

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de emprendimiento previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios**

**TEMA: “Creación de la empresa de estancias turísticas adaptada para personas con discapacidad en el sector de Ulba- Baños”**

**AUTORA: Valeria Monserrath Cobo Paredes**

**TUTOR: Ing. Mg. Manuel Roberto Soria Carrillo**

**AMBATO – ECUADOR**

**Octubre 2017**



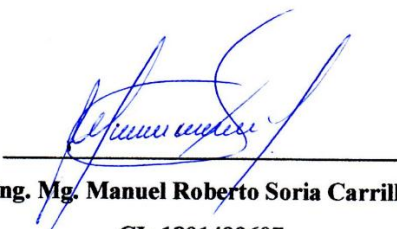
## APROBACIÓN DEL TUTOR

**Ing. Mg. Manuel Roberto Soria Carrillo**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor de titulación “**Creación de la empresa de estancias turísticas adaptada para personas con discapacidad en el sector de Ulba- Baños**” presentado por la señorita **Valeria Monserrath Cobo Paredes**, para optar por el Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios. **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 31 de julio 2017



**Ing. Mg. Manuel Roberto Soria Carrillo**  
**CI: 1801499607**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Valeria Monserrath Cobo Paredes**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



---

**Valeria Monserrath Cobo Paredes**

**CI: 180440332-5**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesores calificadores aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



---

**Ing. MBA. Rodrigo Fernando Miranda López**

**C.I. 1803556040**



---

**Ing. Msc. Edwin Javier Santamaría Freire**

**C.I. 1802931426**

Ambato, 13 de Octubre del 2017

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



**Valeria Monserrath Cobo Paredes**

**CI: 180440332-5**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la vida y las oportunidades presentadas día a día, Doy gracias a los docentes y personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, por ser parte de esta formación académica que me servirá para mi futuro profesional.

A mis padres mi pilar fundamental, mis amigos, confidentes y profesores de la vida quienes han estado ahí desde el primer momento y me han apoyado siempre.

**Monserrath**

## **DEDICATORIA**

A Dios, ya que sin él no seríamos nadie, a mis padres Milton y Maribel por su esfuerzo y dedicación en su papel de padres, por guiarme por el buen camino y aconsejarme.

A mis hermanas Gabriela mi hermana mayor un ejemplo a seguir y Mei mi hermana menor a quien asumo para guiar y ser un buen ejemplo para su futuro.

A mi familia en general por su apoyo y preocupación sobre todo por los consejos y recomendaciones brindadas.

**Monserrath**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto de emprendimiento es ofertar un servicio de hospedaje para personas con o sin discapacidad, el mismo que cuenta con características de adecuaciones como: rampas, señalética, pisos, habitaciones para personas con discapacidad.

El proyecto está enfocado a realizar un amplio estudio de mercado, técnico, organizacional y económico financiero, que permita establecer y crear un proyecto con rentabilidad con pronóstico de crecimiento comercial y con competitividad por los servicios para personas con discapacidad.

El estudio de mercado reflejó que en Ecuador existen 415.500 personas con discapacidad, se realizó la estructura organizativa de los colaboradores del proyecto y el financiamiento compuesto por dos fuentes la propia que equivale al 80.49% y la segunda a través de un crédito que se realizara en el entidad financiera del BanEcuador por el 19.51% restante, que permitirá implementar físicamente el proyecto.

Así la propuesta resultante es la creación de la hostería “Balcones del Paraíso” que permitirá cumplir con el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) que es la inclusión de las personas con discapacidad, mediante el sector turístico se promueve estrategias de adecuación a los espacios y vías para realizar turismo seguro con orientación al hospedaje seguro.

**PALABRAS CLAVES:** EMPRENDIMIENTO, CREACIÓN DE EMPRESAS, TURISMO, DISCAPACIDAD



## **ABSTRACT**

The present entrepreneurship project is to offer a service of accommodation for persons with or without disability, the same one that is provided with adequacies characteristics like: ramps, signage, apartments, rooms for persons with disability.

The project is focused to realize a wide market research, technician, organizational and economic financial, who allows to establish and create a project with profitability with prognosis of commercial growth and with competitiveness for the services for persons with disability.

The market research reflected that in Ecuador 415.500 persons exist with disability, there realized the organizational structure of the collaborators of the project and the financing composed by two sources the proper one that is equivalent to 80.49 % and the second one across a credit that realized in the financial institution of the BanEcuador for 19.51 % remaining, which will allow to implement physically the project.

So the resultant proposal is the creation of the small hotel “Balcones del Paraíso” that will allow to fulfill with the National Plan of the Good one to Live (PNBV) that it is the inclusion of the persons with disability, by means of the tourist sector adequacy strategies are promoted to the spaces and routes to realize sure tourism with orientation to the sure accommodation.

**KEY WORDS:** ENTREPRENEURSHIP, BUSINESS UNDERTAKING, TOURISM, DISABILITY

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
ABSTRACT .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
CAPÍTULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
1.1 Definición del problema .....	18
CAPÍTULO II. ....	20
DESCRIPCIÓN DEL EMPRENDIMIENTO.....	20
2.1 Nombre del emprendimiento.....	20
2.2 Localización geográfica.....	20
2.3 Justificación.....	21
2.4 Objetivos.....	22
2.4.1 Objetivo general.....	22
2.4.2 Objetivos específicos .....	22
2.5 Beneficiarios.....	23
2.6 Resultados a alcanzar .....	23
CAPÍTULO III. ....	25
ESTUDIO DE MERCADO .....	25
3.1. Descripción del servicio .....	25
3.2. Características.....	25
3.3 Usos .....	27

3.4. Segmentación de mercado.....	27
3.4.1 Tipo de investigación.....	29
3.4.2 Cálculo de la muestra.....	30
3.4.3 Análisis e interpretación de los resultados.....	31
3.5 Estudio de la demanda.....	44
3.5.1. Análisis de la demanda .....	45
3.5.2 Proyección de la demanda .....	46
3.6 Estudio de la oferta.....	47
3.6.1 Oferta .....	47
3.6.2 Análisis de la competencia .....	48
3.6.3 Proyección de la oferta .....	49
3.7 Mercado potencial .....	51
3.8 Precio.....	51
3.8.1 Proyección del precio.....	52
3.9 Canales de Comercialización .....	53
3.9.1 Canales de Distribución.....	53
3.9.2 Estrategias de Comercialización.....	53
CAPÍTULO IV.....	55
ESTUDIO TÉCNICO .....	55
4.1. Tamaño del emprendimiento.....	55
4.1.1 Factores determinantes del tamaño óptimo .....	56
4.2. Localización .....	58
4.2.1 Macro localización.....	58
4.2.2 Micro localización .....	59
4.2.3 Matriz de localización.....	59
4.3. Ingeniería de Proyecto.....	61
4.3.1 Distribución de maquinarias y equipos (Lay – out).....	65
CAPÍTULO V.....	67
ESTUDIO ORGANIZACIONAL.....	67
5.1. Aspectos generales .....	67
5.2. Diseño Organizacional .....	70
5.2.1 Estructura organizativa .....	71

5.2.2 Estructura Funcional .....	71
5.2.3 Manual de Funciones .....	72
CAPÍTULO VI.....	83
ESTUDIO FINANCIERO .....	83
6.1. Inversiones en activos fijos .....	83
6.2 Inversiones en activos circulantes o capital de trabajo.....	83
6.3 Resumen de las inversiones.....	84
6.4 Financiamiento .....	84
6.4.1 Presupuesto de costos e ingresos .....	85
6.5 Estado de situación financiera actual .....	87
6.5.1 Situación financiera proyectada.....	89
6.5.2 Estado de Resultados .....	92
6.5.3 Estado de Resultados proyectado .....	93
6.5.4 Flujo de caja.....	94
6.6. Punto de equilibrio .....	95
6.7 Tasa de descuento y criterios alternativos para la evaluación de proyectos.....	96
6.8 Valor presente neto o valor actual neto (VAN).....	97
6.9 Indicadores financieros.....	98
6.10 Tasa beneficio – costo .....	100
6.11 Periodo de recuperación de la inversión.....	100
6.12 Tasa interna de retorno .....	101
6.13 Análisis de sensibilidad .....	101
CAPÍTULO VII .....	103
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	103
7.1. Conclusiones.....	103
7.2. Recomendaciones.....	104
Referencias bibliográficas .....	105

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Caracterización de sujetos.....	27
Tabla 2. Dimensión geográfica.....	28
Tabla 3. Dimensión demográfica.....	28
Tabla 4. Dimensión Conductual.....	28
Tabla 5. Frecuencia de visitas.....	31
Tabla 6. Realiza viajes.....	32
Tabla 7. Viaje a Baños.....	34
Tabla 8. Hostería u hotel.....	35
Tabla 9. Rentar habitaciones.....	36
Tabla 10. Noche de hospedaje.....	37
Tabla 11. Precios.....	38
Tabla 12. Alternativas.....	39
Tabla 13. Mejoras en el servicio.....	40
Tabla 14. Reservaciones.....	41
Tabla 15. Medios de reservación.....	42
Tabla 16. Información sobre servicios.....	43
Tabla 17. Demanda actual (n).....	45
Tabla 18. Demanda actual (N).....	45
Tabla 19. Proyección de la demanda.....	46
Tabla 20. Análisis de la competencia.....	48
Tabla 21. Oferta.....	49
Tabla 22. Oferta proyectada.....	50
Tabla 23. Mercado potencial.....	51
Tabla 24. Precio actual (n).....	52
Tabla 25. Precio actual (N).....	52
Tabla 26. Precio proyectado.....	52
Tabla 27. Capacidad de hospedaje.....	55
Tabla 28. Capacidad por temporadas de turismo.....	56
Tabla 29. Demanda potencial insatisfecha.....	57
Tabla 30. Matriz de localización.....	60
Tabla 31. Matriz de movimientos y tiempos.....	63
Tabla 32. Activo fijos - muebles.....	64
Tabla 33. Activo fijos - Edificio.....	64
Tabla 34. Otros activo fijos.....	65
Tabla 35. Inversiones activos fijos.....	83
Tabla 36. Capital de trabajo.....	84
Tabla 37. Resumen de inversiones.....	84
Tabla 38. Financiamiento.....	85
Tabla 39. Sueldos y salarios.....	85
Tabla 40. Servicios básicos.....	85

Tabla 41. Materia prima.....	86
Tabla 42. Ventas.....	87
Tabla 43. Estado de situación financiera actual.....	88
Tabla 44. Estado de situación financiera actual.....	89
Tabla 45. Presupuesto de ingresos.....	90
Tabla 46. Presupuesto de ingresos proyectado.....	91
Tabla 47. Estado de Resultados.....	92
Tabla 48. Estado de Resultados proyectado.....	93
Tabla 49. Flujo de caja proyectado.....	94
Tabla 50. Punto de equilibrio.....	95
Tabla 51. Valor presente neto o valor actual neto (VAN).....	97
Tabla 52. Tasa Interna de Retorno TIR.....	101
Tabla 53. Análisis de sensibilidad.....	102

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Localización geográfica .....	20
Gráfico 2. Símbolo internacional de acceso.....	26
Gráfico 2. Símbolo internacional visual braille .....	26
Gráfico 3. Frecuencia visitas.....	32
Gráfico 4. Realiza viajes .....	33
Gráfico 5. Viaje a Baños .....	34
Gráfico 6. Hostería u hotel .....	35
Gráfico 7. Rentar habitaciones .....	36
Gráfico 8. Noche de hospedaje .....	37
Gráfico 9. Precios.....	38
Gráfico 10. Alternativas .....	39
Gráfico 11. Mejoras en el servicio .....	40
Gráfico 12. Reservaciones .....	41
Gráfico 13. Medios de reservación .....	42
Gráfico 14. Información sobre servicios.....	43
Gráfico 15. Proyección de la demanda .....	47
Gráfico 16. Oferta proyectada.....	50
Gráfico 17. Macro localización.....	58
Gráfico 18. Micro localización .....	59
Gráfico 19. Micro localización I.....	61
Gráfico 20. Distribución (lay – out) .....	66
Gráfico 22. Punto de equilibrio.....	96

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Flujograma del servicio .....	62
Figura 2. Organigrama estructural .....	71
Figura 3. Organigrama de funciones.....	72



## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Árbol de problemas .....	113
Anexo 2. Encuesta.....	114
Anexo 3. Plano de fachada.....	117
Anexo 4. Instalaciones sanitarias y eléctricas .....	118
Anexo 5. Imagen 3D .....	119

# CAPÍTULO I.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Definición del problema

En Ecuador las construcciones adaptadas para personas con discapacidad física como las personas que usan sillas de ruedas no cuentan con zonas adaptadas para que se puedan mover especialmente en las ciudades pequeñas, generalmente se encuentran en pocos lugares públicos como parques, municipios, en ciertas calles o universidades pero no como deberían existir; es muy raro encontrarse con letreros realizados en braille para personas con deficiencia visual, en ocasiones se debe a la falta de conocimiento de las necesidades de estas personas y en otras a la falta de interés de la sociedad por este tema y por la integración de las personas con discapacidad a la sociedad.

En la coyuntura del país se puede manifestar que se han creado leyes para el amparo y apoyo hacia las personas con discapacidad, otro punto es la discriminación y la desigualdad presente por mucho tiempo, las personas que poseen discapacidad buscan ser integradas a la sociedad y ser tomadas en cuenta por el gobierno.

Algunas entidades tanto públicas como privadas se han visto en la obligación de adoptar espacios para personas con discapacidad, para que se puedan movilizar y tengan seguridad, además de la colocación de rampas, letreros con lectura Braille, baños, entre otros.

“Para comprender la discapacidad, es necesario centrarse en las barreras incapacitantes, las actitudes sociales hostiles y las relaciones materiales de poder” (Small & Darcy, pág. 3). A pesar de la inclusión que se ha dado a las personas con discapacidad no existe un lugar apropiado para que ellos puedan viajar y tener un momento de descanso es por eso que este emprendimiento se basa en el desarrollo de un hostel que además de brindar habitaciones para el descanso tendrá adecuaciones como baños, rampas, en sí espacios en los que puede movilizarse fácilmente con una silla de ruedas, muletas, bastones; nos

hemos enfocado en este segmento debido a que ha sido olvidado por muchas personas y sobre todo pensando que todos tenemos derecho a disfrutar de un momento de paz y tranquilidad, es así que este emprendimiento además de contar con un hermoso paisaje brinda la oportunidad a personas con discapacidad de poder sentirse en contacto con la naturaleza.

El presente proyecto es el emprendimiento de un padre de familia, viudo a cargo de su madre y sus tres hijos, su hijo pequeño presenta discapacidad, es por esta razón que hemos iniciado este emprendimiento para que sirva como ejemplo de perseverancia y sobre todo para poder ayudarlo y que deje un legado para sus hijos, hemos visto una gran oportunidad al ser Baños uno de los sitios más turísticos del país. Lo consideramos como una necesidad social ya que no existe la facilidad de que las personas con discapacidad puedan viajar y encontrar un lugar cómodo de estadía en el cantón Baños, ya que gran parte de hostales tienen sus habitaciones a partir del segundo piso y no cuentan con espacios amplios y en la mayoría no permiten el acceso a una silla de ruedas, este proyecto se basa en la igualdad e inclusión sobre todo a la no discriminación a las personas que presenten algún tipo de discapacidad tal como lo plantea el plan del buen vivir.

Este emprendimiento podrá albergar tanto a turistas nacionales, extranjeros y personas con discapacidad lo que contribuirá no solo a la economía familiar, sino también al turismo que es tan importante para el desarrollo del país.

## CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DEL EMPRENDIMIENTO

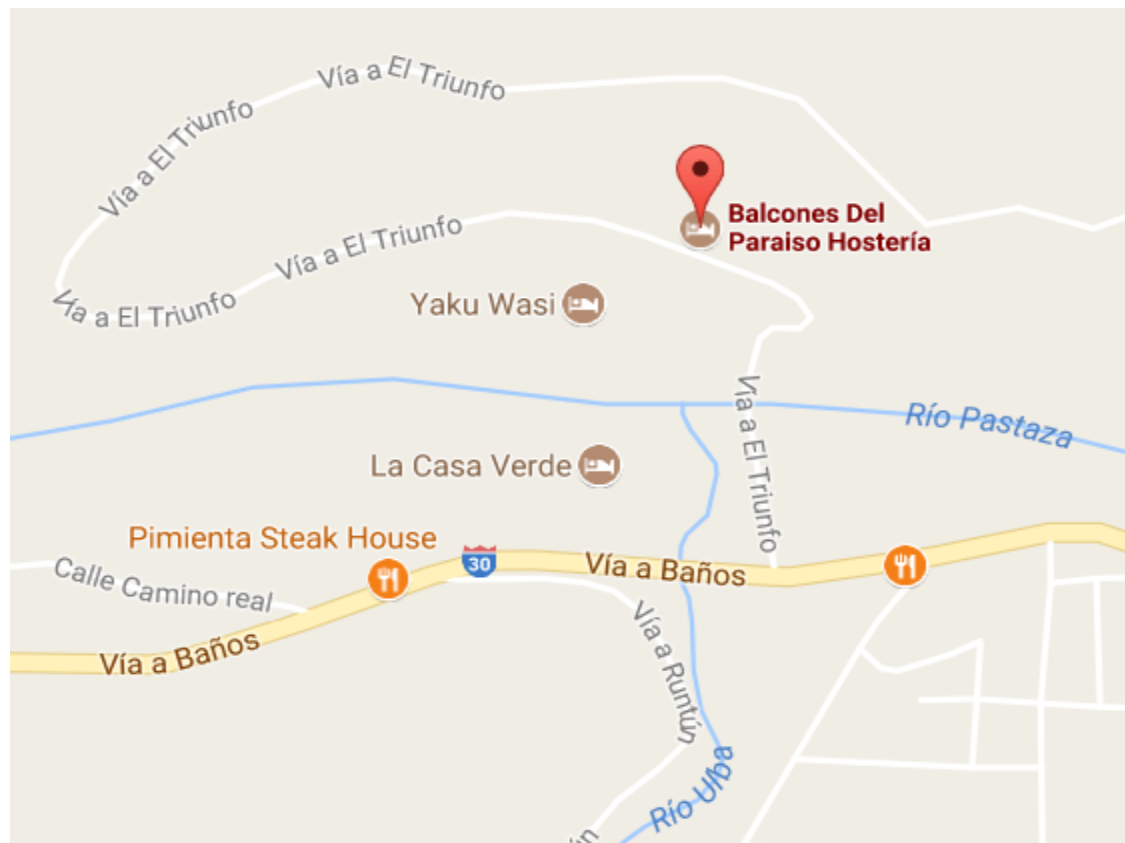
### 2.1 Nombre del emprendimiento

Balcones del paraíso Hostería

### 2.2 Localización geográfica

Vía al triunfo, parroquia Ulba, cantón Baños, Provincia de Tungurahua

**Gráfico 1. Localización geográfica**



**Fuente:** Google maps  
**Elaborado por:** Monserrath Cobo

### **2.3 Justificación**

El presente proyecto de emprendimiento busca generar rentabilidad económica mediante el servicio de hospedaje con accesibilidad para personas con discapacidad.

Dentro de la constitución se mencionan artículos con relación al turismo, inclusión de personas con discapacidad dos variables que se trabajarán en el desarrollo del proyecto, con el patrocinio de instituciones como; el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), el ministerio de turismo, el apoyo de leyes y el Plan Nacional del Buen Vivir mencionando puntos importantes de oferta de servicios y productos que existen en el país que logran permitir la inclusión de personas con discapacidad (Marconi Romano & Falconí M, 2015).

En el territorio ecuatoriano según datos (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010) en el año 2010 existen 14'483.499 habitantes a nivel nacional, además según (CONADIS C. N., 2016), hay 415.500 en el que el 46.79% tienen discapacidad física, el 22.57% discapacidad intelectual, 12.87% auditiva, el 11.84% discapacidad visual, el 4.61% psico-social, y el 1.32% posee discapacidad de lenguaje. En la provincia de Tungurahua existen aproximadamente 12.001 personas con discapacidad se les considera personas con discapacidad para registro de CONADIS a las personas que presentan el 32% de discapacidad según el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (Hamerl & Waters, 2014).

La Constitución Política de la República el Ecuador, en los artículos relacionados a las personas que son vulnerables, establecen derechos que garanticen su incorporación a la sociedad, mediante la equidad y la justicia (Torres, 2012). , por tal motivo en el plan nacional del buen vivir se encuentra el objetivo 5 que menciona “construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

Según datos del primer trimestre del 2015 cerca de 416.037 visitantes extranjeros ingresaron al Ecuador, ya sea vía terrestre, aérea o marítima (Coordinación general de estadística e investigación, 2015). Si se analiza la cantidad de turistas que visitan al país, se obtiene que aproximadamente el 14,79% del turismo internacional se concentra en la provincia de Tungurahua (Estudio integral de turismo internacional, 2013). El turismo además de representar una gran demanda de mercado, es una estrategia mediante la cual se puede diversificar la producción en varios sectores, se encontró en el boletín trimestral de turistas de Ecuador en el cual se registra que por concepto de turismo los ingresos representaron 400.6 millones en el año 2014 en el cual existió un crecimiento del 14.3% en comparación del año 2013 (Prieto, Espacios en disputa: el turismo en Ecuador, 2011).

