=com_content&task=view&id=30&Itemid=35)

<sup>42</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraíso de Sensaciones”, pasaje citado, Pág. 33

<sup>43</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraíso de Sensaciones”, pasaje citado, Pág. 34

### **1.17.9 CASCADAS SALTO DEL AGOYÁN Y DE GUAMAG**

Ubicación: A 6 Km. del Baños urbano, vía al Puyo.

Características: Antiguo símbolo de la provincia y del país. Desde la construcción de la Central Hidroeléctrica que lleva el nombre de esta majestuosa cascada, gran parte del tiempo el Salto del Agoyán casi no existe debido al represamiento de las aguas del Río Pastaza utilizadas en la generación de energía. Tan solo cuando las compuertas de la represa se abren es posible admirar al Agoyán en toda su magnitud, belleza y esplendor<sup>44</sup>. Desde agosto del 2007 su habitual configuración cambió debido al fuerte temporal invernal, formándose junto a esta una nueva cascada con aguas del Río Guamag, razón por la que muchas personas han comenzado a llamar a estas cascadas con el nombre de Guamagoyán. Este punto históricamente ha sido uno de los más visitados por turistas y romeriantes, desde tiempos ancestrales, incluso desde cuando la cascada de Agoyán se hallaba ubicada a 800 metros de su actual localización.

Desde este punto hacia el Este, en una longitud de alrededor de 25 km<sup>45</sup>. de recorrido por la carretera Baños – Puyo, vía antigua y vía nueva con sus túneles, el turista podrá deleitarse y disfrutar de los siguientes atractivos que posee la Ruta de las Cascadas, Orquídeas y Guayabas, hitos de atractivo en donde al filo del camino nativos de la zona ofrecen al visitante frutos típicos, comida del lugar, flores, e incluso artesanía. Así mismo es interesante percatarse del cambio de la configuración geográfica y de las condiciones climáticas que se da por el paso de los Andes hacia la Amazonia.

### **1.17.10 CASCADAS DE LAS CULEBRILLAS**

Se las divisa al lado del Río Pastaza. Finísimas chorreras bajan desde los montes de la Cordillera Oriental de los Andes.

### **1.17.11 CASCADA PUERTA DEL CIELO**

---

<sup>44</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraíso de Sensaciones”, pasaje citado, Pág. 37

<sup>45</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraíso de Sensaciones”, pasaje citado, Pág. 37

Pequeños chorros de agua que bajan de una caprichosa formación rocosa mojan los rostros de la gente y los parabrisas de los vehículos que circulan por esta vía antigua. Se encuentra ubicada en el antiguo camino que conectaba Baños de Agua Santa con el Puyo<sup>46</sup>.

#### **1.17.12 CASCADAS DE RÍO BLANCO**

En este caserío podemos hallar un sinnúmero de preciosos saltos de agua que se precipitan a lo largo del recorrido del Río Blanco y sus afluentes, muchos de los cuales aún no tienen nombre. Bordeando este río y con ayuda de un guía, el turista puede conocer cascadas como la de la Vida, los Toboganes de Río Blanco, El Corazón, El Pilar de Oro y el nombrado Riachuelo de Leche. En la chorrera San José las Operadoras realizan la actividad del canyoning, y en los puentes del lugar, tanto en el antiguo como en el nuevo, la práctica del lanzamiento desde puentes.

#### **1.17.13 CASCADA MANTO DE LA NOVIA**

Formada con las aguas del Río Chinchín se asemeja en su forma y color a un gran velo de novia. Se la puede admirar desde la carretera y se accede a ella cruzando una tarabita existente en el lugar.

Debido a las fuertes lluvias del año 2009, la cascada se deformó por lo cual en su lugar hoy en día se pueden avistar dos cascadas.

#### **1.17.14 CASCADA DE SAN PEDRO O DE EL INCA**

Del río del mismo nombre que desemboca en el Pastaza, se descuelga junto al llamado Valle de las Mariposas, sitio al que el turista puede acceder tomando una tarabita existente en el punto en mención y caminando posteriormente por un sendero. Allí las personas pueden visitar un orquideario y realizar pesca deportiva. En San Pedro también se hallan unas cuevas en las que se han encontrado restos arqueológicos de culturas ancestrales, vestigios que se guardan en el Museo Jacinto Jijón y Caamaño de la ciudad

---

<sup>46</sup> Cámara de Turismo de Baños, Colaboradores Camara de turismo de baños, obtenido de: [http://www.camaradeturismo.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=15&Itemid=28](http://www.camaradeturismo.com/index.php?option=com_content&task=view&id=15&Itemid=28)

de Quito, siendo esta una de las razones por las que se denomina también cascada de El Inca.<sup>47</sup>

#### **1.17.15 CASCADA DE SAN JORGE**

Casi frente a la de San Pedro y junto a la carretera, se aprecian las aguas de la cascada de San Jorge, las que bajan raudas por entre las rocas negras y con brillo formando un cercano y bello paisaje<sup>48</sup>. Esta cascada también es utilizada para la práctica del canyoning.

#### **1.17.16 CASCADAS DE EL PLACER**

El turista puede acceder a conocer, luego de una interesante caminata de 3 horas en la que se cruza el Río Pastaza por el puente colgante de la zona de El Placer, para luego proseguir por un sendero bordeando el hermoso Río Chinchín Grande, las preciosas cascadas de El Fantasma y de El Placer, atractivos situados en medio de un bosque nublado lleno de heliconias, árboles nativos, orquídeas, lianas y aves como gallos de la peña y colibríes de distintas variedades.<sup>49</sup>

#### **1.17.17 CASCADA EL PAILÓN DEL DIABLO**

Es una de las más famosas cascadas del Catón Baños. Con 15 minutos de caminata por un sendero en la Parroquia de Rio Verde se puede admirar el increíble y potente salto de agua que proviene de la cascada denominada Pailon del Diablo, su nombre se debe a que la caída de agua ha ido formando una especie de pozo en forma de paila dentro del cual muchos comentan se puede distinguir el perfil de Satanás en las Rocas.<sup>50</sup>

---

<sup>47</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraiso de Sensaciones”, pasaje citado, Pág. 41

<sup>48</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraiso de Sensaciones”, pasaje citado, Pág. 41

<sup>49</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraiso de Sensaciones”, pasaje citado, Pág. 45

<sup>50</sup> Cámara de Turismo de Baños, Colaboradores Cámara de turismo de baños, obtenido de: [http://www.camaradeturismo.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=16&Itemid=29](http://www.camaradeturismo.com/index.php?option=com_content&task=view&id=16&Itemid=29)

### **1.17.18 CASCADAS DE MACHAY**

Un collar de cascadas se forma en el trayecto del límpido Río Machay. Las bellas caídas de agua que se hallan en medio de un bosque espectacular lleno de orquídeas, árboles de variadas especies, gallos de roca, loros, tucanetas, son , entre otras, las siguientes : San Agustín, Refugio de los Loros, El Manantial del Dorado, Peñón del Tucán, San Miguel, de las Mariposas, de las Orquídeas, Manto del Ángel<sup>51</sup>.

### **1.17.19 CASCADAS DE CASHAURCO**

En esta zona que está al límite del cantón Baños existen casi una decena de cascadas, muchas de ellas sin nombre y que están dispuestas a lo largo y al filo de la carretera hacia la ciudad Puyo. En el Río Guanmayacu se han formado varias caídas de agua. Estas cascadas, algunas de ellas usadas para la práctica del canyoning , son : la de Cashurco o Brisa Hermosa, la de El Tambo y la de Algodón<sup>52</sup>.

## **1.18 SENDEROS Y MIRADORES.**

Además de los senderos descritos en la Ruta de las Cascadas, Baños cuenta con las siguientes sendas turísticas autoguiadas y en su mayor parte señalizadas.

### **1.18.1 MIRADOR DE LA CRUZ DE BELLAVISTA**

Punto al cual se accede por un sendero de fácil y llamativa caminata de 1 Km desde la ciudad de Baños de Agua Santa y desde el cual se observa el panorama de la ciudad y el volcán Tungurahua. Sitio visitado por las chivas turísticas en la noche. Desde aquí el viajero puede continuar, sendero arriba, hacia la comuna de Runtún<sup>53</sup>.

---

<sup>51</sup> Colaboradores CODESCO, Obtenido de:  
<http://www.codeso.com/TurismoEcuador/TurismoBanios01.html>

<sup>52</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraiso de Sensaciones”, pasaje citado, Pág. 46

<sup>53</sup> Colaboradores Exploring Ecuador, obtenido de:  
[http://www.exploringecuador.com/espanol/sp\\_ar\\_banos\\_ecuador.htm](http://www.exploringecuador.com/espanol/sp_ar_banos_ecuador.htm)

### **1.18.2 MIRADORES DE LA VIRGEN DE VENTANAS Y RUNTÚN**

Luego de una curiosa escalada por un poco más de 500 gradas que comienzan junto al cementerio de la ciudad, se accede al monumento de la Virgen, balcón para admirar el volcán, la ciudad y su entorno.

### **1.18.3 MIRADOR OJOS DEL VOLCÁN**

Uno de los mejores puntos para admirar la ciudad, el volcán y la entrada hacia el Oriente.

### **1.18.4 SENDERO MIRADOR ILLUCHI – LOS SAUCES**

Todo este sendero constituye un mirador, al cual se puede llegar después de 2 horas de caminata. Ya en Sauce el turista puede visitar el Jardín Ornitológico de la ciudad.

### **1.18.5 SENDERO DE LOS CONTRABANDISTAS**

Camino histórico que usaban los contrabandistas de licor de caña durante los siglos XIX y XX. Sendero muy bien señalizado, lleno de contrastes, verdor y aves que tiene su entrada en el puente de Agoyán junto a la represa, y termina en el sector de San Pedro - Chinchín<sup>54</sup>.

### **1.18.6 SENDERO HACIA PONDOA Y AL REFUGIO DEL VOLCÁN TUNGURAHUA**

Tiene su inicio en un portón ubicado entre el Barrio El Salado y Pititig, el cual conduce luego de caminar una hora, hacia el caserío Pondoá, entrada al Parque Nacional Sangay. Desde este sitio, continuando una caminata de alrededor de 3 horas entre bosques, aves, orquídeas y vistas espectaculares, se accede al Refugio del volcán Tungurahua<sup>55</sup>. Este último trayecto es aconsejable realizarlo en compañía de un guía contratado en una

---

<sup>54</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraíso de Sensaciones”, pasaje citado, Pág. 53

<sup>55</sup> Colaboradores Exploring Ecuador, obtenido de:  
[http://www.exploringecuador.com/espanol/ac\\_climbing\\_hiking\\_ecuador.htm](http://www.exploringecuador.com/espanol/ac_climbing_hiking_ecuador.htm)

Agencia Operadora, sin embargo y tomando en cuenta la alerta en la que se mantenga el volcán no muchos turistas lo visitan.

## **1.19 BALNEARIOS Y VERTIENTES VOLCÁNICO TERMALES**

Baños de Agua Santa obtiene su nombre debido a la cantidad de recursos naturales que se encuentran a la disponibilidad de quienes habitan en el sector y de quienes lo visitan. Es llamado el lugar de los 4 elementos ya que en un espacio tan pequeño se pueden encontrar: los ríos, cascadas, vertientes de agua caliente que provienen del Volcán Tungurahua mismo que proporciona el factor fuego, se encuentra de igual manera rodeado de montañas que por su disposición hacen que los vientos provenientes de la Sierra Ecuatoriana y del Oriente Ecuatoriano converjan en un increíble paraíso de 4 elementos.

Entre ríos, vertientes, manantiales, árboles y montañas, Baños de Agua Santa brinda al turista nacional y extranjero, la oportunidad de disfrutar la naturaleza de sus aguas y del confort que prestan sus balnearios turísticos una variedad de fuentes emergidas de las profundidades de la tierra como consecuencia de la actividad del Tungurahua y de la constitución geológica del sector de Baños<sup>56</sup>.

Las principales vertientes de agua existentes en esta ciudad, todas las cuales son de administración municipal son las siguientes:

### **1.19.1 TERMAS DE EL SALADO<sup>57</sup>**

Ubicación.- Están situadas en las afueras de la ciudad, hacia el sector sur-oeste de la misma.

Temperatura.- 52°C

Composición.- Cloruro de sodio, anhídrido carbónico libre, sílice en forma de óxido de silicio, potasio en cloruro y sulfatos, sulfato de magnesio, bicarbonato de magnesio,

---

<sup>56</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraíso de Sensaciones”, pasaje citado, Pág. 60

<sup>57</sup> Colaboradores Yanacuna Tours. Obtenido de: <http://viajaecuador.com/go/ecuador/banos/>

bicarbonato de calcio y bicarbonato de hierro; es una agua de fuerte mineralización, perteneciente al grupo de sulfatadas magnesianas y salino termales.

Recomendaciones.- Para trastornos hepáticos y vesiculares si se la toma en ayunas, también para enfermedades de la piel, para el estrés, para el reumatismo y la artritis.

Horario.- De lunes a domingos de 04:00 a 17:00 horas.

### **1.19.2 TERMAS DE LA VIRGEN<sup>58</sup>**

Historia.- Piscinas inauguradas el 24 de mayo de 1928, al pie de la cascada Cabellera de la Virgen; sitio de paz, relax, salud y tertulia.

Sus hirvientes aguas dejaron de fluir luego del terremoto de 1949 para después reaparecer cuenta la historia que ante las rogativas de la gente del pueblo.

Temperatura.- 50°C

Composición.- sulfato magnesiana de color amarillento, es inodora y posee sabor salino; se compone de calcio, sodio, magnesio, cloro, ácido silícico, potasio, azufre y anhídrido carbónico.

Recomendaciones.- Enfermedades de hígado y estómago, desequilibrios metabólicos causados por el estrés.

Horario.- De lunes a domingo desde 04:00 a 17:00 y en la noche de 18:00 a 22:00.

### **1.19.3 BALNEARIO LAS PEÑAS O MODERNAS<sup>59</sup>**

Ubicación.- Calle Luis A Martínez

Temperatura.- 35 °C la piscina caliente, y 22°C la fría.

---

<sup>58</sup> Colaboradores Yanacuna Tours. Obtenido de: <http://viajaecuador.com/go/ecuador/banos/>

<sup>59</sup> Edwin Vieira en su ensayo “Baños un Paraíso de Sensaciones”, pasaje citado, Pág. 68

Composición.- Es mineral, bicarbonatada, ferruginosa, magnesiana.

Horario.- De jueves a domingos desde las 08:00 a 17:00 horas.

Termas de Santa Ana

Ubicación.- Se localiza en las afueras de la ciudad en la vía Baños-Puyo, a 2.5 Km. de Baños.

Temperatura.- 35 °C la alberca caliente y 22°C la fría.

Horario.- De jueves a domingos desde las 08:00 a 17:00 horas.

## **1.20 BIENES ARQUITECTÓNICOS E HISTÓRICOS**

Con el paso del tiempo el Cantón Baños de Agua Santa ha ido perdiendo infraestructura colonial para dar paso a la infraestructura moderna propia del siglo XX y XXI, son muy pocos los activos que se conservan como patrimonio del Cantón, sin embargo aquellos que se mencionaran a continuación constituyen un símbolo y una referencia muy propia del Cantón.

### **1.20.1 SANTUARIO DE LA VIRGEN DE AGUA SANTA**

La mayor obra monumental con que cuenta Baños es la Iglesia de Nuestra Señora del Rosario de Agua Santa, conocida con el nombre de Basílica. Su forma rectangular alargada, grandes columnas y sus arcos ojivales le dan una solemnidad aguda. Pertenece al género semigótico, con ciertos rasgos de mistificación en este ramo. Su interior está dividido en 3 naves. Sus paredes llevan lienzos trabajados por Fray Enrique Mideros. Las pinturas son ilustrativas de la historia de Baños y están sujetas a conceptos religiosos. En su interior, el altar es una obra espectacular de tinte gótico; está cubierto de pan de oro y en el centro se halla la imagen de la Virgen de Agua Santa. Los confesionarios, púlpito y demás altares secundarios se hallan cubiertos de formas

barrocas, con maderas baneñas. Otros objetos están enchapados admirablemente con maderas y formas propias de nuestra artesanía<sup>60</sup>.

Su construcción comenzó en el año de 1904 a cargo del Padre Thomas Halflants y fue terminada en 1944 por Fray Sebastián Acosta.

El Santuario corresponde al mayor referente del Cantón, la mayoría de sus habitantes concurren a recibir misa en la Basílica todos los días, de igual manera las personas que llegan al Cantón no dejan de visitar este Bien Histórico, ya que a pesar de poseer todas las características antes mencionadas, en su interior se encuentran cuadros de increíble acabado representando los milagros que se asumen a la Virgen de Agua Santa.

### **1.20.2 PALACIO MUNICIPAL**

Situado frente al Parque Palomino Flores, fue construido en el año de 1943 con la misma piedra del Santuario y de la antigua biblioteca Cosmopolita de la Avenida Montalvo<sup>61</sup>. En su interior funciona todo el aparato administrativo del Municipio.

### **1.20.3 PUENTE DE LAS JUNTAS**

Construido a finales de los años 50; sitio donde se unen los ríos Chambo y Patate para formar el río Pastaza.

Las mejoras realizadas a los bienes mencionados han servido para mitigar el desgaste que por naturaleza sufren con el pasar del tiempo, a pesar de esto siguen manteniendo su forma y encanto.

## **1.21 GALERÍAS DE ARTE Y MUSEOS**

Baños de Agua Santa se ha caracterizado entre otras cosas, por ser cuna de muchísimos artistas especialmente en la rama de la pintura y el dibujo, quienes exhiben sus obras en varias galerías de arte.

---

<sup>60</sup> Vieira León María, Monografía Baños de Agua Santa. 1958

<sup>61</sup> Vieira León María, Monografía Baños de Agua Santa. 1958

### **1.21.1 GALERÍA DE ARTE Y MUSEO HUILLACUNA:**

Museo de características costumbristas e históricas; ubicado en las calles 12 de Noviembre y Montalvo.

### **1.21.2 GALERÍA DE ARTE Y TALLER “EL REFUGIO DEL VIENTO”**

Ubicado en las calles Maldonado y Espejo.

### **1.21.3 TALLER – GALERÍA “EL PUNTO”**

Propiedad del artista plástico Wilfrido Acosta; dirección: Caserío Río Blanco.

### **1.21.4 TALLER DE ARTES PLÁSTICAS “ÁNIMA”**

Dirección: Calle Ambato # 1.000 y Los Arrayanes, Barrio Los Pinos.

### **1.21.5 SALA DE EXPOSICIONES DE LA CASA DE LA CULTURA EXTENSIÓN BAÑOS:**

Ubicada en la calle 12 de Noviembre.

### **1.21.6 MUSEO DEL CONVENTO DE PADRES DOMINICANOS “FRAY ENRIQUE MIDEROS”: COSTUMBRISTA Y RELIGIOSO**

Localizado en el interior del Convento del Santuario.

## **1.22 GASTRONOMÍA TRADICIONAL**

La gastronomía del Ecuador es inmensamente rica tanto en variedad como en sabor y preparación. En un país tan pequeño se puede encontrar un sinfín de platos y bebidas típicas que varían no solo por región sino también por ciudades. Los listados a continuación se pueden encontrar en varios lugares del país, sin embargo sus orígenes y preparación se remontan al Cantón.

### **1.22.1 EL JUGO DE CAÑA**

El sánduche: Bebida resultante de la mezcla de jugo de caña con el famoso aguardiente JB (Juerte de Baños), bautizado por los moradores del sector.

El Caldo de Gallina: Exquisito licor preparado en base a frutas exóticas y procesos secretos especiales. Los actuales elaboradores de esta bebida, quienes han continuado la tradición de sus ancestros inventores de este famoso trago, son la Familia Guevara (Jota).

Este preparado es único en el país y exclusivo de la ciudad de Baños de Agua Santa y causa un efecto de admiración en aquellos que visitan el lugar por su nombre y su sabor.

### **1.22.2 LA MELCOCHA Y EL ALFEÑIQUE**

Dulces acaramelados hechos en base a la miel de caña.

Los turistas pueden apreciar al caminar por las calles de la ciudad principal la elaboración de este producto.

### **1.22.3 LA CAÑA**

Tradicionalmente conocida como de Baños, a pesar de que en la actualidad ya no se cultiva este producto en la localidad y se lo trae desde El Puyo.

### **1.22.4 EL CAMOTE**

Producto típico de esta tierra. Se lo prepara cocinado o frito y se lo sirve con arroz, carne frita, ensalada y salsa de pepa de zambo. También se lo come como postre en una deliciosa torta de camote dulce.

Además de los platos y bebidas anotadas, en Baños se encuentra a cada paso platillos tradicionales del Ecuador entero, así tenemos los siguientes: Caldo de Puzún o de 31 y el sabroso librilla, el cuy asado, la fritada; las caucaras y la tripa mishqui; el hornado con tortillas de papa las tortillas de maíz; las tortillas de piedra con champús (2 Plazas). Y las frutas exóticas de la zona también son del gusto del turista, entre las que se encuentran a la naranjilla, al babaco, y al tomate de árbol.

## **1.23 FIESTAS Y CELEBRACIONES**

Además de las fiestas conocidas que se celebran en todo el país, como son Los Santos Inocentes, Carnaval (en Baños el Carnaval de la Caña, La Melcocha y la Alegría), Semana Santa, Corpus, Finados, Navidad y Año Nuevo, en el Cantón existe 2 festejos tradicionales que son:

### **1.23.1 FIESTAS DE OCTUBRE O DE LA VIRGEN**

Se desarrollan durante todo el mes de octubre; son en honor a la Virgen del Rosario de Agua Santa. Estas fiestas de carácter religioso se caracterizan por las bandas de pueblo, las pasadas de flores, por la chicha de los priostes, por los juegos ancestrales, por los bailes entre la vecindad, y participan todos los barrios e instituciones de la ciudad.

### **1.23.2 FIESTAS DE CANTONIZACIÓN**

Se celebran desde el 1 al 16 de Diciembre. El turista puede disfrutar del desfile folklórico, de la carrera de coches, de ferias artesanales y de platos típicos, de bailes y conciertos al aire libre, de la elección de la reina, entre otras programaciones que alegran el ambiente de la ciudad.

## **CAPITULO III**

### **2. ESTUDIO DE MERCADO**

#### **2.1 DEFINICIÓN**

El estudio de mercado es un método que le ayuda a conocer sus clientes actuales y a los potenciales. De manera que al saber cuáles son los gustos y preferencias de los clientes, así como su ubicación, clase social, educación y ocupación, entre otros aspectos, podrá ofrecer los productos que ellos desean a un precio adecuado. Lo anterior lo lleva a aumentar sus ventas y a mantener la satisfacción de los clientes para lograr su preferencia<sup>62</sup>.

#### **2.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO**

- Determinar la oferta y la demanda.
- Establecer un nivel de precio accesible que el cliente esté dispuesto a pagar por el bien y servicio.
- Informar al mercado la excelente calidad y servicio que la empresa pretende ofrecer.
- Identificar la demanda Potencial Insatisfecha.
- Diseñar Estrategias de comercialización.

#### **2.3 DELIMITACIÓN DEL PROYECTO**

Estudio de Factibilidad para la creación de un hotel ecológico en la Provincia de Tungurahua, Cantón Baños de Agua Santa, Sector Viscaya en el periodo 2011.

#### **2.4 NECESIDADES DE INFORMACIÓN**

- ¿Cuál es la frecuencia con que el turista visita el Cantón Baños de Agua Santa?

