



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA EL  
HOSTAL “LA GRAN TORTUGA”, PARROQUIA PUERTO  
VILLAMIL, CANTÓN ISABELA, PROVINCIA DE GALÁPAGOS.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**  
**PROYECTO TÉCNICO PARA TITULACIÓN DE GRADO**

**PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER  
EL TÍTULO DE INGENIERO EN ECOTURISMO**

**ALEXIS XAVIER FLORES VALLADARES**

**RIOBAMBA – ECUADOR**  
**2019**

©2019, ALEXIS XAVIER FLORES VALLADARES.

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

El tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo técnico: “**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA EL HOSTAL LA GRAN TORTUGA, PARROQUIA VILLAMIL, CANTÓN ISABELA, PROVINCIA DE GALÁPAGOS**”, de responsabilidad del Sr. Egresado Alexis Xavier Flores Valladares, ha sido minuciosamente revisado por los miembros del tribunal del Trabajo de Titulación, quedando autorizada su presentación.

Ing. Eduardo Antonio Muñoz Jácome  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Ing. Eduardo Antonio Muñoz Jácome  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**



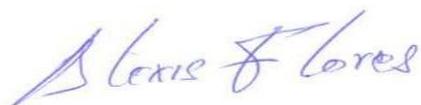
The image shows two handwritten signatures in blue ink. The top signature is more complex and stylized, while the bottom signature is more fluid and cursive. Each signature is positioned above a horizontal line, which likely represents a signature line on a document.

## DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, Alexis Xavier Flores Valladares, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes y el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, Junio del 2019.

A handwritten signature in blue ink that reads "Alexis Flores". The signature is written in a cursive style with a large initial 'A'.

Alexis Xavier Flores Valladares  
Cédula de ciudadanía: 092678931-4

Yo, Alexis Xavier Flores Valladares soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en esta tesis y el patrimonio intelectual del trabajo de titulación de grado pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.



Alexis Xavier Flores Valladares

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo esta dedicado al esfuerzo de mis padres, la ayuda incondicional de mi familia que fue un pilar fundamental y todos los que formaron parte de este proceso en el camino del conocimiento.

De manera especial a mis hijos que fueron la fuerza y el motor para seguir adelante y culminar con éxito mi carrera universitaria.

## AGRADECIMIENTO

Agradesco a mis padres que me apoyaron a culminar una etapa de mi vida, llena de experiencias buenas y malas, a todos mis amigos que formaron parte de mi vida estudiantil en tan noble y prestigiosa unidad educativa, a Giovanni Mayorga, Boris Salazar, Alejandro Cepeda, etc... que fueron un pilar importante durante mi carrera, a mis profesores Eduardo Muñoz y Renato Chavez como director y miembro del trabajo de titulación.

De manera especial a un gran amigo Dario Viteri por la colaboración brindada, a todos mis familiares que de una u otra manera formaron parte de proceso educativo.

Agradesco a Dios sobre todo por haberme brindado sabiduría para salir adelante.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

I. DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA EL HOSTAL LA GRAN TORTUGA, PARROQUIA PUERTO VILLAMIL, CANTÓN ISABELA, PROVINCIA DE GALÁPAGOS .....	1
II. INTRODUCCIÓN .....	1
A. IMPORTANCIA.....	1
B. PROBLEMA.....	2
C. JUSTIFICACIÓN .....	2
III.OBJETIVOS .....	4
A. GENERAL.....	4
B. ESPECÍFICOS.....	4
IV. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	5
A. MARCO CONCEPTUAL .....	5
B. MARCO TEÓRICO.....	7
C. MARCO CONTEXTUAL.....	11
1. Experiencias relacionadas en evaluación de hostales. ....	11
V. MATERIALES Y MÉTODOS .....	13
A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR .....	13
B. METODOLOGÍA .....	17
VI. RESULTADOS .....	26
A. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL HOSTAL LA GRAN TORTUGA.....	26
1. Diagnóstico Situacional .....	26
2. Situación del área administrativa de la Hostal La Gran Tortuga .....	32
3. Escalaz de evaluación del área administrativa del Hostal La Gran Tortuga en base a la LOREG .....	44
4. Situación financiera del Hostal la Gran Tortuga.....	49
5. Matriz CPES de la Hostal La Gran Tortuga.....	56
6. Análisis FODA.....	56
B. ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA .....	59
1. Segmentación de mercado. ....	59
2. Universo de estudio.....	59
3. Muestra .....	59
4. Estratificación. ....	60
5. Elaboración del cuestionario.....	60
6. Levantamiento de la información. ....	60
7. Sistematización de resultados turísticos nacionales.....	60
8. Sistematización de resultados turísticos internacionales.....	70
9. Demanda actual.....	80
10.Demanda futura.....	80
11.Análisis de la competencia.....	81
12.Confrontación demanda frente a competencia.....	84
13.Demanda objetivo para clientes .....	85
C. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA .....	86
1. Situación del área administrativa de la Hostal La Gran Tortuga .....	86
2. Estructura filosófica .....	94
3. Establecimiento de ejes estratégicos .....	96
4. Sistematización y priorización de estrategias FO, FA, DO, DA.....	100

5. Diseño de estrategias.....	107
6. Presupuesto .....	120
7. Situación financiera del Hostal la Gran Tortuga.....	130
VII. CONCLUSIONES .....	135
VIII. RECOMENDACIONES .....	136
X. RESUMEN .....	137
XI. ABSTRACT.....	138
XII. BIBLIOGRAFÍA.....	139
XIII. ANEXOS .....	140