La creación del presente proyecto no se basa únicamente en espacios para personas con discapacidad, sino de un entorno en el cual están introducidas sus necesidades en los procesos realizados, contemplando la accesibilidad para todos (Jurado & Fernández, 2016). Es así que el emprendimiento ayudará a la inclusión de estas personas a la sociedad, y fomentará de cierta manera el turismo en el sector.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general**

- Constituir una empresa de estancias turísticas adaptada para personas con discapacidad en el sector de Ulba –Baños

### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Realizar un estudio de mercado que permita conocer las necesidades de clientes potenciales.

- Elaborar un estudio técnico para conocer el tamaño de la empresa, localización y distribución de equipo.
- Diseñar la estructura organizacional y funcional para los espacios adaptados para personas con discapacidad.
- Realizar el estudio financiero que ayude a comprobar la factibilidad del emprendimiento

## 2.5 Beneficiarios

Los beneficiarios del emprendimiento son:

**Beneficiarios directos:** Las personas con discapacidad son beneficiarios primordiales porque se cuenta con adaptaciones de movilización dentro del hostel que permitirán autonomía de movilización.

**Beneficiarios indirectos:** Las personas que trabajarán en el hostel tendrán fuentes de ingresos económicos.

## 2.6 Resultados a alcanzar

Creación de espacios de descanso y distracción para turistas, diseñados además para personas que presenten algún tipo de discapacidad, basándose en el plan del buen vivir, mediante la construcción de espacios de encuentro común se puede fortalecer la identidad nacional e inserción de estas personas a la sociedad, además fomentar el turismo en el sector.

Implantación de la hostería como fuente de ingreso del señor Milton López padre del niño Aarón López que cuenta con una discapacidad del 57% de esa forma se obtendrá réditos económicos que le permitan tener un mejor estilo de vida.



## **CAPÍTULO III.**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

Según Lerma (2010) “Los servicios son todos los trabajos prestados por alguna persona u organización en beneficio de otro, ya sea con o sin fines de lucro”(p.31).

#### **Descripción de producto, características y usos**

##### **3.1. Descripción del servicio**

Según (CONADIS, Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2016) por cada cuatro integrantes de la familia existe un integrante que posee discapacidad ya sea, física, visual, auditiva u otra que impide el traslado para viajar.

El aprovechamiento para la rentabilidad de este proyecto es precisamente la adaptación y comodidad de espacios de hospedaje, que permitan que las personas con discapacidad tengan puedan trasladarse al momento de hacer turismo.

Para que el servicio sea de calidad se crea el hospedaje con las adecuaciones para personas de discapacidad física; que consiste en instalación de rampas, espacios de estacionamiento, amplios dormitorios y cuartos de baño con adecuaciones como señalética y resonancias para personas con discapacidad auditiva y visual respectivamente.

##### **3.2. Características**

Se habla de instalaciones con adecuaciones para personas con discapacidad además del servicio que consta del acompañamiento en el ingreso, uso de instalaciones, información requerida, base de datos de los clientes que poseen o no discapacidad hasta su salida.

**a) Adecuaciones para discapacidad física:**

Rampas , área para estacionamiento y cuartos de baño para (Felipe & Pineda, 2015) Los cuartos deberán estar diseñados de tal modo para permitir que todos los usuarios lleven las acciones de movimiento, agarro, localización y comunicación fácilmente e independientemente.

**Gráfico 2. Símbolo internacional de acceso**

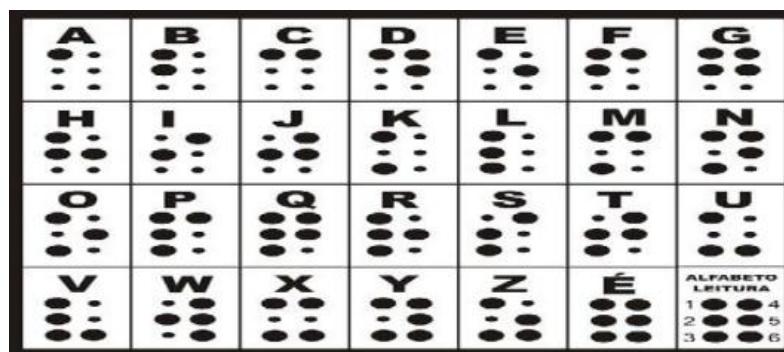


Fuente: (INEN, 2010)

**b) Adecuaciones para discapacidad visual:**

Para las personas con discapacidad visual los lugares deben ser accesibles con pisos táctiles e información en braille.

**Gráfico 3. Símbolo internacional visual braille**



Fuente: (INEN, 2010)

**c) Adecuaciones para discapacidad auditiva:**

Para las personas con discapacidad auditiva, y adaptar el hostel correctamente es necesario que se utilice la sonorización asistida, o sea medios electrónicos que permitan la visualización con leyendas o que haya intérpretes o personas capacitadas en Lengua española (Magaña Irma, 2014).

Cada espacio esta adecuado para que los turistas con o sin discapacidad se encuentren seguros mientras están alojados en la hostería, además se cuenta con áreas verdes y parqueaderos para mayor comodidad.

**3.3 Usos**

Aprovechando cada espacio se brindará mayor servicio y beneficios al momento de hospedarse.

**3.4. Segmentación de mercado**

La segmentación de mercados es el proceso de dividir a mercado total para un producto o servicio en grupos más pequeños con necesidades similares, de tal manera que cada grupo tienda a responder de manera favorable a una estrategia de marketing específica (Longenecker, Petty, Palich, & Hoy, 2012, p. 217).

**Tabla 1. Caracterización de sujetos**

<b>Categoría</b>	<b>Sujeto</b>
¿Quién compra?	PEA
¿Quién usa?	Personas con o sin discapacidad
¿Quién decide?	Personas con o sin discapacidad
¿Quién influye?	Familiares y amigos

**Fuente:** CONADIS 2016  
**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Tabla 2. Dimensión geográfica**

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>
País:	Ecuador
Región:	Sierra
Ciudad:	Baños de Agua Santa
Parroquia:	Urbana
Tamaño nacional:	415.500

**Fuente:** CONADIS 2016

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Tabla 3. Dimensión demográfica**

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>	
Tamaño (Tungurahua)	12.001	
Sexo:	Hombres:	6.307
	Mujeres:	5.694
% Discapacidad	30% a 39%	2.783
	40% a 49%	2.570
	50% a 74%	4.261
	75% a 100%	2.387
Discapacidad por edad	0 a 18 años	776
	19 a 29 años	1.395
	30 a 65 años	5.821
	Mayores de 65 años	3.306

**Fuente:** CONADIS 2016

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Tabla 4. Dimensión Conductual**

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>
Tipo de necesidad	Seguridad
Tipo de compra	Por necesidad
Relación de la marca	No
Actitud frente al servicio	Positiva

**Fuente:** CONADIS 2016

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

### **3.4.1 Tipo de investigación**

En el presente punto, se detalló el uso y aplicación de los diferentes tipos de investigación que se utilizó y que a continuación se definen:

#### **De campo**

La investigación de campo se apoya en informaciones provenientes de encuestas y observaciones logrando obtener información relevante y veraz (Naghi , 2014).

Se llevará una investigación de campo porque se realizó la recopilación de información en de futuros clientes es decir en el lugar donde se genera la información.

#### **Bibliográfica – documental**

La investigación bibliográfica es una amplia búsqueda de información sobre una cuestión determinada, que debe realizarse de un modo sistemático, pero no analiza los problemas que esto implica (Bernal, 2015)

La investigación es bibliográfica porque ha permitido obtener información de los diferentes autores, que corresponde al marco teórico de esta investigación.

#### **Descriptiva**

Mide las variables de manera individual y reportan o describen las mediciones de cómo se reporta un fenómeno y sus componentes (Reguera, 2016).

#### **Técnica**

Para la recopilación de información se realizara una encuesta que permite la aplicación masiva mediante un sistema de muestro.

## **Población y muestra**

### **Población**

Es el universo objeto de estudio suele comportar un gran número de individuos o elementos, por lo que, normalmente, no se puede examinarlos a todos. En este caso se selecciona una muestra de individuos con el fin de que a partir de los individuos estudiados se puedan deducir determinadas características de dicho universo objeto de estudio, dentro de un determinado margen de confianza (Mesonero & Alcaide, 2012).

Para la determinación de la población se empleó los datos correspondientes a las edades de las personas con discapacidad dentro de la dimensión demográfica, entre 19 a 65 años que dan un total un total de 7.216 personas que corresponden a un 60% del total de 12.001 personas con discapacidad en la provincia de Tungurahua.

### **3.4.2 Cálculo de la muestra**

#### **Fórmula:**

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

#### **Datos:**

n= tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza 95%

P= probabilidad de éxito 50%

Q= probabilidad de fracaso 50%

N= tamaño de población 7.216 personas

E= nivel de error 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(7.216)}{(1.96)^2(0.8)(0.2) + (7.216)0.05^2}$$

$$n = \frac{6.931,2}{0.96 + 18.042}$$

$$n = \frac{6.931,2}{1.26219.002}$$

$$n = 364$$

Se realizarán 364 encuestas del mercado objetivo de 7.216 habitantes con discapacidad.

### 3.4.3 Análisis e interpretación de los resultados

#### 1. ¿Con que frecuencia visita Baños?

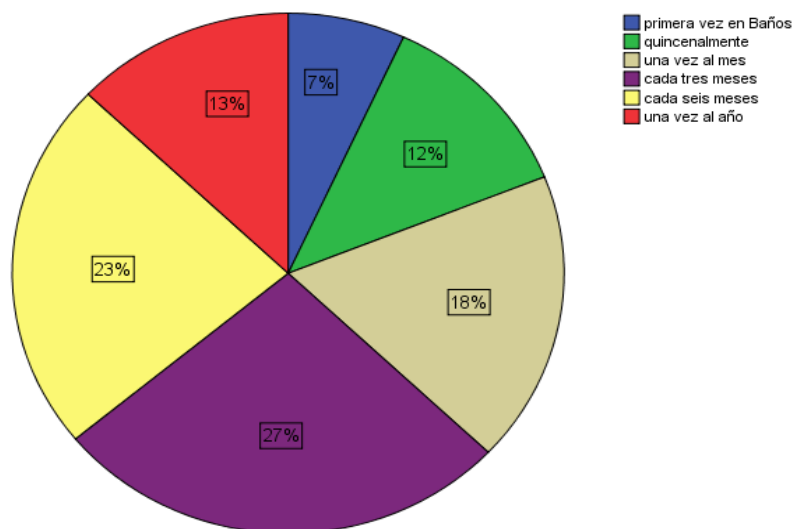
**Tabla 5. Frecuencia de visitas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos primera vez en Baños	25	6,9	6,9	6,9
Quincenalmente	44	12,1	12,1	19,0
una vez al mes	66	18,1	18,1	37,1
cada tres meses	98	26,9	26,9	64,0
cada seis meses	84	23,1	23,1	87,1
una vez al año	47	12,9	12,9	100,0
Total	364	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

**Gráfico 4. Frecuencia visitas**



**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

### **Análisis e interpretación**

Mediante las encuestas realizadas tenemos diferentes tendencias en cuanto a la frecuencia de las visitas al cantón, con un porcentaje de 27% tenemos que las visitas son cada tres meses, con el 23% cada seis meses, el 18% acude cada mes, un 13% solo visita este lugar una vez al año, el 12% va quincenalmente y el 7% está por primera vez en Baños. Es necesario conocer la frecuencia de visitas de los turistas a Baños para poder tener una idea sobre cuál es el tiempo aproximado en que estos regresaran, mediante estos resultados los que sobresalen son las visitas cada tres y seis meses.

### **2. Realiza Ud. sus viajes solo o en grupos?**

**Tabla 6. Realiza viajes**

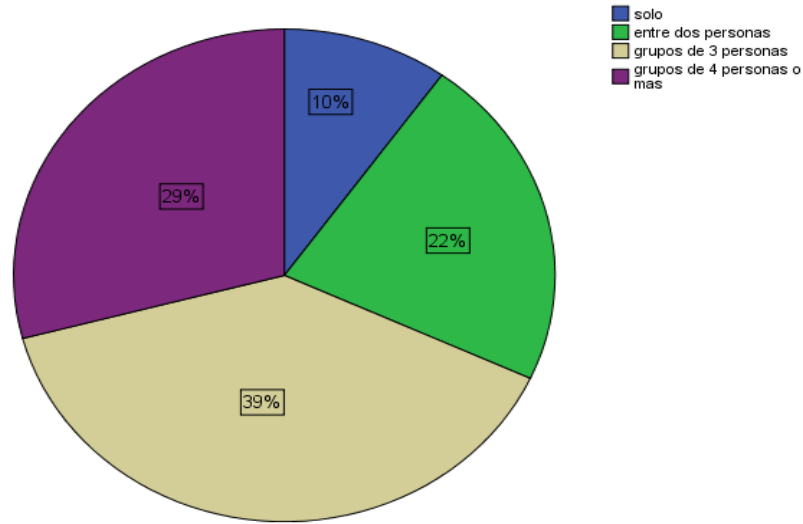
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Solo	36	9,9	9,9	9,9
entre dos personas	80	22,0	22,0	31,9
grupos de 3 personas	142	39,0	39,0	70,9
grupos de 4 personas o mas	106	29,1	29,1	100,0
Total	364	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado



**Gráfico 5. Realiza viajes**



**Elaborado por:** Monserrath Cobo  
**Fuente:** Estudio de mercado

### **Análisis e interpretación**

Analizando la cantidad de personas que generalmente realizan un viaje tenemos que el mayor porcentaje se da en grupos de 3 personas lo que representó en nuestra encuesta el 39%, seguido de grupos de 3 a 5 personas con un porcentaje de 29%, en pareja o entre dos personas tenemos un 22% y las personas que realizan viajes solos un 10% de la población encuestada. La cantidad de personas que realizan viajes sirve para saber el número de personas que deben participar en una habitación aproximadamente para así poder hacer la planificación gracias a los resultados obtenidos se demuestra que deberían ser de 3 personas o para 4 o más ya que la mayoría de personas viajan en familias o grupos de amigos.

**3. Si usted viaja a Baños le gustaría hospedarse en algún hotel u hostel que tenga contacto con la naturaleza y un maravilloso paisaje?**

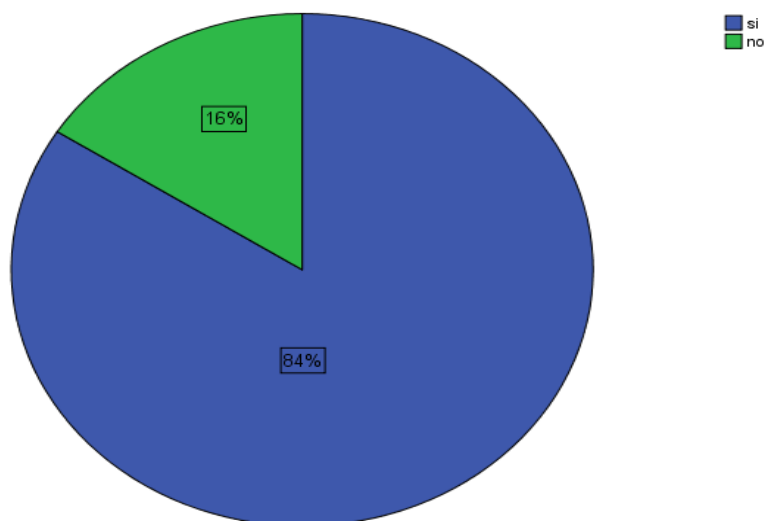
**Tabla 7. Viaje a Baños**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos si	306	84,1	84,1	84,1
no	58	15,9	15,9	100,0
Total	364	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

**Gráfico 6. Viaje a Baños**



**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

**Análisis e interpretación**

Del total de las personas encuestadas el 84% le gustaría hospedarse en un hotel u hostel que tenga contacto con la naturaleza y amplias áreas verdes, mientras que el 16% menciona que no se hospedarían. Esta pregunta ayuda a saber la demanda es decir la cantidad de personas que están dispuestas a hospedarse en el hostel ya que se tiene la

fortuna de ofrecer a nuestros clientes un hermoso paisaje y tener contacto con la naturaleza debido a la ubicación y espacio disponible.

**4. ¿Conoce usted alguna hostería u hotel, que proporcione espacios adecuados y habitaciones para personas con discapacidad en Baños?**

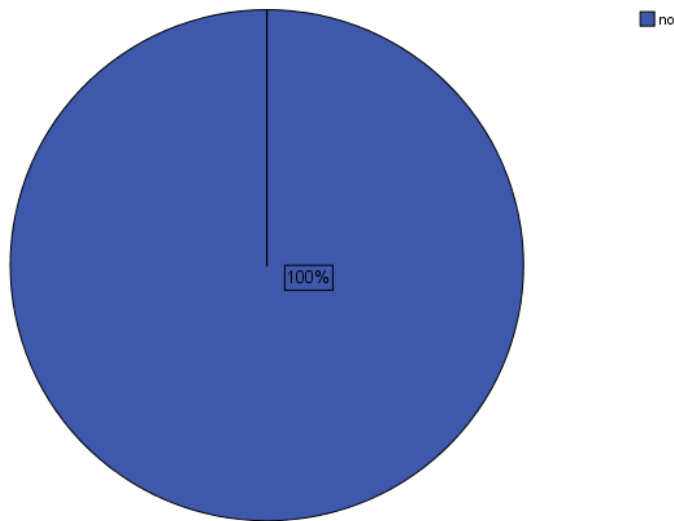
**Tabla 8. Hostería u hotel**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No	364	100,0	100,0	100,0

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

**Gráfico 7. Hostería u hotel**



**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

**Análisis e interpretación**

Entre las personas con discapacidad que respondieron si en la pregunta anterior se preguntó si alguna conocía de alguna hostería u hotel que proporcione espacios adecuados para personas con discapacidad y el 100% de los mismos respondieron que no, además ayuda a conocer sobre si ha escuchado o tiene conocimiento sobre la

existencia de otro hostel u hostería para personas con discapacidad lo que representaría la competencia pero en su totalidad las personas no tenían conocimiento sobre este tipo de negocios.

**5. ¿Le interesaría rentar habitaciones en donde existan espacios apropiados para personas con discapacidad?**

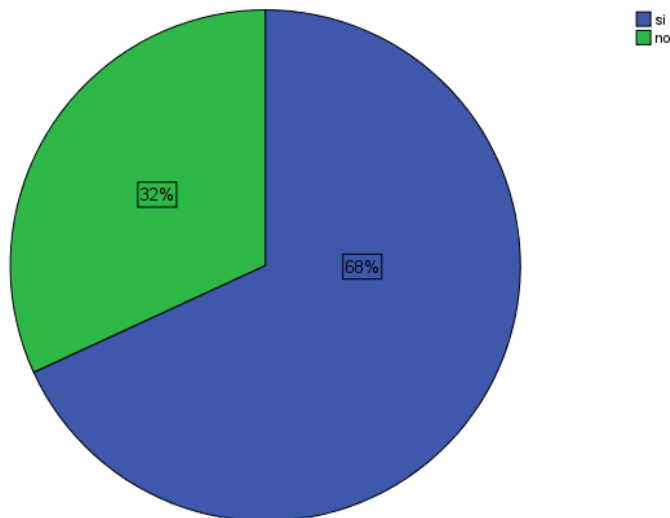
**Tabla 9. Rentar habitaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	248	68,1	68,1	68,1
	no	116	31,9	31,9	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

**Gráfico 8. Rentar habitaciones**



**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

## Análisis e interpretación

Del total de encuestados, el 68% mencionó que si estaría interesado en rentar habitaciones en donde existan espacios apropiados para personas con discapacidad, mientras el 32% respondió que no estaría interesado debido a los diferentes porcentajes de discapacidades no todas las personas necesitan dichas adecuaciones.

### 6. ¿Si pasaría la noche en el Cantón Baños en que habitación le gustaría hospedarse?

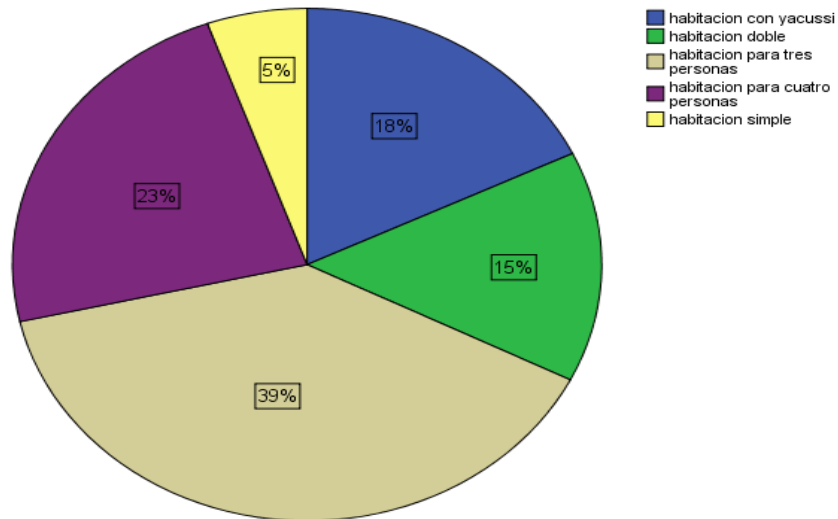
**Tabla 10. Noche de hospedaje**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	habitación con yacusi	65	17,9	17,9	17,9
	habitación doble	53	14,6	14,6	32,4
	habitación para 3 personas	142	39,0	39,0	71,4
	habitación para 4 personas	84	23,1	23,1	94,5
	habitación simple	20	5,5	5,5	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

**Gráfico 9. Noche de hospedaje**



**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

## Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas tenemos que la habitación para 3 personas fue la que obtuvo el porcentaje más alto en cuanto a preferencia, contando con un 39%, la habitación para 4 personas tiene el 23%, la habitación con jacuzzi tiene el 18%, mientras que el 14% fue para la habitación doble, y un 6% eligió la habitación simple.