---

<sup>62</sup> Colaboradores Programa de capacitación y Modernización Empresarial; SECOA, 2002, obtenido de: <http://www.cipi.gob.mx/html/fichasfederales/SE2007.pdf>

- ¿Cuál es el presupuesto destinado para realizar actividades turísticas por pareja?
- ¿Cuánto tiempo en promedio dedican a conocer el Cantón?
- ¿Qué porcentaje de la población objetivo estaría dispuesta a conocer nuevos destinos turísticos dentro del Cantón?
- ¿Qué porcentaje de la población objetivo se hospedaría en lugares que estén fuera de la zona de peligro?
- ¿Cuál es la predisposición del turista a hospedarse en lugares que sean amigables con la naturaleza?
- ¿Cuáles son las atracciones turísticas por las que el turista visita el Cantón?
- ¿Qué tipo de hospedaje buscan los turistas?

## **2.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

### **2.5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar la periodicidad con la que los turistas regresan al Cantón Baños de Agua Santa
- Establecer las variables por las cuales el turista regresa al Cantón.
- Definir el nivel de gasto presupuestado para la estadía en Baños de Agua Santa.
- Establecer el tipo de alojamiento que prefieren los turistas.
- Conocer cuáles son las atracciones principales por las que se visita el Cantón.
- Determinar el valor agregado que debería tener un hotel para que el turista regrese al Cantón.
- Definir la disposición del turista de conocer lugares amigables con la naturaleza y destinos turísticos fuera de los ofertados comúnmente.

## **2.6 FUENTES DE INFORMACIÓN**

Las fuentes de información que se utilizarán son las primarias. Estos datos primarios se recolectan para conocer las necesidades inmediatas de la investigación siendo la más importante la encuesta la cual se realizará a los turistas que visiten el Cantón Baños de

Agua Santa con el propósito de obtener información más detallada y completa sobre las preferencias y necesidades del segmento de mercado al cual se está enfocando.

## **2.7 ANÁLISIS HISTÓRICO DEL MERCADO**

El Caserío de Viscaya fue una hacienda donde se cultivaban productos como: el tomate de árbol, mora, tomate de carne, naranjilla y babaco y donde las actividades socioeconómicas giran desde entonces exclusivamente alrededor de las actividades agrícolas y ganaderas en menor escala.

Era un sitio de difícil acceso por el que la única manera de llegar a este lugar era mediante caballo o con caminatas de hasta 3 horas debido a lo tupido de su vegetación.

Al darse cuenta que en el sector se podrían aprovechar las bondades de su clima para el cultivo especialmente de frutas subtropicales, se abre camino y se construye un estrecho sendero por donde los autos en una sola vía tenían que transitar.

Con el paso del tiempo y tras un grave accidente de tránsito hace una década aproximadamente, la vía fue reconstruida y el acceso a Viscaya se volvió más fácil y enormemente menos peligroso.

Viscaya es un poblado meramente de agricultores y muchas de las familias han tenido que migrar a otros lugares del país en busca de mejores condiciones de vida.

## **2.8 ANÁLISIS ACTUAL DEL MERCADO**

En el sector de Viscaya hasta la presente fecha no se han presentados proyectos turísticos que puedan mejorar la calidad de vida y transformar al poblado en un lugar donde no se entienda al cultivo como único medio para la supervivencia y desarrollo. Por lo que el proyecto se espera que ayude a incentivar a la población de tal manera que puedan descubrir nuevas maneras de progreso.

## **2.9 TENDENCIAS DEL MERCADO**

La tendencia mundial del mercado se está orientando en el turismo de bienestar, que preserve los recursos naturales propios de un sector y que no se pierdan las raíces de un poblado.

El boom del calentamiento global ha hecho que la población mundial tome conciencia y se preocupe por los cambios climáticos que está sufriendo el planeta, lo que conlleva a que el turista consuma productos más sanos y orgánicos, busque un ambiente más limpio, procurando no dañar los ecosistemas existentes es decir busca lugares amigables con el medio ambiente y el entorno.

Esta tendencia favorece al poblado de Viscaya y en general al Cantón Baños de Agua Santa por las condiciones privilegiadas con respecto a la biodiversidad existente y todos los factores naturales que el caserío posee lo que generará que la demanda de este tipo de servicios vaya en aumento en esta zona.

## **2.10 DISEÑO MUESTRAL**

La falta de análisis histórico no permitió la utilización de procesos de muestreo probados estadísticamente por lo que se decidió la utilización del método no probabilístico para determinar el tamaño de la muestra.

Los datos obtenidos del Ilustre Municipio de Baños de Agua Santa que miden el ingreso de turistas al año viene dado por la cantidad de turistas que ingresan a los balnearios por lo que la información no es totalmente completa.

El número de personas que ingresaron a los balnearios de la ciudad en 2010 fueron de 165,220. De las cuales el 35% representan a los turistas extranjeros,

Se utilizará la fórmula del diseño muestral “muestra proporcional finita” con un 95% de nivel de confianza, una probabilidad del 50%(este porcentaje se toma de tal manera que se maximice el tamaño del mercado), una población de 165,220 personas que visitaron el Cantón durante el periodo 2010 y con un margen de error de 5.99% dando como

resultado un total de 190, sin embargo se realizarán 200 encuestas de tal manera que la información obtenida sea más acertada.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

Z= 1.65

P=50%

Q= 1-P (50%)

N=165,220

E= 5.99%

n= 189.48   □ 190 encuestas

## **2.11 POBLACIÓN OBJETIVO**

Turistas Nacionales y Extranjeros entre 25 y 70 años de edad de nivel socioeconómico medio-alto.

## **2.12 SEGMENTACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO**

Turistas nacionales y extranjeros entre 25 y 70 años que visiten el Cantón Baños de Agua Santa para esto se tomará en cuenta el ingreso de turistas durante el año 2010 al Cantón.

## **2.13 DISEÑO DE LA ENCUESTA**

### **Pregunta #1**

1.- ¿Cuántas veces ha visitado el Cantón Baños de Agua Santa en los últimos 10 años?

1   □            2   □            3   □            Más de 4   □

**Pregunta #2**

¿Cuántos días permanece en el sector?

1 día     2 días     3 días     4 días     Más de 4

**Pregunta #3**

¿Qué lugares turísticos ha visitado en el Cantón Baños de Agua Santa?

Santuario de la Virgen de Agua Santa

Cascada Pailón del Diablo

Mirador de la Cruz de Bellavista

Cascada Manto de la Novia

Casacada Machay

Otros \_\_\_\_\_

**Pregunta #4**

¿Qué tan importante es para usted estar en contacto con la naturaleza en un viaje de turismo?

Muy Importante     Poco Importante     Nada Importante

**Pregunta #5**

¿Le interesaría conocer otros lugares poco explorados en los alrededores del Cantón?

Si     No

Si su respuesta es negativa le agradecemos su tiempo. (Fin de la encuesta)

**Pregunta #6**

¿Se hospedaría en un sitio ecológico a 10 minutos de la ciudad de Baños?

Si  No

**Pregunta # 7**

Por lo general ¿Cuántas personas viajan en su grupo?

1  2  3  4  mas de 5

**Pregunta #8**

¿Cuál de las siguientes actividades realiza con mayor frecuencia en un viaje de turismo a la ciudad de Baños?

Rafting

Cayoning

Puenting

Visita a las cascadas

Caballos

Chiva

Otros

**Pregunta #9**

¿En promedio usted cuánto gasta en una noche de hospedaje cuando realiza actividades turísticas por persona?

\$30-\$50

\$50-\$70

\$70-90\$

Más de \$100

### **Pregunta #10**

Señale del 1 al 5 siendo 5 el de mayor importancia ¿Cuál de los siguientes factores influye más en la decisión de búsqueda de hospedaje?

Precio	1	2	3	4	5
Calidad Gastronómica	1	2	3	4	5
Atencion al cliente	1	2	3	4	5
Ambientación	1	2	3	4	5
Piscina	1	2	3	4	5

### **Pregunta #11**

Señale que tipo de factores adicionales podrían influir en su decisión al momento de reservar un hotel. Califique entre muy importante poco importante nada importante

#### *Reservas por Internet*

muy importante poco importante nada importante

#### *Convenios con agencias de viajes*

muy importante poco importante nada importante

#### *Membrecías*

muy importante poco importante nada importante

#### *Contacto con la cultura de la Comunidad*

muy importante poco importante nada importante

### 2.13.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Después de haber realizado y tabulado las encuestas se obtuvieron los siguientes resultados con respecto a la edad, nacionalidad, e involucramiento con el medio ambiente.

#### 2.13.1.1 EDADES

Para realizar las encuestas se establecieron cuatro rangos de edad.

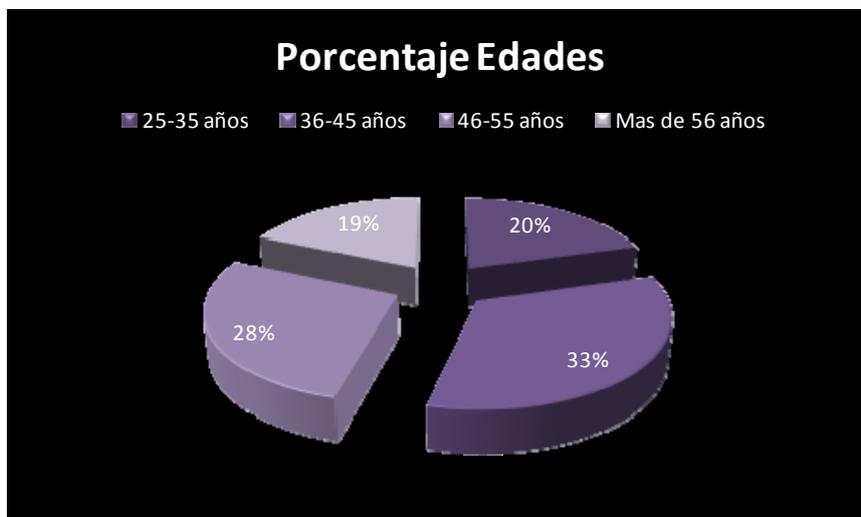
**Tabla 3.1 Rangos de Edad**

**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

El mayor porcentaje de encuestados pertenecen al primer rango de edad es decir, de 36 a 45 años con un porcentaje de encuestados del 33.50%, como se puede apreciar en el gráfico 3.1.

**Gráfico 3.1 Porcentaje de Edades**

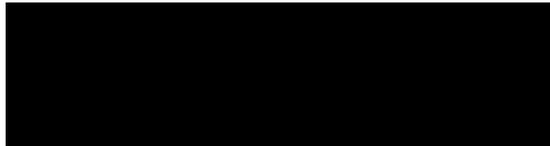


**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

### 2.13.1.1.1. NACIONALIDAD

**Tabla 3.2 Nacionalidades**

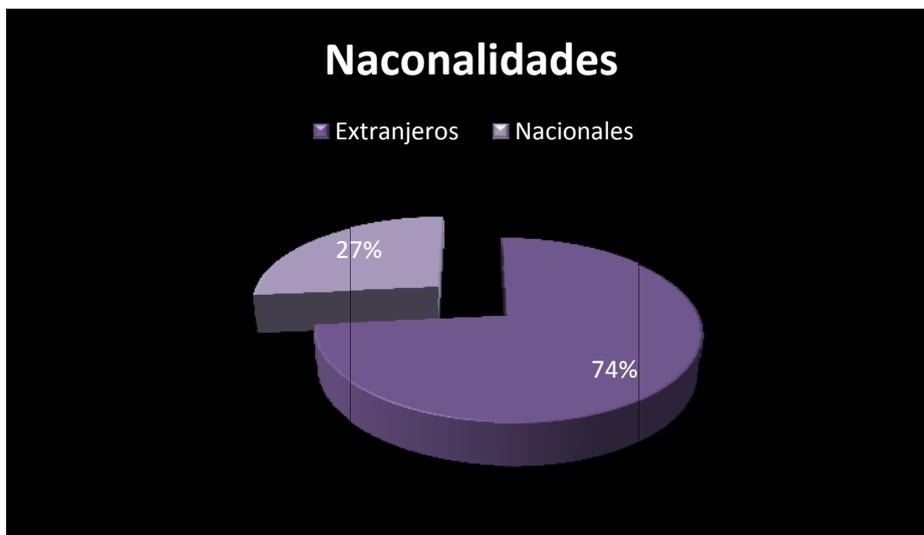
A rectangular area that has been completely redacted with a solid black fill, obscuring the data from Table 3.2.

**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

De los 200 encuestados el 73.5% corresponden a turistas extranjeros, por lo que para la campaña de marketing posterior se debe realizar una fuerte inversión en publicidad hacia el exterior.

**Gráfico 3.2 Nacionalidades**



**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

Hay que tomar en cuenta que en el mes que se realizaron las encuestas mayo (2011) el volcán Tungurahua retomó su actividad, por lo que gran parte de la población ecuatoriana al encontrar mala información en medios de comunicación masivos, no visitan el Cantón, de aquí que el 26.5% de los encuestados fueran ecuatorianos.

### 2.13.1.2 PREGUNTA 1

De los encuestados el 45.50% ha estado por primera vez en el Cantón Baños de Agua Santa. Si tomamos en cuenta que un 34% ha visitado el Cantón más de cuatro veces, la probabilidad de que quienes han estado por una vez en el Cantón regresen a visitarlo es de un 26.11%.

**Tabla 3.3 Pregunta 1**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Una vez	91	45.50%
Dos veces	35	17.50%
Tres veces	6	3.00%
Más de 3 veces	68	34.00%
	200	100.00%

**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

**Gráfico 3.3: Pregunta 1**



**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

Como se observa en el gráfico 3.3 la mayor parte de los encuestados ha estado por primera vez en el Cantón, muy de cerca están las personas que han lo han visitado por más de cuatro veces.

### 2.13.1.3 PREGUNTA 2

El 47% de los encuestados permanece en el Cantón por más de tres días, teniendo en cuenta la cantidad de recursos naturales y lugares para visitar es bastante evidente que la gente desee quedarse por un periodo de tiempo mayor.

**Tabla 3.4 Pregunta 2**

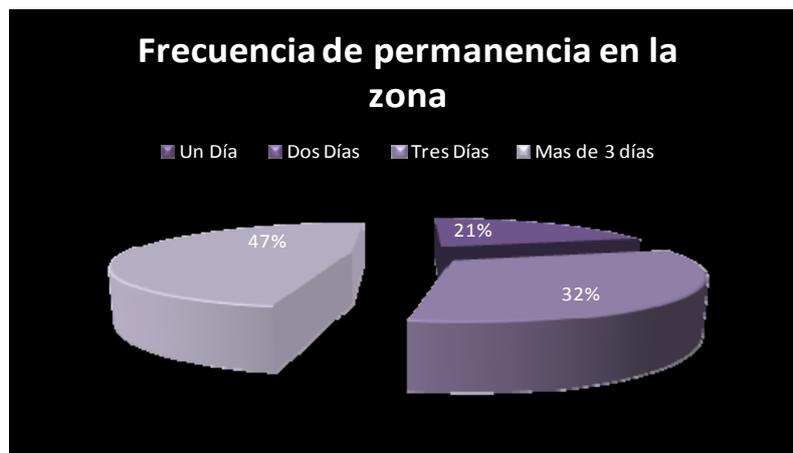
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Un Día		0.00%
Dos Días	42	21.00%
Tres Días	64	32.00%
Mas de 3 días	94	47.00%
	200	100.00%

**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

Como se puede observar en el gráfico 3.4 ninguno de los encuestados a permanecido solo por un día en el Cantón, por lo que para la implementación de paquetes especiales para promoción del hotel, se deberán realizar para aquellos visitantes que se hospeden por periodos mayores a 2 días.

**Gráfico 3.4 Pregunta 2**



**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

#### 2.13.1.4 PREGUNTA 3

Los lugares turísticos que más se visitan en el Cantón son: el Santuario de la Virgen de Agua Santa con un 25.27% y la cascada El Pailón del Diablo con 23.08%. Estos son lugares de parada obligatoria para quienes visitan el Cantón. Teniendo en cuenta que un 54.50%<sup>63</sup> de los encuestados regresan al Cantón, se puede apreciar la necesidad de crear lugares turísticos de visita o estadía alternativos.

**Tabla 3.5 Pregunta 3**

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Santuario de la Virgen de Agua Santa	177	25.27%
Cascada Pailón del Diablo	162	23.08%
Mirador de la Cruz de Bellavista	123	17.58%
Cascada Manto de la Novia	115	16.48%
Casacada Machay	54	7.69%
Otros	69	9.89%
	700	1

**Elaboración:** María José Garcés S.

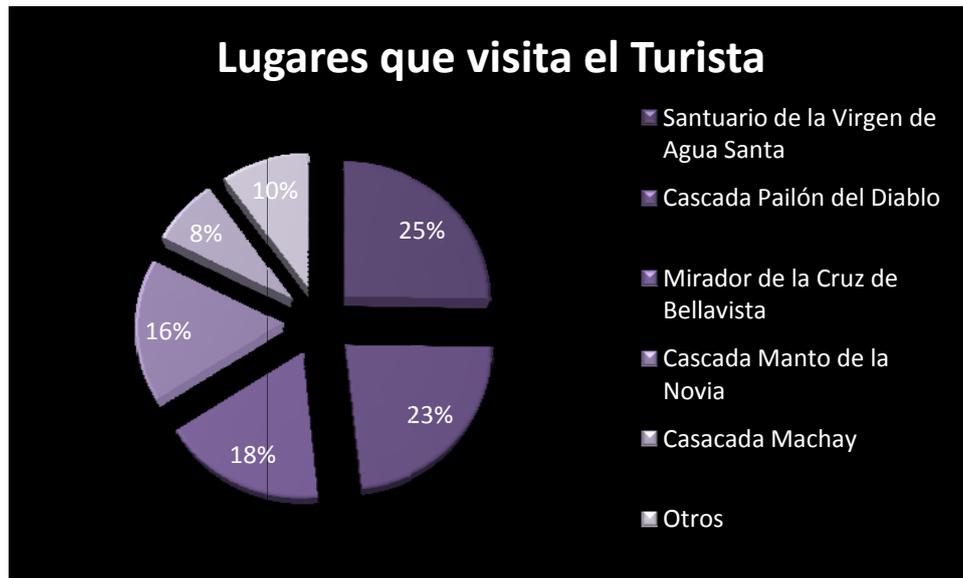
**Fuente:** Encuestas

Un Sitio que no cuenta con mucha promoción turística entre las Operadoras de Turismo en el Cantón y tampoco entre los habitantes de la ciudad principal Baños, es la cascada de Machay por lo que se observa en el gráfico 3.5 solo el 7.69% de los encuestados la han visitado. Por lo que se necesita una mayor exposición de los lugares que se pueden visitar dentro del Cantón. La pregunta es de opción múltiple por lo que se tuvo más de una respuesta aumentando de esta manera la frecuencia.

---

<sup>63</sup> Tabla 3.4, Pregunta 2, Encuesta Estudio de Mercado

Gráfico 3.5 Pregunta 3



Elaboración: María José Garcés S.

Fuente: Encuestas

#### 2.13.1.5 PREGUNTA 4

Para un 88.50% de los encuestados estar en contacto con la naturaleza en un viaje de turismo es muy importante, el Cantón Baños de Agua Santa cuenta con una gran diversidad de flora y fauna. Sin embargo y como se ha recalcado en toda la investigación, existen lugares que aún no se han explotado turísticamente por lo que para una hostería ubicada en un bosque con las características anotadas anteriormente tendría una buena acogida por la cantidad de entorno natural del mismo.

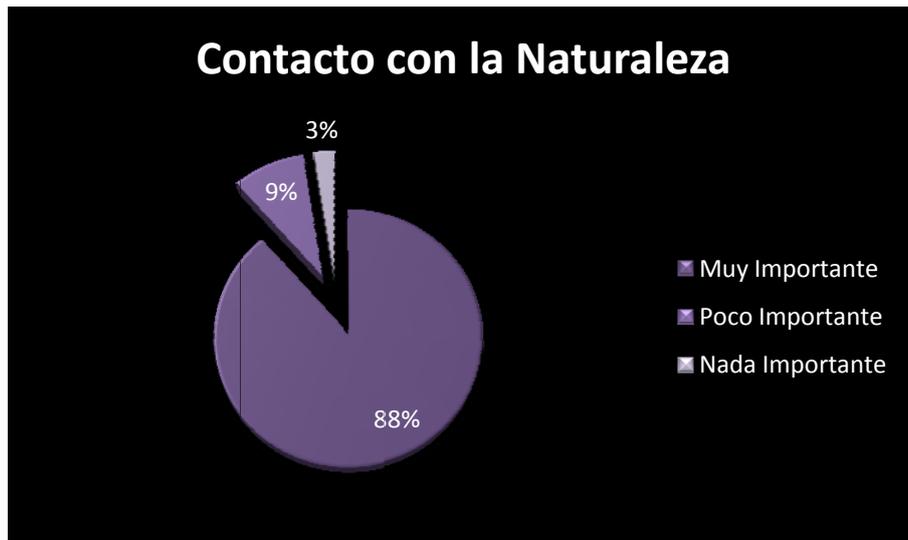
Tabla 3.6 Pregunta 4

Elaboración: María José Garcés S.

Fuente: Encuestas

Como se puede observar en el gráfico 3.6 tan solo un 9,0% de los encuestados cree que estar en contacto con la naturaleza es poco importante o nada importante, mientras que el resto cree que estar en contacto con la naturaleza es muy importante es sus viajes de turismo.

**Gráfico 3.6 Pregunta 4**



**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

### 2.13.1.6 PREGUNTA 5

Un 95% de los encuestados asegura que sería importante conocer lugares poco explorados en los alrededores del Cantón Baños de Agua Santa, lo que significa beneficios para el proyecto y que la población estará dispuesta a visitar sectores turísticos nuevos.

**Tabla 3.7 Pregunta 5**

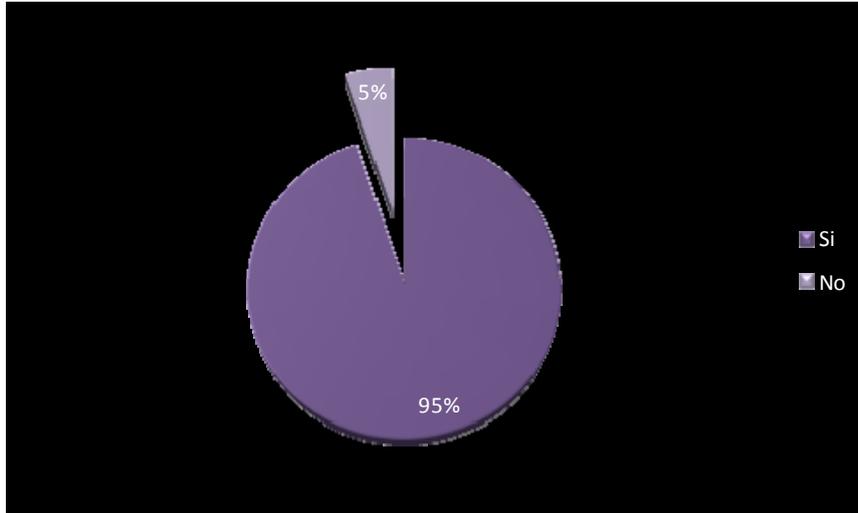


**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

Como se observa en el gráfico, tan solo un 5% de la población no visitaría lugares que estén fuera del paquete turístico tradicional de una visita al Cantón. Este porcentaje se encuentra contemplado para el cálculo de número de encuestas a realizarse.