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla V.1. Clasificación Ecológica.....	15
Tabla V.2 Escala de evaluación de la estructura orgánica. ....	17
Tabla V.3. Escala de evaluación de la estructura orgánica. ....	17
Tabla V.4. Escala de evaluación estructura orgánica.....	17
Tabla V.5. Escala de evaluación de aplicación para la estructura orgánica.....	18
Tabla V.6. Escala de evaluación de la estructura funcional.....	18
Tabla V.7. Escala de evaluación de la estructura funcional.....	18
Tabla V.8. Escala de evaluación estructura funcional .....	18
Tabla V.9. Escala de evaluación de aplicación para la estructura funcional.....	19
Tabla V.10. Escala de evaluación del manual de funciones .....	19
Tabla V.11. Escala de evaluación del manual de funciones .....	19
Tabla V.12. Parámetros de evaluación del manual de funciones.....	19
Tabla V.13. Escala de evaluación de aplicación para el manual de funciones. ....	19
Tabla V.14. Escala de evaluación para el flujo de comunicación interna.....	20
Tabla V.15. Escala de evaluación para el flujo de comunicación interna.....	20
Tabla V.16. Parámetros de evaluación para el flujo de comunicación interna .....	20
Tabla V.17. Escala de evaluación de aplicación el flujo de comunicación interna.....	20
Tabla V.18. Escala de evaluación para el reglamento de funcionamiento.....	20
Tabla V.19 Parámetros de evaluación para el reglamento de funcionamiento .....	21
Tabla V.20. Escala de evaluación de aplicación del reglamento de funcionamiento.....	21
Tabla V.21. Escala de evaluación para el presupuesto del área administrativa. ....	21
Tabla V.22. Escala de evaluación para el presupuesto del área administrativa. ....	21
Tabla V.23. Parámetros de evaluación para el presupuesto del área administrativa.....	21
Tabla V.24. Escala de evaluación de aplicación para el presupuesto del área administrativa. ...	22
Tabla V.25 Universo de estudio.....	22
Tabla VI.1 Equipamiento de habitaciones mobiliario suministro.....	28
Tabla VI.2. Equipamiento de costos del área administrativa.....	44
Tabla VI.3 Escala de evaluación de la estructura orgánica.....	45
Tabla VI.4. Escala de evaluación de la estructura orgánica.....	45
Tabla VI.5. Parámetros de evaluación estructura orgánica.....	45
Tabla VI.6. Escala de evaluación de aplicación para la estructura orgánica.....	45
Tabla VI.7. Escala de evaluación de la estructura funcional .....	45
Tabla VI.8. Escala de evaluación de la estructura funcional .....	46
Tabla VI.9. Parámetros de evaluación estructura funcional.....	46
Tabla VI.10. Escala de evaluación de aplicación para la estructura funcional. ....	46
Tabla VI.11. Escala de evaluación del manual de funciones .....	46
Tabla VI.12. Escala de evaluación del manual de funciones.....	46
Tabla VI.13. Parámetros de evaluación del manual de funciones .....	46
Tabla VI.14. Escala de evaluación de aplicación para el manual de funciones. ....	47
Tabla VI.15. Escala de evaluación para el flujo de comunicación interna .....	47
Tabla VI.16. Escala de evaluación para el flujo de comunicación interna. ....	47
Tabla VI.17. Parámetros de evaluación para el flujo de comunicación interna.....	47
Tabla VI.18. Escala de evaluación de aplicación el flujo de comunicación interna. ....	48
Tabla VI.19. Escala de evaluación para el reglamento de funcionamiento .....	48
Tabla VI.20. Escala de evaluación para el reglamento de funcionamiento .....	48
Tabla VI.21. Parámetros de evaluación para el reglamento de funcionamiento.....	48
Tabla VI.22. Escala de evaluación de aplicación del reglamento de funciones.....	48
Tabla VI.23. Escala de evaluación para el presupuesto del área administrativa.....	49
Tabla VI.24. Escala de evaluación para el presupuesto del área administrativa.....	49

Tabla VI.25. Parámetros de evaluación para el presupuesto del área administrativa. ....	49
Tabla VI.26. Escala de evaluación de aplicación para el presupuesto del área administrativa. ...	49
Tabla VI.27. Ingresos de la Hostal la Gran Tortuga .....	51
Tabla VI.28. Egresos de la Hostal la Gran Tortuga .....	51
Tabla VI.29. Muebles y enseres de la Hostal la Gran Tortuga .....	52
Tabla VI.30. Accesorios y materiales e quipos de la Hostal la Gran Tortuga. ....	52
Tabla VI.31. Equipos de computación y software Hostal la Gran Tortuga. ....	53
Tabla VI.32. Restaurante del Hostal la Gran Tortuga.....	54
Tabla VI.33. Balance General del Hostal la Gran Tortuga. ....	54
Tabla VI.34. Estado de pérdidas y ganancias del Hostal la Gran Tortuga.....	54
Tabla VI.35. Escala de evaluación de Ingresos y Egresos .....	55
Tabla VI.36. Escala de evaluación de los estados financieros .....	55
Tabla VI.37. Escala de evaluación de libros contables .....	55
Tabla VI.38. CPES del Hostal La Gran Tortuga.....	56
Tabla VI.39. Análisis FODA de la Hostal La Gran Tortuga.....	57
Tabla VI.40. Análisis FODA de la Hostal la Gran Tortuga.....	58
Tabla VI.41. Universo de estudio .....	59
Tabla VI.42. Estratificación de la muestra.....	60
Tabla VI.43. Género de turistas nacionales.....	60
Tabla VI.44. Procedencia de turistas nacionales por país .....	61
Tabla VI.45. Edad de turistas nacionales .....	62
Tabla VI.46. Con quien viaja el turista nacional.....	62
Tabla VI.47. Visitas de turistas nacionales al hostel.....	63
Tabla VI.48. Personas que asiste normalmente al Hostal .....	64
Tabla VI.49. Temporada de visita de turistas nacionales.....	64
Tabla VI.50. Noches de hospedaje de los turistas nacionales .....	65
Tabla VI.51. Visita de turistas nacionales a otros hostales .....	66
Tabla VI.52. Medios de información por la cual se informaron de la Hostal la Gran Tortuga..	66
Tabla VI.53. Aceptación de los servicios que ofrece el hostel por parte de los turistas nacionales.....	67
Tabla VI.54. Calificación de los turistas nacionales al hostel.....	68
Tabla VI.55. Análisis de los turistas nacional hacia el hostel .....	68
Tabla VI.56. Envío de información específica del hostel .....	69
Tabla VI.57. Quejas de los turistas nacionales al hostel .....	70
Tabla VI.58. Género de turistas internacionales .....	70
Tabla VI.59. Procedencia de turistas internacionales por región .....	71
Tabla VI.60. Edad de turistas internacionales.....	71
Tabla VI.61. Formas de viaje para turistas internacionales .....	72
Tabla VI.62. Visitas de turistas internacionales al hostel .....	73
Tabla VI.63. Personas que asiste normalmente al Hostal .....	73
Tabla VI.64. Temporada de visita de turistas internacionales .....	74
Tabla VI.65. Noches de hospedaje de los turistas internacionales.....	75
Tabla VI.66. Visita de turistas internacionales a otros hostales.....	75
Tabla VI.67. Medios de información por la cual se informaron de la Hostal la Gran Tortuga...	76
Tabla VI.68. Aceptación de los servicios que ofrece el hostel por parte de los turistas internacionales. ....	77
Tabla VI.69. Calificación de los turistas internacionales al hostel .....	77
Tabla VI.70. Análisis de los turistas internacionales hacia el hostel .....	78
Tabla VI.71. Información específica del hostel .....	79
Tabla VI.72. Quejas de los turistas internacionales al hostel.....	79
Tabla VI.73. Proyección de la demanda. ....	80