### 7. ¿Qué precios estaría dispuesto a pagar por persona para cada habitación?

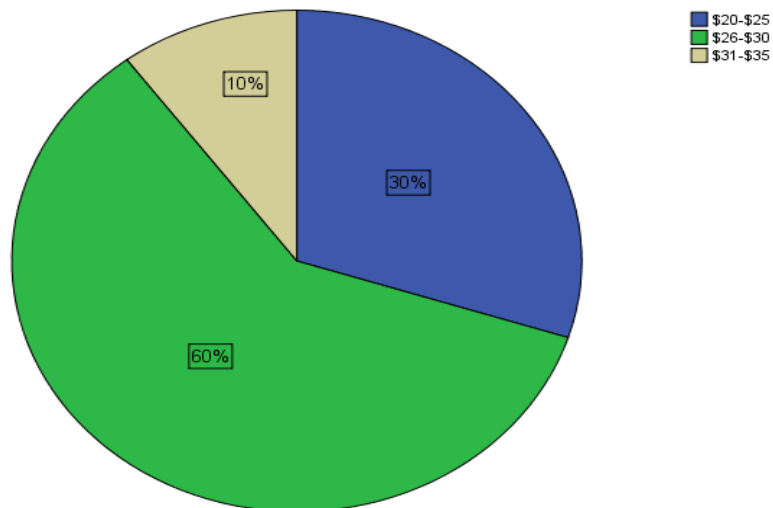
**Tabla 11. Precios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	\$20-\$25	109	29,9	29,9	29,9
	\$26-\$30	218	59,9	59,9	89,8
	\$31-\$35	37	10,2	10,2	100,0
	Total	364	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

**Gráfico 10. Precios**



**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

## Análisis e interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, se obtuvo que el 60% está dispuesto a pagar por persona de \$26 a \$30, el 30% contestó que pagaría de \$20 a \$25 y el 10% contestó que estaría dispuesto a pagar de \$31 a \$35 dólares. Se puede tener un aproximado del precio por persona para habitación, esto solo será una base ya que el precio dependerá del análisis y las diferencias de cada habitación.

### 8. ¿De las siguientes alternativas, cuál de ellas le gustaría que venga incluido en su estadía?

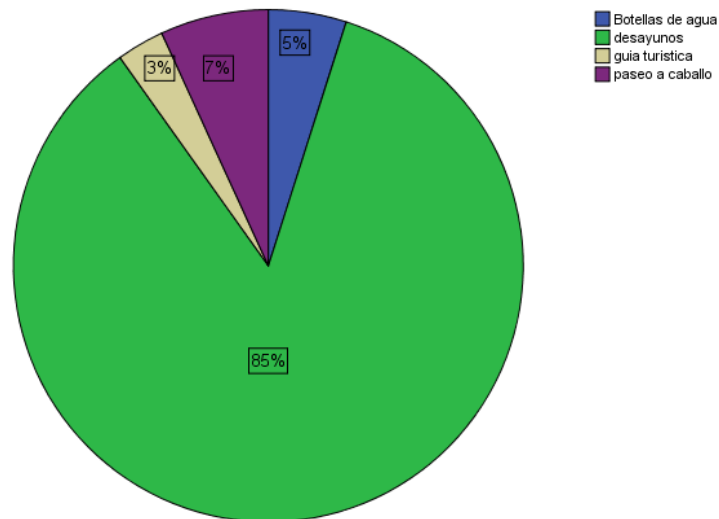
**Tabla 12. Alternativas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Botellas de agua	18	4,9	4,9	4,9
Desayunos	310	85,2	85,2	90,1
guía turística	11	3,0	3,0	93,1
paseo a caballo	25	6,9	6,9	100,0
Total	364	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

**Gráfico 11. Alternativas**



**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

## Análisis e interpretación

El 85% de la población encuestada preferiría que con el pago realizado para su estadía se le brinde adicionalmente el desayuno, mientras que el 7% quisiera un paseo en caballo, el 5% elegiría botellas de agua para cada persona y el 3% que se les proporcione una guía turística por el sector.

### 9. En cuanto a mejoras en el servicio, que considera Ud., primordial para sentirse a gusto y cumplir sus expectativas en una hostería?

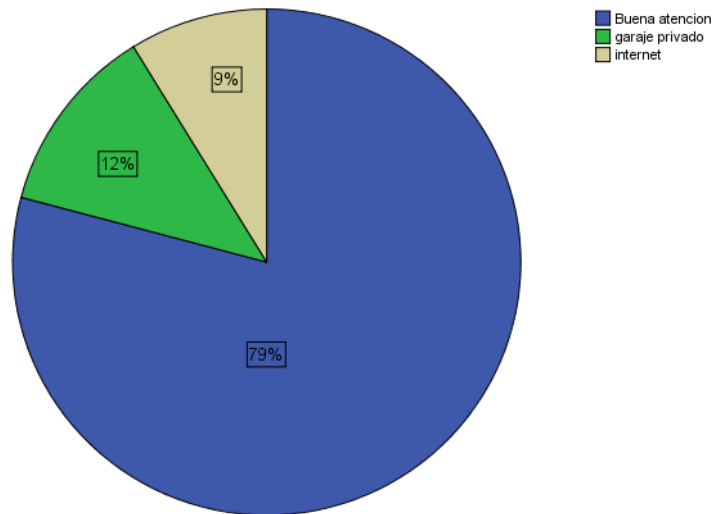
Tabla 13. Mejoras en el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Buena atención	288	79,1	79,1	79,1
garaje privado	44	12,1	12,1	91,2
Internet	32	8,8	8,8	100,0
Total	364	100,0	100,0	

Elaborado por: Monserrath Cobo

Fuente: Estudio de mercado

Gráfico 12. Mejoras en el servicio



Elaborado por: Monserrath Cobo

Fuente: Estudio de mercado



## Análisis e interpretación

En la encuesta realizada tenemos que para el 79% de personas lo primordial para brindar un servicio de calidad es la buena atención, seguido del 12% que considera que es importante un garaje privado, mientras que el 9% considera que para un mejor servicio es importante que exista una red de wifi disponible para los usuarios.

### 10. Cuando desea hospedarse realiza reservaciones?

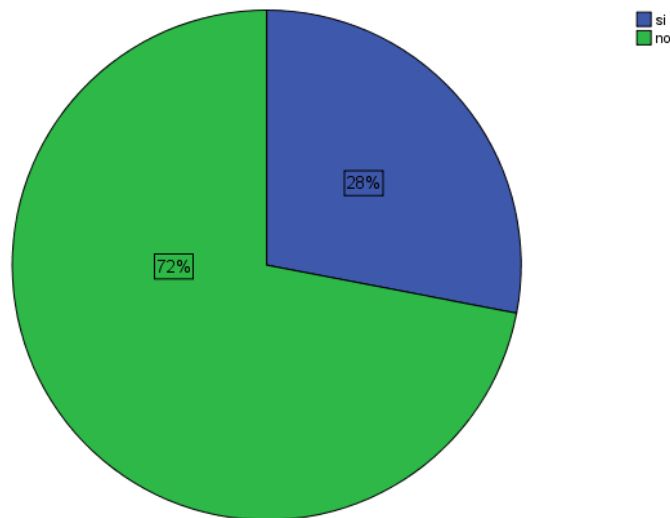
**Tabla 14. Reservaciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos si	102	28,0	28,0	28,0
no	262	72,0	72,0	100,0
Total	364	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

**Gráfico 13. Reservaciones**



**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

## Análisis e interpretación

La mayoría de personas encuestadas mencionó que no realizan reservaciones cuando quieren hospedarse, lo que represento el 72%, mientras que el 28% menciona que si realizaba reservaciones. El tema de las reservaciones es importante ya que dependiendo de esto se debe preparar al personal y adquirir herramientas que permitan hacer reservaciones de forma eficaz.

### 11. Para realizar reservaciones que medio prefiere?

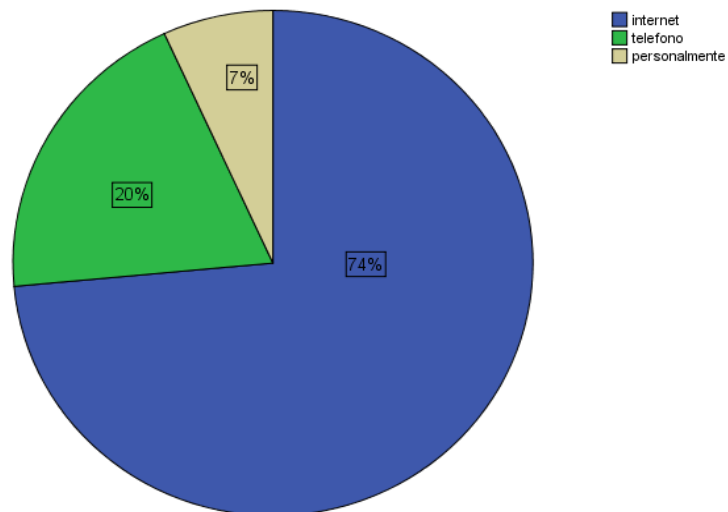
**Tabla 15. Medios de reservación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Internet	75	20,6	73,5	73,5
	teléfono	20	5,5	19,6	93,1
	personalmente	7	1,9	6,9	100,0
	Total	102	28,0	100,0	

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

**Gráfico 14. Medios de reservación**



**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

## Análisis e interpretación

Las personas que respondieron si a la pregunta anterior mencionan que para hacer sus reservaciones el 73% prefiere el internet, el 20% lo hace por medio del teléfono y el 7% reserva personalmente en el lugar que quiere hospedarse para una fecha posterior entonces se dice que para estar al tanto es necesario crear una página web en la que se permita realizar reservaciones y el cobro con tarjetas de débito o crédito.

### 12. A través de que medio le gustaría informarse sobre nuestros servicios y promociones?

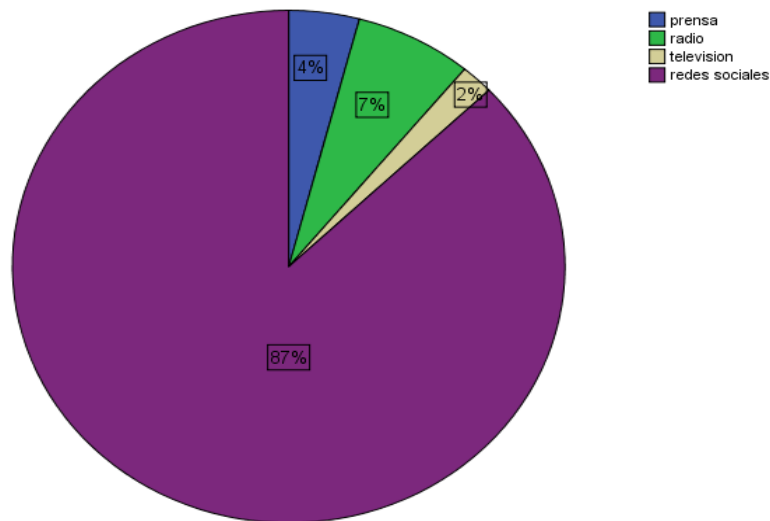
**Tabla 16. Información sobre servicios**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos prensa	15	4,1	4,1	4,1
radio	25	6,9	6,9	11,0
Televisión	7	1,9	1,9	12,9
redes sociales	317	87,1	87,1	100,0
Total	364	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

**Gráfico 15. Información sobre servicios**



**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

## **Análisis e interpretación**

La mayoría de personas encuestadas que representan el 87% prefieren informarse de nuestros servicios y promociones por medio de las redes sociales, mientras que el 7% menciona que le gustaría escucharlas en las radio, un 4% prefiere leerlos en la prensa y el 2% en canales nacionales. Así se puede enfocar el marketing y publicidad debido a la gran acogida del internet en los últimos años sobre todo de las redes sociales los temas publicitarios se realizarán por este medio.

### **3.5 Estudio de la demanda**

“Demanda es la cantidad de productos que los individuos adquieren dependiendo de su precio. Contra mayor sea el precio del artículo, los consumidores comprarán menos unidades, en cambio si el precio es menor, estarán dispuestos a comprar más unidades” (Arroyo, 2014, p.17).

La demanda consiste en la cantidad de bienes o servicios que se requieren para buscar la satisfacción de una necesidad específica en el mercado.

Para la creación de la empresa de estancias turísticas adaptada para personas con discapacidad en el sector de Ulba- Baños, se tomará en cuenta el entorno y el mercado que representa el 84% de personas que están dispuestas a hospedarse, según pregunta número 3 de las encuestas realizadas, en donde a su vez se podrá determinar el servicio que se ofertará, puesto que es de gran necesidad para los turistas, ya que de esta manera se podrá cubrir de un modo adecuado las necesidades en cada persona.

## Análisis y proyección de la demanda

### 3.5.1. Análisis de la demanda

**Tabla 17. Demanda actual (n)**

Opciones	Encuestados	%
Si	306	84
No	58	16
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo

Fuente: Encuesta

**Tabla 18. Demanda actual (N)**

Opciones	Total F% (n)	Total F (N)	Total F% (n)
Si	84	7.216	6.061
No	16		1.155
<b>Total</b>	<b>364</b>		<b>7.216</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo

Fuente: Encuesta

Opciones	Visitas%	Total personas	Total visitas anual	Uso/ año
Una vez a la semana	7%	424	52	22.048
15 días	12%	727	26	18.902
1 vez al mes	18%	1.090	12	13.080
Cada 3 meses	27%	1.636	4	6.544
Cada 6 meses	23%	1.394	2	2.788
1 vez al año	13%	787	1	787
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>6.061</b>		<b>64.149</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo

Fuente: Encuesta

La demanda actual de las personas que van hacer uso del servicio de alojamiento en total es de 64.149.

### 3.5.2 Proyección de la demanda

#### Personas con discapacidad

2010  $X_1 = 11.133$

2016  $X_2 = 12.001$

$$\% = \frac{X_2 - X_1}{X_1} 100$$

$$\% = \frac{12.001 - 11.133}{11.133} 100$$

$$\% = \frac{868}{11.133} 100$$

$$\% = 0.08 * 100$$

$$\% = 7.80$$

$$\% = 7.80/6$$

$$\% = 1.30$$

**Tabla 19. Proyección de la demanda**

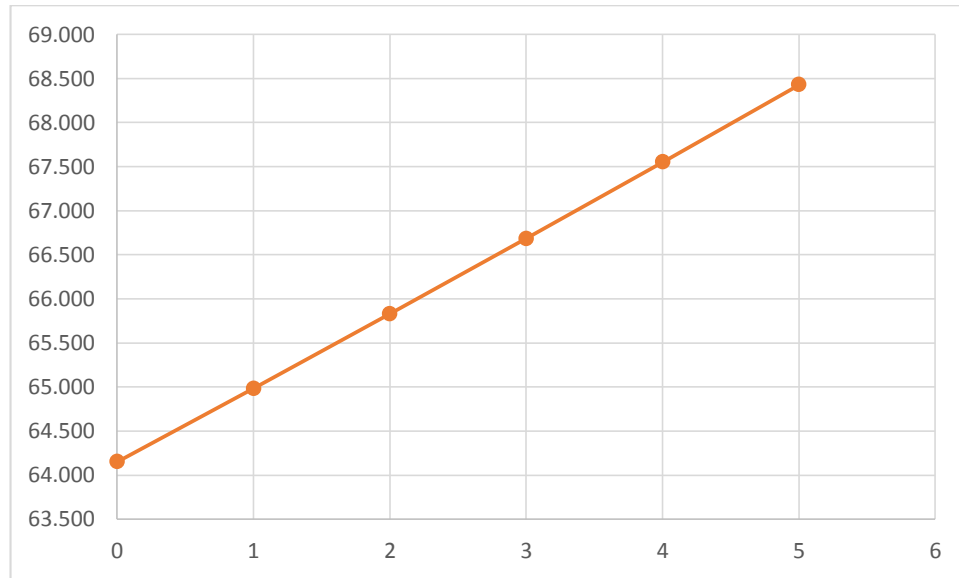
N	Año	DA(1 + I) <sup>n</sup>
0	2016	64.149
1	2017	64.983
2	2018	65.828
3	2019	66.683
4	2020	67.550
5	2021	68.429

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Investigación propia

Para obtener los resultados de la proyección de la demanda al año 2021, se realizó el cálculo del índice de crecimiento poblacional de personas con discapacidad que es de 1.30% que según que permitió establecer una demanda futura de 68.429 personas para el año 2021.

**Gráfico 16. Proyección de la demanda**



**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Investigación propia

### **3.6 Estudio de la oferta**

#### **3.6.1 Oferta**

Es correlativo a la demanda, ya que son los bienes o servicios que puede ofertar el fabricante a un determinado precio y tiempo, determina la cantidad que tienen los productores para vender sus productos en el mercado (Ávila Macedo, 2009, pág. 45).

Para obtener la oferta se realizara el análisis de la competencia de esa forma obtendremos datos veraces para conocer las características del mercado.

### 3.6.2 Análisis de la competencia

En la ciudad de Baños existen 106 hoteles y hostales registrados en la página oficial (Banios.com, 2016), factores como precio y la accesibilidad se determinará para obtener la competencia directa.

**Tabla 20. Análisis de la competencia**

Hoteles	Adecuaciones	
	Si	No
Rio verde	X	
Pailón del diablo	X	
Luna Runtun		X
Samari	X	
Jardines de Chamana		X
Aldea Real		X
Alisamay		X
Donde Marcelo	X	
Ilé		X
Isla de Baños		X
La villa del Peñon		X
Manantial de vida		X
Miramelindo	X	
Sangay	X	
Volcano	X	
Elvita		X

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Investigación propia



Se verifica la accesibilidad ya que solo 7 lugares poseen camino y espacio apto para que se hospeden personas con discapacidad representando apenas el 6.6% de hoteles y hostales, varios de los hoteles se encuentran ubicados en zonas difíciles de acceso para personas con discapacidad por ejemplo se encuentran en la orilla del río o cerca de las cascadas donde no existen rampas, barandales y demás equipos para personas con discapacidad, además los precios son extremadamente alto para que puedan viajar.

**Tabla 21. Oferta**

<b>Hoteles</b>	<b>Capacidad instalada (personas)</b>	<b>% de participación</b>
Rio verde	6	10%
Pailón del diablo	8	14%
Samari	10	17%
Donde Marcelo	5	9%
Miramelindo	6	10%
Sangay	15	26%
Volcano	8	14%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Investigación propia

La capacidad de alojamiento para personas con discapacidad diaria en los 7 hoteles es de 58 habitaciones.

### **3.6.3 Proyección de la oferta**

Para la proyección de la demanda se multiplicará la capacidad diaria por los 365 días de atención:  $58 \times 365 = 21.170$

**Tabla 22. Oferta proyectada**

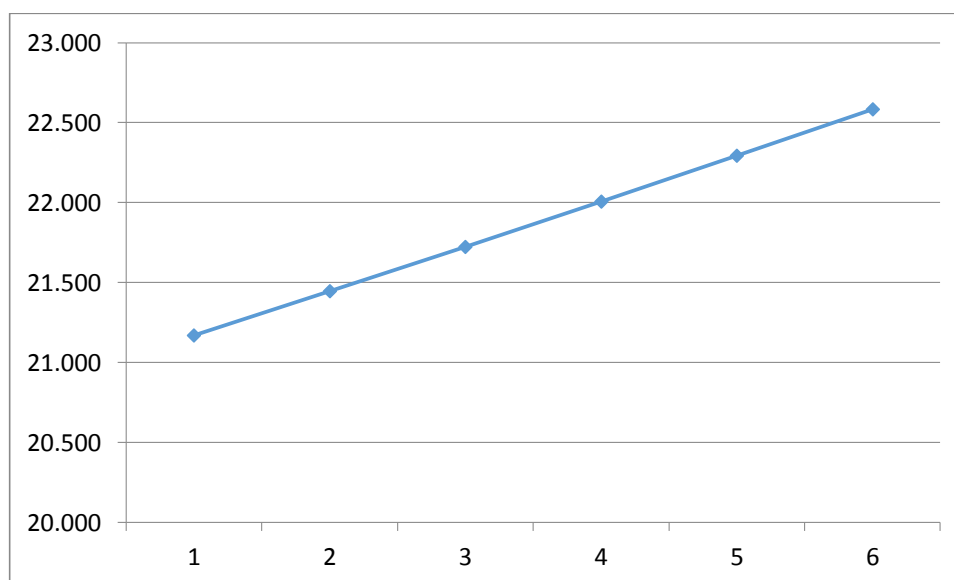
N	Año	OF=OA(1+i) <sup>n</sup>
0	2016	21.170
1	2017	21.445
2	2018	21.724
3	2019	22.006
4	2020	22.292
5	2021	22.582

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Investigación propia

La oferta del año 2016 es de 21.170 habitaciones por año de los hoteles que cuentan con adecuaciones para personas con discapacidad en la ciudad de Baños, la capacidad es por espacio físico, ya que son los hoteles que tienen amplitud sin embargo no cuenta con toda las adecuaciones para personas con discapacidad (Banios.com, 2016), por otra parte el incremento para el año 2021 será de 22.582, atendándose la capacidad para que más personas puedan hospedarse.