**Gráfico 3.7 Pregunta 5**



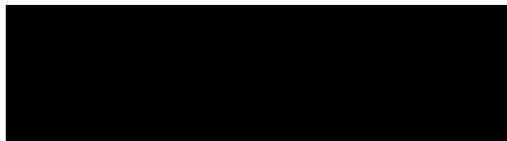
**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

### 2.13.1.7 PREGUNTA 6

El 79.5% de los encuestados se hospedaría en un hotel ecológico a 10 minutos del Cantón, esta se considera una pregunta filtro ya que las repuestas negativas a esta pregunta concluyen en la terminación de la encuesta.

**Tabla 3.8 Pregunta 6**



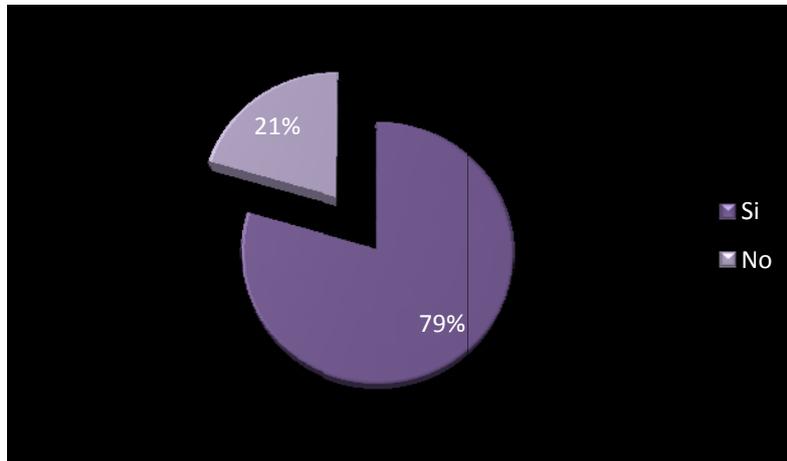
**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

Como se observa en el gráfico un 20.5% responde negativamente a la pregunta, por lo que el resto de las encuestas se realizan sobre una base de 159 personas que continuarán con el desarrollo de la misma. Poco menos de la tercera parte de la población no estaría

dispuesta a hospedarse en un hotel ecológico a 10 minutos del Cantón por lo que a posteriori se deberán implementar fuertes estrategias de promoción y publicidad con el fin de reducir esta cifra e incorporar la Hostería en la mente del consumidor.

**Gráfico 3.8 Pregunta 6**



**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

### 2.13.1.8 PREGUNTA 7

Del total de los encuestados el 55.35% viaja en parejas por lo que este será la base de cálculo para el estudio económico-financiero, es decir se establecerán los cálculos según habitaciones dobles.

**Tabla 3.9 Pregunta 7**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Una	9	5.66%
Dos	88	55.35%
Tres	25	15.72%
Cuatro	14	8.81%
Más de cuatro	23	14.47%
	159	100.00%

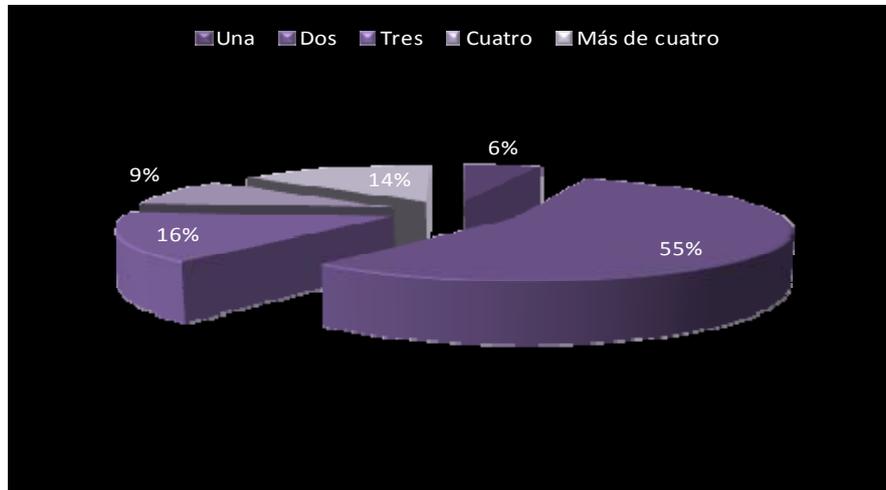
**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

Como se observa en el gráfico, un poco más de la mitad de la población encuestada viaja en parejas, tan solo un 5.56% realiza viajes sin compañía por lo que se deberían

establecer paquetes turísticos grupales con estrategias de marketing como: tarifas preferenciales para grupos mayores de 3 personas.

**Gráfico 3.9 Pregunta 7**



**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

### 2.13.1.9 PREGUNTA 8

La actividad que más realizan los encuestados con un 20,29% es montar a caballo, seguido de rafting con un 17,39%, Los cambios porcentuales entre las actividades que realizan los turistas no es muy grande por lo que podemos asumir que quienes visitan el Cantón tratan de realizar la mayor cantidad de deportes y actividades.

**Tabla 3.10 Pregunta 8**

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Rafting	72	17.39%
Cayoning	54	13.04%
Puenting	60	14.49%
Horses	84	20.29%
Chiva	78	18.84%
Otros	66	15.94%
	414	100%

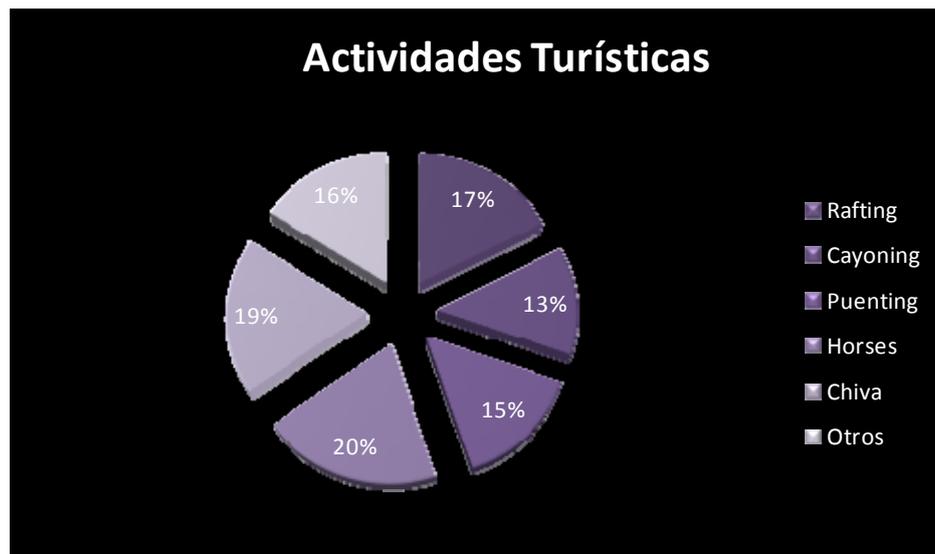
**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

En un tercer lugar con tan solo 3 puntos porcentuales de diferencia de las dos primeras actividades que se realizan por los turistas es la “Chiva” y Otros. En este último se

mencionaron las caminatas como una de las actividades predilectas no listadas en la encuesta. Viscaya ofrece un sin número de senderos por los cuales el turista puede montar a caballo o realizar caminatas, por lo que esta necesidad de los clientes estaría potencialmente siendo satisfecha.

**Gráfico 3.10 Pregunta 8**



**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

### 2.13.1.10 PREGUNTA 9

La mayoría de personas gastan entre \$50 y \$70 por noche de hospedaje en el Cantón Baños, seguido de un 35.00% que gasta entre \$30-\$50 por noche de estadía. Los precios que se van a establecer de acuerdo con la calidad de servicio de la hostería estarían rodeando los \$140 por pareja y por noche incluido el desayuno, independiente de los paquetes turísticos que se puedan realizar.

**Tabla 3.11 Pregunta 9**

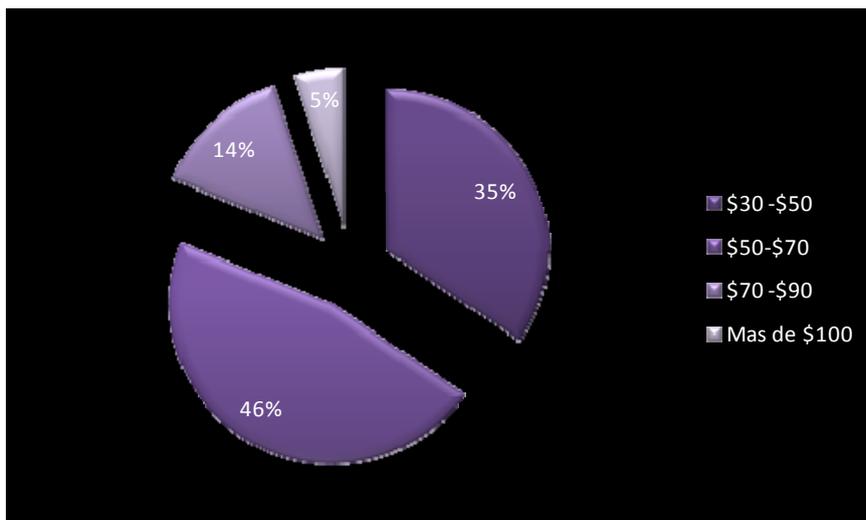
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
\$30 -\$50	55	35.00%
\$50-\$70	74	46.00%
\$70 -\$90	22	14.00%
Mas de \$100	8	5.00%
	159	100.00%

**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

La mayor parte de los encuestados que aseguraron gastar entre \$50 y\$70 por hospedaje en Baños, se ubican en las edades entre 36 a 45 años. La encuesta se realizó a personas de nivel socioeconómico medio-alto en la ciudad de Baños de Agua Santa.

**Gráfico 3.11 Pregunta 9**



**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

### **2.13.1.11 PREGUNTA 10**

El factor que más influye en la decisión de reservación de un hotel para los encuestados es la atención al cliente, un 31.58% dijo que este factor es muy importante, el precio es otro de los factores más importantes a tener en consideración, un 25.08% cree que es

muy importante el precio mientras que un 30.28% de los encuestados cree que el precio es de moderada relevancia.

**Tabla 3.12 Pregunta 10**

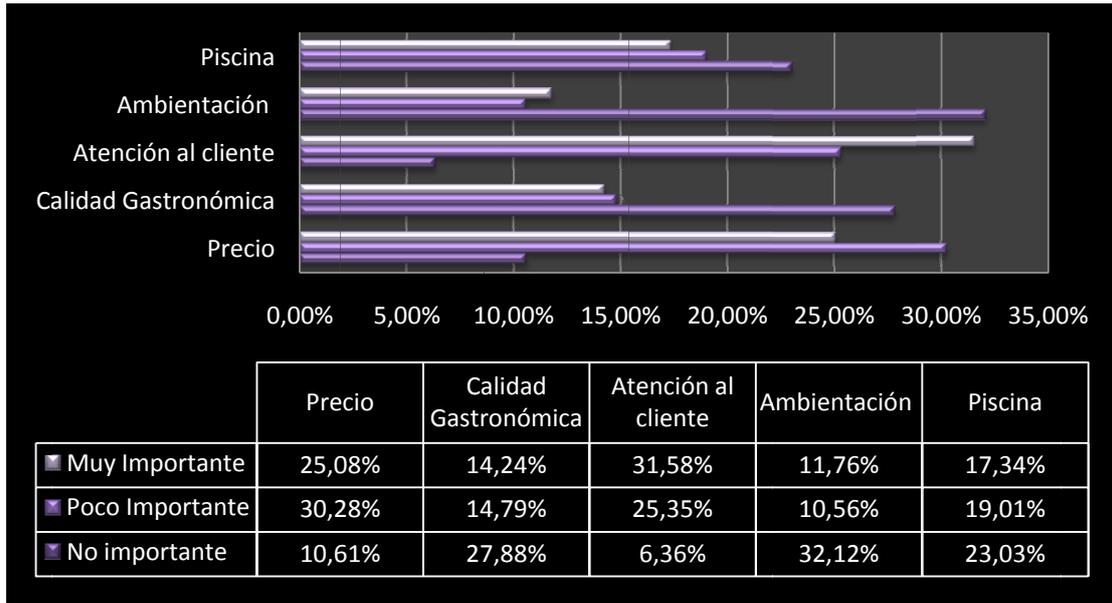


**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

Como se puede observar el gráfico 3.12 el precio y la atención al cliente son los dos parámetros más importantes al momento de reservar un hotel. Cada uno de los indicadores se los realizó en base a su propio tamaño de muestra, por lo que bajo en parámetro de precio, la atención al cliente tiene el mismo porcentaje de personas que dijeron que es muy importante, por lo que la Hostería tendrá que ofrecer un servicio único y de calidad que justifique un precio alto.

**Gráfico 3.12 Pregunta 10**



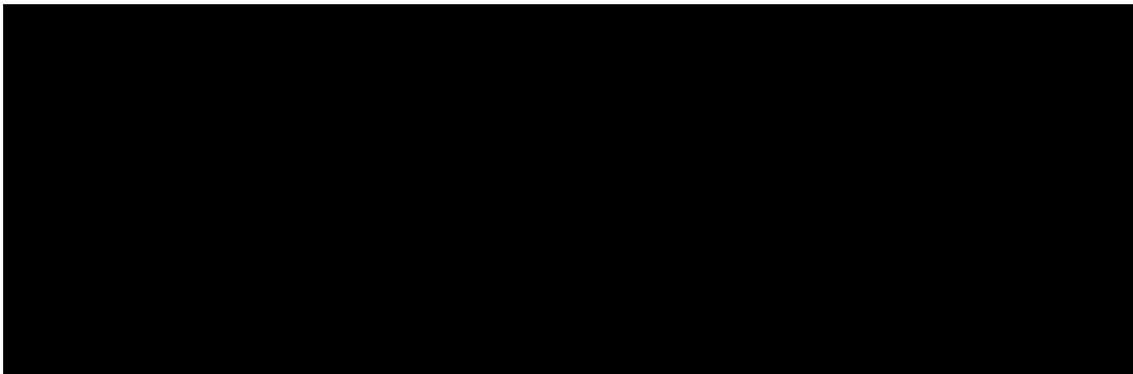
**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

### 2.13.1.12 PREGUNTA 11

De acuerdo con los encuestados y según los parámetros de cada uno de los elementos complementarios que al turista le gustaría encontrar en un hotel ecológico, se puede observar en la tabla 1.11 que los proyectos comunitarios es uno de los elementos que beneficiaría de mejor manera en el turista al momento de la decisión de reserva.

**Tabla 3.13 Pregunta 11**

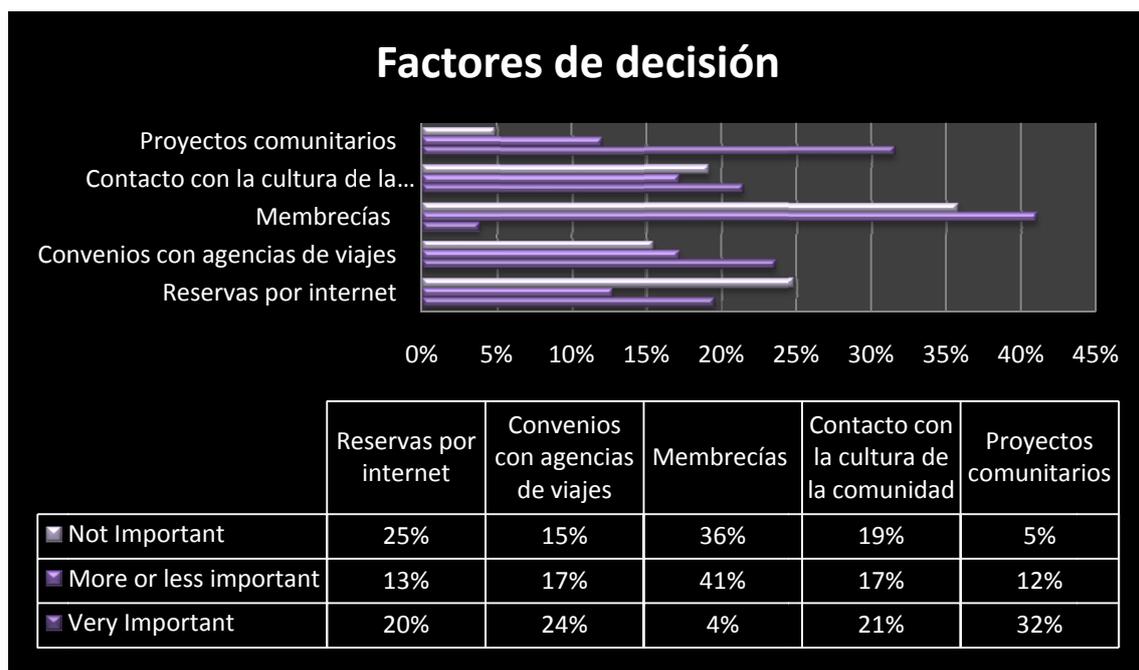


**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

Como se puede observar en la tabla 1.13 la mayor cantidad de personas contestaron que lo más atractivo al momento de decidir un hospedaje serían los proyectos comunitarios que la Hostería mantenga como grupo empresarial y el contacto que el turista pueda tener con la cultura de la comunidad. Por tanto la mayor parte del valor agregado que debería tener la Hostería como observan los encuestados, vendría dado por estos dos factores, sin desmerecer los convenios que la Hostería pueda tener con agencias de viajes y la posibilidad para el cliente de realizar reservas por internet.

**Gráfico 3.13 Pregunta 11**



**Elaboración:** María José Garcés S.

**Fuente:** Encuestas

Los resultados de la encuesta revelan la importancia de las nuevas tendencias a buscar lugares que no sean de abundante tránsito comercial, en especial la gente del exterior que no tiene el privilegio de verse rodeado de abundante naturaleza y disfrutar paisajes

de la manera que la gente nacional puede hacerlo en cuestión de horas, por lo que el objetivo principal será captar al mercado extranjero con campañas de publicidad que serán explicadas en capítulos posteriores, de igual manera demuestra que los lugares turísticos típicos del Cantón de Baños están sobrepoblados por lo que es importante buscar nuevas rutas y destinos que por el lugar estratégico en el cual se construirá la Hostería serán de fácil acceso para los clientes de la misma.

Por otro lado se muestra de igual manera la importancia de un servicio de calidad con relación directa al precio que se pretenda cobrar, que para el estudio vendría a estar dado por un precio incluido el desayuno de \$140 por pareja y con el cual se manejará el estudio financiero. Así mismo se establece el target objetivo que viene dado por personas nacionales y en su mayoría extranjeras de una edad promedio entre 36 y 45 años, este es el nicho de mercado al que irán enfocados todos los planes de marketing sin embargo las edades mencionadas en la segmentación de la población objetivo siguen dentro de contexto y no pueden ser descartadas tal es el caso de las personas extranjeras mayores de 50 años que se encuentran jubiladas y deciden viajar por este motivo las estrategias de marketing serán un poco sobrias y encaminadas a la exclusividad que por motivos de experiencia se conoce que eso busca este segmento.

De igual manera los resultados muestran que para gran parte de los encuestados constituiría un valor agregado el que la empresa mantenga contacto con la comunidad en la que va a operar, lo que sin lugar a dudas es beneficioso para los objetivos del proyecto, entre los que consta el dar una mejor calidad de vida a la población del sector y servir de modelo para el estudio de nuevos proyectos especialmente en esta zona.

Los nuevos parámetros en los que se está desarrollando la vida de las personas hacen que estén más conscientes del daño que se ha venido causando al ecosistema a través de los años, por lo que buscan lugares más amigables con el entorno en donde puedan experimentar diferentes culturas y conocer nuevos destinos, como resultado de la encuesta se pueden corroborar estas afirmaciones.

## **2.14 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA**

En el Cantón Baños de Agua Santa existen muy pocos lugares que ofertan los servicios delineados para “Puerta del Dorado” y ninguno de ellos tiene la característica de encontrarse en un lugar con las mismas bondades ecológicas que se pueden encontrar en el sector de Viscaya, Sin embargo se llevará a cabo un análisis de los niveles de ocupación y precios promedios que ofrecen los Hoteles y Hosterías con características similares.

### 2.14.1 ANÁLISIS DE OCUPACIÓN

Los principales Hoteles y Hosterías que ofrecen servicios similares a los de Puerta del Dorado son:

- Luna Runtun Spa-Resort (Runtun)<sup>64</sup>
- Miramelindo (Rio Verde)<sup>65</sup>
- Monte Selva (Baños) <sup>66</sup>
- El otro lado (Rio Verde) <sup>67</sup>
- El Trapiche (San Vicente) <sup>68</sup>

Los datos obtenidos de este análisis fueron otorgados por cada uno de los hospedajes anteriormente listados, y se basaron en el porcentaje de ocupación que en temporada baja y alta, tienen en promedio según registros de este parámetro en cada uno de los hospedajes. En promedio el mercado tiene un nivel de ocupación de hospedaje del 48% que para efectos del proyecto se establecerá en un 45% de ocupación con la finalidad de poner discreción a los cálculos a realizarse en el estudio económico-financiero.

**Tabla 3.13 Ocupación**

---

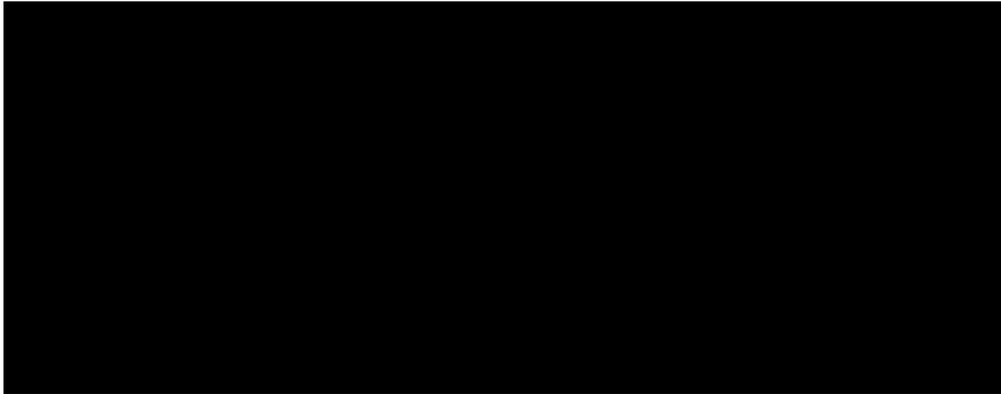
<sup>64</sup> Datos proporcionados por: Luna Carmen, Propietaria/fundadora,

<sup>65</sup> Datos proporcionados por: Guevara Patricia, Copropietaria

<sup>66</sup> Datos proporcionados por: aredes Darwin, Asesor de Ventas

<sup>67</sup> Datos proporcionados por: Jenkins Michelle, Propietaria

<sup>68</sup> Datos proporcionados por: Rivera Marco, Gerente Administrativo



**Elaboración:** María José Garcés S.

Se puede observar que en temporada alta (meses de: junio, julio, agosto, septiembre y diciembre) la media de ocupación de hospedajes para este tipo de Hosterías y Hoteles bordea el 80%, lo que significa que el turista está visitando el Cantón de Baños de Agua Santa. Un porcentaje del 100% de ocupación es un escenario de muy poca probabilidad de ocurrencia por lo que no será objeto de estudio dentro del presente proyecto.