Tabla VI.74 Proyección de la demanda por servicios.....	81
Tabla VI.75 Competidores directos. ....	82
Tabla VI.76 Competencia proyectada por servicio.....	83
Tabla VI.77 Demanda insatisfecha por clientes.....	84
Tabla VI.78 Demanda insatisfecha servicio 1.....	84
Tabla VI.79 Demanda insatisfecha servicio 2.....	84
Tabla VI.80 Demanda insatisfecha servicio 3.....	85
Tabla VI.81 Demanda objetivo para clientes.....	85
Tabla VI.82 Perfil gerente.....	87
Tabla VI.83 Perfil secretario/a.....	88
Tabla VI.84 Perfil contador/a.....	89
Tabla VI.85 Perfil recepcionista.....	89
Tabla VI.86 Perfil botones.....	90
Tabla VI.87 Perfil camarera.....	91
Tabla VI.88 Perfil chef.....	91
Tabla VI.89 Ayudante de cocina.....	92
Tabla VI.90 Mesero/a.....	93
Tabla VI.91 Jefe de mantenimiento.....	93
Tabla VI.92. CPES del Hostal La Gran Tortuga.....	97
Tabla VI.93. Análisis FODA de la Hostal La Gran Tortuga.....	97
Tabla VI.94. Análisis FODA de la Hostal la Gran Tortuga.....	98
Tabla VI.95. Formulación de estrategias.....	101
Tabla VI.96 Formulación de estrategias existentes.....	102
Tabla VI.97. Evaluación de estrategias.....	105
Tabla VI.98. Formulación de Programas y proyectos.....	107
Tabla VI.99. Programa 1.....	110
Tabla VI.100. Programa 2.....	110
Tabla VI.101. Programa 3.....	111
Tabla VI.102. Programa 4.....	113
Tabla VI.103. Programa 5.....	114
Tabla VI.104. Programa 6.....	114
Tabla VI.105. Programa 7.....	115
Tabla VI.106. Programa 8.....	116
Tabla VI.107. Cronograma general de ejecución de los programas.....	118
Tabla VI.108. Presupuesto programa 1.....	120
Tabla VI.109 Presupuesto programa 2.....	121
Tabla VI.110 Presupuesto programa 3.....	122
Tabla VI.111 Presupuesto programa 4.....	124
Tabla VI.112 Presupuesto programa 5.....	125
Tabla VI.113 Presupuesto programa 6.....	126
Tabla VI.114 Presupuesto programa 7.....	127
Tabla VI.115 Presupuesto programa 8.....	128
Tabla VI.116 Balance general del Hostal la Gran Tortuga.....	130
Tabla VI.117. Estado de pérdidas y ganancias del Hostal la Gran Tortuga.....	130
Tabla VI.118 Balance general del Hostal la Gran Tortuga.....	131
Tabla VI.119. Estado de pérdidas y ganancias del Hostal la Gran Tortuga.....	131
Tabla VI.120. Comparación entre la situación actual y proyección del Hostal la Gran Tortuga.....	131
Tabla VI.121 Índices de solidez.....	133
Tabla VI.122 Índices de rentabilidad.....	134

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura V.1. Mapa de Macro localización del Hostal la gran tortuga, Parroquia Puerto Villamil, cantón Isabela,.....	13
Figura VI.1 Estructura orgánica.....	32
Figura VI.2. Estructura funcional.....	33
Figura VI.3. Estructura funcional.....	34
Figura VI.4.Diagrama de flujo para la realización de reservas .....	35
Figura VI.5. Diagrama de flujo para la limpieza de habitaciones .....	36
Figura VI.6. Diagrama de flujo para el servicio de lavandería .....	36
Figura VI.7. Diagrama de flujo para el servicio de restaurante .....	37
Figura VI.8. Patente anual de funcionamiento.....	41
Figura VI.9. Certificado ambiental .....	42
Figura VI.10. Certificado ambiental .....	43
Figura VI.11 Género de los turistas nacionales .....	61
Figura VI.12. Procedencia de turistas nacionales por país.....	61
Figura VI.13. Edad de turistas nacionales.....	62
Figura VI.14. Con quien viaja el turista nacional .....	63
Figura VI.15 Visitas de turistas nacionales al hostel .....	63
Figura VI.16. Personas que asiste normalmente al Hostal .....	64
Figura VI.17.Tiempo de visita de turistas nacionales .....	65
Figura VI.18. Noches de hospedaje de los turistas nacionales.....	65
Figura VI.19. Visita de turistas nacionales a otros hostales.....	66
Figura VI.20. Medios de información por la cual se informaron del Hostal la Gran Tortuga ....	67
Figura VI.21. Aceptación de los servicios que ofrece el hostel por parte de los turistas nacionales.....	67
Figura VI.22 . Calificación de los turistas nacionales al hostel .....	68
Figura VI.23. Análisis de los turistas nacionales hacia el hostel .....	69
Figura VI.24. Envío de información específica del hostel .....	69
Figura VI.25. Quejas de los turistas nacionales al hostel.....	70
Figura VI.26. Género de los turistas internacionales .....	70
Figura VI.27. Procedencia de turistas internacionales por región.....	71
Figura VI.28. Edad de turistas internacionales .....	72
Figura VI.29. Formas de viaje para turistas internacionales .....	72
Figura VI.30. Visitas de turistas internacionales al hostel .....	73
Figura VI.31. Personas que asiste normalmente al Hostal .....	74
Figura VI.32. Temporada de visita de turistas internacionales .....	74
Figura VI.33. Noches de hospedaje de los turistas internacionales .....	75
Figura VI.34. Visita de turistas internacionales a otros hostales.....	76
Figura VI.35. Medios de información por la cual se informaron de la Hostal la Gran Tortuga	76
Figura VI.36. Aceptación de los servicios que ofrece el hostel por parte de los turistas internacionales .....	77
Figura VI.37. Calificación de los turistas internacionales al hostel .....	78
Figura VI.38. Análisis de los turistas internacionales hacia el hostel .....	78
Figura VI.39. Información específica del hostel .....	79
Figura VI.40. Quejas de los turistas internacionales al hostel.....	79
Figura VI.41 Organigrama estructural .....	86
Figura VI.42 Organigrama estructural .....	87

**ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo XI.1 Ficha del hostel.....	140
Anexo XI.2 Matriz para determinar la línea base por sectores .....	140
Anexo XII.3. Modelo de encuesta.....	142

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **A. IMPORTANCIA**

El turismo es una actividad que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año según la Organización Mundial del Turismo (2006), con fines de ocio, negocios y otros motivos, pues el conjunto de bienes, servicios y organización que cada nación desarrolla hacen posibles estos desplazamientos. (Morillo, 2011). A lo largo del tiempo la actividad turística se ha extendido y ha ido creciendo y buscando la mejor calidad posible para el consumidor; englobando una serie de servicios turísticos que permitan fidelizar al turista. (Altamira & Vega, 2007)

Bajo a este contexto, el sector turístico posee expectativas de crecimiento a mediano y largo plazo debido a que es más respetuoso con el ambiente, es más exigente con la relación calidad con respecto al precio del producto o servicio consumido (Ministerio de Turismo, 2015). En los últimos años muchos países han centrado su atención en la industria del turismo por su crecimiento y la generación de empleos que esta actividad ha proporcionado, llegando así a definirse como un estimulador de los procesos de desarrollo locales (Hernández., 2007).