**Gráfico 17. Oferta proyectada**



**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Investigación propia

### 3.7 Mercado potencial

Conformado por el número máximo de personas susceptibles de adquirir un producto o servicio determinado en un periodo de tiempo concreto. (Martínez, 2015, pág. 12)

Se considera como mercado potencial a los turistas extranjeros y nacionales que puedan viajar con sus familiares que posean discapacidad, ya que se está ofertando un servicio que busca comodidad, seguridad y estabilidad al momento de viajar.

**Tabla 23. Mercado potencial**

AÑO	DEMANDA	OFERTA	D.P.I.
2016	64.149	21.170	42.979
2017	64.983	21.445	43.538
2018	65.828	21.724	44.104
2019	66.683	22.006	44.677
2020	67.550	22.292	45.258
2021	68.429	22.582	45.847

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

El mercado potencial para el año 2016 es de 42.979 por servicio, realizando la proyección tenemos que para el año 2021 será de 45.847 teniendo oportunidad de captación de este mercado que se pretenderá llegar mediante las diferentes estrategias que se implementen con el tiempo.

### 3.8 Precio

El precio de venta representa, desde el punto de vista del comprador, la cantidad de recursos que es necesario sacrificar o entregar para adquirir la propiedad o el derecho de uso y disfrute de un producto o servicio, y desde el punto de vista del vendedor, la

cantidad de recursos obtenidos por la venta de un producto o servicio. (Diez de Castro & Rosa, 2008, pág. 37)

Para establecer el precio se analizó la pregunta número 7 que hace referencia al valor monetario para pagar por la estadía por persona.

**Tabla 24. Precio actual (n)**

Opciones	Encuestados	%
\$20 a \$25	109	30
\$26 a \$30	219	60
\$31 a \$35	36	10
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

**Tabla 25. Precio actual (N)**

Opciones	Total %	Total F(N)	Total F(n)
\$20 a \$25	30	64.149	19.244,70
\$26 a \$30	60		38.489,40
\$31 a \$35	10		6.414,90
<b>Total</b>	<b>100</b>		<b>64.149</b>

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

### 3.8.1 Proyección del precio

El precio que se tomó en cuenta la inflación que es de 1.12%, porcentaje obtenido del (Banco Central del Ecuador, 2016) consiguiendo como resultado que para el año 2021 la proyección del precio será de 35\$ por persona.

**Tabla 26. Precio proyectado**

N	Año	PF=PA(1+i) <sup>n</sup>
0	2016	30
1	2017	31
2	2018	32
3	2019	33
4	2020	34
5	2021	35

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Fuente:** Estudio de mercado

### 3.9 Canales de Comercialización

#### 3.9.1 Canales de Distribución

El canal de distribución es la ruta por la cual pasa el producto o servicio para llegar a su consumidor final, en este caso no existirán intermediarios puesto que se evitará que existan incrementos en el valor del servicio, la empresa de estancias turísticas adaptada para personas con discapacidad en el sector de Ulba – Baños, tendrá un canal de distribución directo.



**Elaborado por:** Monserrath Cobo Paredes

#### 3.9.2 Estrategias de Comercialización

Para las estrategias de comercialización se ha tomado en consideración los siguientes puntos:

**Liderazgo en Costo:** Brindar a las personas con discapacidad una alternativa de descanso y atención de primera con un costo competitivo. Permitiendo disfrutar de las comodidades y adecuaciones que normalmente no se encuentran en una hostería en nuestro medio de estudio.

**Focalización:** Es cuando el ofertante se encuentra relacionado de una forma directa con el segmento objetivo, con el fin de alcanzar la fidelidad en la mente del consumidor.

**Integración de Costos/Diferenciación:** Se trata de la intermediación sobre los precios competitivos y su diferenciación, con el propósito de innovar y aprovechar sus condiciones tecnológicas mediante el aprendizaje y de esta manera adecuar los precios en un modo correcto.

**Planes de Promoción y Lealtad:** Es de gran beneficio alcanzar el éxito de la institución en un modo adecuado, otorgando beneficios a nuestros clientes, a través de promociones periódicas, con la finalidad de incrementar la lealtad y preferencia por nuestros servicios.

### **Estrategia de penetración**

Es una forma positiva de ingresar al mercado, ya que se tiene datos de la demanda, y el estudio respectivo de nuestros posibles consumidores, se utilizó la pregunta número 12 que hace referencia al medio de comunicación que utiliza para informarse, siendo Facebook, otros medios que se utilizarán son: flayers, radio y el registro en páginas oficiales que permiten al turista tener información de los servicios.

## CAPÍTULO IV. ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico permite proponer y analizar las opciones para producir los bienes o servicios que requiere un proyecto, y verificar la factibilidad técnica de cada una de ellas a través de maquinaria, materias primas e instalaciones (Córdoba Padilla M. , 2014).

### 4.1. Tamaño del emprendimiento

Se refiere a la capacidad instalada del proyecto para el correcto funcionamiento (Medina Hernández & Correa Rodríguez, 2014).

Para establecer el tamaño del emprendimiento es importante conocer la capacidad instalada para poder brindar el servicio de alojamiento se realizó por el número de camas ubicadas en las habitaciones que se construirán.




**Tabla 27. Capacidad de hospedaje**

Característica	Cantidad	Capacidad u.	Capacidad día
Habitación doble	3	2	6
Habitación simple	1	1	1
Habitación 3 personas	6	3	18
Habitación 4 personas	4	6	24
Habitación con yacusi	1	2	2
Total	15		51

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

En total la capacidad de hospedaje será para 51 personas ubicadas en las diferentes habitaciones que se construirán para analizar la capacidad total se procede a realizar las temporadas de turismo baja, media y alta información que se obtuvo de la página de turismo de Baños y de (Banios.com, 2016):

**Señalética de temporadas:**

Baja: Roja	
Media: Amarilla	
Alta: Celeste	

**Tabla 28. Capacidad por temporadas de turismo**

Temporada	meses del año												Total
	EN	FE	MA	AB	MAY	JUN	JUL	AG	SE	OC	NO	DI	
Baja	155	140							150				445
Media			806	780	806	780							3172
Alta							1581	1581		1581	1530	1581	7854
<b>Total</b>													<b>11471</b>

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

La capacidad total anual para recibir a los turistas es de 11.471 personas.

**4.1.1 Factores determinantes del tamaño óptimo**

Para el análisis del tamaño óptimo se utilizó la capacidad instalada en la que se aumentó el porcentaje de participación de la competencia obteniendo un total de 47% de capacidad diaria para el hospedaje de personas con discapacidad.

Hoteles	Capacidad instalada (personas)	% de participación
Rio verde	6	6
Pailón del diablo	8	7
Samari	10	9
Donde Marcelo	5	5
Miramelindo	6	6
Sangay	15	14
Balcones del paraíso	51	47
Volcano	8	7
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Monserrath Cobo



Además se realiza la demanda potencial insatisfecha de 42.979 que representa la cantidad de servicios que se puede proveer en un tiempo determinado

**Tabla 29. Demanda potencial insatisfecha**

<b>Año</b>	<b>Demanda</b>	<b>Oferta</b>	<b>D.P.I</b>	<b>D.P.I Real</b>
2016	64.149	21.170	42.979	63179
2017	64.983	21.445	43.538	64001
2018	65.828	21.724	44.104	64833
2019	66.683	22.006	44.677	65675
2020	67.550	22.292	45.258	66529
2021	68.429	22.582	45.847	67395

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

Se puede observar que la demanda potencial insatisfecha se proyecta para 5 años con un 47% obteniendo que el DPI real para el año 2021 será de 67.395 huéspedes.

### **Tecnologías y equipos**

El proyecto de emprendimiento busca impulsar al turismo de personas con discapacidad parcial por lo tanto se realizaran adecuaciones como:

- ❖ Señalética
- ❖ Rampas
- ❖ Baños aptos para personas con discapacidad
- ❖ Audios de ubicación
- ❖ Pisos para personas no videntes

### **Financiamiento**

Para poder realizar la hostería balcones del paraíso se contara con dos fuentes de financiamiento la primera con el 80,41% de capital propio y el 19,59 % será adquirido mediante un préstamo.

## 4.2. Localización

Analizar los posibles lugares para la ubicación del proyecto es importante porque de esa forma se podrá brindar todos los servicios otorgando un beneficio para el cliente

### 4.2.1 Macro localización

La ubicación del proyecto es en Ecuador, región Sierra, zona Centro, provincia de Tungurahua, cantón de Baños de Agua Santa.

**País:** Ecuador

**Región:** Sierra

**Zona:** 3

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Baños

La parroquia de Ulba se encuentra ubicado en la Vía Baños, del Cantón Baños, provincia de Tungurahua.

**Gráfico 18. Macro localización**



**Fuente:** Google maps

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

#### 4.2.2 Micro localización

El proyecto estará ubicado en la parroquia de Ulba que se encuentra a 4km., del Cantón Baños.

**Norte:** Cerros de los Llanganates

**Sur:** Páramos de Mintza

**Este:** Río Chinchín en toda su extensión y la quebrada Juana de Oro

**Oeste:** Río Ulba

**Gráfico 19. Micro localización**



**Fuente:** Google maps

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

#### 4.2.3 Matriz de localización

La matriz de localización permite segmentar por zonas, sectores y determinar los factores necesarios de una ubicación correcta mediante rangos de evaluación de acuerdo al nivel de importancia.

<b>Impacto</b>	
<b>3</b>	Alto
<b>2</b>	Medio
<b>1</b>	Bajo

**Tabla 30. Matriz de localización**

FACTORES RELEVANTES	PESO PONDERADO (A)	SECTOR CENTRO (B)	A*B	SECTOR ULBA (C).	A*C	SECTOR BELLAVISTA (D).	A*D
Vías de acceso	12	3	36	3	36	1	12
Disponibilidad de mano de obra	7	2	14	3	21	1	7
Infraestructura adecuada	17	1	17	2	28	1	17
Cercanía a mercado	10	3	30	3	30	2	20
Servicios básicos	6	3	18	3	18	2	12
Costos del Terreno	16	1	16	3	48	1	16
Seguridad	8	2	16	2	16	1	16
Competencia	13	3	39	1	13	2	26
Precio	11	1	11	3	33	2	22
<b>Total</b>	<b>100</b>		<b>197</b>		<b>243</b>		<b>148</b>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

Para determinar la localización óptima se escogió tres sectores posibles para realizar el emprendimiento, sector centro, sector Ulba y sector Bellavista ubicados en la ciudad de Baños de Agua Santa, con el análisis de los factores determinantes se obtuvo que el sector más apropiado es el sector Ulba, ya que no existe mucha competencia por ser un lugar tranquilo y lleno de naturaleza por explorar además el terreno e infraestructura en donde se realizara el hostel es de los dueños del emprendimiento.

**Gráfico 20. Micro localización I**



**Fuente:** Micro localización  
**Elaborado por:** Monserrath Cobo

### 4.3. Ingeniería de Proyecto

La ingeniería del proyecto ayuda a desarrollar, evaluar y diseñar procesos que permitan optimizar los recursos de la empresa, porque permitirá asegurar los parámetros de acuerdo a los procesos productivos o de servicio (de la Fuente García, 2015).

a) Servicio – proceso

Figura 1. Flujograma del servicio



**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Tabla 31. Matriz de movimientos y tiempos**

Actividad	Acción	Símbolo					Tiempo por acción	Tiempo por actividad
		operación	Traslado	Demora	Inspección	Almacenamiento		
Bienvenida	Ingreso a recepción	O	→	D	□	▼	0:00:20	0:04:00
	Saludo Cortez	O	→	D	□	▼	0:00:40	
	Conversación	O	→	D	□	▼	0:03:00	
Descripción del servicio	Areas con accesibilidad	O	→	D	□	▼	0:02:00	0:04:50
	Garage	O	→	D	□	▼	0:02:00	
	Wifi	O	→	D	□	▼	0:00:20	
	Servicios basicos	O	→	D	□	▼	0:00:30	
	Areas verdes	O	→	D	□	▼	0:00:00	
Registro de huéspedes	Apertura de ficha	O	→	D	□	▼	0:00:20	0:01:10
	Contrato de hospedaje	O	→	D	□	▼	0:00:30	
	entrega de llaves	O	→	D	□	▼	0:00:20	
Facturación	Ingreso de datos	O	→	D	□	▼	0:02:00	0:02:50
	Cobro de dinero	O	→	D	□	▼	0:00:20	
	Entrega de factura	O	→	D	□	▼	0:00:10	
	Archivo de factura	O	→	D	□	▼	0:00:20	
Uso de Instalación	Entrega de llaves	O	→	D	□	▼	0:00:10	23:30:20
	Entrega clave WIFI	O	→	D	□	▼	0:00:10	
	Acceso a todas las áreas	O	→	D	□	▼	23:30:00	
Entrega de habitación	Cheking out de instalaciones	O	→	D	□	▼	0:01:00	0:02:30
	Entrega de llaves a recepción	O	→	D	□	▼	0:00:20	
	Recomendaciones del cliente	O	→	D	□	▼	0:00:20	
	Palabras de influencia de retc	O	→	D	□	▼	0:00:50	
6	22						23:45:40	23:45:40

Elaborado por: Monserrath Cobo

**b) Balance de materiales (Características de materiales e insumos)**

Los materiales están detallados en activos fijos con los posibles proveedores para la adquisición, representa lo se necesita para llevar a cabo el proyecto.

**Tabla 32. Activo fijos - muebles**

DESCRIPCIÓN	PROVEEDOR	NOMBRE DE CUENTA
COLCHONES	MADEFORMA	MUEBLES Y ENSERES
COMODAS	MADEFORMA	MUEBLES Y ENSERES
VELADORES	MADEFORMA	MUEBLES Y ENSERES
TV LED 28 PLGS.	VERDELEC	MUEBLES Y ENSERES
REFRI MINI BAR	VERDELEC	MUEBLES Y ENSERES
MICROONDAS	VERDELEC	MUEBLES Y ENSERES
LAVADORA	S/N	MUEBLES Y ENSERES
SECADORA DE ROPA	S/N	MUEBLES Y ENSERES
MESAS	S/N	MUEBLES Y ENSERES
SILLA	S/N	MUEBLES Y ENSERES
LICUADORA	S/N	MUEBLES Y ENSERES
LITERAS	S/N	MUEBLES Y ENSERES

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

**Tabla 33. Activo fijos - Edificio**

DESCRIPCIÓN	PROVEEDOR	NOMBRE DE CUENTA
ADECUACIONES (BARRA DE APOYO BAÑOS)	AKABADOS	EDIFICIO
ADECUACIONES (BARRA DE APOYO DUCHA)	AKABADOS	EDIFICIO
ADECUACIONES (FLUXOMETRO ELECTRICO)	AKABADOS	EDIFICIO
ADECUACIONES (INODORO DISCAPACITADOS)	AKABADOS	EDIFICIO
ADECUACIONES (LAVAMANOS)	AKABADOS	EDIFICIO
ADECUACIONES (MEZCLADORA DUCHA)	AKABADOS	EDIFICIO
ADECUACIONES (INODORO)	AKABADOS	EDIFICIO
ADECUACIONES (PLAFON CUADRADO)	ALM. MAYORGA	EDIFICIO
ADECUACIONES (FOCO AHORRADOR)	ALM. MAYORGA	EDIFICIO
ADECUACIONES (YACUSI)	VEROCY	EDIFICIO

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Monserrath Cobo



**Tabla 34. Otros activo fijos**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PROVEEDOR</b>	<b>NOMBRE DE CUENTA</b>
SABANAS 2 PLAZAS	PLUMONES CAROLINA	OTROS ACTIVOS FIJOS
SABANAS 1 1/2 PLAZAS	PLUMONES CAROLINA	OTROS ACTIVOS FIJOS
EDREDONES 1 1/2 PLAZAS	PLUMONES CAROLINA	OTROS ACTIVOS FIJOS
EDREDONES 2 PLAZAS	PLUMONES CAROLINA	OTROS ACTIVOS FIJOS
ALMOHADAS	S/N	OTROS ACTIVOS FIJOS
EXTINTOR	S/N	OTROS ACTIVOS FIJOS
CILINDROS DE GAS	S/N	OTROS ACTIVOS FIJOS

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

#### **4.3.1 Distribución de maquinarias y equipos (Lay – out)**

Permite estudiar el diseño y disposición de elementos que se encuentran dentro de la empresa, para vender de mejor forma la idea y optimizar los recursos.

Para la distribución de equipos y áreas se estableció diversos espacios adecuados que se presentan a continuación:

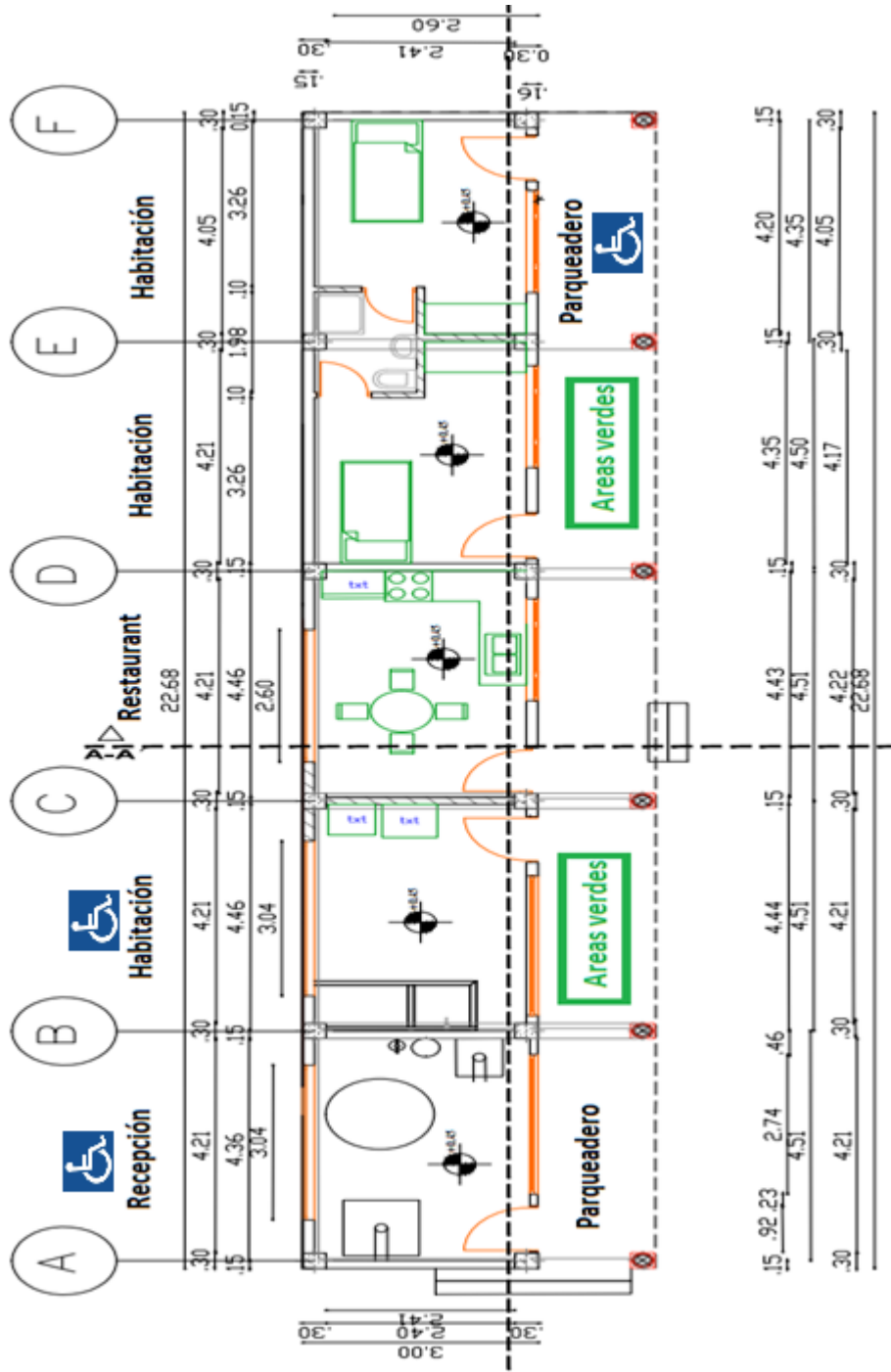
Terreno 500 m<sup>2</sup>

Señalética

Áreas verdes

Habitaciones

Gráfico 21. Distribución (lay – out)



Fuente: Arquitecto  
 Elaborado por: Arquitecto

## **CAPÍTULO V.**

### **ESTUDIO ORGANIZACIONAL**

El estudio organizacional considera la planeación e implementación de una estructura organizacional para la empresa, en el cual se determina jerarquías y responsabilidades organizacionales a través de un organigrama, funciones administrativas (Dvoskin, 2009).