#### **2.14.2 ANÁLISIS DE PRECIOS**

El análisis de los precios sirve para establecer los precios que los competidores están ofreciendo al mercado, ya que en el Cantón Baños de Agua Santa no existe un ente regulador que en este caso debería ser la Cámara de Turismo de Baños, es por esto que el fenómeno de oferta y demanda se pone en juego, de aquí la necesidad de establecer un precio promedio de mercado. El siguiente cuadro muestra el precio por habitación doble por una noche de hospedaje sin impuestos de los Hoteles y Hosterías con características similares a las ofrecidas por Puerta del Dorado. Para efectos del proyecto se tomará la habitación doble como referencia de cálculos.

**Tabla 3.14 Precios**



**Elaboración:** María José Garcés S.

El precio promedio de mercado está en 138 dólares americanos, sin embargo como se puede constatar en la tabla 1.15 los hoteles que más se asemejan a Puerta del Dorado (Monte Selva, Luna Runtun, El otro Lado) tienen un promedio de 163 dólares americanos por noche y por pareja, debido a lo cual el precio referencial para el presente estudio será de 140 dólares americanos que según los resultados de la encuesta, el turista estará dispuesto a pagar.

## **CAPITULO IV**

### **3. ESTUDIO TÉCNICO**

#### **3.1 OBJETIVOS**

- Definir el tamaño óptimo y el diseño estructural necesario para lograr atender a un porcentaje de demanda insatisfecha estimada para el mercado objetivo del proyecto.
- Establecer la localización óptima del proyecto a fin de situarlo estratégicamente en lugar turístico tanto para los clientes como para los inversionistas.

- Establecer la disponibilidad de recursos necesarios para poner en marcha el proyecto.
- Definir los procesos necesarios para que los servicios ofrecidos dentro del hotel sean de alta calidad optimizando al máximo los recursos. Ya que según análisis de las encuestas realizadas en el estudio de mercado el cliente prefiere un producto y servicio de calidad que se encuentre ligado al precio.
- Determinar la estructura funcional y organizacional necesaria para que la empresa pueda ofrecer al cliente un servicio especializado enfocado en la diferenciación.
- Determinar el marco legal con el fin de cumplir las disposiciones jurídicas vigentes.

## **3.2 TAMAÑO DEL PROYECTO**

### **3.2.1 FACTORES DETERMINANTES DEL PROYECTO**

#### **3.2.1.1 CONDICIONANTES DEL MERCADO**

El turismo en el Cantón Baños ha ido creciendo a pesar de existir un proceso de 11 años de erupción del volcán Tungurahua y de la información incompleta sobre este fenómeno natural.

Viscaya se encuentra ubicada en una zona privilegiada, rodeada de cascadas y un entorno natural adecuado para la aventura o el descanso. La gente que vive en este sector se encuentra totalmente dispuesta a ingresar en una actividad diferente a la agricultura o complementarla con una actividad que brinde mayor estabilidad económica sin desviarlos de su “zona de seguridad<sup>69</sup>”.

#### **3.2.1.2 DISPONIBILIDAD DE MANO DE OBRA**

La hostería necesitará personal que trabaje en calidad de:

- Guardianía

---

<sup>69</sup> Comúnmente la gente no se adapta a nuevas situaciones en las que su entorno cambie radicalmente en un periodo corto de tiempo. Autor.

- Jardinero
- Camareras
- Recepcionista

En el caserío de Viscaya no existen personas totalmente capacitadas para las actividades que van a ser necesarias para el correcto funcionamiento de la Hostería ya que la mayoría de personas han crecido aprendiendo la agricultura como actividad básica para la supervivencia, sin embargo esta cualidad es importante ya que se puede explotar adecuadamente debido a que la población de este sector tiene características y costumbres bastante disciplinadas para el trabajo sobre todo aquel que se realiza en equipo y que sería una de las prioridades para la Hostería.

Desde el año 2004 en el Cantón Baños existen programas de capacitación para el personal turístico. Uno de los objetivos es involucrar a la comunidad en el proyecto por lo que se plantea capacitar no solo al capital humano del Hotel sino ir capacitando a la comunidad con el fin de que puedan acceder a mejores trabajos y emprendan trabajos de desarrollo para su comunidad.

#### Disponibilidad de insumos y materias primas

Las materias primas necesarias para el funcionamiento del restaurante de la Hostería tales como hortalizas, vegetales y frutas se encuentran disponibles en el caserío de Viscaya, su clima privilegiado permite la producción de una gran cantidad de estos productos a precios especiales ya que se distribuyen mediante línea directa del proveedor. Otras materias primas como carnes, azúcar, sal, arroz entre otros se encuentran a disponibilidad en los mercados de los alrededores tal es el caso de las ferias que se realizan todos los miércoles, viernes y domingos en Baños de Agua Santa. De igual manera en Pelileo los martes y sábado y en Ambato los lunes, viernes y sábado.

Por otra parte existe el mercado principal en la ciudad de Baños que brinda sus servicios todos los días. Existe el micromercado SantaMaría en el Cantón Baños o el Supermercado Supermaxi en la ciudad de Ambato en donde se pueden encontrar productos más elaborados.

Encontramos dos grandes distribuidores de gas licuado de petróleo en el Cantón Baños que cuentan con la infraestructura y el nivel suficiente de gas licuado de petróleo para abastecer de este producto a la Hostería.

En el caso de bebidas se encuentran distribuidoras nacionales que abastecen al cantón Baños dos veces por semana.

### **3.2.1.3           DISPONIBILIDAD DE TECNOLOGÍA**

El Cantón de Baños de Agua Santa se ha caracterizado por tener una afluencia de turistas creciente durante los últimos años, a pesar de haber sufrido en algunas ocasiones caídas repentinas de turismo por la actividad del volcán. Sin embargo existe un factor determinante en el proceso turístico de cualquier lugar, es la capacidad de innovación constante. Lamentablemente muchos de los negocios en el Cantón han quedado detenidos en el tiempo con procesos obsoletos y falta total de tecnología.

El sitio Web que manejará la hostería contendrá información de dos clases: fija y de temporada, la primera se centra en el tipo de información que no es susceptible de muchos cambios a través del tiempo, y la segunda es el tipo de información que necesita actualización constante para mantener al cliente interesado y con conocimiento de todo lo que vaya sucediendo y cambiando en la hostería.

El mundo, como lo vemos hoy en día ha ido acortando distancias con un sistema de comunicaciones que conocemos como internet. Por medio de esta herramienta se realizan un sinnúmero de actividades y operaciones que 20 años atrás creíamos imposibles de ejecutar. Este tipo de tecnología se encuentra en constante cambio por lo que es necesario mantener actualizada la información.

El objetivo para la Hostería se centra en mantener un web site en el cual exista información bien definida la cual vendría a convertirse en cierto modo fija ya que habría que cambiarla en algún punto del negocio, y otra parte de información que sea de temporada, es decir que se vaya actualizando dependiendo de los acontecimientos y de la necesidad del cliente por obtener más de la información mencionada, tanto en inglés como en español y amigable 100% al consumidor final.

El diseño del site se muestra en el gráfico 4.1

Gráfico 4.1 Diseño del Site

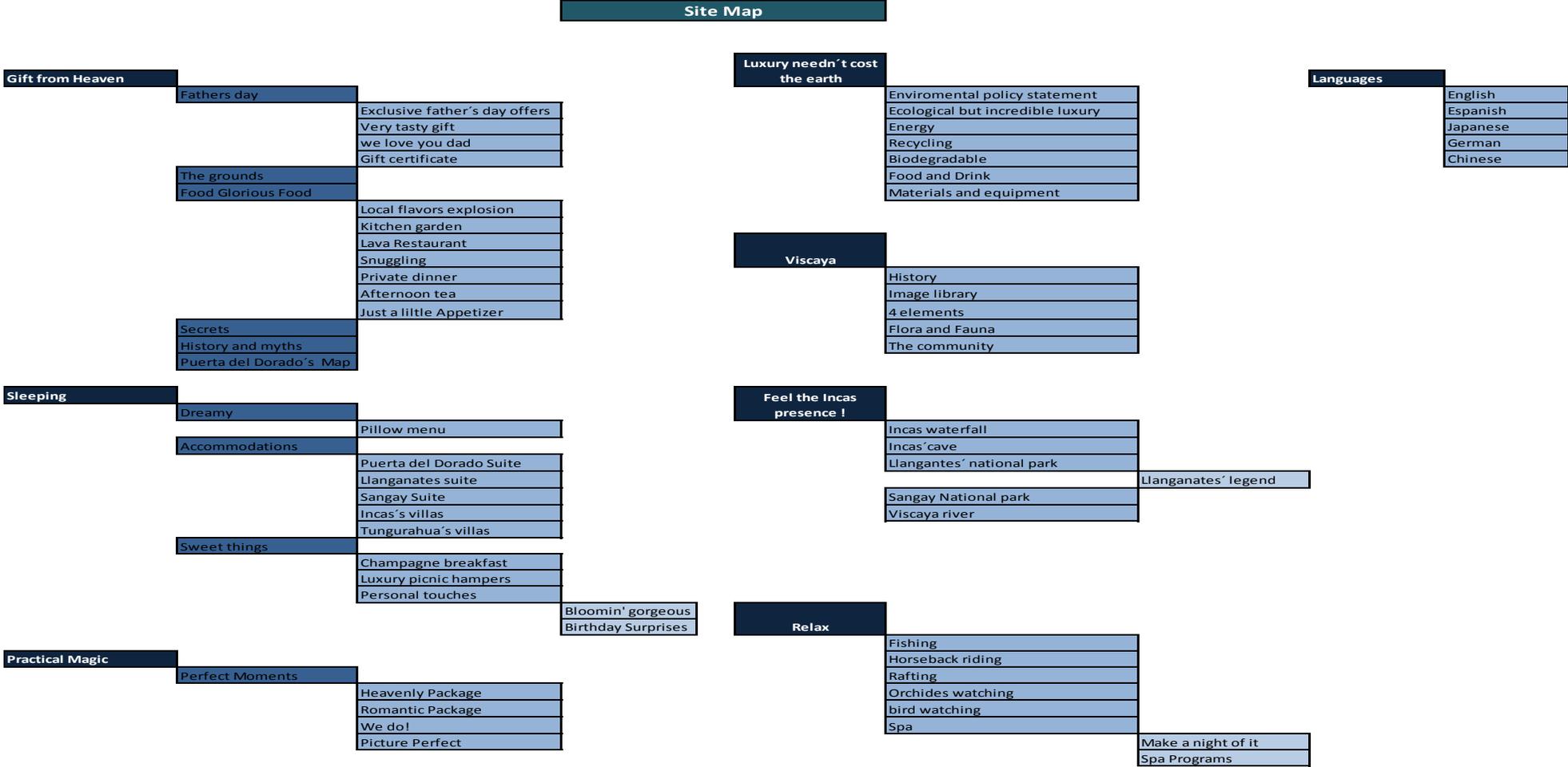


**Elaboración:** María José Garcés S.

El misterio y la historia conformarán los dos recursos más importantes a través de los cuales se enganchará a los visitantes del sitio web para transformarlos de simples observadores a usuarios de la página. Sin lugar a dudas el diseño y la información relevante –entre otros, datos curiosos- son las herramientas más importantes para la venta posterior de productos y servicios a través de la red.

En el cuadro 4.2 se detallan cada uno de los links con los que trabajara el esquema del site.

Gráfico 4.2



Elaboración: María José Garcés S

Hay que tener muy en cuenta que las necesidades de las personas se van adecuando a medida que el mundo, la tecnología, los parámetros y estándares de vida van cambiando. El ser humano tiene la capacidad de adaptarse a los cambios de manera impresionante, y basándose en esta filosofía es de gran importancia para la generación de este trabajo poder proporcionar un marco en el cual la tecnología juegue un papel importante y fundamental dentro del desarrollo y evolución de la Hostería.

### **3.3 DISEÑO DEL SERVICIO Y CADENA DE VALOR**

Una logística meticulosa pero sin embargo simple tiene que ser delimitada con el fin de obtener el mejor servicio y rendimiento con la menor cantidad de recursos.

Las alianzas estratégicas en este punto (punto de partida, inicio de operaciones) son imprescindibles. Se alinearan estrategias comerciales con las principales agencias turísticas del Cantón Baños de Agua Santa como “Geotours” y “Adventure Ecuadorland”, que a su vez trabajan y mantienen relaciones laborales con empresas de reconocimiento mundial como: “EF” y “Metropolitan Touring”. El servicio acompaña directamente a la cadena de valor; un excelente servicio y una cálida acogida del personal brindan al cliente la seguridad de regresar en cualquier momento y da paso a la mejor manera de promoción, “la recomendación”. El objetivo es que el cliente se lleve la impresión que toda su vida trabajo solo por llegar a ese momento mágico en Puerta Del Dorado.

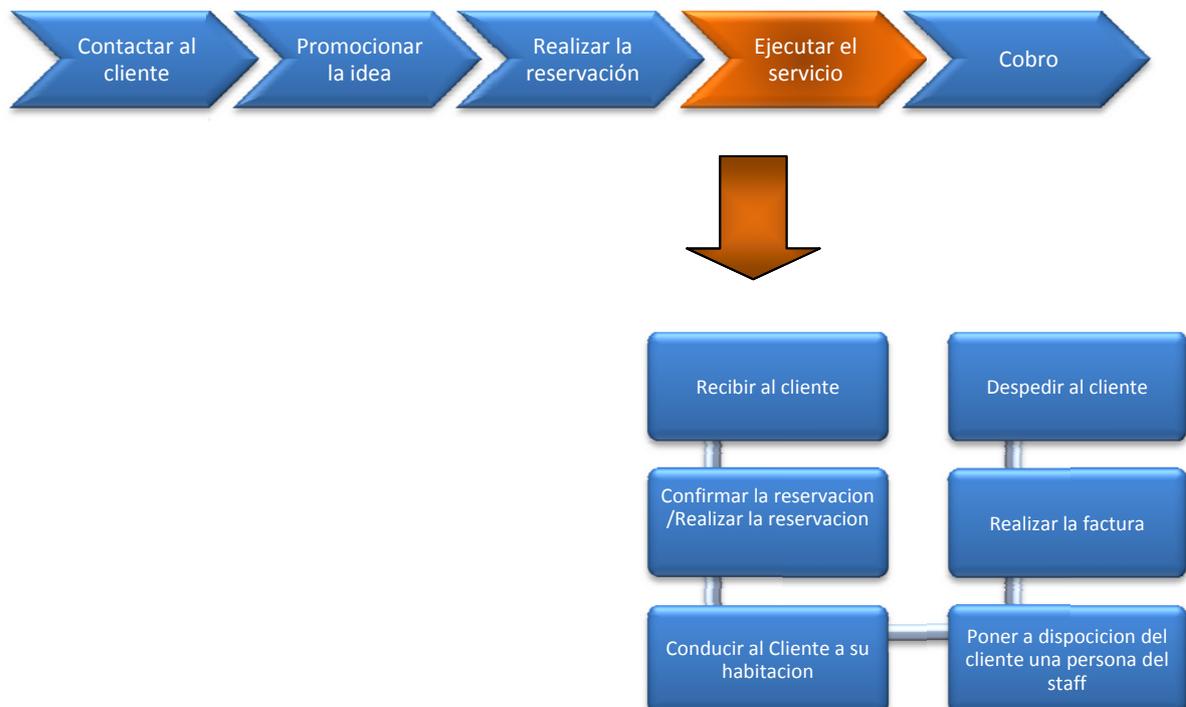
Una de las debilidades más grandes que se pueden apreciar en el Cantón Baños de Agua Santa, es que quienes se encuentran inmersos en el servicio del turismo tienen una idea ambigua de cómo manejar un negocio, se cree que al ser el Cantón una de las paradas obligatorias en un viaje hacia el país, el turista no tiene más opción y se puede brindar un servicio deficiente y no enfocado en el negocio. Por esto es importante que la perspectiva de servicio que se tiene, cambie de tal manera que en la Hostería Puerta del Dorado se pueda crear un equipo, es decir que todo el personal se sienta identificado y luche conjuntamente para el beneficio del proyecto. En base al estudio de mercado, se pudo establecer que uno de los factores más importantes por los cuales el segmento meta escogería la Hostería es la calidad del servicio ofrecido en ella y el contacto con la comunidad.

Finalmente se debe considerar la competencia para establecer políticas y estrategias orientadas a generar un fuerte posicionamiento que distinga Puerta del Dorado por sobre el estándar de hoteles del sector. Bajo este planteamiento, la Hostería se enfocará no solamente en un servicio de alta calidad, sino además en una experiencia individual y totalmente diferenciada que será a posteriori apreciada y valorada por los clientes, lo que se convertirá en una herramienta de promoción a posteriori. Estas estrategias incluyen proyectos que involucren a la comunidad de Viscaya, es decir obras sociales y sin fines de lucro que beneficien al sector. Por otro lado ofrecer al cliente el mayor contacto que puedan obtener con la población de Viscaya para que puedan entender sus costumbres y hábitos de vida. Por otro lado uno de los factores que proporcionan ventaja por sobre los demás Hoteles del Cantón a la Hostería es su ubicación privilegiada.

### 3.3.1 CADENA VALOR

El siguiente grafico muestra el diseño de una cadena de valor que conlleve una sinergia entre lo concreto y simple de la logística a utilizarse

**Gráfico 4.3 Cadena de Valor**



**Elaboración:** María José Garcés S.

## **3.4 INGENIERÍA DEL PROYECTO**

### **3.4.1 ORGANIZACIÓN**

Existe un nuevo concepto nuevo de organización “línea-staff” que se está adaptando a las necesidades propias del mercado hotelero, en el cual la parte operativa (línea) se enfoca en la obtención de resultados, mientras que la parte de staff supervisa estas actividades de tal manera que ninguno de los objetivos inherentes a la definición de la Hostería queden fuera del proceso de servicio.

Una estructura organizacional sólida, donde todos los miembros de la organización se comprometan y entiendan la importancia de cada una de sus asignaciones, será la base para que este proyecto salga adelante. Para esto es necesario conocer a fondo lo que se entiende en Hotelería como centros de producción y servicios.

Los centros de producción son aquellos que generan una serie de actividades productivas que conllevan a la venta de productos o servicios

Los centros de servicios son aquellos que en hotelería se les atribuye la definición de staff y sirven como soporte al control operacional de los centros de producción.<sup>70</sup>

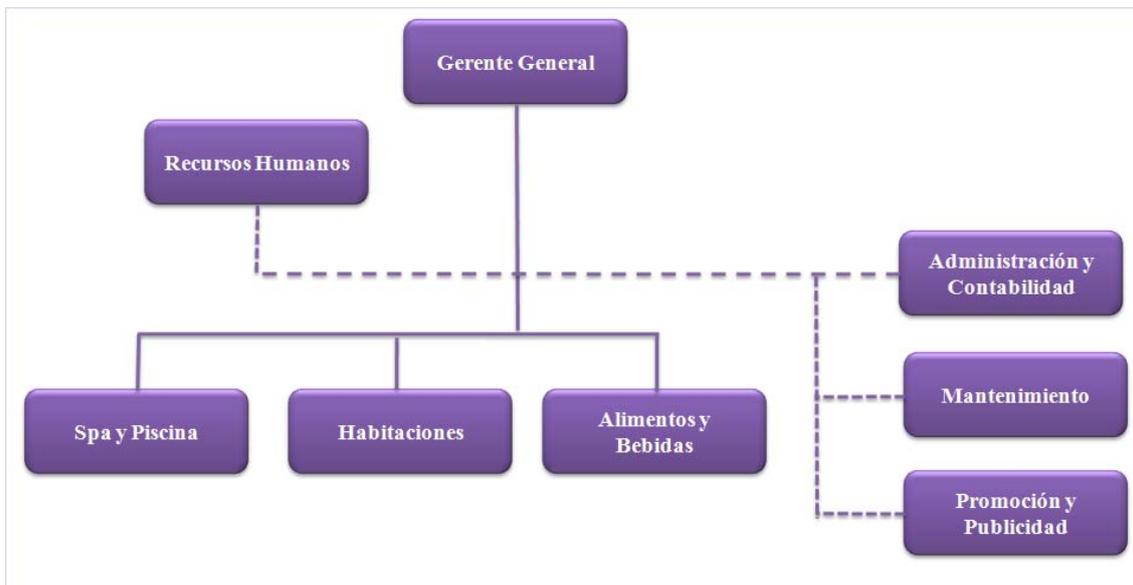
## **3.5 ORGANIGRAMA**

El Organigrama tentativo para la Hostería al inicio de sus operaciones se muestra en el cuadro 4.4.

---

<sup>70</sup> Martinez Julian (1997), Principios del Servicio Hotelero, ESPASA.

**Gráfico 4.4 Organigrama**



**Elaboración:** María José Garcés S.

Se puede apreciar los niveles tipo staff y los departamentos operados: habitaciones; Spa y Piscina y Alimentos y Bebidas.

### **3.5.1 HABITACIONES**

Es el Departamento encargado de prestar el servicio de alojamiento a los huéspedes utilizando las herramientas tecnológicas necesarias para que realicen las tareas de: Control de reservas, teléfono, huéspedes y facturación. En un principio se contará con una persona y dependiendo el flujo de turistas que se hospeden en la hostería se podrá aumentar el personal, esto vendrá dado por el flujo de efectivo y la proyección de ingresos que se examinará en el estudio financiero. Dentro del proceso de Habitaciones se distingue la siguiente estructura:

(+) INGRESOS

(-) NÒMMINA

(-) OTROS GASTOS

= UTILIDAD DEPARTAMENTAL

### **3.5.2 ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Este departamento se encargara de la coordinación, compra, producción y venta de los productos que puedan ser consumidos por los clientes, realizara las tareas de: Compras, almacenamiento, despacho, producción y facturación. La estructura del Departamento es la siguiente:

(+) INGRESOS

(-) COSTO DE VENTA

(-) NÓMINA

(-) OTROS GASTOS

= UTILIDAD DEPARTAMENTAL

### **3.5.3 SPA Y PISCINA.**

Tendrá a su cargo el ingreso de clientes a la piscina y spa. Debido a que será un servicio que en primera instancia no se requiera de la permanencia durante toda la jornada laboral de personal, en especial para el sector de spa, se realizarán contratos de servicios ocasionales con el fin de que los trabajadores puedan percibir todos los beneficios de ley.

En los departamentos no operados se encuentran desempeñan las siguientes procesos:

(+) INGRESOS

(-) NÓMINA

(-) OTROS GASTOS

= UTILIDAD DEPARTAMENTAL

### **3.5.4 RECURSOS HUMANOS**

Velar por que la integridad de los trabajadores se encuentre siempre en las mejores condiciones, desarrollar planes estratégicos y capacitaciones continuas con el fin de que los

trabajadores encuentren un ambiente laboral con condiciones de seguridad y estabilidad laboral de tal manera que se cree un sentimiento de pertenencia a la empresa.

Elaborar la nómina y afiliar a los trabajadores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Ecuatoriana.

### **3.5.5 ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD**

Será el Departamento encargado de coordinar los trabajos de Servicios Generales de la Hostería y de supervisar y mantener en orden la facturación de los distintos Departamentos, al igual que realizar la conciliación y balances mensuales para control de la Hostería.

### **3.5.6 MANTENIMIENTO**

Es el Departamento encargado del proceso de recepción compra y supervisión de suministros y proceso de mantenimiento en general.

**Promoción y Publicidad.** Será el Departamento encargado de toda la logística publicitaria por los canales tecnológicos mencionados anteriormente.