Siguiendo este escenario América Latina ha sido considerado como un sitio con gran potencial para el desarrollo del turismo (Orgaz & Moral, 2016); Ecuador no es la excepción puesto que el turismo constituye uno de los sectores estratégicos de la dinámica económica, debido a las características ambientales, sociales y geográficas que posee, ubicándolo en el sexto lugar de los 17 países megadiversos del planeta, albergando más de las dos terceras partes de toda la biodiversidad del mundo. (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2015), además cuenta con cuatro regiones naturales, entre ellas, la región insular o Galápagos, en esta última se iniciaron los primeros proyectos turísticos en 1969 conjuntamente con la empresa Metropolitan Touring (Riera, 2016), expandiéndose esta actividad a nivel del país; la cual ha representado en varias zonas un motor de beneficios económicos (Vinodan & Manalel, 2011).

La actividad turística está conformada por un grupo de servicios, dentro de los cuales se evidencia la hostelería que es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicio de hospedaje y restaurantes, ya sea habitaciones o apartamentos con o sin otros servicios complementarios. (Ministerio de Turismo, 2015)

Dentro de la evolución de las distintas formas de alojamiento surgieron los establecimientos hosteleros, que eran importantes en las ciudades, porque se focalizaba en ellos una parte importante del comercio, pero adquirirían mayor relevancia social en los pequeños pueblos, localizándose a lo largo de las vías de comunicación de cada sitio, siendo uno de los principales centros de intercambio y de relaciones sociales de cada localidad, (Rodríguez, Rubio, & Alberdi, 2008). El servicio de alojamiento ha ido creciendo notablemente, es el caso del cantón Isabela, en las Islas Galápagos, que actualmente cuenta con establecimientos legalmente registrados, y con las condiciones adecuadas para un buen servicio.

El hospedaje se ha convertido en una fuente de ingresos para los habitantes del cantón Isabela y de la Provincia en general; por estas razones se ha decidido realizar un modelo de gestión del

hostal “La Gran Tortuga”, estudio mediante el cual se pretende tener conocimiento de la situación actual de la empresa, para poder identificar las necesidades, y sus puntos fuertes para maximizar los mismos

## **B. PROBLEMA**

Considerando los aspectos anteriores la parroquia Villamil, es la ciudad más poblada del cantón Isabela por lo cual es el punto de encuentro para visitantes y turistas interesados en realizar actividades de aventura; Por ende el sector hotelero enfrenta una deficiente planificación y gestión de sus instalaciones puesto que cuenta con espacios para recepción, sala de espera, que no han sido manejados en forma planificada ni han sido potenciados turísticamente, motivo por el cual, requiere del diseño de un modelo de gestión turística que permita incrementar el flujo de visitantes y turistas con el fin de maximizar los beneficios derivados del turismo y lograr una participación activa de la comunidad.

## **C. JUSTIFICACIÓN**

El cantón Isabela tiene una extensión de 5.368 km<sup>2</sup> MINTUR, (2018), fue colonizada por Antonio Gil en 1897, quien se estableció con su familia y otras personas para emprender una nueva vida, trajeron consigo sus animales domésticos y se dedicaron al cultivo de la tierra. Años después, fueron llegando más personas principalmente en los años 70, quienes en su mayoría se radicaron en la zona agropecuaria en la parte alta de la isla; con el paso del tiempo los pobladores fueron abandonando los trabajos en la agricultura y se dedicaron a la pesca (Chiriboga, 2009). Años después, la actividad pesquera se redujo considerablemente, por las diversas normativas y restricciones que se dictaron referente a esta actividad y al manejo adecuado y sostenible del Parque Nacional Galápagos y de la Reserva Marina de Galápagos, conllevando a que sus habitantes opten por un cambio radical de actividad económica, surgiendo de esta manera el desarrollo del turismo como una de las actividades económicas principales del sitio.

El turismo, es uno de los rubros con mayor aporte económico para la provincia de Galápagos, beneficiando la mano de obra calificada de los galapagueños en los distintos bienes y servicios que ofrecen al turista, en este caso dentro del sector de alojamiento, sustentando los servicios básicos y económicos de las familias locales de la isla. Los hostales constituyen el principal recurso al que acuden turistas nacionales e internacionales para satisfacer sus necesidades de alojamiento. Uno de estos referentes de hospedaje es el hostal La Gran Tortuga, un establecimiento que surgió en el año 2000, cuando la familia Flores Valladares decidió apoyar a la conservación de su ciudad natal, acatando las reglamentaciones establecidas por el estado, dejando la actividad pesquera y dedicándose a ofrecer el servicio de hospedaje, convirtiendo su vivienda en uno de los sitios que ofrecen alojamiento y alimentación al visitante en el cantón.

La mayoría de propietarios de los Hostales tienen escasos conocimientos acerca del manejo adecuado de los sitios de alojamiento (Jaquin & Palacios, 2015), por ello se ha considerado es importante evaluar la situación actual del hostal La Gran Tortuga; para conocer el estado real de la empresa, establecer estrategias adecuadas, enfrentar mercados y desarrollar nuevas oportunidades para el negocio.

La Secretaría Nacional de Planificación Desarrollo, (2017), el Plan Nacional de desarrollo 2017-2021, promueve 9 objetivos en base a 3 ejes de los cuales 3 son considerados en el proceso de realización del presente trabajo y los mismos se mencionan a continuación

**Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas**

Donde se destacan la importancia del uso del espacio público y el fortalecimiento de la interculturalidad; así como los servicios sociales tales como la salud y la educación. Uno de los servicios sociales más importantes y prioritarios es el agua, el acceso y la calidad de este recurso para el consumo humano, los servicios de saneamiento.

**Objetivo 3: Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones**

La protección y el cuidado de las reservas naturales y de los ecosistemas frágiles y amenazados, es un tema de preocupación en las diferentes mesas. Se destaca, incluso, que frente a aquellas consecuencias ambientales que son producto de la intervención del ser humano, es necesario un marco de bioética, bioeconomía y bioconocimiento para el desarrollo; es decir, la investigación y generación de conocimiento de los recursos del Ecuador.

**Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria**

La dinamización del mercado laboral a través de tipologías de contratos para sectores que tienen una demanda y dinámica específica. Asimismo, se proponen incentivos para la producción que van desde el crédito para la generación de nuevos emprendimientos; el posicionamiento de sectores como el gastronómico y el turístico con un especial énfasis en la certificación de pequeños actores comunitarios, hasta la promoción de mecanismos de comercialización a escala nacional e internacional.