El emprendimiento de la creación de estancias turísticas es un negocio que se dedicará a la renta de habitaciones para turistas y personas que tengan o no discapacidad y deseen disfrutar de un momento de descanso junto con la naturaleza.

#### **5.1. Aspectos generales**

La empresa de estancias turísticas adaptada para personas con discapacidad en el sector Ulba- Baños, es un emprendimiento que busca la innovación y satisfacción de necesidades que actualmente no están cubiertas, además de generar una fuente de ingresos para los emprendedores, y sobre todo desea aprovechar el turismo que existe en el cantón (Kekutt, 2014).

La idea de la creación de este hostel se basa en la igualdad, la convivencia y la aceptación de todas las personas, siendo así las personas con discapacidad y las personas que estén a su cargo, sean un ejemplo de perseverancia y superación para las demás y que cualquier esfuerzo lo hagan por ser mejores cada día.

#### **Misión**

Para realizar la misión de manera correcta se establecen algunas interrogantes para tomar en consideración:

- ¿Cuál es el negocio?
- ¿Cuál es el propósito básico?
- ¿Cuáles son las competencias distintivas?
- ¿Quiénes son nuestros clientes?
- ¿Cuál o cuáles son los productos presentes y futuros?
- ¿Cuáles son los valores agregados al servicio?
- ¿Cuáles son las formas o canales de distribución?
- ¿Cuáles son los compromisos con grupos de interés?

Brindar nuestros servicios en un ambiente familiar y humano, adaptándose a las necesidades de cada visitante, ofreciendo calidad, seguridad, confiabilidad y confort en todas nuestras instalaciones.

## **Visión**

Para tener una óptica clara de lo que se desea de la empresa varios autores han considerado 5 preguntas básicas:

- ¿Cuál es la imagen futura que se quiere proyectar?
- ¿Cuáles son los deseos o aspiraciones?
- ¿Qué avances tecnológicos?
- ¿Hacia dónde se dirige?
- ¿Hacia dónde quiere llegar?

Entregar un servicio personalizado, en un ambiente que provoque conexión con la naturaleza, el espíritu y el entorno, brindando una experiencia única e inolvidable para cada visitante y así posicionarnos como una de las empresas de estancias turísticas más innovadoras en el Sector, Provincia y a nivel Nacional.

## Políticas de Calidad

Mediante el buen trabajo en equipo, se logrará satisfacer las necesidades de todas las personas, ya que se ofrecerá un servicio de alta calidad con precios competitivos, buscando un buen funcionamiento y siendo eficientes en todo sentido.

## Logotipo

El logotipo es definido como un símbolo formado por imágenes y letras que sirven para identificar la empresa.



## Colores corporativos

**Celeste:** Es el color de la frescura, la espiritualidad, la libertad, la paciencia, la lealtad, la paz, la honradez, tranquilidad y calma.

**Verde:** Es el color del crecimiento, la primavera, la renovación y el renacimiento. Está asociado con la salud, la frescura, y la paz.

**Amarillo:** Es el color del sol y se traduce en emociones como optimismo, felicidad, brillo y alegría.

Entonces el logo se encuentra representado por colores corporativos que buscan que el hostel tenga una imagen fresca, de tranquilidad, además se encuentra representado por un paisaje que existe en el lugar.

## **5.2. Diseño Organizacional**

La Creación de la empresa de estancias turísticas adaptada para personas con y sin discapacidad en el sector de Ulba- Baños, se encuentra organizada de la siguiente manera:

### **Constitución de la empresa**

**Empresa:** Hostería Balcones del Paraíso

**Actividad:** Servicios Turísticos

**RUC:** 180452123-1

**Representante legal:** Milton López Empresa unipersonal

**Dirección:** Lligñay - Ulba

**Teléfonos:** 0997533508

**Vida útil:** 20 años

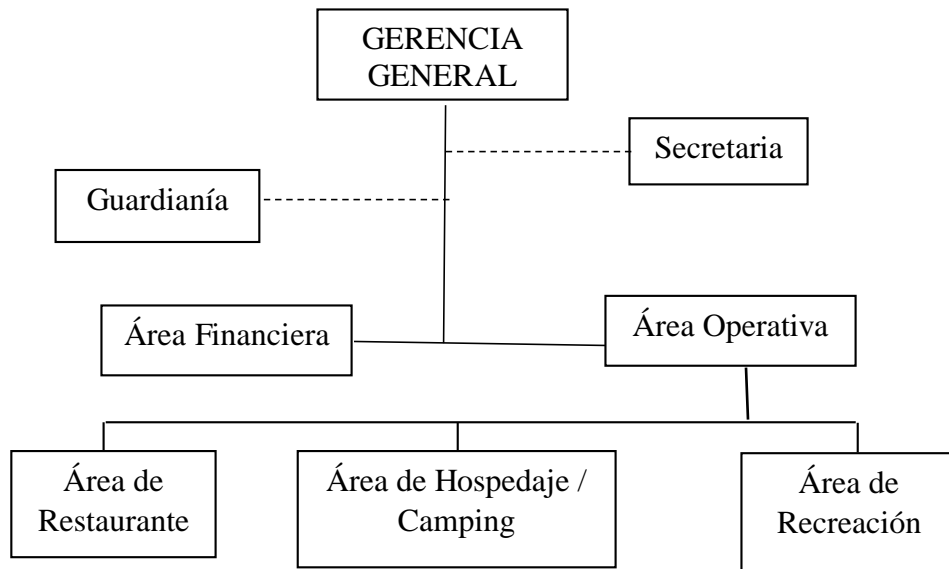
**Respaldo legal:** Escritura Pública


Para constituir la empresa se identificaron los trámites y exigencias de implementación, forma jurídica de la misma, así será una empresa unipersonal que será inscrita en el registro mercantil.

### 5.2.1 Estructura organizativa

“La estructura de una organización se define como el esquema básico de reparto de tareas y responsabilidades de una organización” (Nekane & Rivera, 2010, pág. 27).

**Figura 2. Organigrama estructural**



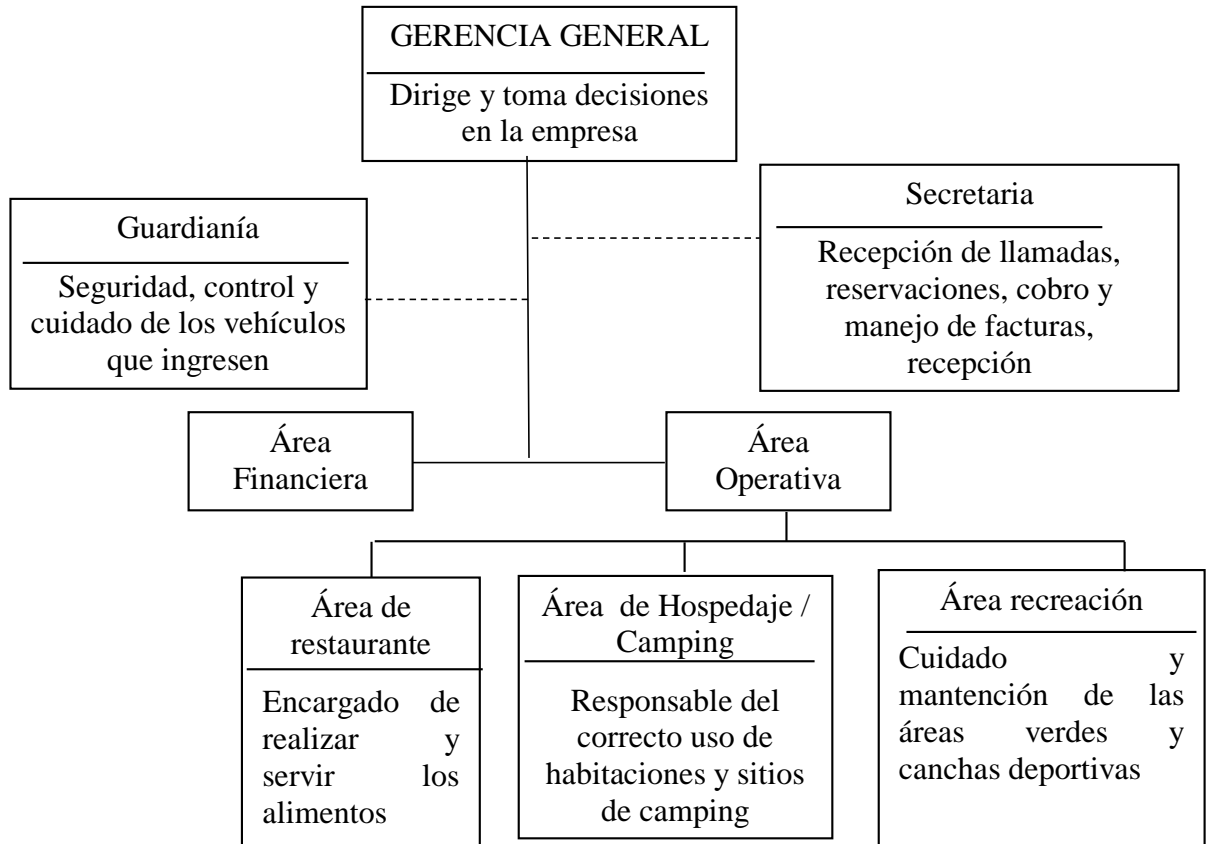
Elementos de un organigrama	<b>Realizado por:</b>	Monserrath Cobo
Autoridad ———	<b>Fecha de elaboración:</b>	28/12/16
Nivel auxiliar –  operativo	<b>Aprobado por:</b>	Gerente


**Elaborado por:** Monserrath Cobo Paredes

### 5.2.2 Estructura Funcional

“Es una de las formas de organización más utilizadas en el mundo empresarial. Consiste en agrupar las tareas de la empresa tomando como base las funciones básicas de la actividad económico-empresarial: comercialización, producción, administrativo-financiera, recursos humanos” (Nekane & Rivera, 2010, pág. 40) .

**Figura 3. Organigrama de funciones**



Elementos de un organigrama	<b>Realizado por:</b>	Monserath Cobo
Autoridad ———	<b>Fecha de elaboración:</b>	28/12/16
Nivel auxiliar – ——— operativo 	<b>Aprobado por:</b>	Gerente

**Elaborado por:** Monserrath Cobo Paredes

### 5.2.3 Manual de Funciones

Sirve para estandarizar el proceso ayudando a tener mejor comunicación, buen desempeño, jerarquía y conciencia de las funciones que se realiza.





## MANUAL DE FUNCIONES

**CARGO:** Gerente general

**ÁREA DE RESPONSABILIDAD:** Gerencia General

**Tiempo de Trabajo:** Ocho horas diarias

**Naturaleza del trabajo:** Control y coordinación de actividades en cada uno de los departamentos. El gerente es la máxima autoridad de la empresa, quién tiene la representación legal y extrajudicial de la compañía.

**FUNCIONES:**

- ✓ Administrar y representar legalmente a la empresa
- ✓ Suscribir certificados de aportaciones
- ✓ Administrar la empresa
- ✓ Presentar a nombre de la empresa, ofertas en ferias de turismo
- ✓ Contratar empleados
- ✓ Contratar los prestadores de servicios y ocuparse de los pagos
- ✓ Supervisar el trabajo de los funcionarios y empleados.
- ✓ Motivación al personal que tiene a su cargo
- ✓ Planificación del trabajo y elección de los procedimientos a seguir

**REQUISITOS:**

- ✓ Ingeniero en ecoturismo o carreras afines al turismo,
- ✓ Conocimiento de manejo de empresas turísticas,
- ✓ Conocimiento del idioma inglés

**Características del puesto de trabajo:**

- Conducción con responsabilidad de cada uno de los departamentos de la empresa.
- Responsabilidad en las decisiones administrativas y económicas.

**Elaborado por:** Monserrath Cobo



## MANUAL DE FUNCIONES

**CARGO:** Secretaria Recepcionista

**ÁREA DE RESPONSABILIDAD:** Secretaria/Recepción

**Tiempo de Trabajo:** Ocho horas diarias

**Naturaleza del trabajo:** Tiene bajo su responsabilidad llevar el archivo de los documentos en general de la empresa, así como también hacer las veces de recepcionista y brindar información a los clientes.

### **FUNCIONES:**

- ✓ Receptar las comunicaciones internas como externas
- ✓ Realizar la redacción de los documentos y oficios de la empresa.
- ✓ Recibir y atender a los clientes
- ✓ Hacer reservas y vender el producto turístico
- ✓ Cumplir con diferentes actividades que le sean asignadas adicionalmente
- ✓ Llevar un registro de turistas que visitan la empresa
- ✓ Atención y soluciones a problemas y quejas presentadas por los turistas
- ✓ Información de servicios a los clientes de las actividades que se podrían realizar

### **REQUISITOS:**

- ✓ Título en secretariado
- ✓ Conocimiento idioma inglés
- ✓ Experiencia mínima 2 años
- ✓ Buenas relaciones humanas

### **Características del puesto de trabajo:**

- Responsabilidad en el cuidado de documentos y archivos importantes para la empresa.
- Excelente capacidad para la reservación y venta de paquetes

**Dependencia:** Jerárquicamente depende del gerente general

**Elaborado por:** Monserrath Cobo



## MANUAL DE FUNCIONES

**CARGO:** Guardia

**ÁREA DE RESPONSABILIDAD:** Guardianía

**Tiempo de Trabajo:** Ocho horas diarias

**Naturaleza del trabajo:** Encargarse de la seguridad tanto de la hostería como de las personas que están en ella.

**FUNCIONES:**

- ✓ Cuidar todas las áreas del complejo.
- ✓ Llevar un control de los vehículos que ingresan.
- ✓ Reportar cualquier actitud sospechosa que pueda ocasionar peligro para las personas que se encuentran en la hostería o de las instalaciones de la misma.
- ✓ Controlar que se utilicen de manera correcta los espacios de la hostería.

**REQUISITOS:**

- ✓ Conocimiento del trabajo que va a cumplir
- ✓ Un año de experiencia
- ✓ Buena presencia
- ✓ Buenas relaciones humanas

**Características del puesto de trabajo:**

- Responsabilidad en su trabajo
- Trabajo en equipo
- Compañerismo

**Dependencia:** Jerárquicamente depende del gerente general

**Elaborado por:** Monserrath Cobo



## MANUAL DE FUNCIONES

**CARGO:** Contador

**ÁREA DE RESPONSABILIDAD:** Área financiera

**Tiempo de Trabajo:** Ocho horas diarias

**Naturaleza del trabajo:** Contabilidad de la empresa

### **FUNCIONES:**

- ✓ Control de gastos en compras para la operación de la empresa
- ✓ Control de inventario
- ✓ Llevar el proceso contable: plan de cuentas, estado de situación inicial, diario general, balance de comprobación, estados financieros, análisis financiero (libro de caja, libro de bancos) y los que sean necesarios.
- ✓ Realizar el pago de sueldos al personal de la empresa
- ✓ Control de hoja y cierre de caja chica de cada una de las áreas
- ✓ Elaborar informes mensuales sobre el estado económico de la empresa.

### **REQUISITOS:**

- ✓ Título de contador
- ✓ Experiencia mínima 2 años
- ✓ Buenas relaciones humanas

### **Características del puesto de trabajo:**

- Manejo correcto de la contabilidad de la empresa
- Garantizar la custodia de documentos

**Dependencia:** Jerárquicamente depende del gerente general

**Elaborado por:** Monserrath Cobo



## MANUAL DE FUNCIONES

**CARGO:** Administrador área operativa

**ÁREA DE RESPONSABILIDAD:** Área Operativa

**Tiempo de Trabajo:** Ocho horas diarias

**Naturaleza del trabajo:** Ejecución y control de las labores que debe cumplir cada uno de los departamentos que tiene a su cargo.

### **FUNCIONES:**

- ✓ Coordinar funciones en los departamentos del área operativa de la empresa
- ✓ Mejorar la gestión del área operativa a través de nuevas propuestas
- ✓ Cumplir otras funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato

### **REQUISITOS:**

- ✓ Título en Administración Turística
- ✓ Conocimiento del idioma Inglés
- ✓ Buenas relaciones humanas

### **Características del puesto de trabajo:**

- Administrar el área operativa de la empresa
- Garantizar el mejor funcionamiento del área operativa.

**Dependencia:** Jerárquicamente depende del gerente general

**Elaborado por:** Monserrath Cobo



## MANUAL DE FUNCIONES

**CARGO:** Chef/Cocinero

**ÁREA DE RESPONSABILIDAD:** Restaurante

**Tiempo de Trabajo:** Ocho horas diarias

**Naturaleza del trabajo:** Preparación del menú para los visitantes al centro recreacional

### **FUNCIONES:**

- ✓ Conocimiento en la preparación de los platos típicos, nacionales e internacionales que se van ofrecer.
- ✓ Elaborar cartas y menús para el restaurante
- ✓ Se encargará de la compra de materia prima para la elaboración de los platos que se van ofrecer como menú
- ✓ Dirigir la elaboración de las comidas
- ✓ Controlar los pedidos que realiza el cliente
- ✓ Realizar el inventario de materiales, equipos, utensilios que se utilizan en la cocina
- ✓ Realizar el listado de materiales, equipos y utensilios que cocina que se necesite adquirir o reemplazar.

### **REQUISITOS:**

- ✓ Licenciado en gastronomía
- ✓ Conocimiento del idioma Inglés
- ✓ Buenas relaciones humanas

### **Características del puesto de trabajo:**

- Asigna las funciones que deben cumplir en la cocina
- Confección del menú del plato de cada día.

**Dependencia:** Jerárquicamente depende del Administrador

**Elaborado por:** Monserrath Cobo



## MANUAL DE FUNCIONES

**CARGO:** Ayudante de cocina

**ÁREA DE RESPONSABILIDAD:** Restaurante

**Tiempo de Trabajo:** Ocho horas diarias

**Naturaleza del trabajo:** Ayudar al Chef/Cocinero en la preparación de alimentos

### **FUNCIONES:**

- ✓ Estar pendiente de que los productos que tienen estén con su fecha de caducidad.
- ✓ Mantener limpia la cocina
- ✓ Revisar que no existan fugas de gas
- ✓ Colaborar con el chef
- ✓ Organizar neveras y armarios
- ✓ Cumplir con las normas de salubridad para la manipulación y preparación de alimentos
- ✓ Pasar los pedidos al mesero
- ✓ Observar que los ingredientes y suministros no falten

### **REQUISITOS:**

- ✓ Conocimiento de cocina
- ✓ Un año de experiencia
- ✓ Buena presencia
- ✓ Buenas relaciones humanas

### **Características del puesto de trabajo:**

- Responsabilidad en el cumplimiento de su labor
- Trabajo en equipo
- Compañerismo

**Dependencia:** Jerárquicamente depende del Chef/Cocinero del Restaurante.

**Elaborado por:** Monserrath Cobo



## MANUAL DE FUNCIONES

**CARGO:** Mesero

**ÁREA DE RESPONSABILIDAD:** Restaurante

**Tiempo de Trabajo:** Ocho horas diarias

**Naturaleza del trabajo:** tomar los pedidos de los clientes del restaurante, atender con cordialidad y ser eficiente

### **FUNCIONES:**

- ✓ Dar la bienvenida y recibir a los turistas
- ✓ Responsable del correcto montaje de las mesas
- ✓ Entregar la carta al cliente para que pueda informarse del menú que se ofrece
- ✓ Tomar el pedido de los clientes y entregar en la cocina para la elaboración
- ✓ Estar pendiente de que el plato que se sirve al cliente este de acuerdo al pedido
- ✓ Entregar al cliente la orden ya preparada
- ✓ Recoger los platos luego que el cliente se haya servido
- ✓ Reportar al chef los comentarios de los clientes acerca del servicio y calidad de los alimentos y bebidas

### **REQUISITOS:**

- ✓ Un año de experiencia
- ✓ Conocimiento idioma Inglés
- ✓ Buenas relaciones humanas

### **Características del puesto de trabajo:**

- Responsabilidad en su trabajo
- Trabajo en equipo
- Compañerismo

**Dependencia:** Jerárquicamente depende del Chef/Cocinero del Restaurante.

**Elaborado por:** Monserrath Cobo





## MANUAL DE FUNCIONES

**CARGO:** Limpieza de las habitaciones

**ÁREA DE RESPONSABILIDAD:** Área de hospedaje

**Tiempo de Trabajo:** Ocho horas diarias

**Naturaleza del trabajo:** Encargarse de que las habitaciones estén aptas para ser usadas.

### **FUNCIONES:**

- ✓ Cambiar de sábanas y toallas en las habitaciones
- ✓ Responsable de la limpieza de las habitaciones
- ✓ Estar pendiente de los artículos de limpieza existentes y los que se necesiten
- ✓ Vaciar los basureros
- ✓ Barrer las oficinas y pasillos
- ✓ Debe estar pendiente de los objetos olvidados por los clientes para poder guardar y entregar momento que el cliente se acerque a preguntar.