### **3.5.7 REQUERIMIENTOS DE PERSONAL**

El cuadro 4.4 muestra los departamentos que conforman la organización, con sus respectivos cargos funcionales y número de empleados para un hotel de 25 habitaciones y un porcentaje de ocupación del 45% según estudios de otras hosterías similares dentro del Cantón. Para el inicio de operaciones de la Hostería se contara con el siguiente personal:

**Tabla 4.1 Requerimientos de Personal**

Departamento	Cargo	Empleados
<b>Gerencia General</b>	Gerente General	1
	Recepcionista	2
<b>Habitaciones</b>	Mucama	2
	Meseros	3
	Cajeros	2
<b>Alimentos y Bebidas</b>	Chef	2
	Ayudante de cocina	2
	Masajistas	2
<b>Piscina y Spa</b>	Supervisor de piscina	1
	Encargadas de faciales	2
	Limpieza Piscina	1
<b>Departamentos no Operados</b>	Limpieza Restorant	1
	Jardinero	1
	Seguridad	2
<b>TOTAL</b>		<b>22</b>

**Elaboración:** María José Garcés S.

Para que la Hostería pueda comenzar sus actividades operativas se requiere un personal aproximado de 22 personas, las mismas que labore los 5 días a la semana que corresponde, sin embargo contarán con todos los beneficios de ley indicados en el Código de trabajo Ecuatoriano para Instituciones privadas.

### **3.6 PROCESOS GENERALES**

Existen procedimientos que se podrían denominar estándares para que una Institución Hotelera funcione operativamente, los mismos que estarán divididos por departamentos<sup>71</sup>:

#### **3.6.1 Departamento de Habitaciones:**

Registro de Huéspedes y Control de Ocupación

- Proceso de Registro de Huéspedes
- Proceso de arreglo de habitaciones

---

<sup>71</sup> Martínez Julian (1997), Principios del Servicio Hotelero, ESPASA.

Reservas:

- Proceso de Reserva y control

Contabilidad de huéspedes

- Proceso de facturación
- Proceso de movimiento contable de la cuenta clientes.

### **3.6.2 Departamento de Alimentos y Bebidas**

Producción de Alimentos y Bebidas

- Producción de Alimentos y Bebidas.
- Proceso de room service.

Venta y facturación

- Proceso de facturación, venta y producción de alimentos

### **3.6.3 Departamentos no Operados**

Mantenimiento

- Proceso de mantenimiento de áreas de la Hostería.

Revisión y Registro de Ingresos y Egresos.

- Proceso de Control de Ingresos y Egresos

## **3.7 PROCESOS DE OPERACIÓN**

Todos los procesos que se han ido listando se recogen en la tabla 4.2:

Tabla 4.2 Procesos Generales

PROCESO	DESCRIPCIÓN
<b>Habitaciones</b>	
Proceso de registro de huéspedes	Proceso en el cual se describen el manejo de recepción y registro de los huéspedes al llegar al hotel.
Proceso de arreglo de habitación	Proceso en el cual se establecen los estándares básicos para el arreglo de las habitaciones en los diferentes turnos
Proceso de check out	Se establece el procedimiento para llevar a cabo la salida del huésped del hotel.
Proceso de reservas	Pasos para realizar la reservación en la Hostería, vía telefónica o vía internet.
Proceso de movimiento diario huésped	Describe el manejo de la facturación diaria de cada cliente y el ingreso de estos por medio de los sistemas de información.
<b>Alimentos y Bebidas</b>	
Proceso de producción para restaurantes	Describe el proceso de producción de alimentos y bebidas al igual que las personas involucradas en este.
Proceso de Room service	Es el proceso que se desarrolla en un hotel al transferir los alimentos a la habitación de los huéspedes.
<b>Recursos Humanos (Departamentos no Operados)</b>	
Procesos de compra y recepción de suministros	Es el proceso que describe el manejo de las compras de todos los elementos utilizados dentro de la Hostería
Proceso de mantenimiento	Es el proceso que describe los controles y desarrollo de las labores de mantenimiento dentro de una Hostería
Proceso de mantenimiento de áreas publicas	Es el proceso que delimita las funciones de limpieza y aseo de las áreas publicas dentro de un hotel

Elaboración: María José Garcés S.

### 3.8 ÍNDICES PROPUESTOS PARA EL USO DE RECURSOS

Los siguientes son índices propuestos para el correcto funcionamiento operativo de la Hostería, y servirán como base para medir el desempeño y detectar cualquier posibilidad de deficiencia o debilidad en el proceso.

**Tabla 4.3 Índices**

<b>Indicador de Ingresos por huésped por habitación</b>	
<b>Objetivo del Indicador</b> Determinar los ingresos por venta en habitaciones por huésped	
<b>Responsable de los resultados del Indicador</b> Recepcionista	<b>Responsable del cálculo</b> Recepcionista
<b>Frecuencia de Reporte</b> Mensual	<b>Frecuencia de Revisión del Indicador</b> mensual
<b>Procedimiento de cálculo</b>	
Ingresos por Huesped en habitaciones = $\frac{\text{Total de Ingresos mensuales por huesped}}{\# \text{ de huéspedes mensuales}}$	
<b>Requerimientos mínimos del indicador</b> El indicador debe mostrar un mínimo del valor de la habitación en el periodo analizado	

**Elaboración:** María José Garcés S.

**Tabla 4.3 Índices**

<b>Indicador de Ingresos por clientes por alimentos y bebidas</b>	
<b>Objetivo del Indicador</b> Determinar los ingresos por venta en alimentos y bebidas por huesped	
<b>Responsable de los resultados del Indicador</b> Cajeros	<b>Responsable del cálculo</b> Gerente de pedidos
<b>Frecuencia de Reporte</b> mesual	<b>Frecuencia de Revisión del Indicador</b> mensual
<b>Procedimiento de cálculo</b>	
Ingresos por Huesped en Alim&Beb = $\frac{\text{Total de Ingresos por alimentos y bebidas}}{\# \text{ de clientes mensuales de alimentos y bebidas}}$	
<b>Requerimientos mínimos del indicador</b> El indicador debe mostrar un mínimo del valor de dos veces el valor promedio del cubierto en el periodo en que se esté evaluando	

**Elaboración:** María José Garcés S

**Tabla 4.4 Índices**

<b>Indicador de Proyectos</b>	
<b>Objetivo del Indicador</b>	
Determinar la proporción de proyectos aprobados con respecto a los proyectos presentados por un área de la compañía con el fin de medir la seriedad de los proyectos del área	
<b>Responsable de los resultados del Indicador</b>	<b>Responsable del cálculo</b>
Áreas de la Hostería	Administración
<b>Frecuencia de Reporte</b>	<b>Frecuencia de Revisión del Indicador</b>
Anual	Anual
<b>Procedimiento de cálculo</b>	
$\text{Porcentaje de Solicitudes de proyectos} = \frac{\text{Proyectos aprobados}}{\text{Proyectos presentados por área}}$	
<b>Requerimientos mínimos del indicador</b>	
La presentación mínima de cuatro proyectos y la aprobación de uno, es decir un 25% por área	

<b>Indicador de Utilidad Neta por capacidad Instalada</b>	
<b>Objetivo del Indicador</b>	
Determina la correlación entre los resultados del hotel y su capacidad instalada.	
<b>Responsable de los resultados del Indicador</b>	<b>Responsable del cálculo</b>
Áreas de la Hostería	Administración
<b>Frecuencia de Reporte</b>	<b>Frecuencia de Revisión del Indicador</b>
Anual	Anual
<b>Procedimiento de cálculo</b>	
$\text{Utilidad Neta por capacidad instalada} = \frac{\text{Utilidad Neta del Ejercicio del servicio de hospedaje}}{\# \text{ de habitaciones}}$	
<b>Requerimientos mínimos del indicador</b>	
El indicador debe mostrar un monto mínimo establecido por la gerencia de la Hosteía	

**Elaboración:** María José Garcés S

## **3.9 MARCO LEGAL**

### **3.9.1 ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA<sup>72</sup>.**

La Hostería Ecológica “Puerta del Dorado” se conformará como una “Compañía de Responsabilidad Limitada”.

Este tipo de Compañía es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añaden las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura.

Una compañía de responsabilidad limitada puede constituirse para cualquier tipo de negocio o profesión, con excepción de la banca, los seguros y las finanzas.

### **3.9.2 FORMALIDADES**

La compañía se constituye a través de un contrato.

#### **3.9.2.1 REQUISITOS DEL CONTRATO:**

- Capacidad de las personas que lo integran.
  - Consentimiento para su celebración.
  - Causa lícita.
  - Objeto lícito.
- 
- La responsabilidad de los socios se extiende hasta el monto de sus aportaciones individuales.
  - Pueden actuar bajo una razón social o una denominación objetiva referida a sus actividades comerciales y las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura.

---

<sup>72</sup> Ley de Compañías, Sección V , DE LA FORMA DEL CONTRATO, Artículos desde 136 a 142.

- Se la administra a través de gerente o administradores que no pueden ser removidos sino por las causas que determina la ley.
- La compañía de responsabilidad limitada es siempre mercantil, pero sus integrantes, por el hecho de constituirla, no adquieren la calidad de comerciantes.

### **3.9.2.2 Documentos:**

- Escritura Pública.
- Aprobación de la Superintendencia de Compañía.
- Mínimo 3 socios y máximo 15.
- Capital social mínimo USD \$ 400.00 (400 participaciones sociales, valor nominal USD \$1.00 c/u).
- Certificados de aportación firmados por el Presidente y Gerente General de la Cía.
- Patente Municipal
- Autorización del SRI con el respectivo RUC de la Cía.
- El Nombre o Razón Social de la empresa.
- El objeto es, "A que se va a dedicar la compañía", o que servicios prestará.

### **3.9.3 REGISTRO DE ACTIVIDAD TURÍSTICA:**

#### **3.9.3.1 Obligación:**

Obtener el Registro de Turismo en el Ministerio de Turismo.

#### **3.9.3.2 Requisitos:**

1. Copia certificada de la Escritura de Constitución, aumento de capital o reforma de Estatutos.
2. Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la Oficina del Registro Mercantil.
3. Copia del R.U.C.

4. Copia de la cédula de identidad.
5. Copia de la papeleta de votación
6. Copia del Contrato de compra-venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario, con la autorización de utilizar el nombre comercial.
7. Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual IEPPI.
8. Copia del título de propiedad (escrituras de propiedad) o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
9. Lista de Preciso de los servicios ofertados (original y copia)
10. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil<sup>73</sup>.

#### **3.9.3.3 Plazo**

Máximo 30 días después del inicio de la actividad

#### **3.9.3.4 Sanción**

El no registro se sanciona con USD 100,00 y la clausura del establecimiento.

#### **3.9.3.5 Base Legal**

Arts. 8 y 9 de la Ley de Turismo. Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo.

### **3.9.4 AFILIACIÓN A LAS CÁMARAS DE TURISMO**

#### **3.9.4.1 Obligación**

Afiliarse a la respectiva Cámara Provincial de Turismo y pagar cuotas sociales

#### **3.9.4.2 Base Legal**

---

<sup>73</sup> ANEXO N

Ley de Cámaras de Turismo y su Reglamento Ley de Cámaras Provinciales de Turismo y de su Federación Nacional Ley de Cámaras Provinciales de Turismo y de su Federación Nacional Ley de Cámaras Provinciales de Turismo y de su Federación Nacional Ley de Cámaras Provinciales de Turismo y de su Federación Nacional

Todas las personas titulares o propietarias de empresas o establecimientos dedicadas a actividades turísticas, tendrán, previo al ejercicio de dichas actividades, que afiliarse a la Cámara Provincial de Turismo de su respectiva jurisdicción. Las Cámaras otorgarán los certificados de afiliación para la inscripción en el Registro Mercantil, a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a la actividad turística.

Reglamento a la Ley de Cámaras Provinciales de Turismo Reglamento a la Ley de Cámaras Provinciales de Turismo Reglamento a la Ley de Cámaras Provinciales de Turismo Reglamento a la Ley de Cámaras Provinciales de Turismo

**Art. 4.-** Para efectos de la organización de las Cámaras Provinciales y de su afiliación a ellas, se considerarán como asociados a todas las personas, naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, propietarias de empresas y establecimientos dedicados a actividades turísticas, domiciliadas en el Ecuador, que realicen servicios relacionados con la actividad turística, y que, teniendo capacidad para contratar, hagan del turismo su profesión habitual.

**Art. 5.-** Las personas determinadas en el artículo anterior, estarán en la obligación de afiliarse a la Cámara de Turismo respectiva, y al así hacerlo, no tendrán la obligación de afiliarse a ninguna otra Cámara.

Las Cámaras Provinciales procederán, de inmediato, a levantar el censo de aquellas personas dedicadas a la actividad turística, notificándoles por escrito para que, en el plazo de sesenta días, cumplan con esta obligación. Transcurrido este plazo, las Cámaras harán uso de la facultad que les concede la Ley y el presente Reglamento.

### **3.9.5 LICENCIA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO**

Obligación: A partir de enero de cada año, el representante de un establecimiento turístico acudirá por una sola vez a cualquiera de los diversos centros

de recaudación que tiene el Municipio de Quito (Servipagos, Administraciones Zonales) y cancelará:

- Patente Municipal
- Tasa de Turismo
- Aporte Anual a CAPTUR
- Permiso de Bomberos.

#### **3.9.5.1 Plazo**

Hasta el 31 de marzo de cada año.

#### **3.9.5.2 Requisitos**

- 1.- Copia del comprobante de pago de la tasa de turismo y patente municipal,
- 2.- Formulario de Solicitud de Autorización de Funcionamiento firmado por el representante legal,
- 3.- Permiso de Uso de Suelo,
- 4.- Copia del RUC (actualizado, si existieren cambios).

#### **3.9.5.3 Sanción**

La no renovación se sanciona con clausura del establecimiento.

#### **3.9.5.4 Base Legal**

Arts. 8 y 9 de la Ley de Turismo. Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo.

### **3.9.6 PERMISO SANITARIO**

El permiso sanitario sirve para facultar el funcionamiento de establecimientos o actividades comerciales sujetos al control sanitario. Este documento es expedido por la autoridad de salud competente (Ministerio de Salud), al establecimiento que cumple con buenas condiciones técnicas sanitarias e higiénicas. Los permisos de

funcionamiento sanitario se renovarán anualmente durante los 180 primeros días de cada año, previo el pago de los derechos correspondientes.

#### **3.9.6.1 Requisitos**

- Certificado de uso de suelo
- Categorización (para locales nuevos) otorgado por el área de Control Sanitario
- Comprobante de pago de patente del año.
- Permiso sanitario de funcionamiento del año anterior (original).
- Certificado (s) de salud.
- Informe del control sanitario sobre cumplimiento de requisitos para la actividad.
- Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada.

#### **3.9.6.2 Derechos por Servicio**

Para la concesión de permisos sanitarios, se deben cancelar los derechos por servicio fijados en el “Reglamento de derechos por servicio por control sanitario y permisos de funcionamiento” publicado en el Registro Oficial No. 58 del miércoles 9 de abril del 2003, y su reforma a través de Decreto Ejecutivo No. 341 publicado en el Registro Oficial No. 99 del 6 de junio de 2007; esa es la normativa que en la actualidad es usada por el Ministerio de Salud para la recaudación de tasas.

### **3.9.7 CERTIFICADOS DE SALUD EMPLEADOS**

#### **3.9.7.1 Obligación**

Renovar el Permiso Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud.

#### **3.9.7.2 Plazo**

Hasta el 31 de marzo de cada año

#### **3.9.7.3 Base Legal**

Código de la Salud; Reglamento de Tasas

### **3.9.8 PATENTE MUNICIPAL**

#### **3.9.8.1 Obligación**

Obtener el permiso de Patente, TODOS los comerciantes e industriales que operen en cada cantón, así como los que ejerzan cualquier actividad de orden económico.

#### **3.9.8.2 Plazo**

Hasta el 31 de enero de cada año y el permiso tiene validez durante un año.

#### **3.9.8.3 Base Legal**

Ley de Régimen Municipal: Art. 381 al 386 Código Municipal para el DMQ, Ordenanza 001 Art. III 33 al III. 46 (R.O. No. 226 del 31 de diciembre de 1997); R.O. 234 del 29 de Dic. De 2000

#### **3.9.8.4 Requisitos**

Patente para personas Jurídicas

- Formulario de declaración del Impuesto de Patentes, original y copia.
- Escritura de constitución de la compañía original y copia.
- Original y copia de la Resolución de la Superintendencia de Compañías.
- Copia de la Cédula de ciudadanía

### **3.9.9 USO DE SUELO**

#### **3.9.9.1 Obligación**

Obtener el permiso de Uso de Suelo para desarrollar una actividad comercial.

### **3.9.9.2 Plazo**

Obtención cuando se va a instalar el establecimiento y el permiso tiene validez durante un año.

### **3.9.9.3 Base Legal**

Ordenanza 0095, R.O. 187-S, 10-X-2003; Ordenanza 0018, RO. 311, 12-VII- 2006(para el sector la Mariscal), Ordenanza 0190, R.O. 403, 23-XI-2006.

## **3.9.10 RÓTULOS Y PUBLICIDAD EXTERIOR**

Sirve para colocar mensajes publicitarios (rótulos, letreros, etc.) en espacios públicos o inmuebles de propiedad privada.

### **3.9.10.1 Obligación**

Pagar el permiso por la instalación de rótulos o cualquier medio de publicidad al Municipio correspondiente, es una autorización para instalar medios de publicidad exterior en espacios privados, públicos y de servicios generales.

### **3.9.10.2 Plazo**

Obtención una vez instalado el rótulo y el permiso tiene validez durante UN AÑO.

### **3.9.10.3 Base Legal**

Ordenanza 0186, R.O. 401 del 21 de noviembre del 2006.

## **3.9.11 BOMBEROS**

### **3.9.11.1 Obligación**

Pagar este permiso anualmente los propietarios de establecimientos comerciales.

### **3.9.11.2 Plazo**

Hasta 31 de marzo de cada año, establecimientos turísticos

### **3.9.12 CONTRIBUCIÓN 1X MIL A LOS ACTIVOS FIJOS**

#### **3.9.12.1 Obligación**

Pagar mediante depósito en cuentas corrientes del Fondo Mixto de Promoción Turística, la contribución del 1 por mil a los activos fijos.

#### **3.9.12.2 Plazo**

Hasta el 31 de julio de cada año.

#### **3.9.12.3 Base Legal**

Ley de Turismo, artículos 39 y 40.

Según la Ley de Turismo, en su Art. 39 y 40 se establece que para la promoción del turismo interno y receptivo del Ecuador, continuará funcionando el Fondo de Promoción Turística del Ecuador, cuyo patrimonio autónomo contará con algunos ingresos, entre ellos:

La contribución del uno por mil sobre el valor de los activos fijos que deberán pagar anualmente todos los establecimientos prestadores de servicios al turismo.

#### **3.9.12.4 Forma de Cálculo:**

##### **Personas Jurídicas**

Del monto total de activos fijos (tangibles e intangibles) del contribuyente que consta en el Casillero 369 del Formulario 101 “Declaración del Impuesto a la Renta - Sociedades” se calcula el 1xMil; y, no se practican deducciones. El valor total así calculado se paga con el relleno de los formularios provistos por el Ministerio de Turismo y el depósito en el Banco.

### **3.9.13 CONTRIBUCIÓN 1X MIL ACTIVOS REALES**

#### **3.9.13.1 Obligación**

Pagar contribución a la Superintendencia de Compañías (1 por mil a los activos reales) al año de funcionamiento.

### **3.9.13.2 Plazo**

Hasta el 30 de septiembre de cada año

### **3.9.13.3 Base legal**

Ley de Compañías (Arts. 449. 450 y 451)

Requisitos: Luego de que los títulos de crédito han sido repartidos a los establecimientos sujetos al control de la Superintendencia de Compañías, éstos deben depositar el valor que haya sido determinado, en las cuentas designadas por esta entidad.

Las compañías contribuyentes remitirán a la Superintendencia de Compañías el comprobante de depósito.

## **3.9.14 PRESENTACIÓN DE BALANCES**

### **3.9.14.1 Obligación**

Presentar a la Superintendencia de Compañías Balance Anual, estado de Pérdidas y Ganancias; memorias e informes de los administradores y de organismos de vigilancia; nómina de los administradores, representantes regales y socios o accionistas.

### **3.9.14.2 Plazo**

Hasta el 30 de abril de cada año

### **3.9.14.3 Base legal**

Ley de Compañías (Art. 20), Reglamento que establece la información y documentos que están obligados a remitir a la Superintendencia de Compañías, las sociedades sujetas a su vigilancia y control. Las compañías sujetas a control de la Superintendencia de Compañías deben remitir a esta entidad, de conformidad con lo determinado en los artículos 20 y 23 de la Ley de Compañías, la siguiente información:

### **3.9.15 IMPUESTOS A LOS ACTIVOS TOTALES 1,5 X MIL**

#### **3.9.15.1 Obligación**

Es un comprobante de pago emitido por la Administración Zonal correspondiente por la cancelación del impuesto sobre los activos totales que se gravan a todos los comerciantes, industriales y a todas las personas naturales o jurídicas que ejerzan actividades económicas y estén obligadas a llevar contabilidad según el SRI.

#### **3.9.15.2 Plazo**

El impuesto deberá pagarse cuando le corresponda de acuerdo a la declaración del impuesto a la Renta, establecida en función del noveno dígito del RUC.

#### **3.9.15.3 Base Legal**

Ley de Régimen Municipal

#### **3.9.15.4 Requisitos**

- Formulario de declaración del impuesto del 1.5 x1000, sobre activos totales. Se lo puede adquirir en Recaudaciones.
- Los balances y declaraciones en original y copia presentados en la Superintendencia de Compañías y/o Ministerio de Finanzas.
- Copia del RUC actualizado
- Copia de la cédula de ciudadanía del Representante Legal
- Copia del carné del contador actualizado
- Copia de la Carta de pago del 1.5 x 1000, del año anterior y de la patente
- Copia de la papeleta de votación.

### **3.9.16 IMPUESTO PREDIAL**

#### **3.9.16.1 Obligación**

Pagar este impuesto anualmente los propietarios de inmuebles.

#### **3.9.16.2 Plazo**

De enero a junio hay una rebaja del 10% vencido este plazo hay un recargo del 2% hasta diciembre.

#### **3.9.16.3 Base Legal**

Ley de Régimen Municipal

### **3.9.17 REPORTE DE HUÉSPEDES**

#### **3.9.17.1 Base Legal**

Código Penal.-

Art. 605.- Serán reprimidos con multa de treinta y cinco a sesenta sucres y prisión de un día, o con una de estas penas solamente:

1.- Los hoteleros, dueños de casa de posada, arrendadores de casas o departamentos amoblados, dueños y directores de casas de juego y empresarios de transporte, que hubieren dejado de inscribir en un registro llevado con ese fin, el nombre, apellido, domicilio, calidad, fechas de entrada y salida de toda persona que hubiere dormido, pasado una noche en su casa, hospedado, concurrido, o viajado, en su caso;

2.- Los mencionados individuos que dejaren de enviar diariamente los estados que hayan sentado el día anterior en el registro mencionado en el número precedente, a la primera autoridad de policía del lugar, o que dejaren de presentar ese registro cuando fueren requeridos por los empleados o agentes de policía.