**II. DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA EL HOSTAL LA GRAN TORTUGA, PARROQUIA PUERTO VILLAMIL, CANTÓN ISABELA, PROVINCIA DE GALÁPAGOS**

**III. OBJETIVOS**

**A. GENERAL**

1. Diseñar un modelo de gestión turística para el Hostal la gran tortuga, parroquia Puerto Villamil.

**B. ESPECÍFICOS**

1. Establecer la situación actual del Hostal la Gran Tortuga, parroquia Puerto Villamil.
2. Determinar la demanda de turistas sobre los servicios del Hostal la Gran Tortuga, parroquia Puerto Villamil.
3. Desarrollar una propuesta de modelo de gestión turística para el Hostal la Gran Tortuga, parroquia Puerto Villamil.



## **IV. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

### **A. MARCO CONCEPTUAL**

#### **1. Diseño**

El diseño se define como el proceso de realización de la propuesta, el cual se efectúa de acuerdo a pautas y lineamientos sistemáticos previamente planificados (Méndez, 2000). En este sentido es una estrategia y una táctica de la mente que se moviliza desde que se inicia la decisión de gestar un objeto útil hasta que se logra su concreción final. (Muract, 2013)

Según Mare (2016), el diseño es el proceso consciente y deliberado por el cual elementos, componentes, potenciales, tendencias, y se disponen de forma intencionada en el continuo espacio-tiempo con el fin de lograr un resultado deseado. En su expresión más potente, diseño es imaginar y alumbrar nuevos mundos. Podríamos decir que el diseño es una actividad muy humana.

#### **2. Modelo**

Según EUMED (2012), citado en Aguilera (2000), a firma que modelo es una representación parcial de la realidad; esto se refiere a que no es posible explicar una totalidad, ni incluir todas las variables que esta pueda tener, por lo que se refiere más bien a la explicación de un fenómeno o proceso específico, visto siempre desde el punto de vista de su autor.

Goldman, (2012) menciona que modelo es la representación mental o formal de un sistema, con el objetivo de anticipar conductas futuras, aprovechando la información almacenada del pasado, para predecir comportamientos del futuro que estamos modelando.

#### **3. Gestión**

De acuerdo a Benavides (2011), la gestión son guías que sirve para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

Vilcarromero (2013), menciona que es administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada

#### **4. Turismo**

El turismo es conocido como los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo (Burkart & Medlik, 1981). Por lo tanto el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes (OMT, 2018)

Estas actividades son el resultado complejo de interacciones entre diferentes factores, concretamente el turismo está conformado por cuatro elementos básicos que son demanda, oferta, espacios geográficos y operadores del mercado(Ramos, 2006).

## **5. Demanda**

La demanda es considerada como la cantidad de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado (Fisher, 2011), está directamente relacionada con la toma de decisiones que los individuos realizan (Ramos, 2006); en cuanto al turismo la demanda comprende un grupo heterogéneo de personas con diferentes características sociodemográficas, motivaciones y experiencias, que influenciadas por sus intereses y necesidades particulares, desean, pueden y están dispuestos a disfrutar de las facilidades, atractivos, actividades, bienes o servicios turísticos(Socatelli, 2013).

## **6. Oferta**

La oferta muestra la relación entre el precio de mercado y la cantidad que los productores están dispuestos a producir y vender, manteniendo todo lo demás constante.(Krugman et al., 2015); por lo tanto en turismo la oferta es considerada como el conjunto de productos y servicios puestos a disposición del visitante en un destino determinado para su disfrute y consumo (Ramos, 2006).

## **7. Turistas**

Según Organización Mundial de Turismo., (2018) un turista es un visitante que pernocta, ya sea, interno, receptor o emisor y se clasifica como turista si su viaje incluye una pernoctación, de acuerdo a (Real Academia Española, 2018) un turista es aquel que viaja por placer de forma planificada con el fin de conocer el máximo número atractivos turísticos.

## **8. Servicios**

Lovelock, (2009), define el servicio como una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad, en este sentido, también involucra tres elementos alrededor del servicio: acciones, procesos y ejecuciones, por otro lado, (Duque, 2005)considera que servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor, además, (Stanton, Etzel, & Walker, s.f), definen los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.

Bajo este contexto los servicios turísticos son el resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos. (Organizacion de los Estados Americanos, 2015)

## **9. Alojamiento**

Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje. (Ministerio de Turismo, 2015)

## **10. Planificación**

La planificación consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización, se ocupa tanto de los fines como de los medios, por otro lado, (Hernández M. , 2012) considera que la planificación es un proceso reflexivo e intelectual previo a la acción, reflexión sobre el punto de partida, el punto de llegada y el camino a seguir.

Según Bernal (2012), la planificación es el primer paso para la dirección, organización, gestión y control de una empresa, esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden debe hacerse

## **11. Estrategia**

Las estrategias son acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos, otro de los autores como (Scott, 2013) considera que estrategias es aquello que determina el marco de las actividades comerciales y ofrece directrices para la coordinación de tareas, de modo que la empresa pueda responder ante un entorno cambiante y a la vez ejercer influencia en él.

La estrategia es el patrón o plan que requiere de una serie de conocimientos previos que conformarán las ideas que permitirán a la organización lograr realizar o ejecutar esas acciones que la llevarán por la senda del desarrollo (Contreras, 2013)

## **B. MARCO TEÓRICO**

### **1. Situación actual**

Según López Gonzáles & MAP, (s.f), es una evaluación de los factores del entorno interno o externo que tendrán el mayor impacto sobre el futuro de una organización, establece una base de información como base para desarrollar objetivos y planes de acción realistas, integra las necesidades estratégicas de la organización a largo plazo con los requerimientos operativos a corto plazo.

Para determinar la situación actual el mismo autor propone la siguiente metodología:

#### **a. Etapa I**

Identificación de temas críticos

Priorización de los temas  
 Análisis de los temas  
 Síntesis de los temas

#### **b. Análisis F.O.D.A.**

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (Ponce, 2007)

#### **c. Análisis D.A.F.O.**

Según Chaparro Salinas & Martínez Avila, (2009). “Es una mirada sistémica y contextual, retrospectiva y prospectiva, descriptiva y evaluativa con el propósito de identificar las oportunidades de mejoramiento y las necesidades de fortalecimiento para facilitar el desarrollo de la estrategia general de la empresa.

Para determinar la situación actual (Chaparro Salinas & Martínez Avila, 2009) propone:

- a) Análisis de las fuerzas competitivas
- b) Análisis DOFA
- c) Factores críticos de éxito
- d) Identificación de problemas

## **2. Demanda Turística**

Hernandez, (2009) Define a la demanda turística como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado. La demanda es una función matemática.