### **REQUISITOS:**

- ✓ Conocimiento del trabajo que va a cumplir
- ✓ Un año de experiencia
- ✓ Buena presencia
- ✓ Buenas relaciones humanas

### **Características del puesto de trabajo:**

- Responsabilidad en su trabajo
- Trabajo en equipo
- Compañerismo

**Dependencia:** Jerárquicamente depende del gerente general

**Elaborado por:** Monserrath Cobo



## MANUAL DE FUNCIONES

**CARGO:** Jardinero

**ÁREA DE RESPONSABILIDAD:** Área de Recreación

**Tiempo de Trabajo:** Cuatro horas a la semana

**Naturaleza del trabajo:** Tener en buenas condiciones las áreas verdes del complejo turístico

**FUNCIONES:**

- ✓ Cuidar los jardines
- ✓ Llevar un registro de poda de los jardines
- ✓ Tener el equipo necesario para el mantenimiento de los jardines

**REQUISITOS:**

- ✓ Conocimiento del trabajo que va a cumplir
- ✓ Experiencia en el trabajo
- ✓ Buena presencia
- ✓ Buenas relaciones humanas

**Características del puesto de trabajo:**

- Responsabilidad en su trabajo
- Trabajo en equipo
- Compañerismo

**Dependencia:** Jerárquicamente depende del Administrador

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

## CAPÍTULO VI. ESTUDIO FINANCIERO

### 6.1. Inversiones en activos fijos

Inversiones en activos no corrientes que tienen una presencia física. Los más usuales y representativos son: terrenos, edificios e instalaciones, maquinaria y útiles productivos, mobiliario, equipos informáticos y vehículos de transporte. (Eslava, 2016, p.19).

**Tabla 35. Inversiones activos fijos**

Edificio	\$ 6.927,80
Vehículo	\$ 6.000,00
Equipos de computación	\$ 300,00
Equipos de oficina	\$ 200,00
Muebles y enseres	\$ 7.690,00
Terreno	\$ 90.172,00
Otros activos fijos	\$ 1.686,00
<b>Total</b>	<b>\$ 112.975,80</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo

La inversión que se pretende realizar en el presente proyecto corresponde muebles y enseres, edificio, vehículo, equipo de oficina y otros activos fijos.

### 6.2 Inversiones en activos circulantes o capital de trabajo

El capital de trabajo se basa en la representación del ciclo productivo de la empresa, se calcula para analizar los desembolsos y desde que momento se puede realizar y recuperar la inversión (Moreno Fernandez, 2009).

**Tabla 36. Capital de trabajo**

<b>Descripción</b>	<b>Total</b>
Materia prima	\$ 2.234,95
Gastos	\$ 2.906,14
<b>Total capital de trabajo</b>	<b>\$ 5.141,09</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo

El capital de trabajo es el capital que se utilizara para empezar a trabajar para el proyecto es de \$ 5.141,09.

### 6.3 Resumen de las inversiones

**Tabla 37. Resumen de inversiones**

<b>Descripción</b>	<b>% participación</b>	<b>Valor</b>
Capital de trabajo	4,30%	\$ 5.141,09
Activo fijo	94,45%	\$ 112.975,80
Activo diferido	0,84%	\$ 1.000,00
Otros activos	0,42%	\$ 500,00
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$ 119.616,89</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo

Las inversiones que se necesita está basada en los activos fijos con el 94.45% el activo diferido de 0.84%, el capital de trabajo de 4.30% y otros activos que representa el 0.42% para que la empresa no tenga riesgo de pérdida.

### 6.4 Financiamiento

Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios (Rosillo, 2009, pág. 235).

**Tabla 38. Financiamiento**

<b>Propia</b>	<b>Préstamo</b>	<b>Total</b>
\$ 96.187,81	\$ 23.429,08	\$ 119.616,89
80,41%	19,59%	100,00%

Elaborado por: Monserrath Cobo

El financiamiento que se necesita está basada en activos propios de 80.41% y es necesario realizar un préstamo en una entidad financiera que representa el 19.59% para que la empresa no tenga riesgo de pérdida.

#### **6.4.1 Presupuesto de costos e ingresos**

##### **Costos**

**Tabla 39. Sueldos y salarios**

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Sueldo</b>
Administrador	1	\$ 366,00
Recepcionista	1	\$ 183,00
Guardia	1	\$ 500,00
<b>Gasto sueldos y salarios</b>	<b>3</b>	<b>\$ 1.049,00</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo

**Tabla 40. Servicios básicos**

<b>Descripción</b>	<b>Gasto mensual</b>
Agua	\$ 30,00
Energía eléctrica	\$ 60,00
Teléfono	\$ 15,00
Internet	\$ 30,00
<b>Gasto servicios básicos</b>	<b>\$ 135,00</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo

**Tabla 41. Materia prima**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Jabón 12 gr x 500 unidades	1	\$ 30,00	\$ 30,00
Shampoo x 500 unidades	1	\$ 54,00	\$ 54,00
Acondicionador x 500 unidades	1	\$ 58,00	\$ 58,00
Papel higiénico x 48 unidades	1	\$ 25,00	\$ 25,00
Pan	60	\$ 0,15	\$ 9,00
Mantequilla	4	\$ 3,00	\$ 12,00
Mermelada gustadina 600 gr	3	\$ 3,50	\$ 10,50
Leche	15	\$ 1,40	\$ 21,00
Huevos cubeta	2	\$ 3,25	\$ 6,50
Fruta tomate	8	\$ 1,00	\$ 8,00
Sal crisal 900 gr	1	\$ 1,10	\$ 1,10
Azúcar 900 gr	1	\$ 1,25	\$ 1,25
Aceite girasol 5 lt	1	\$ 7,20	\$ 7,20
Botellón de agua 10 lt	4	\$ 2,50	\$ 10,00
Café nescafé 200 gr	1	\$ 4,25	\$ 4,25
Jabón liquido	2	\$ 7,00	\$ 14,00
Ambiental( unidades)	30	\$ 1,50	\$ 45,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 316,80</b>

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

## Ingresos

**Tabla 42. Ventas**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>AÑO 1</b>
HABITACION SIMPLE	789
PVP PRODUCTO 1	\$ 15,58
INGRESO PRODUCTO 1	12292,62
HABITACION DOBLE	791
PVP PRODUCTO 2	\$ 27,22
INGRESO PRODUCTO 2	21.531,02
HABITACION 3 PERSONAS	394
PVP PRODUCTO 3	\$ 31,82
INGRESO PRODUCTO 3	12.537,08
HABITACION 4 PERSONAS	356
PVP PRODUCTO 4	\$ 42,06
INGRESO PRODUCTO 4	14.973,36
HABITACION CON YACUSSI	790
PVP PRODUCTO 5	\$ 30,13
INGRESO PRODUCTO 5	23.802,70
<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>\$ 85.136,78</b>

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

### 6.5 Estado de situación financiera actual

Es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico a una fecha determinada. Su estructura la conforman cuentas de activo, pasivo y patrimonio o capital contable (Román Fuentes, 2017).

**Tabla 43. Estado de situación financiera actual**

**EMPRESA DE ESTANCIAS TURÍSTICAS**

<b>Activo</b>	<b>\$ 119.616,89</b>
<b>Corriente</b>	<b>\$ 5.141,09</b>
Caja/bancos	\$ 5.141,09
<b>Fijo</b>	<b>\$ 112.975,80</b>
Edificio	\$ 6.927,80
Vehículo	\$ 6.000,00
Maquinaria y equipos	\$ 0,00
Herramientas	\$ 0,00
Equipos de computación	\$ 300,00
Equipos de oficina	\$ 200,00
Muebles y enseres	\$ 7.690,00
Terreno	\$ 90.172,00
Otros activos fijos	\$ 1.686,00
<b>Diferido</b>	<b>\$ 1.000,00</b>
Gasto de constitución	\$ 1.000,00
<b>Otros activos</b>	<b>\$ 500,00</b>
Marcas y patentes	\$ 500,00
<b>Pasivo</b>	<b>\$ 23.429,08</b>
<b>Pasivo a largo plazo</b>	<b>\$ 23.429,08</b>
Préstamo a largo plazo	\$ 23.429,08
<b>Patrimonio</b>	<b>\$ 96.187,81</b>
Capital social	\$ 96.187,81
<b>Pasivo y patrimonio</b>	<b>\$ 119.616,89</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo



## 6.5.1 Situación financiera proyectada

**Tabla 44. Estado de situación financiera actual**

Descripción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
	\$		\$	\$	\$	\$
<b>Activo</b>	<b>119.616,89</b>	<b>\$ 127.202,90</b>	<b>137.113,97</b>	<b>150.102,29</b>	<b>165.925,98</b>	<b>184.771,30</b>
<b>Corriente</b>	<b>\$ 5.141,09</b>	<b>\$ 16.205,49</b>	<b>\$ 29.594,95</b>	<b>\$ 45.218,66</b>	<b>\$ 63.577,74</b>	<b>\$ 84.958,45</b>
Caja/bancos	\$ 5.141,09	\$ 16.205,49	\$ 29.594,95	\$ 45.218,66	\$ 63.577,74	\$ 84.958,45
	\$		\$	\$	\$	\$
<b>Fijo</b>	<b>112.975,80</b>	<b>\$ 109.697,41</b>	<b>106.419,02</b>	<b>103.983,63</b>	<b>101.648,24</b>	<b>\$ 99.312,85</b>
Edificio	\$ 6.927,80	\$ 6.927,80	\$ 6.927,80	\$ 6.927,80	\$ 6.927,80	\$ 6.927,80
Dep. Ac. Edificio		-\$ 346,39	-\$ 692,78	-\$ 1.039,17	-\$ 1.385,56	-\$ 1.731,95
Vehículo	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00
Dep. Ac. Vehículo		-\$ 1.200,00	-\$ 2.400,00	-\$ 3.600,00	-\$ 4.800,00	-\$ 6.000,00
Equipos de computación	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 300,00
Dep. Ac. Equipos de computación		-\$ 100,00	-\$ 200,00	-\$ 300,00	-\$ 300,00	-\$ 300,00
Equipos de oficina	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00
Dep. Ac. Equipos de oficina		-\$ 20,00	-\$ 40,00	-\$ 60,00	-\$ 80,00	-\$ 100,00
Muebles y enseres	\$ 7.690,00	\$ 7.690,00	\$ 7.690,00	\$ 7.690,00	\$ 7.690,00	\$ 7.690,00
Dep. Ac. Muebles y enseres		-\$ 769,00	-\$ 1.538,00	-\$ 2.307,00	-\$ 3.076,00	-\$ 3.845,00
Terreno	\$ 90.172,00	\$ 90.172,00	\$ 90.172,00	\$ 90.172,00	\$ 90.172,00	\$ 90.172,00
Otros activos fijos	\$ 1.686,00	\$ 1.686,00	\$ 1.686,00	\$ 1.686,00	\$ 1.686,00	\$ 1.686,00
Dep. Ac. Otros activos fijos		-\$ 843,00	-\$ 1.686,00	-\$ 1.686,00	-\$ 1.686,00	-\$ 1.686,00
<b>Diferido</b>	<b>\$ 1.000,00</b>	<b>\$ 800,00</b>	<b>\$ 600,00</b>	<b>\$ 400,00</b>	<b>\$ 200,00</b>	<b>\$ 0,00</b>
Gasto de constitución	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
Amort. Ac. Gasto de constitución		-\$ 200,00	-\$ 400,00	-\$ 600,00	-\$ 800,00	-\$ 1.000,00
<b>Otros activos</b>	<b>\$ 500,00</b>	<b>\$ 500,00</b>	<b>\$ 500,00</b>	<b>\$ 500,00</b>	<b>\$ 500,00</b>	<b>\$ 500,00</b>
Marcas y patentes	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 500,00
<b>Pasivo</b>	<b>\$ 23.429,08</b>	<b>\$ 19.562,31</b>	<b>\$ 15.323,56</b>	<b>\$ 10.677,03</b>	<b>\$ 5.583,51</b>	<b>\$ 0,00</b>
<b>Pasivo a largo plazo</b>	<b>\$ 23.429,08</b>	<b>\$ 19.562,31</b>	<b>\$ 15.323,56</b>	<b>\$ 10.677,03</b>	<b>\$ 5.583,51</b>	<b>\$ 0,00</b>
Préstamo a largo plazo	\$ 23.429,08	\$ 19.562,31	\$ 15.323,56	\$ 10.677,03	\$ 5.583,51	\$ 0,00
	\$		\$	\$	\$	\$
<b>Patrimonio</b>	<b>\$ 96.187,81</b>	<b>\$ 107.640,59</b>	<b>121.790,41</b>	<b>139.425,26</b>	<b>160.342,46</b>	<b>184.771,30</b>
Capital social	\$ 96.187,81	\$ 96.187,81	\$ 96.187,81	\$ 96.187,81	\$ 96.187,81	\$ 96.187,81
Utilidad retenida			\$ 11.452,78	\$ 25.602,60	\$ 43.237,45	\$ 64.154,65
Utilidad del ejercicio		\$ 11.452,78	\$ 14.149,83	\$ 17.634,85	\$ 20.917,20	\$ 24.428,84
	\$		\$	\$	\$	\$
<b>Pasivo y patrimonio</b>	<b>119.616,89</b>	<b>\$ 127.202,90</b>	<b>137.113,97</b>	<b>150.102,29</b>	<b>165.925,98</b>	<b>184.771,30</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo

**Tabla 45. Presupuesto de ingresos**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>AÑO 1</b>
HABITACION SIMPLE	789
PVP PRODUCTO 1	\$ 15,58
INGRESO PRODUCTO 1	12292,62
HABITACION DOBLE	791
PVP PRODUCTO 2	\$ 27,22
INGRESO PRODUCTO 2	21.531,02
HABITACION 3 PERSONAS	394
PVP PRODUCTO 3	\$ 31,82
INGRESO PRODUCTO 3	12.537,08
HABITACION 4 PERSONAS	356
PVP PRODUCTO 4	\$ 42,06
INGRESO PRODUCTO 4	14.973,36
HABITACION CON YACUSSI	790
PVP PRODUCTO 5	\$ 30,13
INGRESO PRODUCTO 5	23.802,70
<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>\$ 85.136,78</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo

**Tabla 46. Presupuesto de ingresos proyectado**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
HABITACION SIMPLE	789	803	817	831	845
PVP PRODUCTO 1	\$ 15,58	\$ 16,40	\$ 17,29	\$ 18,23	\$ 19,21
INGRESO PRODUCTO 1	12292,62	\$ 13.169,20	\$ 14.125,93	\$ 15.149,13	\$ 16.232,45
HABITACION DOBLE	791	803	817	832	845
PVP PRODUCTO 2	\$ 27,22	\$ 28,73	\$ 30,28	\$ 31,99	\$ 33,64
INGRESO PRODUCTO 2	21.531,02	\$ 23.106,96	\$ 24.737,49	\$ 26.615,68	\$ 28.424,82
HABITACION 3 PERSONAS	394	402	408	415	422
PVP PRODUCTO 3	\$ 31,82	\$ 33,47	\$ 35,27	\$ 37,17	\$ 39,18
INGRESO PRODUCTO 3	12.537,08	\$ 13.454,94	\$ 14.402,40	\$ 15.425,55	\$ 16.552,98
HABITACION 4 PERSONAS	356	361	368	374	380
PVP PRODUCTO 4	\$ 42,06	\$ 44,41	\$ 46,80	\$ 49,33	\$ 51,99
INGRESO PRODUCTO 4	14.973,36	\$ 16.032,01	\$ 17.205,14	\$ 18.443,55	\$ 19.768,52
HABITACION CON YACUSSI	790	803	817	831	845
PVP PRODUCTO 5	\$ 30,13	\$ 31,77	\$ 33,47	\$ 35,28	\$ 37,19
INGRESO PRODUCTO 5	23.802,70	\$ 25.511,31	\$ 27.343,59	\$ 29.309,37	\$ 31.425,55
<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>\$ 85.136,78</b>	<b>\$ 91.258,95</b>	<b>\$ 97.822,11</b>	<b>\$ 104.857,28</b>	<b>\$ 112.398,41</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo

## 6.5.2 Estado de Resultados

**Tabla 47. Estado de Resultados**

<b>Descripción</b>	<b>Año 1</b>
<b>Ingresos operativos</b>	\$ 85.136,13
Ventas	\$ 85.136,13
<b>Gastos operativos</b>	\$ 65.171,48
Costo variable total	\$ 26.819,41
Gasto sueldos y salarios	\$ 17.801,94
Gasto servicios básicos	\$ 1.620,00
Gasto combustible	\$ 480,00
Gasto transporte	\$ 600,00
Gasto publicidad	\$ 10.956,00
Otros gastos	\$ 2.400,00
Gasto imprevistos	\$ 1.015,74
Gasto depreciación	\$ 3.278,39
Gasto amortización	\$ 200,00
<b>Utilidad/pérdida operativa</b>	<b>\$ 19.964,65</b>
Gasto financiero	\$ 1.999,51
<b>Utilidad/pérdida bruta</b>	<b>\$ 17.965,14</b>
15% empleados	\$ 2.694,77
Impuesto a la renta 25%	\$ 3.817,59
<b>Utilidad/pérdida del ejercicio</b>	<b>\$ 11.452,78</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo Paredes

### 6.5.3 Estado de Resultados proyectado

**Tabla 48. Estado de Resultados proyectado**

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
<b>Ingresos operativos</b>	\$ 85.136,13	\$ 91.258,95	\$ 97.822,11	\$ 104.857,28	\$ 112.398,41
Ventas	\$ 85.136,13	\$ 91.258,95	\$ 97.822,11	\$ 104.857,28	\$ 112.398,41
<b>Gastos operativos</b>	\$ 65.171,48	\$ 67.435,61	\$ 68.939,84	\$ 71.273,22	\$ 73.795,90
Costo variable total	\$ 26.819,41	\$ 27.803,68	\$ 28.824,07	\$ 29.881,92	\$ 30.978,58
Gasto sueldos y salarios	\$ 17.801,94	\$ 18.455,27	\$ 19.132,58	\$ 19.834,75	\$ 20.562,68
Gasto servicios básicos	\$ 1.620,00	\$ 1.679,45	\$ 1.741,09	\$ 1.804,99	\$ 1.871,23
Gasto combustible	\$ 480,00	\$ 497,62	\$ 515,88	\$ 534,81	\$ 554,44
Gasto transporte	\$ 600,00	\$ 622,02	\$ 644,85	\$ 668,51	\$ 693,05
Gasto publicidad	\$ 10.956,00	\$ 11.358,09	\$ 11.774,93	\$ 12.207,07	\$ 12.655,07
Otros gastos	\$ 2.400,00	\$ 2.488,08	\$ 2.579,39	\$ 2.674,06	\$ 2.772,19
Gasto imprevistos	\$ 1.015,74	\$ 1.053,02	\$ 1.091,66	\$ 1.131,73	\$ 1.173,26
Gasto depreciación	\$ 3.278,39	\$ 3.278,39	\$ 2.435,39	\$ 2.335,39	\$ 2.335,39
Gasto amortización	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00
<b>Utilidad/pérdida operativa</b>	<b>\$ 19.964,65</b>	<b>\$ 23.823,33</b>	<b>\$ 28.882,27</b>	<b>\$ 33.584,06</b>	<b>\$ 38.602,51</b>
Gasto financiero	\$ 1.999,51	\$ 1.627,53	\$ 1.219,76	\$ 772,77	\$ 282,77
<b>Utilidad/pérdida bruta</b>	<b>\$ 17.965,14</b>	<b>\$ 22.195,81</b>	<b>\$ 27.662,51</b>	<b>\$ 32.811,30</b>	<b>\$ 38.319,74</b>
15% empleados	\$ 2.694,77	\$ 3.329,37	\$ 4.149,38	\$ 4.921,69	\$ 5.747,96
Impuesto a la renta 25%	\$ 3.817,59	\$ 4.716,61	\$ 5.878,28	\$ 6.972,40	\$ 8.142,95
<b>Utilidad/pérdida del ejercicio</b>	<b>\$ 11.452,78</b>	<b>\$ 14.149,83</b>	<b>\$ 17.634,85</b>	<b>\$ 20.917,20</b>	<b>\$ 24.428,84</b>

Elaborado por: Monserrath Cobo Paredes

## 6.5.4 Flujo de caja

**Tabla 49. Flujo de caja proyectado**

<b>Flujo de Caja</b>						
<b>Rubro</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
+ Ingresos		85136,78	91258,95	97822,11	104857,28	112398,41
- Costos Totales		-34873,68	-36153,54	-37480,38	-38855,91	-40281,92
- Intereses		-1.403,37	-1.122,69	-842,02	-561,35	-280,67
- Depreciación		-19.369,09	-19.369,09	-19.369,09	-13.836,09	-13.836,09
<b>= Util. Antes de Part. Lab. e Imp.</b>		<b>29.490,64</b>	<b>34.613,62</b>	<b>40.130,62</b>	<b>51.603,93</b>	<b>57.999,72</b>
- 15% Part. Laboral		-4.423,60	-5.192,04	-6.019,59	-7.740,59	-8.699,96
<b>= Utilidad Antes de Impuestos</b>		<b>25.067,04</b>	<b>29.421,58</b>	<b>34.111,02</b>	<b>43.863,34</b>	<b>49.299,76</b>
- 25% Impuestos		-6.266,76	-7.355,39	-8.527,76	-10.965,84	-12.324,94
<b>= Utilidad Neta</b>		<b>18.800,28</b>	<b>22.066,18</b>	<b>25.583,27</b>	<b>32.897,51</b>	<b>36.974,82</b>
+ Depreciación		19.369,09	19.369,09	19.369,09	13.836,09	13.836,09
+ Valor de Salvamento						<b>11.297,58</b>
- Inversión	<b>-119616,89</b>					
+ Capital de Trabajo						<b>5141,09</b>
+Préstamo Bancario	<b>23429,08</b>					
- Amortización		-3.109,63	-3.109,63	-3.109,63	-3.109,63	-3.109,63
<b>Total Flujo de Caja</b>	<b>-96.187,81</b>	<b>35.059,74</b>	<b>38.325,64</b>	<b>41.842,73</b>	<b>43.623,97</b>	<b>47.701,28</b>

**Elaborado por:** Monserrath Cobo Paredes

En el flujo de caja, se puede mostrar el detalle de los ingresos y egresos de forma acumulativa anual del emprendimiento. El flujo de caja para el año 1 deberá ser de \$35.059,74 el mismo que esta con una proyección a 5 años.