#### **3.9.17.2 Plazo**

Diario

### **3.9.17.3 Requisitos**

Cada establecimiento de alojamiento tiene la obligación de elaborar diariamente el reporte de huéspedes, en el formato diseñado por los mismos, que en lo esencial debe contener:

Nombre del huésped

- Cédula de Ciudadanía, Identidad o Número de Pasaporte
- Habitación número
- Nacionalidad
- Estado Civil
- Profesión
- Procedencia
- Destino
- Fecha de Ingreso
- Fecha de Salida.

### **3.9.17.4 Obligación**

Remitir reporte de huéspedes a las siguientes instituciones:

Intendencia General de Policía

Dirección Provincial de Salud

Jefatura Provincial de Migración–Departamento de Control Migratorio.

Dirección Nacional de Investigación Seguridad Pública Policía Nacional del Ecuador–  
Oficina Central Nacional de la INTERPOL.

Capacidad:

- Cualquier persona natural siempre que tenga la capacidad civil para contratar.
- Puede intervenir el menor emancipado autorizado para comerciar

- Pueden intervenir personas jurídicas (excepto los bancos, Cías. de seguros, cías. anónimas extranjeras)
- No pueden intervenir: corporaciones religiosas, funcionarios públicos a quienes les está prohibido ejercer el comercio.

El anexo N-2 presenta un resumen de las tasas, contribuciones y otras obligaciones que deben cumplir los establecimientos hoteleros, así como también la frecuencia de pago, entidad gubernamental receptora del pago, y quienes deben pagar personas naturales o jurídicas).

## **CAPITULO V**

### **4. ESTUDIO ECONÓMICO-FINANCIERO**

El estudio económico-financiero permite evaluar la rentabilidad, periodo de recuperación del capital, la tasa de interna de retorno, es decir nos permite conocer si se cuenta con las herramientas financieras necesarias para poner en marcha la operación del proyecto<sup>74</sup>.

#### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Establecer la cantidad de recursos económicos y financieros requeridos para el funcionamiento del proyecto, realizar una proyección de ingresos y costos totales de la operación y una serie de indicadores financieros que servirán como para determinar la viabilidad del proyecto objeto de estudio.

#### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar el monto de inversión necesario para incursionar en el proyecto.
- Definir los gastos administrativos, ventas y de financiamiento
- Determinar el grado de apalancamiento, el tiempo, la tasa y las cuotas del financiamiento necesario para completar el capital requerido para este proyecto.
- Determinar las fuentes de financiamiento requeridas.
- Identificar y proyectar las principales fuentes de ingreso con las que contará el proyecto.
- Realizar un flujo de caja proyectado, con el fin de evaluar la rentabilidad global del proyecto y poder proporcionar a los socios una rentabilidad de por lo menos el 20% en los tres primeros años.
- Calcular los índices financieros necesarios.
- Describir los gastos de operación del proyecto

Formular estados de resultados y flujos de caja para el proyecto e inversionista.

---

<sup>74</sup> Nassir y Reinaldo. Preparación y Evaluación de Proyectos, SAPAG CHAIN

### **4.3 INVERSIONES DEL PROYECTO**

La inversión consiste en la aplicación de recursos financieros a la creación, renovación, ampliación o mejora de la capacidad operativa de la empresa<sup>75</sup>.

En el presente estudio económico – financiero se analizará la viabilidad y rentabilidad del proyecto, medida en términos de capital, y tratando de hacer una proyección aproximada a la realidad.

Las inversiones a realizarse se dividirán en tres tipos:

- Inversiones Fijas o Tangibles
- Inversiones Diferidas o Intangibles
- Capital de Trabajo Pre-Operativo.

#### **4.3.1 COMPOSICIÓN Y CUANTÍA DE LAS INVERSIONES EN CAPITAL FIJO**

Dentro de las inversiones fijas se encuentran principalmente aquellos bienes destinados a generar y aumentar la producción, se realizan en bienes tangibles y son necesarios para adelantar la prestación de servicios<sup>76</sup>.

Estas inversiones formarán parte de la empresa y estarán sujetas a las respectivas depreciaciones de acuerdo a los valores estipulados en la Ley.

Las inversiones que se planean hacer para la construcción y futura operación de la Hostería “Puerta del Dorado” se muestran en la siguiente tabla:

---

<sup>75</sup> Coss Bu Raul (1981), Análisis y Evaluación de proyectos de Inversión, Editorial Limusa

<sup>76</sup> Coss Bu Raul (1981), Análisis y Evaluación de proyectos de Inversión, Editorial Limusa

**Tabla 5.1 Inversiones Capital Fijo**

<b>INVERSIONES EN EDIFICIOS, EQUIPOS, MUEBLES Y</b>	
<b>DETALLE DE INVERSIONES</b>	<b>MONTO</b>
TERRENO	\$ 20,000.00
ESTRUCTURA Y OBRA GRIS	\$ 183,443.99
ACABADOS	\$ 103,892.23
INSTALACIONES HIDRAULICAS Y SANITARIAS	\$ 43,727.12
ISTALACIONES ELÉCTRICAS Y TELEFÓNICAS	\$ 68,272.04
INSTALACIONES MECÁNICAS	\$ 39,274.60
OTROS EQUIPOS Y AMOBLAMIENTO	\$ 44,485.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 503,094.98</b>

**Elaboración:** María José Garcés S

Como inversión principal se cuenta con un terreno de 500 mts cuadrados, el valor comercial del terreno que se encuentra junto al terreno principal es de \$20,000 a abril de 2011. Como se ha venido explicando a lo largo del estudio, Viscaya es un poblado muy poco conocido y sus habitantes prefieren salir a las ciudades aledañas en busca de trabajo por lo que los terrenos en esta región son bastante asequibles y no requieren de una fuerte inversión para su compra. El resto de los activos nombrados en la tabla vienen por acuerdo con la empresa ATLA S.A una constructora reconocida en el Cantón Baños de Agua Santa con la cual se planteará a los inversores trabajar ya que si bien por una parte ofrecen uno de los precios más bajos del mercado para construcción de vivienda, por otra parte acceden a emplear personas del área que se dediquen a trabajos de carpintería y mano de obra para este tipo de trabajo.

Como se observa el monto más alto a pagar es el de estructura y mano de obra negra que equivale al 36.46% de la inversión total en este tipo de activos. Los acabados totales representan el 20.65% de la inversión total, de igual manera se puede apreciar que las instalaciones eléctricas son costosas debido al sector en que se ubican y es imprescindible contar con medios de comunicación como telefonía e internet para el buen funcionamiento del hotel sin comprometer el medio ambiente o en su defecto causar el menor impacto posible al ecosistema y representan en total el 30.07% de la inversión. Hay que destacar que en el sector de Viscaya los moradores utilizan en su mayoría la telefonía móvil. Es por este motivo que las instalaciones eléctricas representan por si solas el 13.57% de la

inversión. Todo el equipo de amoblamiento para la Hostería representa el 8.84% de la inversión y está dada por la adquisición de activos fijos para la hostería.

#### 4.3.2 ACTIVOS NOMINALES

Los activos nominales son las inversiones constituidas por servicios o derechos adquiridos inherentes al funcionamiento del proyecto. Son activos susceptibles de amortizar. Las inversiones que se plantean para este aspecto se muestran a continuación al igual que su amortización:

**Tabla 5.2 Inversión en activos nominales**

<b>ACTIVOS NOMINALES</b>	
<b>Detalle de Inversion</b>	<b>Monto</b>
Elaboración del proyecto arquitectonico	\$ 7,000.00
Estudio de suelos y ambiente	\$ 300.00
Obtencion de permisos de construccion y licencias	\$ 1,500.00
Gastos en publicidad y promoción	\$ 4,000.00
Gastos de constitución	\$ 2,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 14,800.00</b>

**Elaboración:** María José Garcés S

**Tabla 5.3 Inversión en activos nominales**



**Elaboración:** María José Garcés S

Los activos nominales que tienen más peso dentro de los activos nominales se ven reflejados en la elaboración del proyecto arquitectónico que será diseñado por la Arquitecta María Paz Orozco y conforman el 47.3% de la inversión en este rubro.

### 4.3.3 ESTIMACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO

El capital de trabajo es el dinero necesario para poner el negocio en funcionamiento. Es una inversión, constituida por recursos en forma de activos corrientes (dinero), necesarios para el funcionamiento de la empresa, antes de iniciar la etapa operativa<sup>77</sup>.

Una empresa no puede maximizarse en el largo plazo a menos que sobreviva en el corto plazo. Una administración de capital de trabajo es un requisito básico para la supervivencia de la empresa:

Para efectos de la evaluación de proyectos, el capital de trabajo se constituye en una inversión a largo plazo, ya que forma parte permanente de los activos corrientes necesarios para asegurar la operación del proyecto<sup>78</sup>.

El cálculo del capital de trabajo se lo realizará de manera anual para efectos didácticos del proyecto. Se lo obtuvo sumando todos los costos y gastos en los que incurrirá la Hostería en su primer año de funcionamiento.

Los cuadros 5.4 y 5.5 muestran los gastos administrativos y los costos de la hostería.

---

<sup>77</sup> Los proyectos de inversión: evaluación financiera; Saúl Fernández Espinoza, pag 117

<sup>78</sup> SAPAG CHAIN, Nassir y Reinaldo. Preparación y evaluación de proyectos. Pag: 236

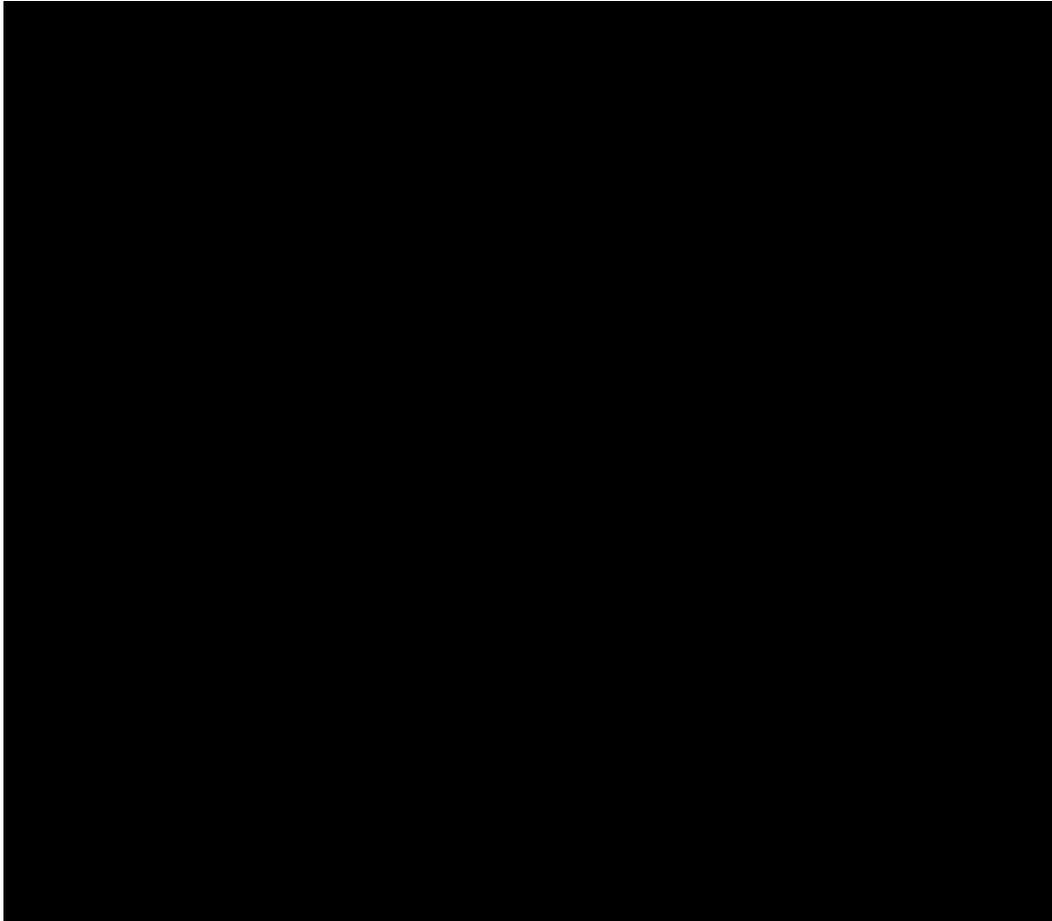
**Tabla 5.4 Capital de Trabajo**

<b>Gastos de Administración y Ventas</b>		
<b>En Dólares</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Costo Mensual (USD)</b>	<b>Costo Anual (USD)</b>
<b>Gastos de Administración</b>	<b>7,561.26</b>	<b>90,735.10</b>
Sueldos y Salarios Administrativos	4,950.00	59,400.00
Provisión 13 Sueldo	412.50	4,950.00
Provisión 14 Sueldo	484.00	5,808.00
Higine (Insumos de Aseo personal)	250.00	3,000.00
Internet	80.00	960.00
IESS	601.43	7,217.10
Suministros de oficina	50.00	600.00
Agua	133.33	1,600.00
Luz	200.00	2,400.00
Teléfono	400.00	4,800.00
<b>Gasto en Publicidad</b>	<b>40.00</b>	<b>1,680.00</b>
<b>Publicidad en Internet</b>	<b>40.00</b>	480.00
Tripticos		1,200.00
Gas	52.80	792.00
<b>Total</b>	<b>7,601.26</b>	<b>93,207.10</b>

**Elaboración:** María José Garcés S

Se pueden observar todos los gastos administrativos en los que incurre la hostería que en el año ascienden a \$93,207.10, el gasto más fuerte viene dado por los sueldos al personal, sin embargo si bien contablemente necesariamente se tienen que ubicar a este rubro como un gasto, desde el punto de vista de la autoría este rubro no representa un gasto sino más bien una inversión en capital humano, entre mejores estándares de vida tenga una persona mayor es el empeño y satisfacción con el que realizará su trabajo, y esto se verá reflejado en la manera en que el trabajador cualquier sea su cargo, interactúe con el cliente. Un cliente satisfecho es la mejor manera de promocionar una organización o empresa.

**Tabla 5.5 Costos de Producción**



**Elaboración:** María José Garcés S

En el Cuadro 5.5 se pueden observar todos los costos que se requerirán para el funcionamiento de la Hostería. De igual manera que en el cuadro anterior se puede apreciar que el rubro de costos más alto corresponde al de los Salarios del Personal del Departamento de Alimentos y Bebidas.

Una vez que se han identificado todos los gastos y costos de la hostería se procede con el cálculo del Capital de Trabajo que corresponderá al valor del primer trimestre de funcionamiento del hotel de los Gastos y Costos necesarios para la operatividad de la Hostería.

La tabla 5.6 resume el total del Capital de Trabajo

**Tabla 5.6 Capital de Trabajo**

Capital de trabajo	1er Trimestre
Costos + Gastos	44019.61

**Elaboración:** María José Garcés S

El Capital de trabajo para el primer trimestre de trabajo será de \$44,019.61, luego de este periodo se espera sustentar los gastos y costos con los ingresos hoteleros.

#### **4.4 COSTOS E INGRESOS HOTELEROS**

El nivel de operaciones de la Hostería PUERTA DEL DORADO se ubica dentro del nivel medio-alto para este tipo de hoteles, por lo que es necesaria la implementación de un sistema de costeo hotelero. Para el efecto es importante identificar claramente que elementos del costo participan de manera directa en cada uno de los departamentos operativos de la Hostería.

El gráfico 5.1 muestra el esquema general de ingresos y gastos de la Hostería

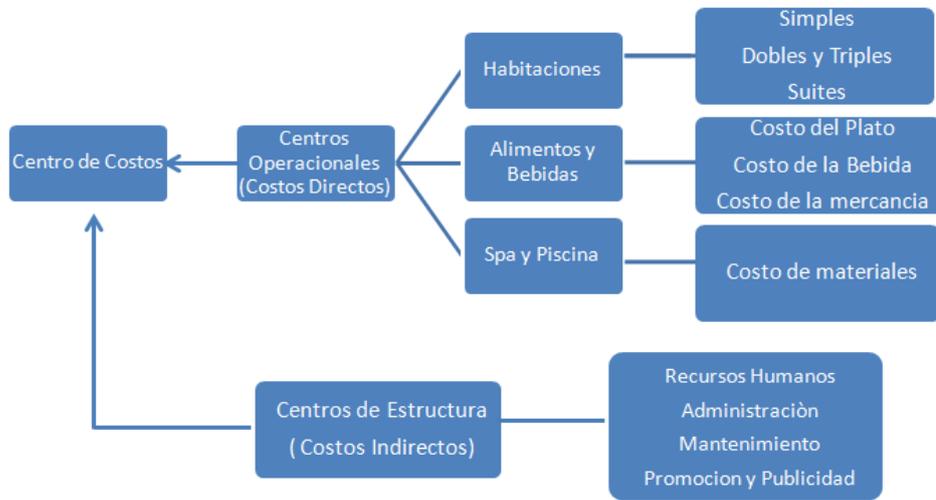
**Gráfico 5.1 Esquema general de ingresos y gastos**



**Elaboración:** María José Garcés S

El gráfico 5.2 el esquema general de costos de la Hostería.

**Gráfico 5.2 Esquema General de Costos**



**Elaboración:** María José Garcés S

Considerando el Método Direct Costing obtenemos la siguiente información:

**Tabla 5.7 Distribución de los costos variables**

[The content of this table is obscured by a black redaction box.]

**Elaboración:** María José Garcés S

Los Costos Indirectos se distribuyen en la siguiente proporción:

Los gastos de gas se hacen 60% Restaurante, 40% Spa y Piscina

Los demás costos indirectos se reparten: 70% habitaciones, 20% Restaurante y 10% Spa y Piscina.

Cabe destacar que los sueldos para todos los departamentos tienen un valor fijo.

## 4.5 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

Los gastos de administración son aquellos en los que debe incurrir la Hostería

Los gastos administrativos son aquellos en los cuales la empresa tiene que incurrir y desembolsar para mantener la operación normal de la misma. Los gastos de ventas en los que se toma en cuenta a la publicidad y propaganda, pago por nómina, beneficios de ley, Suministros de Oficina, agua, luz, teléfono son gastos que son exclusivos del la parte administrativa de cualquier empresa y que fueron detallados en el cuadro 5.4 del presente trabajo.

## 4.6 CRONOGRAMA DE INVERSIONES

El tiempo estimado para la construcción y funcionamiento del Hotel es de un año, la estructura y mano de obra negra es el proceso más largo por lo que se esperará trabajar 6 días por semana de tal manera que en el transcurso máximo de 6 meses se encuentre lista para proceder con los acabados y amueblamiento de Puerta Del Dorado.

Tabla 5.8 Cronograma de Inversiones

Construccion Edificio	
En Dólares	
Descripción	MESES
ESTRUCTURA Y OBRA GRIS	6
ACABADOS	2
INSTALACIONES HIDRAULICAS Y SANITARIAS	2
ISTALACIONES ELÉCTRICAS Y TELEFÓNICAS	2
INSTALACIONES MECÁNICAS	1
TERRENO	1

**Elaboración:** María José Garcés S.

## 4.7 PRESUPUESTOS DE INGRESOS, GASTOS Y PROYECCIÓN DE RESULTADOS

Para realizar la proyección de resultados del proyecto propuesto fue necesario realizar un modelo que resuma los movimientos de manera organizada de los mismos, dentro del cual

se detalla la información de mercado para el 2011 en adelante, la información técnica, inversiones y financiamiento a 8 años.

#### **4.7.1 PRESUPUESTOS DE INGRESOS**

Los ingresos se calculan en base a la Información Obtenida en el Estudio de Mercado de los Hoteles con similares características dentro del Cantón Baños de Agua Santa que es de un 53% de ocupación con una desviación de 5% dependiendo los meses en los que existen mayor afluencia de turistas. Sin embargo se ha estimado una Ocupación del 45% para el primer año de funcionamiento y para el resto de años con el fin de no sobredimensionar los ingresos, obteniendo una mejor perspectiva de ingresos para los inversionistas. Los Datos que se obtuvieron a lo largo del presente trabajo por parte del Ministerio de Turismo y Del Ilustre Municipio de Agua Santa son ambiguos por lo que se procedió al cálculo de ocupación realizado una media de los porcentajes de personas que se hospedan en estos lugares, tomando en cuenta para el presente estudio solo el ingreso por parte de habitaciones dobles con un precio establecido igualmente por la media del mercado para este tipo de Hoteles en el Sector, por lo que el precio por habitación doble será de \$140 incluidos desayunos y cenas buffete sin bebidas.

Los datos proporcionados por el Ilustre Municipio de Baños con relación al porcentaje de personas cuyo objetivo no es el hospedaje sino solo el servicio de alimentación, son ambiguos y muchos de ellos solo se proyectan hasta el año 2006, por este motivo y para lograr una proyección real de la cantidad de ventas en el Departamento de Alimentos y Bebidas, se consideraron ventas del 40% del total de personas hospedadas en base a la proyección de ocupación realizada

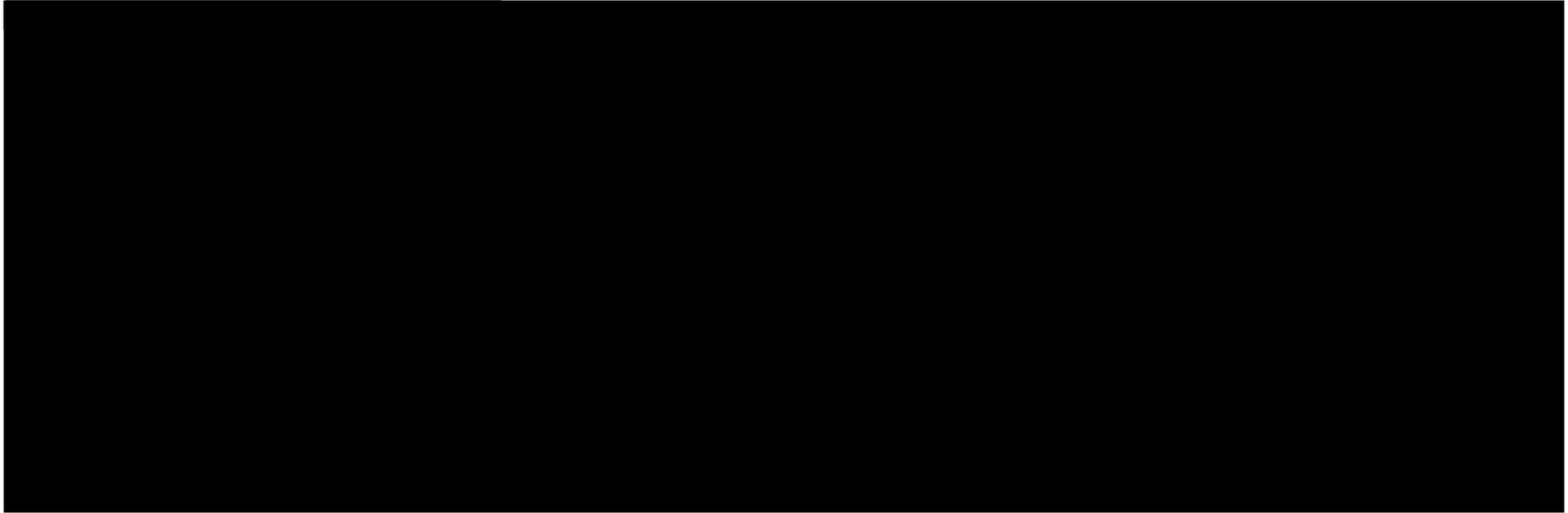
Para las proyecciones del Departamento de Spa y dada la condición de que no se ofertan dentro del paquete por noche todos los beneficios que ofrecerá Puerta del Dorado, se ha realizado una estimación en base al porcentaje de personas que utiliza el spa en Hoteles de ramas parecidas dentro del Cantón del 30% y 25% de personas que se hospeden en el Hotel y que utilizarán este servicio, el cálculo se hace en base a que un 25% de que una sola persona de la habitación doble utilice los servicios ya que no todas las personas son afines según estudio de mercado a este tipo de servicio.