Donde

- $Q_{dx}$  = es la cantidad demandada del bien o servicio.
- $P$  = precio del bien o servicio.
- $I$  = ingreso del consumidor.
- $G$  = gustos y preferencias.
- $N$  = número de consumidores.
- $P_s$  = precio de bienes sustitutos.
- $P_c$  = precio de bienes complementarios.

Para determinar la demanda turística (Muñoz, 2014) propone la siguiente metodología:

- 1) Segmentación del mercado
- 2) Determinación de fuentes de información
- 3) Determinación del método de proyección de la demanda

- Universo
- Muestra
- Distribución de la muestra
- Instrumento de investigación según la técnica
- Descripción del perfil del potencial cliente

### 3. Modelo de Gestión

Según Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile, (2010) es la descripción del proceso administrativo que existe o se pondrá en marcha dentro de una organización con el fin de organizar los recursos que contribuirán a la sostenibilidad de fin o propósito.

**Proceso de Elaboración:** La elaboración de los modelos sigue un ciclo que se inicia con la investigación de las variables que lo componen, pasa por la necesaria consulta a los involucrados, continua con la escrituración del modelo y termina con la revisión y aprobación del documento final que da cuenta de él. (Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile, 2010)

- a. Etapa de Prospección: Es la fase que reúne las labores de investigación previa necesarias para la comprensión de las variables que definen el modelo.
- b. Etapa de Negociación: Luego de la prospección inicial viene una fase de consultas y acuerdos con los actores clave que de algún modo influyen en el éxito o fracaso del modelo.
- c. Etapa de Formulación: Conocidas las variables que definen el modelo y consultada la opinión de los actores sobre la configuración de la administración propuesta recién es posible diseñar en el papel el modelo de gestión que asumirá la administración.
- d. Etapa de Revisión: El proceso concluye con la revisión y aprobación de lo que se ha formulado.

### 4. Modelo de Gestión Turística

Inostroza (2008), menciona que un modelo de gestión turística es la forma generalizada de resolver tanto el comportamiento turístico, como la oferta que lo acompaña en un destino o región determinada.

Benavides Zura (2015), manifiesta que el modelo de gestión turística se manifiesta a través de la gestión responsable, el servicio de calidad y la actitud ética que deberá estar presente en cada una de las actuaciones individuales, familiares, colectivas y corporativas.

### 5. Planificación estratégica

Para(Armijo, 2009), la planificación estratégica es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al que hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a os cambios y a las demandas que les impone el entorno y logra la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen.

Mientras que Walter & Pando (2014), manifiesta que la planificación estratégica es necesaria para identificar prioridades y asignar recursos, contrarrestando y la atomización de los programas y proyectos.

López (2013), menciona que la planificación estratégica es una actividad que constantemente han adoptado las empresas que desean identificar y seguir una visión a través del logro de objetivos y metas.

López (2005), manifiesta que para el desarrollo eficaz del plan es necesario considerar lo siguiente:

**a. Diagnóstico del entorno:** La aplicación de un modelo de planificación estratégica requiere de la evaluación anticipada de la información disponible respecto al pasado, el presente, y el futuro del medio interno y externo; esto es, las fortalezas y debilidades del presente, así como las amenazas y oportunidades del futuro.

**b. Estructura filosófica:**

- 1) **Misión:** es aquella que define la actividad del grupo, en la que concentra sus principios y aspiraciones fundamentales.
- 2) **Visión:** es la capacidad de ver más allá en tiempo y espacio, esto significa, pre visualizar el fin que se pretende alcanzar.
- 3) **Objetivos:** son estados o resultados derivados del comportamiento de un grupo; tienden a ser de concepción general y responden a la orientación de los resultados que se desea alcanzar.
- 4) **Políticas:** es una guía general que canaliza la acción de las personas involucradas en el desempeño de las tareas de la empresa tanto en el área administrativa como operativa.
- 5) **Principios y valores:** son cualidades de los objetos reales que el hombre convierte en ideales y significado para encauzar sus objetivos e intereses individuales y de la sociedad

**c. Ejes estratégicos**

**1) Formulación de estrategias:** es un curso de acción general que consiste en la combinación más apropiada de los recursos con que cuenta la empresa para alcanzarla mediante los objetivos establecidos.

- El proceso para estructurar las estrategias de acuerdo al autor es el siguiente:
- Analizar su sentido y orientación
- Dividirla en los grupos generales de la acción a seguir
- Describir con detalle las actividades de cada grupo de acción
- Establecer la secuencia lógica a seguir en los diferentes grupos de acción y sus actividades

#### **d. Diseño de la estrategia**

- 1) **Programas:** se basan en el procedimiento de la estrategia, lo amplían y le dan un enfoque práctico al incorporar al responsable de la actividad y el tiempo límite de realización.

De acuerdo al autor los elementos del programa son:

El ordenamiento secuencial

La asignación de responsabilidades

La fijación de tiempos

- 2) **Proyectos:** el programa es un conjunto coordinado de proyectos, en el que se describen las actividades, costos, inversiones y plazos prefijados.
- 3) **Presupuesto:** es necesario cuantificar el proceso de planeación para establecer los alcances y compromisos económicos y de otra índole que esto conlleva.

### **C. MARCO CONTEXTUAL**

#### **1. Experiencias relacionadas en evaluación de hostales.**

La evaluación del estado situacional de lugares de hospedaje dentro del país es un tema que ha crecido considerablemente, pues ha logrado determinar las falencias de las empresas de alojamiento, mejorar las mismas creando estrategias y potencializando sus fortalezas (Pacheco, 2017).

##### **a) Hoteles evaluados a nivel Ecuador**

El Hostal “Portal del Sol”, localizado en la ciudad de Quevedo, fue evaluado utilizando la observación directa y entrevistas al administrado y empleados del Hostal. Se determinaron las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades; logrando obtener con ello como resultado que la empresa tiene una administración deficiente a cargo de los dueños quienes no tenían conocimientos ni experiencia en este tipo de mercado; además no contaban con personal capacitado; sugiriendo con ello contratar un administrador especialista en Hostelería y Turismo, realizar capacitación al personal y determinar actividades acordes de una manera eficaz y eficiente (Yela, 2011).