## 6.6. Punto de equilibrio

El punto de equilibrio es una herramienta clave de análisis financiero utilizada por los empresarios para saber en qué momento la empresa ni gana ni pierde dinero (su beneficio es cero). Es decir, conocer el punto de equilibrio le ayudará a saber cuánto tiene que vender para no perder dinero y a partir de qué número de unidades vendidas su empresa empieza a ganar dinero (Bodie & Merton, 2012).

Para obtener el punto de equilibrio en ingresos se realiza la siguiente formula:

$$PE = \frac{\text{Costos fijos}}{1 - \frac{\text{Costo variable}}{\text{Ingresos}}}$$

$$PE = \frac{17.801,94}{1 - \frac{17.071,74}{85.136,13}}$$

$$PE = 22.266,98$$

### Análisis

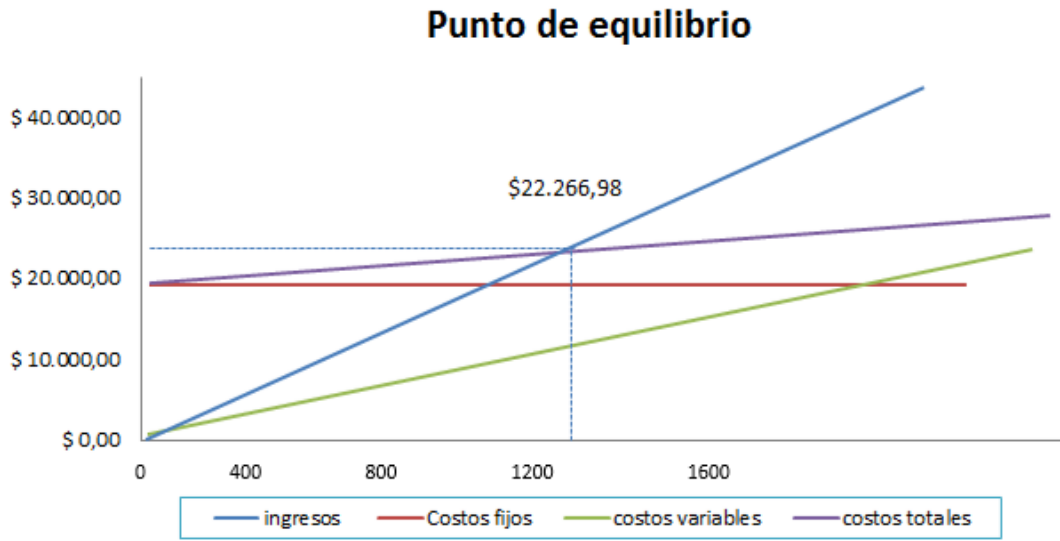
El punto de equilibrio es de \$22.266,98 este resultado se puede guiar para establecer el porcentaje de ganancias que desea la empresa además se realizó el punto de equilibrio por cantidad que es el punto de equilibrio de ingresos por el precio de venta en el cual se obtuvo 1429. Como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 50. Punto de equilibrio**

DETALLE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costos fijos	\$ 17.801,94	\$ 18.455,27	\$ 19.132,58	\$ 19.834,75	\$ 20.562,68
costos variables	\$ 17.071,74	\$ 17.698,27	\$ 18.347,80	\$ 19.021,16	\$ 19.719,24
costos totales	\$ 34.873,68	\$ 36.153,54	\$ 37.480,38	\$ 38.855,91	\$ 40.281,92
ingresos	<b>\$ 85.136,78</b>	<b>\$ 91.258,95</b>	<b>\$ 97.822,11</b>	<b>\$ 104.857,28</b>	<b>\$ 112.398,41</b>
Punto de equilibrio	\$ 22.266,94	\$ 22.895,50	\$ 23.549,62	\$ 24.230,10	\$ 24.937,78
Punto de equilibrio Q	1429	1470	1512	1555	1601

Elaborado por: Monserrath Cobo Paredes

**Gráfico 22. Punto de equilibrio**



Elaborado por: Monserrath Cobo Paredes

### 6.7 Tasa de descuento y criterios alternativos para la evaluación de proyectos.

Se utiliza para actualizar los flujos de Ingresos y Costos Futuros del proyecto de Inversión, con el fin de expresar el Valor monetario de esos flujos en pesos de un período determinado (Mendoza Roca, 2015)

La tasa de descuento será de 5.62% en base a los requerimientos de la entidad financiera en la que se va a realizar el préstamo.

$$TMAR = \text{inflacion} + \text{tasa pasiva}$$

$$TMAR = 1.42 + 4.2$$

$$TMAR = 5.62$$



El valor estimado para la tasa de descuento es de 5.62% es la tasa mínima del costo de capital para la realización del proyecto por tanto la tasa interna de retorno debe ser mayor para que los valores sean positivos y exista rentabilidad del proyecto.

### 6.8 Valor presente neto o valor actual neto (VAN)

Calcula, a valor presente, el dinero que una inversión generará en el futuro, teniendo en cuenta que el valor real del dinero cambia con el tiempo.

**Tabla 51. Valor presente neto o valor actual neto (VAN)**

Descripción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Desventaja	-\$ 119.616,89					
Ventaja	\$ 0,00	\$ 11.064,40	\$ 13.389,46	\$ 15.623,71	\$ 18.359,07	\$ 21.380,71
Valor residual						\$ 99.812,85
Flujo neto	-\$ 119.616,89	\$ 11.064,40	\$ 13.389,46	\$ 15.623,71	\$ 18.359,07	\$ 121.193,56
Flujo actualizado	-\$ 119.616,89	\$ 10.475,66	\$ 12.002,47	\$ 13.260,07	\$ 14.752,52	\$ 92.203,78
<b>VAN</b>						<b>\$ 23.077,61</b>

**Elaborado por:** Monserrath Cobo Paredes

Una vez actualizado los costos y pagos del proyecto, se conoce que la inversión se puede efectuar porque el beneficio será de \$23.077,61 obteniendo ventaja de una posible reinversión para seguir generando ganancias económicas.

## 6.9 Indicadores financieros

### Indicadores de solvencia

#### *Endeudamiento del activo*

$$\textit{Endeudamiento del activo} = \frac{\textit{Pasivo total}}{\textit{Activo total}}$$

$$\textit{Endeudamiento del activo} = \frac{23.429,08}{119.616,89}$$

$$\textit{Endeudamiento del activo} = 0.19$$

$$\textit{Endeudamiento del activo} = 19\%$$

#### **Interpretación**

El grado de autonomía financiera es de 19% que representa una estructura financiera casi independiente ya que no se depende de los acreedores, gracias al capital propio se obtiene una estructura financiera estable.

#### *Endeudamiento del activo fijo*

$$\textit{Endeudamiento del activo fijo} = \frac{\textit{Patrimonio}}{\textit{Activo fijo}}$$

$$\textit{Endeudamiento del activo fijo} = \frac{96.187,81}{119.616,89}$$

$$\textit{Endeudamiento del activo fijo} = 0.804$$

$$\textit{Endeudamiento del activo fijo} = 80\%$$

### **Interpretación**

El resultado obtenido muestra que el 80% de la empresa corresponde a la propietaria de la empresa es decir que existe dependencia entre empresa y acreedores sin embargo se necesita de un crédito para poner en funcionamiento el emprendimiento.

### **Indicador de apalancamiento**

$$\textit{Apalancamiento} = \frac{\textit{Pasivo total}}{\textit{Patrimonio}}$$

$$\textit{Apalancamiento} = \frac{21.288,80}{103.697,81}$$

$$\textit{Apalancamiento} = 0.24$$

### **Interpretación**

Mide el grado de compromiso del patrimonio, es decir por cada dólar que tiene la empresa como patrimonio, se tiene deudas de 0.24 centavos, demostrando que la empresa puede funcionar independientemente.

### 6.10 Tasa beneficio – costo

El análisis de costo-beneficio es el proceso de analizar las decisiones de un negocio. Cuando una decisión está bajo consideración, el costo de una opción es restado del beneficio del mismo. Al realizar un análisis de costo-beneficio la administración puede decir si una inversión vale la pena o no para el negocio (Fernandez Espinoza, 2014).

$$RC/B = \sum \text{Flujos actualizados} / \text{Inversión inicial}$$

$$RC/B = 119.616,89/96.187,81$$

$$RC/B = 1.24$$

Por cada dólar que invierte la empresa existe una ganancia de \$1.24 por lo tanto la inversión se puede realizar porque si el beneficio es mayor que cero existe ganancia.

### 6.11 Periodo de recuperación de la inversión

$$PRI = \frac{\text{Inversión inicial}}{\text{Ingresos promedios}}$$

$$PRI = \frac{119.616,89}{85.136,13}$$

$$PRI = 1.40$$

El periodo de recuperación basado en el financiamiento para el pago del crédito será de 1 año, 4 meses y 0 días, lo que permite obtener cuotas de pago económicas, generando beneficio y rentabilidad para el emprendimiento. Esto permite generar ingresos y la continuidad de más créditos para seguir creciendo como empresa.

## 6.12 Tasa interna de retorno

La tasa interna de retorno permite obtener la estimación de flujos de caja y realizar los cálculos para observar si es posible realizar la inversión, en el caso de observar que el TIR es alto, se puede hablar de que existe una proyección rentable del proyecto.

**Tabla 52. Tasa Interna de Retorno TIR**

Descripción	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Desventaja	-\$ 119.616,89					
Ventaja	\$ 0,00	\$ 13.063,91	\$ 15.016,99	\$ 16.843,48	\$ 19.131,84	\$ 21.663,48
Valor residual						\$ 99.812,85
Flujo neto	-\$ 119.616,89	\$ 13.063,91	\$ 15.016,99	\$ 16.843,48	\$ 19.131,84	\$ 121.476,33
Flujo actualizado	-\$ 119.616,89	\$ 11.736,31	\$ 12.119,92	\$ 12.212,57	\$ 12.462,08	\$ 71.086,00
<b>TIR</b>						<b>11,31%</b>

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

Para la evaluación del proyecto se obtuvo una tasa interna de retorno TIR de 11,31% por la tanto se dice que existe una inversión rentable porque es mayor al valor actual neto, además de que si el riesgo es mayor la inversión resulta ser más rentable y como proyecto social se podrá realizar y encontrar inversionistas para obtener mayor beneficio.

## 6.13 Análisis de sensibilidad

Análisis de Sensibilidad es el estudio de la variación del escenario óptimo o pesimista de un producto o servicio de modificaciones de ciertos parámetros como coeficientes de variables en la función objetivo, coeficientes del lado derecho o izquierdo de restricciones (Acu, 2016).

**Tabla 53. Análisis de sensibilidad**

<b>ESCENARIOS</b>			
	<b>Real</b>	<b>Optimista</b>	<b>Pesimista</b>
Ingresos	\$ 85.136,13	\$ 93.649,74	\$ 76.622,52
Gastos	\$ 65.171,48	\$ 71.688,63	\$ 58.654,33
Inversión	<b>\$ 119.616,89</b>	\$ 125.865,14	\$ 107.655,20
<b>Indicadores</b>	<b>Real</b>	<b>Optimista</b>	<b>Pesimista</b>
V.A.N.	<b>\$ 23.077,61</b>	\$ 25.385,38	\$ 20.769,85
Beneficio/Costo	\$ 1,24	\$ 1,36	\$ 1,12
T.I.R.	11,31%	12,44%	10,18%
P.R.I	1 año, 4 meses y 8 días	1 año, 2 meses y 6 días	1 año, 5 meses y 4 días

**Elaborado por:** Monserrath Cobo

El análisis de sensibilidad permitió verificar que en los tres escenarios se puede realizar el proyecto, con un margen del 10% de aumento en las cuentas y un decremento con el mismo que existe mayor rentabilidad en el VAN de \$ 23.077,61 con una TIR de 11,31% que permite analizar la rentabilidad del proyecto finalmente en un escenario pesimista se puede decir que las deudas adquiridas para la realización del proyecto se podrán pagar en 1 año, 5 meses y 4 día.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **7.1. Conclusiones**

- Se realizó un estudio de mercado para conocer los clientes potenciales, obteniendo como resultado un total de 7.216 personas con discapacidad mediante la segmentación de mercado, además se estudió estrategias de mercadeo.
- Se efectuó la elaboración de un estudio técnico en el cual se encuentra plasmado las adecuaciones que debe tener una hostería para brindar el servicio de hospedaje a personas con o sin discapacidad.
- Mediante un estudio organizacional se designó funciones y herramientas que permitirán promover la creación de espacios adaptados para personas con discapacidad.
- El estudio financiero permitió comprobar la factibilidad del emprendimiento mediante indicadores de financiamiento y rentabilidad, establecer el punto de equilibrio mediante el que se empezará a tener ganancias en el cual se obtuvo VAN de \$ 23.077,61 con una TIR de 11,31% y un costo beneficio de \$1,24

## **7.2. Recomendaciones**

- Se recomienda analizar el mercado a través de turistas con discapacidad internación tomando en cuenta que Ecuador es un país de atractivo turístico en sus cuatro regiones.
- Elaborar un análisis técnico de las infraestructuras y construcciones que cuentan con adecuaciones para las personas con discapacidad a nivel nacional y de provincia.
- Coordinar la participación de promoción y publicidad con entidades públicas, para generar un beneficio mayor.



## Referencias bibliográficas

- Arévalo, R. (2010). *Hostelería turismo*. Madrid: Liber Factory.
- Arroyo, E. (2014). *Apuntes de microeconomía*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Ávila Macedo, J. J. (2009). *Economía (edición actualizada)*. México: Umbral.
- Baca Urbina, G. (2013). *Evaluacion de Proyectos (Septima ed.* Mexico: Mc GRAW HILL.
- Banios.com. (1 de Septiembre de 2016). *banios.com*. Obtenido de <http://www.banios.com/hotelesprimera.html>
- Barranco, M. d. (2010). *Situaciones de dependencia, discapacidad y derechos*. Madrid: Dykinson.
- Bernal, C. A. (2015). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades*. México: Pearson.
- Bodie, Z., & Merton, R. C. (2012). *Finanzas*. México: Pearson.
- Cabarcos Novas, N. (2011). *Administración de servicios turísticos*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Castejón, J., & Navas, L. (2011). *Unas bases psicológicas de la educación especial*. San Vicente: Club Universitario.
- Cegarra Sánchez, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- CONADIS. (2016). *Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades*. Recuperado el Abril de 2016, de <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadistica/index.html>
- CONADIS, & Convención , I. (2004). *Consejo de Discapacidades*. Obtenido de Eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad: [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/convencion\\_interamericana.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/convencion_interamericana.pdf)
- CONADIS, C. N. (04 de 2016). *Consejo Discapacidades*. Obtenido de Estadísticas Discapacidades: <https://public.tableau.com/profile/fausto.villamarin#!/vizhome/Discapacidad/Inicio>
- Constitucion , N. (2008). *Constitucion Nacional. Constitucion Nacional*. Ecuador.
- Constitucion , N. (s.f.). *Constitucion Nacional. Constitucion Nacional*. Ecuador.

- Coordinación general de estadística e investigación, M. d. (2015). *OPTUR*. Obtenido de Asociación Nacional de operadores de Turismo Receptivo de Ecuador: <http://www.optur.org/estadisticas/Boletin-primer-trimestre-2015.pdf>
- Coraggio, J. L. (2010). *Empleo y economía del trabajo en el Ecuador: algunas propuestas para superar las crisis*. Quito - Ecuador: Abya - Yala .
- Córdoba Padilla, M. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos (Séptima ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Córdoba Padilla, M. (2014). *Formulación y evaluación de proyectos*. Madrid: Ecoe.
- Coss Bu, R. (2009). *Análisis y evaluación de proyectos de inversión(segunda ed.)*. México: LIMUSA.
- Curiel, E., Sánchez, V., & Antonóvica, A. (2014). *Turismo cultural y gestión de museos*. Madrid: Dykinson.
- de la Fuente García, D. (2015). *Administración de empresas en ingeniería*. España: Ediuno.
- De la fuente Garcia, D., Parreño , J., & Fernández, I. (2010). *Ingeniería de organización en la empresa: Dirección de Operaciones*. España: Ediciones Universidad de Oviedo.
- Delgado de la Torre, R. (2010). *Iniciación a la probabilidad y la estadística*. Barcelona: Servei de publicacions Bellaterra.
- Díez de Castro, E. C., & Rosa Díaz, I. M. (2012). *Gestión de precios (quinta ed.)*. Madrid: ESIC.
- Diez de Castro, E., & Rosa, I. (2008). *Gestión de precios*. Madrid: ESIC.
- Dvoskin, R. (2009). *Fundamentos de marketing: teoría y experiencia*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Echeverría , M. (2012). *Diseño Organizacional*. Mexico: Mc GRAW HILL.
- Ecuador en cifras, E. (Diciembre de 2016). *Ecuador en cifras* . Obtenido de Ecuador en cifras : [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2016/InflacionDiciembre2016/ipc\\_Presentacion\\_IPC\\_diciembre16.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2016/InflacionDiciembre2016/ipc_Presentacion_IPC_diciembre16.pdf)
- Escobar, G. (2010). *Personas con discapacidad VI informe sobre los derechos humanos*. Madrid: Trama editorial.
- Eslava, J. (2016). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados* . Madrid: ESIC.

- Estudio integral de turismo internacional, t. (Abril de 2013). *turismo.gob.ec*. Obtenido de registros migratorios: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/registros-migratorios>
- Federación Iberoamericana de Ombudsman, F., & Escobar, G. (2010). *Personas con discapacidad: VII Informe sobre Derechos Humanos*. Madrid: Trama.
- Fernandez Espinoza, S. (2014). *Los proyectos de inversión: evaluación financiera*. Costa Rica : ECR.
- Ferré Trenzano, J. M., & Ferré Nadal, J. (1997). *Los Estudios de Mercado: Cómo Hacer un Estudio de Mercado de Forma Práctica*. Madrid: Díaz de Santos.
- García, M. (2010). *Inclusión, discapacidad y empleo*. Madrid: Cinca.
- González, P. (2016). *Diseño de productos y servicios turísticos locales*. Logroño: Tutor Formación.
- González, P. (2016). *Información y atención al visitante*. Logroño: Tutor informacion.
- Guizar Montúfar, R. (2009). *Desarrollo organizacional (tercera ed.)*. Mexico: Mc GRAW - HILL.
- Hamerl, M., & Waters, W. (2014). *Estudios ecuatorianos: un aporte a la discusión, tomo II*. Ecuador: BPR.
- Herrera , P. J. (2009). *Proyectos Enfoque Gerencial (Tercera ed.)*. Ecoe Ediciones.
- Horngren, C., Foster, G., & Datar, S. (2012). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial (décimo segunda ed.)*. México: Pearson.
- Idelfonso, E. (2014). *marketing de los servicios*. madrid: esic.
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de estadísticas y censos*. Recuperado el 2010, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manual-lateral/Resultados-provinciales/tungurahua.pdf>
- INEN. (2010). *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Recuperado el Marzo de 2010, de [http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/normas\\_inen\\_acceso\\_medio\\_fisico.pdf](http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/normas_inen_acceso_medio_fisico.pdf)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, I. (2010). *Ecuador en cifras*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/resultados/>
- Jiménez Boulanger, F., Espinoza Gutiérrez, C. L., & Fonseca Retana, L. (2011). *Ingeniería Económica*. Costa Rica: Tecnológica de Costa Rica.
- Juez Martel, P., & Diez Vegas , J. (2010). *Probabilidad y estadística matemática*. Madrid: Diaz de Santos.