El cuadro 5.9 presenta el presupuesto de ingresos y Departamentos para la Hostería durante los 8 años que se proyectan y tomando en cuenta una inflación constante del 3.33% referente a la inflación que ha experimentado el Ecuador desde marzo de 2010 a marzo de 2011<sup>79</sup>:

---

<sup>79</sup> Banco Central del Ecuador

**Tabla 5.9 Presupuesto de Ingresos**



**Elaboración:** María José Garcés S

Ver ANEXO F

## 4.8 PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es aquel nivel de producción que en cierto periodo satisface la condición de identidad entre los ingresos totales y costos totales, es decir permite que la utilidad contable durante un periodo en consideración sea nula<sup>80</sup>.

El cálculo del Punto de Equilibrio se lo obtendrá mediante la siguiente fórmula:

$$PE = \frac{COSTOS FIJOS}{1 - \frac{COSTOS VARIABLES}{VENTAS}}$$

La tabla 5.10 muestra el Cálculo del punto de equilibrio proyectado para los 8 años de horizonte del proyecto.

**Tabla 5.10 Punto de Equilibrio**

PUNTO DE EQUILIBRIO	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8
INGRESOS TOTALES	691,811.88	711,030.52	734,707.84	759,173.61	784,454.09	811,000.74	838,398.57	866,675.93
COSTOS TOTALES	209,735.72	211,615.71	258,459.39	288,997.01	300,699.45	314,881.77	332,214.30	353,441.19
<b>COSTO VARIABLE</b>	\$ 90,571.34	\$ 92,000.24	\$ 93,476.73	\$ 113,999.90	\$ 124,599.93	\$ 137,643.12	\$ 153,712.45	\$ 173,530.74
Materia Prima	\$ 31,824.00	\$ 32,884.69	\$ 33,980.74	\$ 42,135.98	\$ 52,248.45	\$ 64,787.87	\$ 80,336.70	\$ 99,617.18
Mano de Obra Directa	\$ 47,659.34	\$ 47,659.34	\$ 47,659.34	\$ 57,191.20	\$ 57,191.20	\$ 57,191.20	\$ 57,191.20	\$ 57,191.20
CIF (luz, agua, Teléfono)	\$ 3,388.00	\$ 3,499.80	\$ 3,615.30	\$ 4,481.52	\$ 4,629.41	\$ 4,782.18	\$ 4,940.00	\$ 5,103.02
Suministros	\$ 7,700.00	\$ 7,956.41	\$ 8,221.36	\$ 10,191.20	\$ 10,530.87	\$ 10,881.86	\$ 11,244.55	\$ 11,619.34
<b>COSTO FIJO</b>	\$ 119,164.38	\$ 119,615.46	\$ 164,982.66	\$ 174,997.10	\$ 176,099.51	\$ 177,238.65	\$ 178,501.85	\$ 179,910.45
Costo Fijo								
Sueldos Administrativos y Departamentales	\$ 65,750.00	\$ 65,750.00	\$ 65,750.00	\$ 71,860.10	\$ 71,860.10	\$ 71,860.10	\$ 71,860.10	\$ 71,860.10
Materiales	\$ 13,669.10	\$ 14,120.18	\$ 14,590.81	\$ 18,092.02	\$ 18,694.48	\$ 19,317.01	\$ 19,960.26	\$ 20,624.94
Gasto en Publicidad	\$ 1,680.00	\$ 1,680.00	\$ 1,680.00	\$ 2,083.13	\$ 2,583.08	\$ 3,099.69	\$ 3,719.63	\$ 4,463.56
Gastos financieros	\$ 38,065.28	\$ 38,065.28	\$ 82,961.85	\$ 82,961.85	\$ 82,961.85	\$ 82,961.85	\$ 82,961.85	\$ 82,961.85
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>	\$ 137,115.39	\$ 137,392.70	\$ 189,033.33	\$ 205,918.47	\$ 209,352.30	\$ 213,468.56	\$ 218,575.62	\$ 224,951.51

**Elaboración:** María José Garcés S

<sup>80</sup> Estrategias gestión y habilidades directivas; José Pérez Moya, Ediciones Días Santos, 1996, Pág. 86

## 4.9 COSTO DEL CAPITAL

Cuando se planea la creación de un proyecto se manejan diferentes formas de financiamiento: con capital propio, capital prestado o una mezcla de ambos. La Hostería Puerta del Dorado planea financiar el 70% con capital prestado y el 30% con capital proveniente de los inversionistas es decir capital propio. Por esta razón es necesario calcular el costo del capital promedio ponderado que sirva como tasa mínima de rendimiento para evaluar el presente proyecto, de esta manera el proyecto se puede evaluar frente a porcentajes por meritos de riesgo determinando si el proyecto resultará lo suficientemente rentable para cubrir la inversión y su costo:

**Tabla 5.11 Costo del Capital**

Costo del Capital Promedio Ponderado (WACC)	
$Re_i = E(R_i) = R_f + \beta ( E(R_m) - R_f ) + R.P.EC$	
$\beta$ ) = Beta de la cartera =	0.782
( $E(R_m)$ ) = Rentabilidad Media de la cartera de mercado =	14.23%
( $R_f$ ) = Rentabilidad Libre de Riesgo =	3.63%
( $E(R_m) - R_f$ ) = Prima de Riesgo =	10.60%
R.P.EC = Riesgo País del Ecuador =	7.88%
<b>( <math>Re_i</math> ) = Tasa de Retorno Esperada del capital =</b>	<b>19.80%</b>

**Elaboración:** María José Garcés S

Los datos de la rentabilidad media de la cartera del mercado obtuvieron realizando una ponderación entre los índices de las industrias de Restaurantes y Hoteles dentro de los Estados Unidos ya que no se pudieron encontrar datos de las mismas en el país<sup>81</sup>. De igual manera el Beta se obtuvo en base a los datos de las Industrias antes mencionadas. El resto de Datos se los Obtuvo del Banco Central del Ecuador y de la Rentabilidad de los Bonos del Estado Estadounidense para finales de marzo 2011.

La tasa mínima que se tendría que esperar del proyecto para aceptarlo como viable según el cálculo del Costo del Capital Promedio Ponderado (WACC) es de 19.80%.

<sup>81</sup> Return on Equity by Sector, Enero 2011, E:\mj\Return on Equity.mht

#### **4.10 FINANCIAMIENTO**

La inversión del 70% del capital necesario para inicio de operaciones se lo realizará a través de la CFN, misma que otorga créditos de primer piso para proyectos turísticos que promuevan el desarrollo de un turismo sostenible en el país<sup>82</sup>, el periodo máximo de tiempo que otorga la CFN para la cancelación de la deuda es de 12 años pudiendo acceder a un periodo de 2 años de gracia independientemente del periodo de tiempo pactado. La tasa de interés aplicable a este tipo de industria es del 10.50%. Una vez que se encuentre pre-aprobada la persona o grupo de personas que van a acceder al crédito se tiene un periodo de 45 a 60 días para que la CFN estudie el proyecto y lo declare factible. Solo se financian proyectos cuyo capital supere los 100,000 dólares americanos. El resto del proyecto será financiado por sus accionistas que se prevé sean de 4 personas. El siguiente cuadro muestra la información del financiamiento y su amortización de manera resumida:

---

<sup>82</sup> Colaboradores Corporación Financiera Nacional; Manual de Crédito 1er piso 24/02/2011, obtenido de: [http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=596&Itemid=540](http://www.cfn.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=596&Itemid=540)

**Tabla 5.12 Información de Financiamiento**

INFORMACION DEL FINANCIAMIENTO					
Tabla de Amortización					
Capital					362,526.48
Tasa de Interés					10.50%
Plazo en meses					96.00
Frecuencia en el año					2.00
Fecha de inicio de la tabla		Mes	Día	Año	
			1	1	2012
Periodo de gracia en meses		24.00			

Número de Pagos	Fecha	Pago de Capital	Pago de Interés	Dividendo	Capital Pendiente
-					<b>362,526.48</b>
1	01/04/2012		19,032.64	19,032.64	362,526.48
2	01/10/2012		19,032.64	19,032.64	362,526.48
3	01/04/2013		19,032.64	19,032.64	362,526.48
4	01/10/2013		19,032.64	19,032.64	362,526.48
5	01/04/2014	22,448.29	19,032.64	41,480.93	340,078.20
6	01/10/2014	23,626.82	17,854.11	41,480.93	316,451.38
7	01/04/2015	24,867.23	16,613.70	41,480.93	291,584.15
8	01/10/2015	26,172.76	15,308.17	41,480.93	265,411.39
9	01/04/2016	27,546.83	13,934.10	41,480.93	237,864.56
10	01/10/2016	28,993.04	12,487.89	41,480.93	208,871.52
11	01/04/2017	30,515.17	10,965.75	41,480.93	178,356.35
12	01/10/2017	32,117.22	9,363.71	41,480.93	146,239.13
13	01/04/2018	33,803.37	7,677.55	41,480.93	112,435.76
14	01/10/2018	35,578.05	5,902.88	41,480.93	76,857.70
15	01/04/2019	37,445.90	4,035.03	41,480.93	39,411.81
16	01/10/2019	39,411.81	2,069.12	41,480.93	0.00

**Elaboración:** María José Garcés S

## 4.11 EVALUACIÓN FINANCIERA

La evaluación financiera presentada en el siguiente modelo está hecha bajo un escenario en el cual se financia el 70% de la inversión inicial con recursos prestados.

Para esta evaluación se realizaron varios flujos. El primero de ellos es el Estado de Resultados en el que se pueden observar todos los gastos, ingresos y Utilidades que obtendrá la empresa en una proyección a 8 años.

**Tabla 5.13 Estado de Resultados**

Proyección Estado de Resultados									
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8
<b>Ventas Departamentales</b>									
Habitaciones		\$ 574,875.00	\$ 594,018.34	\$ 613,799.15	\$ 634,238.66	\$ 655,358.81	\$ 677,182.26	\$ 699,732.42	\$ 723,033.51
Alimentos y Bebidas		\$ 37,891.56	\$ 35,334.66	\$ 36,511.31	\$ 37,727.13	\$ 38,983.45	\$ 40,705.92	\$ 42,452.94	\$ 44,225.31
Spa y Piscina		\$ 79,045.31	\$ 81,677.52	\$ 84,397.38	\$ 87,207.82	\$ 90,111.84	\$ 93,112.56	\$ 96,213.21	\$ 99,417.11
<b>TOTAL VENTAS</b>		<b>\$ 691,811.88</b>	<b>\$ 711,030.52</b>	<b>\$ 734,707.84</b>	<b>\$ 759,173.61</b>	<b>\$ 784,454.09</b>	<b>\$ 811,000.74</b>	<b>\$ 838,398.57</b>	<b>\$ 866,675.93</b>
<b>Costos y Gastos Departamentales</b>									
<b>Habitaciones:</b>									
Nómina		\$ 32,598.67	\$ 32,598.67	\$ 32,598.67	\$ 39,118.40	\$ 39,118.40	\$ 39,118.40	\$ 39,118.40	\$ 39,118.40
Otros Gastos		\$ 7,700.00	\$ 7,956.41	\$ 8,221.36	\$ 10,191.20	\$ 10,530.87	\$ 10,881.86	\$ 11,244.55	\$ 11,619.34
<b>Alimentos y Bebidas:</b>									
Costos		\$ 31,824.00	\$ 32,884.69	\$ 33,980.74	\$ 42,135.98	\$ 52,248.45	\$ 64,787.87	\$ 80,336.70	\$ 99,617.18
Nómina		\$ 47,659.34	\$ 47,659.34	\$ 47,659.34	\$ 57,191.20	\$ 57,191.20	\$ 57,191.20	\$ 57,191.20	\$ 57,191.20
Otros Gastos		\$ 3,388.00	\$ 3,499.80	\$ 3,615.30	\$ 4,481.52	\$ 4,629.41	\$ 4,782.18	\$ 4,940.00	\$ 5,103.02
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS</b>		<b>\$ 123,170.00</b>	<b>\$ 124,598.91</b>	<b>\$ 126,075.40</b>	<b>\$ 153,118.30</b>	<b>\$ 163,718.33</b>	<b>\$ 176,761.52</b>	<b>\$ 192,830.85</b>	<b>\$ 212,649.14</b>
<b>MARGEN DE VENTAS</b>		<b>\$ 568,641.87</b>	<b>\$ 586,431.61</b>	<b>\$ 608,632.44</b>	<b>\$ 606,055.30</b>	<b>\$ 620,735.75</b>	<b>\$ 634,239.22</b>	<b>\$ 645,567.72</b>	<b>\$ 654,026.79</b>
<b>Gastos Departamentos no Operados</b>									
<b>Administrativos:</b>									
Nómina		\$ 37,559.33	\$ 37,559.33	\$ 37,559.33	\$ 37,559.33	\$ 37,559.33	\$ 37,559.33	\$ 37,559.33	\$ 37,559.33
Otros gastos		\$ 13,669.10	\$ 14,120.18	\$ 14,590.81	\$ 18,092.02	\$ 18,694.48	\$ 19,317.01	\$ 19,960.26	\$ 20,624.94
Publicidad		\$ 1,680.00	\$ 1,680.00	\$ 1,680.00	\$ 2,083.13	\$ 2,583.08	\$ 3,099.69	\$ 3,719.63	\$ 4,463.56
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>\$ 52,908.43</b>	<b>\$ 53,359.51</b>	<b>\$ 53,830.14</b>	<b>\$ 57,734.48</b>	<b>\$ 58,836.89</b>	<b>\$ 59,976.03</b>	<b>\$ 61,239.23</b>	<b>\$ 62,647.83</b>
<b>UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL</b>		<b>\$ 515,733.44</b>	<b>\$ 533,072.10</b>	<b>\$ 554,802.30</b>	<b>\$ 548,320.82</b>	<b>\$ 561,898.87</b>	<b>\$ 574,263.19</b>	<b>\$ 584,328.49</b>	<b>\$ 591,378.97</b>
Gastos Financieros		\$ 38,065.28	\$ 38,065.28	\$ 36,886.75	\$ 31,921.86	\$ 26,421.99	\$ 20,329.46	\$ 13,580.43	\$ 6,104.15
Amortización Diferidos		\$ 1,850.00	\$ 1,850.00	\$ 1,850.00	\$ 1,850.00	\$ 1,850.00	\$ 1,850.00	\$ 1,850.00	\$ 1,850.00
Depreciaciones		\$ 23,862.90	\$ 23,862.90	\$ 23,862.90	\$ 23,862.90	\$ 23,862.90	\$ 23,862.90	\$ 23,862.90	\$ 23,862.90
<b>UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION LABORAL E IMPUESTOS</b>		<b>\$ 451,955.26</b>	<b>\$ 469,293.92</b>	<b>\$ 492,202.66</b>	<b>\$ 490,686.06</b>	<b>\$ 509,763.98</b>	<b>\$ 528,220.83</b>	<b>\$ 545,035.17</b>	<b>\$ 559,561.92</b>
15% Participacion Laboral		\$ 67,793.29	\$ 70,394.09	\$ 73,830.40	\$ 73,602.91	\$ 76,464.60	\$ 79,233.12	\$ 81,755.27	\$ 83,934.29
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>\$ 384,161.97</b>	<b>\$ 398,899.83</b>	<b>\$ 418,372.26</b>	<b>\$ 417,083.15</b>	<b>\$ 433,299.39</b>	<b>\$ 448,987.70</b>	<b>\$ 463,279.89</b>	<b>\$ 475,627.63</b>
24% Impuesto a la Renta		\$ 92,198.87	\$ 95,735.96	\$ 100,409.34	\$ 100,099.96	\$ 103,991.85	\$ 107,757.05	\$ 111,187.17	\$ 114,150.63
10% Provisión Reserva Legal		\$ 29,196.31	\$ 30,316.39	\$ 31,796.29	\$ 31,698.32	\$ 32,930.75	\$ 34,123.07	\$ 35,209.27	\$ 36,147.70
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>\$ 262,766.79</b>	<b>\$ 303,163.87</b>	<b>\$ 317,962.92</b>	<b>\$ 316,983.20</b>	<b>\$ 329,307.53</b>	<b>\$ 341,230.66</b>	<b>\$ 352,092.72</b>	<b>\$ 361,477.00</b>

**Elaboración:** María José Garcés S



**Cuadro: 5.15 Flujo de caja del Inversionista**

FLUJO DE CAJA INVERSIONISTA									
	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8
Ventas		\$ 691,811.88	\$ 711,030.52	\$ 734,707.84	\$ 759,173.61	\$ 784,454.09	\$ 811,000.74	\$ 838,398.57	\$ 866,675.93
Gastos de Habitaciones		\$ (40,298.67)	\$ (40,555.08)	\$ (40,820.03)	\$ (49,309.60)	\$ (49,649.27)	\$ (50,000.26)	\$ (50,362.95)	\$ (50,737.74)
Costos y Gastos de Alimentos y Bebidas		\$ (82,871.34)	\$ (84,043.83)	\$ (85,255.37)	\$ (103,808.71)	\$ (114,069.07)	\$ (126,761.26)	\$ (142,467.90)	\$ (161,911.40)
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>\$ 568,641.87</b>	<b>\$ 586,431.61</b>	<b>\$ 608,632.44</b>	<b>\$ 606,055.30</b>	<b>\$ 620,735.75</b>	<b>\$ 634,239.22</b>	<b>\$ 645,567.72</b>	<b>\$ 654,026.79</b>
Total Gastos Departamentos no Operados		\$ (52,908.43)	\$ (53,359.51)	\$ (53,830.14)	\$ (57,734.48)	\$ (58,836.89)	\$ (59,976.03)	\$ (61,239.23)	\$ (62,647.83)
Depreciacion		\$ (23,862.90)	\$ (23,862.90)	\$ (23,862.90)	\$ (23,862.90)	\$ (23,862.90)	\$ (23,862.90)	\$ (23,862.90)	\$ (23,862.90)
Gastos Financieros		\$ (38,065.28)	\$ (38,065.28)	\$ (36,886.75)	\$ (31,921.86)	\$ (26,421.99)	\$ (20,329.46)	\$ (13,580.43)	\$ (6,104.15)
Activos Nominales		\$ (1,850.00)	\$ (1,850.00)	\$ (1,850.00)	\$ (1,850.00)	\$ (1,850.00)	\$ (1,850.00)	\$ (1,850.00)	\$ (1,850.00)
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>		<b>\$ 451,955.26</b>	<b>\$ 469,293.92</b>	<b>\$ 492,202.66</b>	<b>\$ 490,686.06</b>	<b>\$ 509,763.98</b>	<b>\$ 528,220.83</b>	<b>\$ 545,035.17</b>	<b>\$ 559,561.92</b>
Impuestos		\$ (159,992.16)	\$ (166,130.05)	\$ (174,239.74)	\$ (173,702.87)	\$ (180,456.45)	\$ (186,990.17)	\$ (192,942.45)	\$ (198,084.92)
<b>UTILIDAD OPERATIVA DESPUES DE IMPUESTOS</b>		<b>\$ 291,963.10</b>	<b>\$ 303,163.87</b>	<b>\$ 317,962.92</b>	<b>\$ 316,983.20</b>	<b>\$ 329,307.53</b>	<b>\$ 341,230.66</b>	<b>\$ 352,092.72</b>	<b>\$ 361,477.00</b>
Depreciacion		\$ 23,862.90	\$ 23,862.90	\$ 23,862.90	\$ 23,862.90	\$ 23,862.90	\$ 23,862.90	\$ 23,862.90	\$ 23,862.90
Activos Diferidos		\$ 1,850.00	\$ 1,850.00	\$ 1,850.00	\$ 1,850.00	\$ 1,850.00	\$ 1,850.00	\$ 1,850.00	\$ 1,850.00
<b>Flujo de Caja Operativo</b>		<b>\$ 317,675.99</b>	<b>\$ 328,876.77</b>	<b>\$ 343,675.81</b>	<b>\$ 342,696.09</b>	<b>\$ 355,020.43</b>	<b>\$ 366,943.55</b>	<b>\$ 377,805.61</b>	<b>\$ 387,189.90</b>
Inversion en Activos Fijos y Nominale s	\$ (362,526.48)								
Aporte de socios	\$ (208,192.02)								
Inversion en Capital de Trabajo	\$ (44,019.61)								
<b>FLUJO NETO</b>	<b>\$ (614,738.12)</b>	<b>\$ 317,675.99</b>	<b>\$ 328,876.77</b>	<b>\$ 343,675.81</b>	<b>\$ 342,696.09</b>	<b>\$ 355,020.43</b>	<b>\$ 366,943.55</b>	<b>\$ 377,805.61</b>	<b>\$ 387,189.90</b>
								<b>VAN</b>	<b>\$ 594,060.54</b>
								<b>TIR</b>	<b>52.54%</b>
									<b>TIR 3 años</b> 27.78%

**Elaboración:** María José Garcés S.

## **4.14 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

El análisis de factibilidad es aquel orientado a determinar la ventaja económica de cada alternativa<sup>84</sup>. En este caso la alternativa presentada y analizada inicialmente es bajo un escenario donde el 70% de la inversión es financiada.

### **4.14.1 Valor Presente Neto.**

El valor presente neto es una técnica que consiste en traer todos los flujos de caja netos al valor presente. El criterio de aceptación de inversiones es que si el valor presente neto de los flujos de caja a una tasa dada de interés es mayor que cero<sup>85</sup>, el proyecto es rentable. La tasa de descuento o tasa mínima aceptable viene dada por el cálculo anteriormente descrito en el que se toman en consideración los premios al riesgo, la rentabilidad media de la cartera y su beta, de esto se pudo establecer una tasa de descuento del 19.80%. Se analizará por tanto el Valor Presente Neto de los flujos de caja del proyecto y del inversionista.

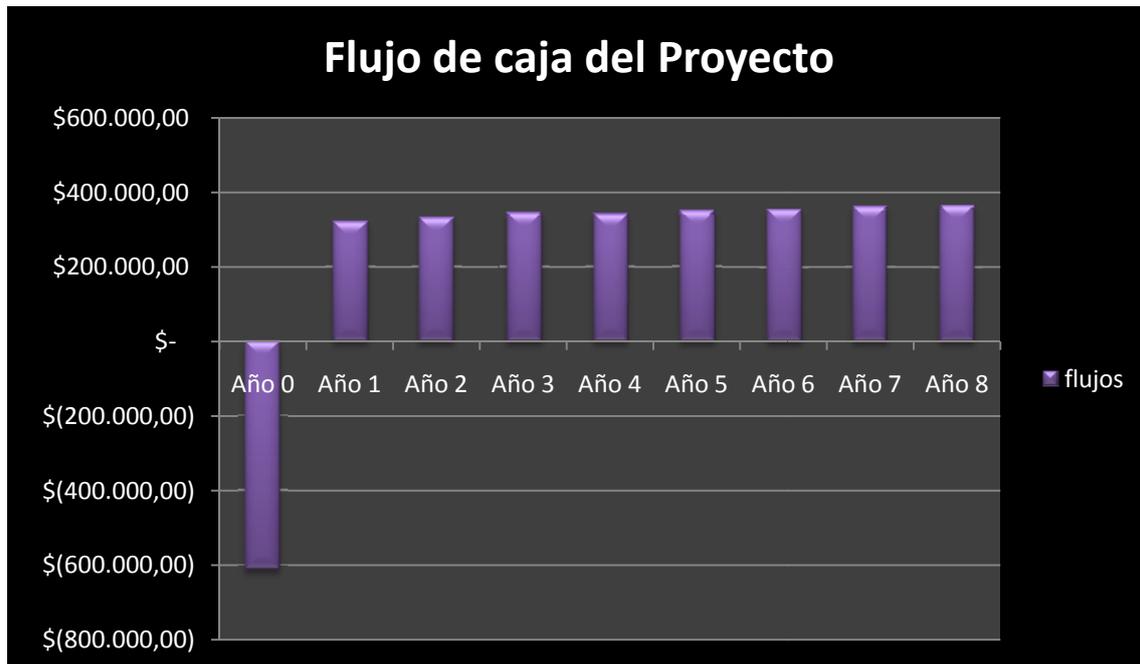
El flujo de caja del proyecto muestra los siguientes resultados:

---

<sup>84</sup> Principios de sistemas de información: enfoque administrativo; Ralph M. Stair, George W. Reynolds; Cengage Learning Editores. Pág 545.