Según Yela (2011), la metodología utilizada para la realización de esta investigación se basó en tres métodos, los mismos que se detallan a continuación: Observación directa, entrevista al administrador y empleados del Hostal y recopilación bibliográfica y los pasos que se dieron para este estudio fueron:

1. Análisis FODA
2. Análisis de los servicios turísticos
3. Análisis de las estrategias de la empresa
4. Análisis de planificación y organización
5. Análisis económico de la empresa

**b) Hoteles evaluados a nivel de la Provincia de Galápagos**

En la Isla Santa Cruz se ha utilizado la evaluación de la situación de la empresa para evaluar la calidad de los servicios del “Galápagos Native”; para ello se hizo un análisis FODA, obteniendo que una de las fortalezas del era su situación geográfica, la cual estaba en una zona de interés turístico. Sin embargo, presentó problemas en los procesos de reservación y atención en el área de alimentos y bebidas, como también la ausencia de un registro de limpieza de las habitaciones del hospedaje; además se presencié desinterés de haber tenido un plan de capacitación en el por parte del gerente propietario, por lo que se encontró al personal de servicio desmotivado y con vacíos en el área Hostelera (Pacheco, 2017).

Según Pacheco (2017), la metodología que se utilizó para realizar este estudio fue mediante 2 métodos:

**1. El método teórico con los siguientes procedimientos:**

- a) Analítico Sintético, con el levantamiento de información del Galápagos Native, donde se identificaron las deficiencias en el campo del servicio.
- b) Método Deductivo, donde a partir del análisis del problema de la investigación se enfocó en definir las características de los trabajadores del Galápagos Native.
- c) Método Inductivo. – Para interpretar y establecer bases finales del trabajo de titulación, es necesario conocer el nivel de satisfacción y desacuerdo obtenido de las encuestas de los visitantes, nacionales y extranjeros del Galápagos Native.

**2. El método empírico apoyado de:**

- a) La observación, donde se recolectaron los datos acerca de todo el proceso de servicio que brinda el en las diferentes áreas.

## V. MATERIALES Y MÉTODOS

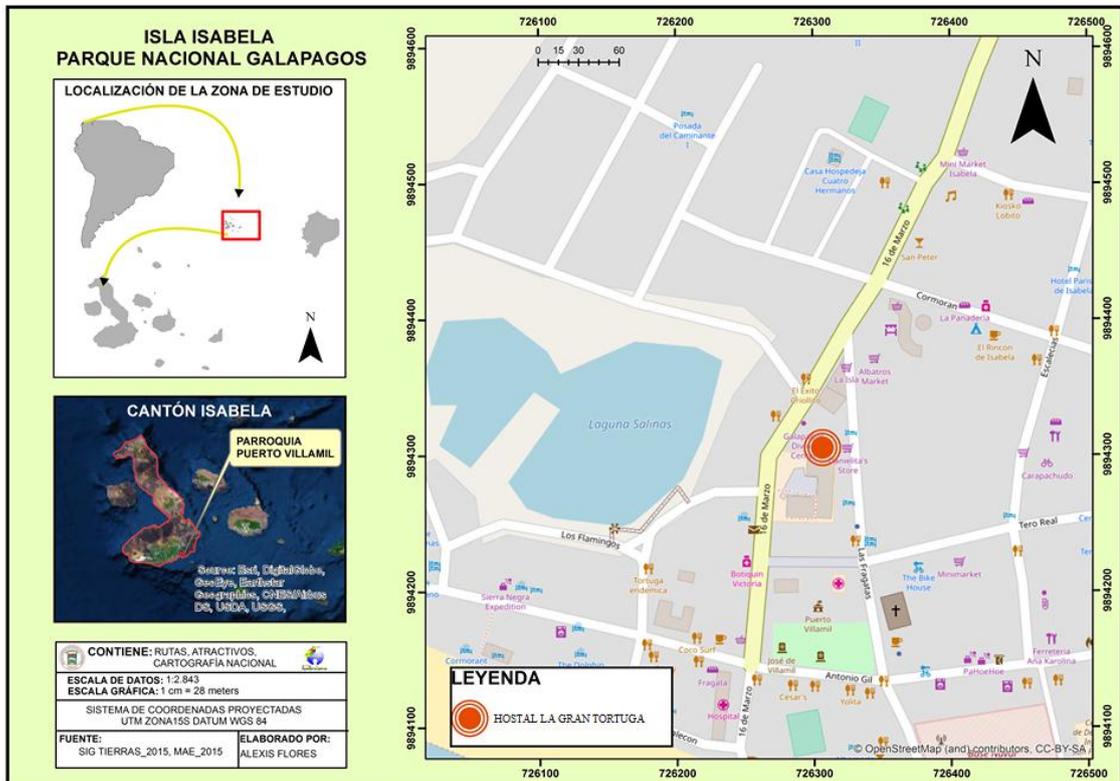
### A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR

#### 1. Localización

El trabajo de titulación se lo realizará en la Isla Isabela, provincia de Galápagos, perteneciente a Ecuador como región insular en el continente sudamericano en el área céntrica del continente junto al mar del pacifico, además dentro de la zonificación de planificación estratégico se encuentra en la zona 5 dentro del circuito Isabela y el distrito Puerto Villamil. .

#### 2. Ubicación geográfica

Coordenadas proyectadas UTM zona 15S, datum WGS 1984: X: 726306.50 Y: 9894305.61  
Altitud; 120 m.s.n.m. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Isabela, 2012)



**Figura V.1.** Mapa de Macro localización del Hostal la gran tortuga, Parroquia Puerto Villamil, cantón Isabela,

**Nota:** (Instituto Geográfico Militar [I.G.M], 2015)

#### 3. Límites

Según el Ministerio del Ambiente (2014), el cantón limita al norte con el océano pacífico al sur con el océano pacífico, al este con la isla Santiago, Santa Cruz y Santa Fe y al oeste con la isla Fernandina.

#### **4. Relieve**

El relieve de la isla la Isla Isabela presenta un relieve plano en toda la línea costera, aunque a medida que avanza hacia el interior de la isla existen elevaciones causadas por 5 volcanes principales de sur a norte de la isla. El punto más alto es la cumbre del volcán Wolf al norte de la isla con 1700 msnm.

En la totalidad de su extensión solo el 3 % es poblado el resto de área es parte del parque nacional Galápagos su asentamiento principal es Puerto Villamil y un pequeño punto en la zona alta del sur de la isla de nombre santo tomas que también se conoce como la zona de producción agrícola y ganadera (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Isabela, 2012).

#### **5. Características climáticas**

##### **a. Temperatura**

La temperatura de la isla Isabela se ve directamente afectada por las corrientes marinas. Este fenómeno muy particular de enfriamiento del aire, junto a los vientos alisios del sureste, producen dos estaciones climáticas a lo largo del año.

Los meses comprendidos entre enero y junio se caracterizan por temperaturas cálidas entre 23° y 27° C con días soleados y los de la estación fría de junio a diciembre, con temperaturas que descienden a 20° C o menos, provocada principalmente por la corriente fría de Humboldt, que llega desde la costa norte de Perú (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Isabela, 2012).

##### **b. Precipitación anual**

Se registran precipitaciones de una media anual de 600mm.

El período comprendido entre los meses de marzo y noviembre es seco, y de diciembre a abril con precipitaciones que por lo general son escasas.