- Jurado, J., & Fernández, A. (2016). *Experiencias de turismo accesible en Andalucía y Portugal*. Huelva: Universidad de Huelva.
- Keegan, W., & Green, M. (2009). *Marketing Internacional (quinta Ed.)*. México: Pearson.
- Kekutt, E. (2014). *Turismo: herramienta social*. Buenos Aires: Dunken.
- Lamb, C., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2011). *Marketing*. México: CENGAGE learning.
- Lara, B. (2014). *Como elaborar proyectos de inversion (segunda ed.)*. Quito: Oseas Espín.
- Ledesma, J. (2012). *La imagen social de las personas con discapacidad*. Madrid: Ediciones Cinca.
- Lerma, A. (2010). *Desarrollo de nuevos productos. Una vision integral*. Mexico: CENGAGE.
- Ley Organica, d. (19 de Septiembre de 2012). LEY ORGANICA. Quito, Ecuador.
- Longenecker, J., Petty, W., Palich, L., & Hoy, F. (2012). *Administracion de pequeñas empresas*. Mexico: CENGAGE.
- López Casuso, R. (2010). *Calculo de Probabilidades e Inferencia Estadistica con topicos de Econometria ( cuarta ed.)*. Venezuela: UCAB.
- Marconi Romano, S., & Falconí M, J. (2015). *Una interpretación mesoeconómica del turismo en Ecuador*. Ecuador: BPR.
- Martínez, A. (2013). *El empleo público y las personas con discapacidad*. Madrid: Editorial CINCA.
- Martinez, J. (2015). *Investigación comercial*. Madrid: Paraninfo.
- Medina Hernández, U., & Correa Rodríguez, A. (2014). *Cómo evaluar un proyecto empresarial: Una visión práctica*. España: Diaz de Santos.
- Mendoza Roca, C. (2015). *Contabilidad financiera para Contaduría y Administración*. España : Esic.
- Mesonero, M., & Alcaide, J. C. (2012). *Marketing industrial*. Marid: ESIC.
- Meza Orozco, J. d. (2013). *Evaluacion financiera de proyectos (Tercera ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- MIES. (s.f.). *Ministerio de Inclusión Economica y Social*. Obtenido de <http://www.inclusion.gob.ec/servicios-mies-para-personas-con-discapacidad/>
- Ministerio de Turismo. (Febrero de 2014). *OPTUR*. Obtenido de <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>

- Miranda, J. J. (2012). *Gestión de proyectos: identificación, formulación, evaluación financiera económica social*. Madrid: MM editores.
- Moreno Fernandez, J. (2009). *La administración financiera del capital de trabajo (segunda ed.)*. México: Continental.
- Muñoz, A. (2013). *Características y necesidades de atención higiénico sanitaria de las personas dependientes*. España: IC editorial.
- Naghi , M. (2014). *Metodología de la investigación*. España: Limusa.
- Nekane, A., & Rivera, O. (2010). *Organización de empresas*. San Sebastián: Deusto.
- Ofuani, A. I. (2011). The right to economic. *African Human Rigths Law Journal*, 1-20.
- Ordoñez Andrade, M., & Marco Navarro, F. (2010). *Políticas de empleo en la planificación turística local de Ecuador. Herramientas para su formulación*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Pelaez Avalo , J. (2008). *Marketing*. Recuperado el 20 de Marzo de 2009, de <http://markegruop.blogspot.com/2009/03/mercado-potencial-vs-mercado-objetivo.html>
- Perez, C. (2010). *Muestreo estadístico*. México: Pearson Education.
- Pérez, L. (2010). *El impacto de la crisis económica en las personas con discapacidad y sus familias*. Madrid: Editorial Cinca S.A.
- Pérez, L., & Andreu, A. (2010). *Inclusión, discapacidad y empleo*. Madrid: Ediciones Cinca S.A.
- PNBV, P. (2013). PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR. Ecuador.
- Prieto, M. (2011). *Espacios en disputa: el turismo en Ecuador*. Quito: Flacso.
- Prieto, M. (2011). *Espacios en disputa: el turismo en Ecuador*. Quito - Ecuador: Flacso.
- Publicaciones vertice, S. (2010). *Estructuras Organizativas*. Recuperado el Septiembre 2016, de [https://books.google.com.ec/books?id=GKy\\_NI9kESoC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+estructura+organizativa&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20la%20estructura%20organizativa&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=GKy_NI9kESoC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+estructura+organizativa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20la%20estructura%20organizativa&f=false)
- Quesada Paloma, V., & García Pérez, A. (2009). *Lecciones de cálculo de probabilidades*. Madrid: Díaz de Santos.
- Reguera, A. (2016). *Metodología de la investigación lingüística: prácticas de escritura*. España: Brujas.

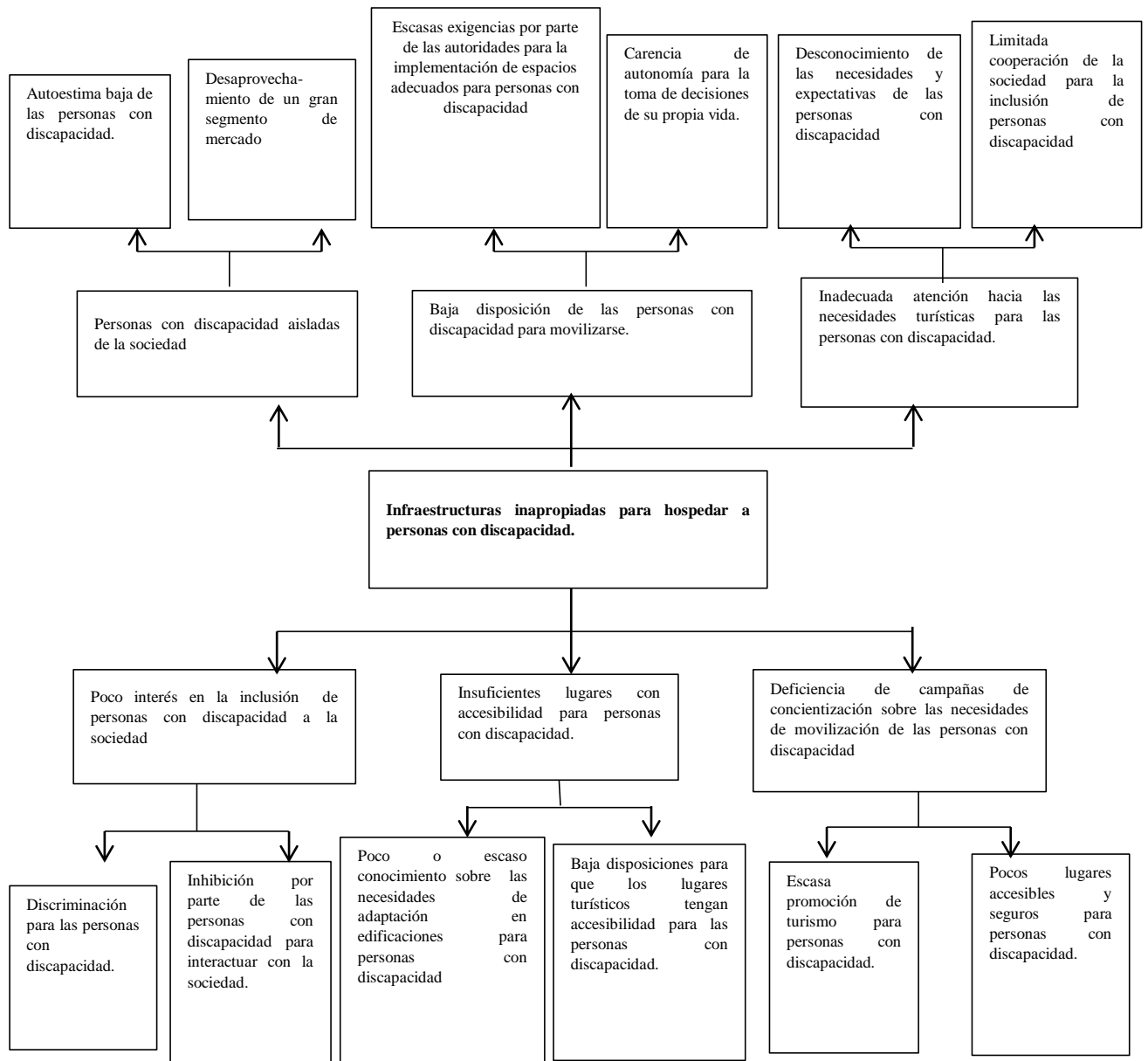
- Reyes, U. (2014). *Desarrollo de habilidades personales y sociales de las personas con discapacidad*. Madrid: tutor formación.
- Rodriguez M., D. (2011). *Gestión Organizacional (Quinta ed.)*. Madrid: Ediciones UC.
- Rodriguez Mansilla, D. (2010). *Gestión Organizacional* . Madrid: Plaza y Valdes editores.
- Rojas, S. (2012). *Escuela y Discapacidad*. Quito: Flacso.
- Román Fuentes, J. C. (2017). *ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS 2017: Proceso de elaboración y reexpresión*. España: ESIC.
- Rosillo, J. (2009). *Matemáticas financieras para decisiones de inversión y financiamiento*. Bogotá: Cengage.
- Ruiz Ballesteros, E., & Solis Carrión, D. (2009). *Turismo comunitario en Ecuador: desarrollo y sostenibilidad social*. Quito: Abya- Yala.
- Ruiz Ballesteros, E., & Solis Carrión, D. (2010). *Turismo comunitario en Ecuador: desarrollo y sostenibilidad socia*. Quito - Ecuador: Abya-Yala.
- Samaniego de García, P. (2009). *Aproximación a la realidad de las personas con discapacidad en Latinoamérica*. Madrid: CERMIES.
- Samaniego de García, P., & Porras , R. (2009). *Personas con discapacidad y acceso a servicios educativos en Latinoamérica* . Madrid: Cermi.
- Samaniego, P. (2010). *Personas con discapacidad y acceso a servicios educativos en Latinamérica*. Madrid: Ediciones Cinca S.A.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, g. (2013). *buen vivir*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivos-nacionales-para-el-buen-vivir>
- Serna G, H. (2011). *Gerencia estrategica*. Bogotá: Editoriales Santa fé.
- Setterfield, M. (2009). *La economía del crecimiento dirigido por la demanda*. Madrid: Akal.
- Sitio oficial de turismo Baños, B. (2013). *Baños, Aventura, descanso y diversión*. Obtenido de <http://www.banios.com/banosecuador/index.html>
- Small, J., & Darcy, S. (s.f.). *Tourism, disabulity and mobility*. Obtenido de ResearchGate:  
[https://www.researchgate.net/publication/235993202\\_Tourism\\_Disability\\_and\\_Mobility](https://www.researchgate.net/publication/235993202_Tourism_Disability_and_Mobility)
- Taha, H. A. (2010). *Investigación de operaciones (séptima ed.)*. México: Perason.

- Torres, S. (2012). *Género y discapacidad: más allá del sentido de la maternidad diferente*. Ecuador: Flacso.
- Varela V, R. (2010). *Evaluación económica de proyectos de inversión (septima ed.)*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Vázquez Casielles, R., & Trespacios Gutiérrez, J. A. (2009). *Estrategias de distribución comercial*. España: THOMSON.
- Vélez Pareja, I. (2012). *Decisiones empresariales bajo riesgo e incertidumbre*. Bogotá: Norma.

# ANEXOS



## Anexo 1. Árbol de problemas



Elaborado por: Monserrath Cobo

## Anexo 2. Encuesta

### INVESTIGACIÓN DE MERCADO DEL PROYECTO “BALCONES DEL PARAÍSO”

El presente estudio, tiene como objetivo, conocer los gustos y preferencias de los consumidores en la rama hotelera y se encuentra dirigido a turistas de la ciudad de Baños, nacionales e internacionales.

Su opinión es muy importante, responda cada pregunta con la mayor sinceridad posible.

#### 1. Con que frecuencia visita Baños?

- Quincenalmente \_\_\_\_\_
- Una vez al mes \_\_\_\_\_
- Cada tres meses \_\_\_\_\_
- Cada seis meses \_\_\_\_\_
- Una vez al año \_\_\_\_\_
- Es su primera vez en Baños \_\_\_\_\_

#### 2. Realiza Ud. sus viajes solo?

SI  NO

Si su respuesta fue “NO”, señale con una “X”, en las siguientes alternativas:

- Con la pareja \_\_\_\_\_
- Grupos de 3 personas \_\_\_\_\_
- Grupos de 4 personas o mas \_\_\_\_\_

#### 3. Le gustaría hospedarse en un hostel u hostería que tenga contacto con la naturaleza y un maravilloso paisaje?

Sí  No

#### 4. ¿Conoce usted alguna hostería u hotel, que proporcione espacios adecuados y habitaciones para personas con discapacidad?

Sí  No

5. ¿Le interesaría rentar habitaciones en donde existan espacios apropiados para personas con discapacidad?

Sí

No

6. ¿Si pasaría la noche en el Cantón Baños en que habitación le gustaría hospedarse?

a) Habitación simple

b) Habitación doble

c) Habitación para 3 personas

d) Habitación para 4 personas

e) Habitación con yacusi (2 personas)

7. ¿Qué precios estaría dispuesto a pagar por persona para cada habitación?

\$20-25

\$26-\$30

\$31-\$35

8. ¿De las siguientes alternativas, cuál de ellas le gustaría que venga incluido en su estadía?

- Desayuno \_\_\_\_\_
- Botellas de agua \_\_\_\_\_
- Merienda \_\_\_\_\_
- Paseo a caballo \_\_\_\_\_
- Guía turística por el sector \_\_\_\_\_

9. En cuanto a mejoras en el servicio, que considera Ud., primordial para sentirse a gusto y cumplir sus expectativas en una hostería?

- Buena comida \_\_\_\_\_
- Habitaciones amplias \_\_\_\_\_
- Garaje privado \_\_\_\_\_
- Buen paisaje \_\_\_\_\_

- Internet \_\_\_\_\_
- Buena atención \_\_\_\_\_

**10. Cuando desea hospedarse realiza reservaciones?**

Sí  No  (si su respuesta es no, siga a la pregunta 12)

**11. Para realizar reservaciones que medio prefiere?**

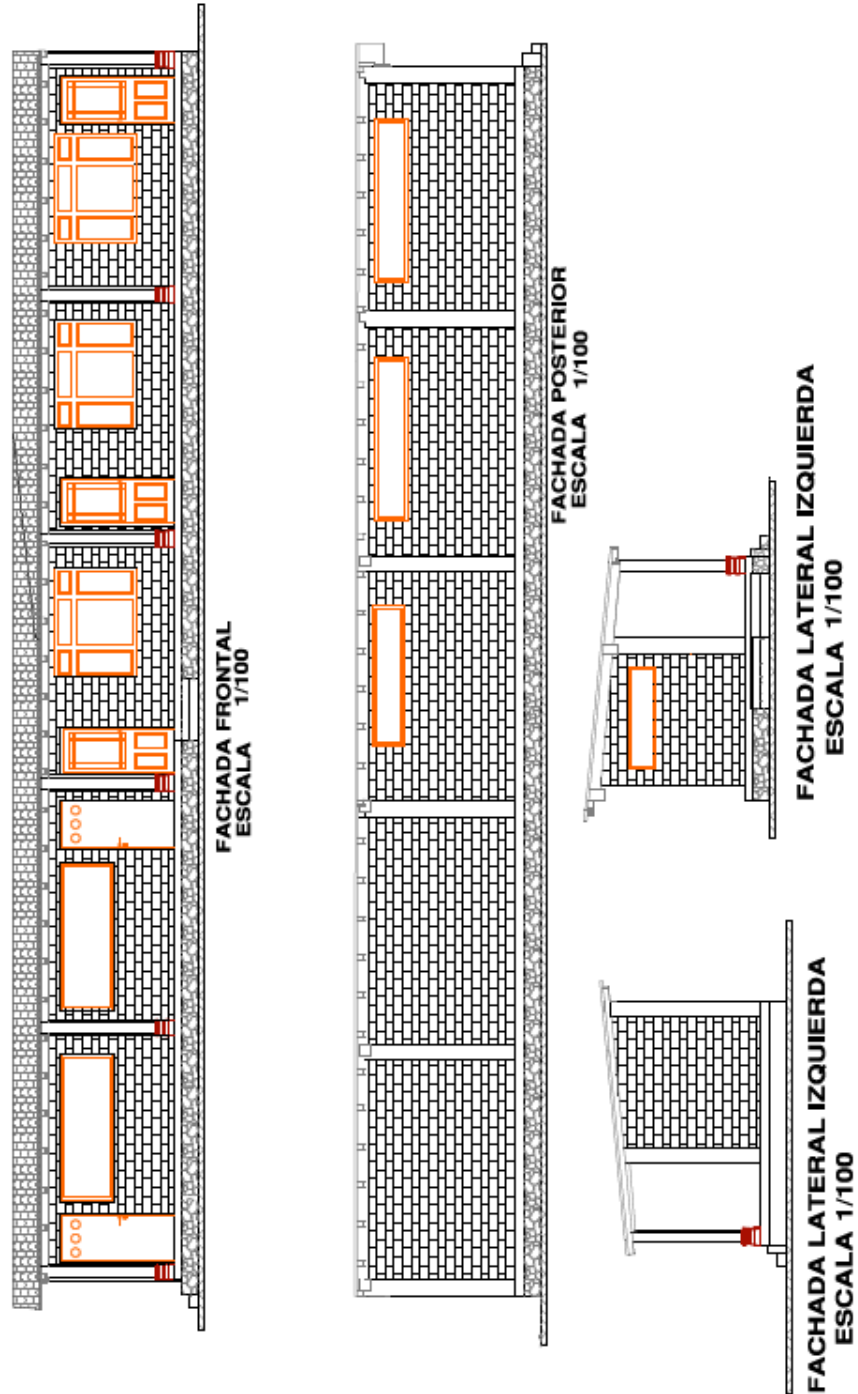
- Internet \_\_\_\_\_
- Teléfono \_\_\_\_\_
- Personalmente \_\_\_\_\_

**12. A través de que medio le gustaría informarse sobre nuestros servicios y promociones?**

- Radio \_\_\_\_\_
- Prensa \_\_\_\_\_
- Redes sociales \_\_\_\_\_
- Televisión \_\_\_\_\_

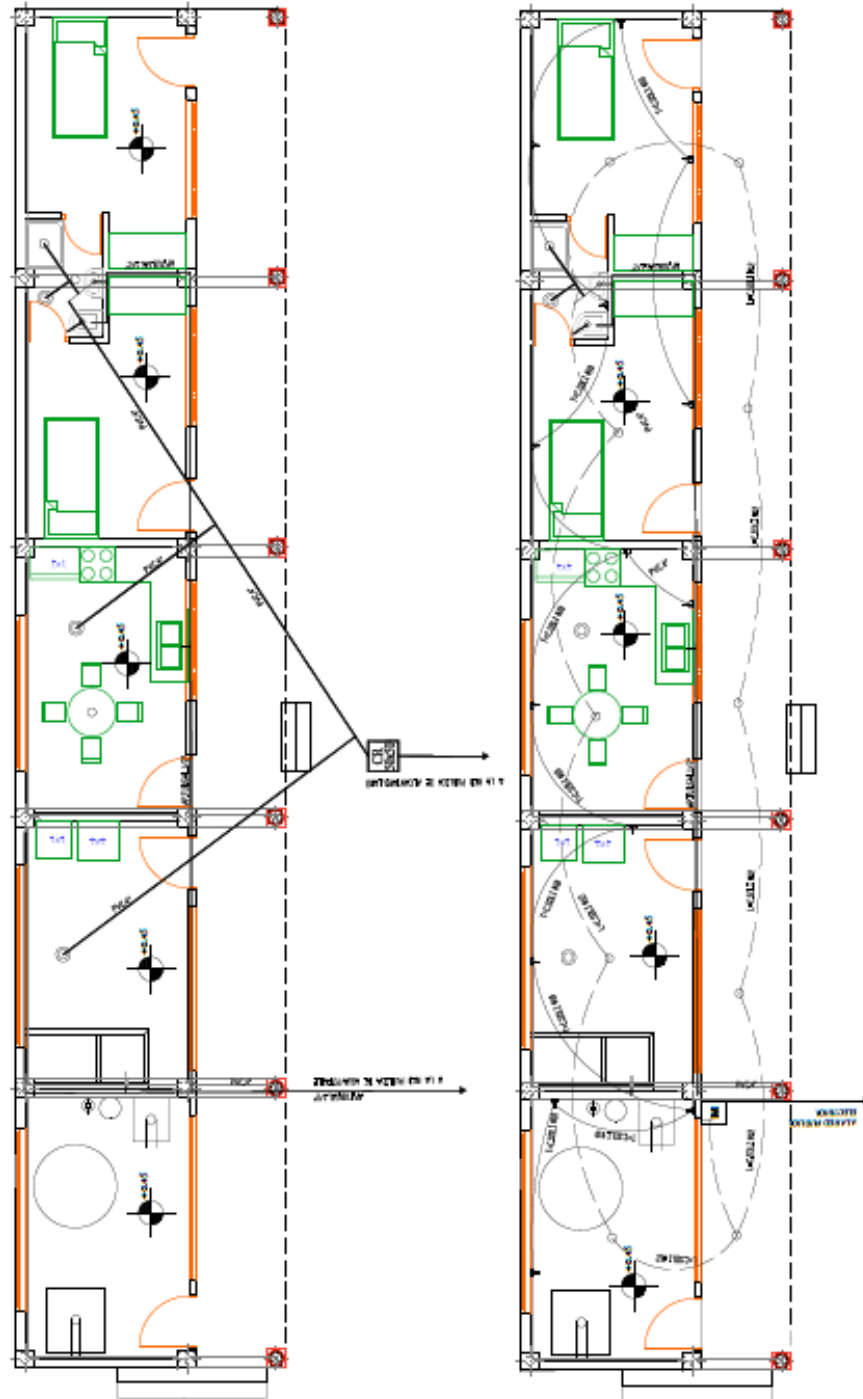
**Gracias por su colaboración.**

### Anexo 3. Plano de fachada



Elaborado por: Arquitecto

## Anexo 4. Instalaciones sanitarias y eléctricas



Elaborado por: Arquitecto

**Anexo 5. Imagen 3D**



**Elaborado por: Arquitecto**