<sup>85</sup> Los Emprendedores y la Creación de Empresas, Juan Carlos Leiva Bonilla; Editorial Tecnológica de CR.

Gráfico 5.4 Flujo de Caja del Proyecto

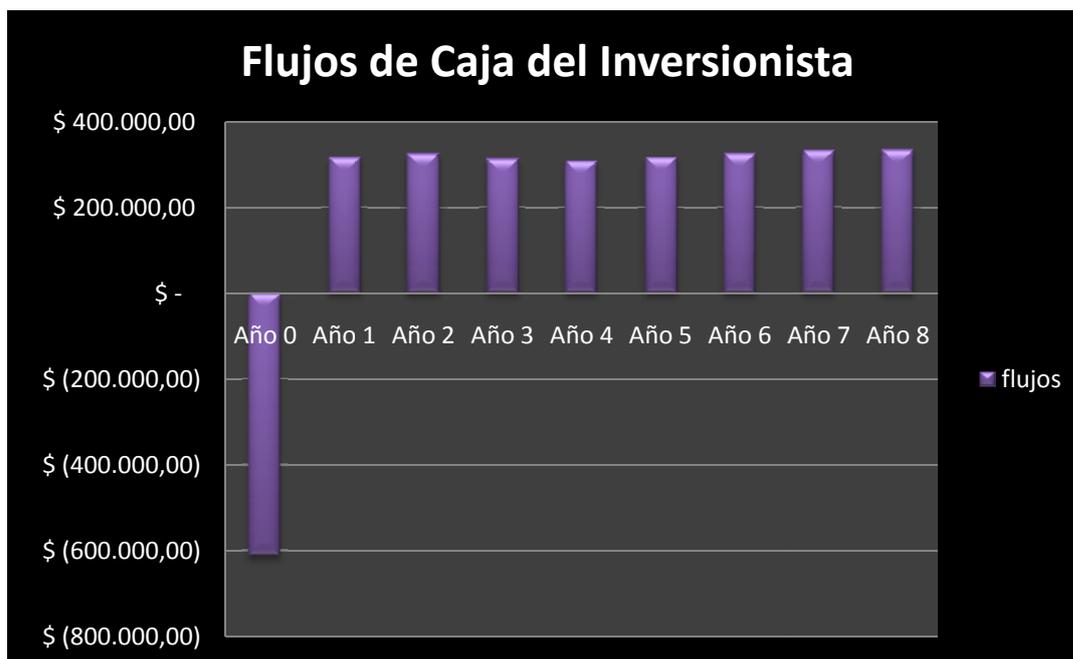


**Elaboración:** María José Garcés S.

Con una tasa de descuento del 19.80% del VAN es igual a \$663,616.00, según estos datos el proyecto es factible. Se concluye que el proyecto es lo suficientemente rentable, puesto que no solo cubre los costos de capital sino que también posee la característica de crear valor ya que la TIR (Tasa Interna de Retorno) es del 56.69% al final del 8vo año que es mayor que la tasa de descuento mínima aceptada para el proyecto.

El flujo de caja del inversionista tuvo como resultados los siguientes:

Gráfico 5.4 Flujo de Caja del Inversionista



**Elaboración:** María José Garcés S.

Con una tasa de descuento del 19.80% el VAN para el inversionista es igual a \$594,060.54. A partir de esto se puede concluir que el proyecto financiado con el 70% de la inversión inicial es factible ya que el VAN es mayor que cero y la TIR (Tasa Interna de Retorno) es de 52.54%, de igual manera y según los objetivos planteados en el presente estudio, para el 3er año de operación de Puerta del Dorado, la TIR es del 27.78% habiéndose planteado un objetivo de al menos el 20% de rentabilidad, el proyecto se encuentra en factibilidad financiera y económica según estos índices.

#### 4.14.2 TASA INTERNA DE RETORNO

La tasa interna de retorno desde el punto de vista matemático financiero es aquella tasa de descuento que hace que el valor actual de los flujos de beneficios sea igual al valor actual de los flujos de inversión<sup>86</sup>, en otras palabras es aquella tasa que hace que el Valor Actual Neto de un proyecto de inversión sea cero.

---

<sup>86</sup> Ingeniería Económica; Javier Jiménez Boulanger, Carlos Luis Espinosa Gutiérrez y Leonel Fonseca Retana; Editorial Tecnológica de CR, Pág. 82.

El criterio de aceptación se basa en: si la TIR del proyecto o la TIR del Inversionista es mayor a la TASA DE DESCUENTO MÍNIMA ACEPTADA del proyecto, es factible.

A partir de los resultados mostrados con anterioridad se obtuvieron los siguientes resultados:

En el flujo de fondos del proyecto<sup>87</sup> la TIR es igual a 56.69% siendo mayor que la tasa de descuento mínima aceptada de 19.80% se puede deducir que el proyecto es factible.

En el flujo de fondos del Inversionista<sup>88</sup> se presenta una TIR del 52.54% mayor a 19.80% equivalente a la tasa de descuento mínima aceptada. El objetivo del presente estudio es el de alcanzar un rendimiento para sus inversionistas en los tres primeros años de operación del proyecto de al menos el 20%, la TIR durante los tres primeros años es del 27.78% lo que conlleva a la deducción de que se estaría cumpliendo el objetivo principal para el accionista y por ende el proyecto es factible.

#### **4.14.3 PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN**

Se debe tomar en cuenta el periodo de tiempo que toma recuperar la inversión inicial del capital, entre menor sea el tiempo de recuperación mayor es el atractivo del proyecto.

Se toman en cuenta los flujos de caja tanto del proyecto financiando el 70% de la inversión inicial, como también el retorno del capital para el inversionista.

El periodo de recuperación del capital en base a los flujos de efectivo es el siguiente:

#### **Tabla 5.16 Periodo de Recuperación**

---

<sup>87</sup> Referencia en el texto, 5.12

<sup>88</sup> Referencia en el texto, 5.13

PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN						
FLUJO DE FONDOS DEL PROYECTO				FLUJO DE FONDOS DEL INVERSIONISTA		
AÑOS	FLUJO DE FONDOS DEL PROYECTO	FLUJO ACTUAL	FLUJO ACUMULADO	FLUJO DE FONDOS DEL INVERSIONISTA	FLUJO ACTUAL	FLUJO ACUMULADO
0	\$ (405,444.09)			\$ (208,192.02)		
1	\$ 342,266.17	(\$ 99,957.12)	(\$ 99,957.12)	\$ 317,675.99	\$ 47,558.49	\$ 47,558.49
2	\$ 354,991.40	\$ 106,498.98	\$ 6,541.87	<b>\$ 328,876.77</b>	<b>\$ 238,826.83</b>	<b>\$ 286,385.31</b>
3	\$ 369,029.11	\$ 285,645.00	\$ 292,186.86	\$ 343,675.81	\$ 405,665.03	\$ 692,050.34
4	\$ 364,842.07	\$ 433,483.68	\$ 725,670.54	\$ 342,696.09	\$ 544,529.87	\$ 1,236,580.22
5	\$ 373,613.49	\$ 559,853.20	\$ 1,285,523.74	\$ 355,020.43	\$ 664,610.55	\$ 1,901,190.77
6	\$ 381,600.84	\$ 667,590.42	\$ 1,953,114.16	\$ 366,943.55	\$ 768,209.58	
7	\$ 388,103.03	\$ 759,052.29	\$ 2,712,166.45	\$ 377,805.61	\$ 857,244.73	
8	\$ 392,657.63	\$ 836,292.55	\$ 3,548,459.00	\$ 387,189.90	\$ 933,409.42	

**Elaboración:** María José Garcés S.

Como se puede observar el periodo de recuperación del capital del proyecto financiado es al 4to año de funcionamiento de la Hostería, mientras que el inversionista recupera su capital en el 2do año de operaciones. Teniendo en cuenta la fuerte inversión inicial se puede concluir que el periodo de recuperación del capital es satisfactorio por lo que el proyecto es aceptado en base a este cálculo.

#### 4.14.4 RELACIÓN BENEFICIO COSTO

Partiendo del Estado de Resultados y en base a la Utilidad Neta (Beneficios) y los costos del proyecto (costos de adquisición, distribución, administrativos y financieros) (Costos), se determina la relación.

$$\frac{B}{C} = B/C^{89}$$

El análisis de la relación Beneficio/Costo toma valores mayores, menores o iguales a 1, lo que implica que:

$B/C > 1$  implica que los ingresos son mayores que los egresos, por lo que el proyecto es aconsejable, y entre mayor sea su valor indica la rentabilidad del proyecto.

---

<sup>89</sup> Aching Guzman Cesar, Matematicas financieras para toma de Decisiones empresariales, Editorial Martinez Coll

B/C < 1 implica que los ingresos son menores que los egresos, por tanto el proyecto no es aconsejable.

B/C = 1 implica que los ingresos son iguales a los egresos es decir no se perciben pérdidas ni ganancias por lo que el proyecto es indiferente ya que no existe rentabilidad asociada al mismo.

**Tabla 5.16 Relación Beneficio-Costo**

RELACIÓN BENEFICIO COSTO			
AÑO	INGRESOS	EGRESOS	R B/C
0			
1	\$ 691,811.88	\$ 215,993.72	\$ 3.20
2	\$ 711,030.52	\$ 217,873.71	\$ 3.26
3	\$ 734,707.84	\$ 218,642.28	\$ 3.36
4	\$ 759,173.61	\$ 244,624.65	\$ 3.10
5	\$ 784,454.09	\$ 250,827.21	\$ 3.13
6	\$ 811,000.74	\$ 258,917.01	\$ 3.13
7	\$ 838,398.57	\$ 269,500.51	\$ 3.11
8	\$ 866,675.93	\$ 283,251.12	\$ 3.06
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6,197,253.17</b>	<b>\$ 1,959,630.21</b>	<b>\$ 3.16</b>

**Elaboración:** María José Garcés S.

En base a la relación establecida se puede concluir que el proyecto de inversión es factible y rentable ya que se están generando ingresos mayores a sus egresos.

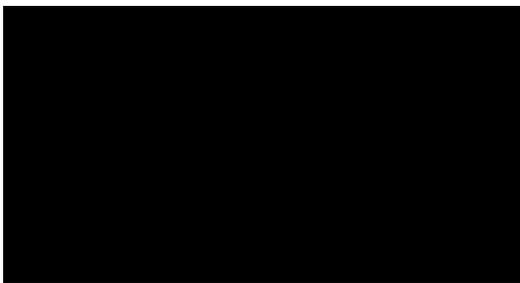
#### **4.14.5 INCLUSIÓN DE RIESGO EN LA EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

Con el fin de obtener un análisis más detallado, profesional y que consolide lo expuesto anteriormente, se incluye el análisis de sensibilidad.

El análisis de sensibilidad es una herramienta que permite visualizar y realizar un ejercicio económico en función de factores que podrían intervenir en un futuro cercano en la operación del proyecto<sup>90</sup>.

Para el proyecto se tomo en cuenta la variable de ocupación debido a que las constantes reactivaciones del Volcán Tungurahua hacen que la gente obtenga información errónea sobre las áreas que puede visitar que se encuentran fuera de peligro ante la posibilidad de una erupción volcánica por ende hace que el flujo de turistas al Cantón Baños de Agua Santa disminuya causando efectos en la visualización real del proyecto.

**Tabla 5.16 Variación de Ocupación**



**Elaboración:** María José Garcés S

Bajo estos escenarios podemos observar que al modificarse el porcentaje de ocupación, la Tasa Interna de Retorno se ve afectada inmediatamente:

**Tabla 5.17 Resumen Escenario**

RESUMEN DE ESCENARIO							
	original	escenario 1	escenario 2	escenario 3	escenario 4	escenario 5	escenario 6
<b>celdas cambiantes</b>							
Ocupación	45%	25%	30%	40%	50%	55%	60%
<b>celdas resultados</b>							
TIR proyecto (8AÑOS)	56.69%	18.83%	29.32%	47.96%	65.21%	73.58%	81.85%
TIR INVERSIONISTA (8 AÑOS)	52.54%	14.29%	25.02%	43.80%	61.04%	69.38%	77.62%
TIR proyecto (3AÑOS)	33.30%	-12.30%	0.29%	22.84%	43.40%	53.21%	62.80%
TIR INVERSIONISTA (3 AÑOS)	27.78%	-19.36%	-6.12%	17.12%	38.02%	47.94%	57.61%

**Elaboración:** María José Garcés S

<sup>90</sup> Aching Guzman Cesar, Matematicas financieras para toma de Decisiones empresariales, Editorial Martínez Coll

Se puede apreciar que para porcentajes mayores al 40% de ocupación, el proyecto es factible en general, para cumplir los objetivos propuestos en el presente estudio por lo que se puede concluir que siempre que la ocupación este sobre el 40% este proyecto mantendrá su viabilidad.

#### 4.14.6 DISTRIBUCIÓN DE PROBABILIDADES

Las decisiones que se toman a diario conllevan algún tipo de riesgo, es por esta razón que se incorpora al análisis del riesgo del proyecto la herramienta de distribución beta. Suponiendo que la duración de una actividad es una variable aleatoria sobre un intervalo finito<sup>91</sup> la distribución beta es un buen modelo para la distribución de tal variable ya que esta familia particular de distribuciones puede adoptar una amplia variedad de formas con distintas intensidades en su asimetría y en su curtosis<sup>92</sup> (medida de la forma de las distribuciones, estudian la mayor o menor concentración alrededor de la media y en la zona central de la distribución). Teniendo en cuenta que se tiene muy poca información muestral como para ajustar la distribución a una normal, la herramienta de distribución beta determina tres duraciones: Optimista (a), Pesimista (b) y Otra más probable (original) (m). Mediante las siguientes fórmulas se puede determinar los valores de la media y de la varianza:

$$\mu = \frac{a + 4m + b}{6}$$

$$\sigma^2 = \frac{(b - a)^2}{36}$$

Los supuestos a analizar serán, el escenario 1 que es el más pesimista con una ocupación del 25%, el escenario 6 que es el más optimista con un porcentaje de ocupación del 60% y el Original del 45% de ocupación obtenidos de la sensibilización

---

<sup>91</sup> Estadística para Administración y Economía; Douglas A. Lind, Robert D. Mason, William G. Marchal; Mc Graw Hill. Tercera Edición.

<sup>92</sup> HERRERIAS R. (1992) Utilización de modelos probabilísticos para el PERT, Biblioteca de Socioeconomía Sevillana. Pag. 557-560

de la ocupación y que serán analizados con el flujo de caja del inversionista ya que esta variable aleatoria es una variable crítica y el flujo debe resultar atractivo para el inversionista.

**Tabla 5.17 Escenarios de Ocupación**

Escenarios De Ocupación			
Flujos de Caja del Inversionista			
Escenarios	Pesimista	Original	Optimista
Flujos de Caja del inversionista Año 0	\$ (614,738.12)	\$ (614,738.12)	\$ (614,738.12)
Flujos de Caja del inversionista Año 1	120437.66	317675.99	465604.75
Flujos de Caja del inversionista Año 2	130552.34	328876.77	477620.09
Flujos de Caja del inversionista Año 3	138747.18	343675.81	497372.29
Flujos de Caja del inversionista Año 4	130943.33	342696.09	501510.66
Flujos de Caja del inversionista Año 5	136216.30	355020.43	519123.52
Flujos de Caja del inversionista Año 6	140853.25	366943.55	536511.28
Flujos de Caja del inversionista Año 7	144186.50	377805.61	553019.94
Flujos de Caja del inversionista Año 8	145791.27	387189.90	568238.87

**Elaboración:** María José Garcés S

De acuerdo a las formulas antes establecidas se procede a calcular el promedio del flujo y varianza del periodo, del inversionista.

**Tabla 5.17**

Flujos	promedio de flujos	Desviacion estandar	varianza flujos
0	\$ (614,738.12)	0	0
1	\$ 309,457.73	-57527.8477	3309453262
2	\$ 320,613.25	-57844.6257	3346000720
3	\$ 335,137.12	-59770.8517	3572554715
4	\$ 333,873.06	-61761.2211	3814448429
5	\$ 345,903.59	-63817.8697	4072720498
6	\$ 357,523.12	-65943.0048	4348479882
7	\$ 368,071.48	-68138.9069	4642910628
8	\$ 377,131.62	-70407.9325	4957276953

**Elaboración:** María José Garcés S

Al realizar todos estos cálculos se aproxima el área debajo de la curva a una distribución normal por lo que los resultados deberán basarse en la siguiente fórmula:

$$z = \frac{VAN - VAN \text{ promedio}}{\sigma}$$

Al realizar este cálculo, se obtiene que  $Z= 0.234$  lo que significa según la tabla D del apéndice de distribución normal, que tenemos una probabilidad del 90.1% de que la ocupación del hotel se encuentre sobre o al nivel del 45% de ocupación establecido para el proyecto, esto se resume en que siempre que el hotel se mantenga por sobre el nivel de ocupación “original” (45%) existirá una muy buena probabilidad de que el proyecto no solo genere rentabilidad sino que también podrá cumplir con las expectativas de inversión de futuros accionistas.

## CAPITULO VI

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

#### 5.1 CONCLUSIONES

- Dentro de lo que es el PLANDETOUR 2020 que es el plan sustentable de turismo del Ecuador del Ministerio de Turismo, se encuentra a las áreas naturales como el primer lugar de preferencias turísticas en el Ecuador<sup>93</sup>, el Caserío de Viscaya cuenta con los escenarios perfectos para explotar este tipo de preferencias a nivel nacional.
- El turismo corresponde a una de las actividades con mayor expansión en el mundo y en el Ecuador.
- Actualmente existe una demanda insatisfecha de lugares turísticos que se encuentren con mayor contacto con la naturaleza especialmente en sectores rurales donde el impacto que recibe el consumidor final abarca el ecoturismo y desarrollo sostenible.
- Las restricciones para preservar el medio ambiente constituyen un beneficio para el proyecto debido a la gran cantidad de personas que buscan este tipo de turismo, el auge que ha tenido las actividades relacionadas con la ecología hacen que el proyecto tenga un horizonte de crecimiento prometedor.
- Los cambios demográficos en los países industrializados y en el Ecuador, como el envejecimiento de la población, incremento de las mujeres trabajadoras, aumento en la edad en que las mujeres y hombres buscan casarse y formar una familia, flexibilidad de horarios laborales y vacaciones con sueldos pagados contribuyen a que el turismo sea una de las actividades con mayor acogida por la población mundial.
- Actualmente el turismo en el Ecuador constituye un rubro dentro de la balanza de pagos Ecuatoriana..

---

<sup>93</sup> PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL ECUADOR, PLANDETUR 2020

- El Cantón Baños de Agua Santa tiene a su haber muchos factores que la hacen atractiva para los negocios y el turismo. Según este estudio existen muy pocos lugares que cumplan con condiciones establecidas para el PLANDETUR 2020.
- El cliente de PUERTA DEL DORADO es una mujer u hombre que busca sentirse en contacto con la naturaleza sin dejar de lado las comodidades del mundo moderno que causan un impacto relativamente mínimo al ecosistema. Existen dos hoteles en el Cantón Baños de Agua Santa que se encuentran bien posicionados en el mercado y que sin embargo no cuentan con el elemento diferenciador de PUERTA DEL DORADO.
- Se estableció el segmento de mercado en personas con un nivel socioeconómico medio-alto que se encuentren en una edad en la que los viajes y el contacto con la naturaleza sea uno de los objetivos a encontrar en un viaje de turismo. Por lo que las estrategias de promoción irán enfocadas a estos clientes que no solo buscan un hospedaje sino un lugar en el cual puedan entrar en contacto con la naturaleza.
- La capacidad del hotel así como los servicios y los procesos de operación más significativos son sin lugar a dudas indispensables para el buen desarrollo administrativo y operativo de la Hostería. Se aplican nuevas tendencias en el mercado para diseñar los procesos de operación y estándares e índices que sus empleados deberán cumplir, todo esto con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y poder evaluar la eficiencia y productividad de los empleados.
- Las condiciones de calidad necesarias para poner en marcha el proyecto, hacen que las inversiones iniciales sean fuertes. La ocupación es un factor clave para definir si el proyecto es viable.
- Con un financiamiento del 70% y un 45% de ocupación el proyecto es viable.
- Un proyecto como el propuesto es muy positivo, pues la construcción y operación del mismo, generará fuentes de trabajo en la región lo que se transmite en mejores estándares de vida para la población del sector.
- El proyecto es económicamente viable según el estudio financiero-económico realizado.

- El sector turístico está generando importantes ingresos para el país, por lo que es importante aprovechar este recurso y entregar análisis reales con conclusiones relevantes para la toma de decisiones de potenciales inversionistas.

## **5.2 RECOMENDACIONES.**

- La Dirección de Turismo del Cantón Baños de Agua Santa, la Cámara de Turismo y el Ilustre Municipio de Baños de Agua Santa, deberán enfocar sus acciones de promoción y desarrollo de productos turísticos a todos los sectores del Cantón, el mejoramiento continuo es una de las bases del éxito por lo que se debe mejorar la información otorgada, realizando seguimientos periódicos de todos los acontecimientos que se estén dando en el Cantón, mejorando los procesos y carga de información a la página WEB de estas entidades y poner empeño por que el Cantón Baños de Agua Santa sea reconocido no solo a nivel nacional sino a nivel mundial, esto se puede lograr con la correcta utilización de los recursos tecnológicos disponibles para todos los ecuatorianos con los cuales no se necesita de grandes montos de inversión para lograr una distribución de información que beneficie a los habitantes del Cantón.
- Se deben establecer relaciones con el caserío de Viscaya con los moradores de tal manera que se puedan realizar campañas de desarrollo turístico que beneficien a sus habitantes, generen fuentes de trabajo y la población no tenga que migrar a las zonas rurales para poder subsistir.
- Realizar proyectos con el Municipio y otras entidades de control con el fin de establecer procesos de capacitación para los habitantes de todo el Cantón ya que lastimosamente no se encuentra dentro del listado de virtudes de los moradores, el buen trato al cliente.
- Es necesario realizar un énfasis en la promoción virtual, desarrollando una página WEB en la cual la información más relevante y que amerite alimentación, sea cambiada constantemente con el fin de mantener informados a sus potenciales clientes, con el fin de poder posicionar a Viscaya como un destino turístico obligatorio para las personas que visiten el Ecuador y para los turistas nacionales.