Durante los meses de diciembre, enero y febrero se producen precipitaciones de hasta 300 milímetros, en cambio julio, agosto y septiembre pese a ser considerados secos, presentan precipitaciones pluviométricas de hasta 100 milímetros (garúa en la parte alta) (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Isabela, 2012).

#### **6. Clasificación ecológica**

De acuerdo a la calificación de Holdridge y al MAE (2015), en el Cantón Isabela se encuentran las siguientes zonas de vida con formaciones vegetales diferentes: Humedales, Zona árida, Zona de transición, Zona alta o húmeda y el ecosistema marino.

**Tabla V.1.** Clasificación Ecológica.

<b>TIPO DE ECOSISTEMA</b>	<b>DE CARACTERISTICAS</b>
<b>Humedales</b>	Los alrededores del Puerto Villamil se caracterizan por tener manglares y escasa vegetación, En el área costera se encuentran playas de arena blanca, de especial atractivo. Entre la flora representativa encontramos las cuatro especies de mangle (jelí o botón, rojo, blanco, y negro); vegetación herbácea nativa como “cola de escorpión”, “ipomea”, “sesuvium” y el pasto de playa; es también común el manzanillo y el monte salado.
<b>Zona árida</b>	Son extensas áreas de lava, entre cuyas fisuras crecen los cactus y arbustos bajos adaptados a la sequía. La flora está conformada por arbustos en formaciones cerradas o abiertas. Cactáceas: cactus de lava, candelabro y opuntia, el “arrayancillo”, “la chala”, Lycium minimum y Portulaca howelli. Hacia el interior: palo santo, muyuyo, pega- pega, entre otras.
<b>Zona de transición</b>	Converge en esta zona la seca y la húmeda, además presenta una composición florística arbustiva y herbácea más rica que las otras. Su clima seco / húmedo determina una flora de tipo xerofítica. Es un ecosistema alterado en su parte superior, con vegetación intervenida. En el límite inferior, están presentes: uña de gato, chala, árboles de palo santo. A medida que se asciende domina el estrato arbóreo: jaboncillo y niguito, pero con herbáceos como la soguilla, el peralillo y, Tournefortia spp. En esta zona crece la guayaba en forma agresiva
<b>Zona alta húmeda</b>	o Su humedad permite el desarrollo florístico más rico. Encontramos extensos bosques de guayaba, que junto al ganado cimarrón han alterado el paisaje natural. Existe un fuerte impacto humano sobre la flora y fauna nativa.
<b>Ecosistema marino</b>	El tamaño de la Isla Isabela es una barrera importante para la corriente de Cromwell (Oeste), a la que se suma la fría de Humboldt (Sur) y la cálida del Niño (Norte), produciendo una gran riqueza marina. Alrededor de Isabela se ha registrado una gran parte de las especies marinas costeras de Galápagos y, debido a sus extensos arrecifes de roca existe abundancia de langostas. Adicionalmente, las playas cerca de Villamil (en especial Quinta Playa) son las áreas de anidación más importantes, probablemente en todo el Pacífico Tropical Oriental de la tortuga verde (Chelonia mydas). Al igual que en otras islas, tiene extensas colonias de lobos marinos y del dos pelos.
<b>Zona árida:</b>	Al Montano pertenecen formaciones de bosque de neblina de los andes occidentales, matorral húmedo montano y matorral seco montano, se caracterizan por su composición florística diferente y diversa, cuya vegetación puede variar de una localidad a otra por el grado de precipitación y calidad del suelo.

**Nota.**(Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Isabela, 2012)

## **7. Características del suelo**

Todas las islas son de origen volcánico; emergieron hace cinco millones de años y se consideran todavía en proceso de formación. El 70% de la superficie de las islas es de aspecto rocoso y el 30% contiene suelos superficiales en proceso de formación. El pH varía de ligeramente ácido a neutro con proporciones moderadas de nitrógeno, siendo bajos en fósforo y potasio. Isabela es

la isla con mayor zona húmeda de suelos más recientes, pero no ofrece posibilidades para prácticas agropecuarias de significativo rendimiento económico; por lo que su producción debe orientarse, fundamentalmente, hacia una economía de autoconsumo, cuyas ventajas han sido aprovechadas parcialmente por sus habitantes. Pese a que los suelos no presentan las mejores condiciones para desarrollo agropecuario, parte de la cobertura vegetal original de las zonas húmedas han sido aprovechadas para pastos, cultivos permanentes o de ciclo corto y frutales introducidos por los inmigrantes.

Los suelos con acuíferos están constituidos por los derrames de lavas basálticas, las formaciones piro clásticas, los depósitos coluviales y aluviales. Se han identificado hasta cuatro generaciones de derrames lávicos, siendo la más antigua la que forma la parte basal de las islas, aflorando a lo largo de la costa. Las generaciones siguientes de derrames se localizan sucesivamente en los flancos inferiores con relieves bajos a medios y pendientes moderadas, pasando luego a los flancos superiores y terminando por los derrames caóticos en las cercanías de las cumbres. Las coladas basálticas están afectadas por importantes y numerosas fracturas que corresponden por una parte a las grandes direcciones de lineamientos y por otra al crecimiento de los volcanes.

## **8. Equipos y materiales**

### **a. Materiales**

Papel bond, esferográficos, portaminas, marcadores, borrador, carpetas y libreta de campo.

### **b. Equipos**

Computador portátil, Impresora, Pen drive, Pilas AA recargables, disco duro portátil, Cd's, cámara digital de 16,1 megapíxeles, GPS.

## B. METODOLOGÍA

La presente es una investigación fundamentalmente aplicada, de tipo no experimental, que se llevó a cabo usando técnicas de revisión bibliográfica y de campo a un nivel exploratorio, descriptivo, analítico y prospectivo; cuyos objetivos se cumplieron de la siguiente manera:

### 1. Para el cumplimiento del primer objetivo: Diagnosticar la situación actual del Hostal la Gran Tortuga.

- a) Para el trabajo se generó información primaria mediante salidas de campo y secundaria con la revisión de fuentes bibliográficas, apoyados de método empírico y teórico, utilizando como instrumento la guía de entrevista. Anexo 1
- b) Se analizó el área administrativa en función de los siguientes puntos: Anexo 2.

Estructura orgánica (Nivel estratégico, Nivel de apoyo, Nivel de asesor, Nivel operativo)

Estructura funcional

Manual de funciones

Flujo de comunicación interna

Flujograma de procesos

Reglamento de funcionamiento

Presupuesto del área administrativo

- c) Se evaluó el área administrativa en función a los siguientes puntos.

- 1) Estructura orgánica (Nivel estratégico, Nivel de apoyo, Nivel de asesor, Nivel operativo)

**Tabla V.2** Escala de evaluación de la estructura orgánica.

Parámetros	Calificación
No existe	0

**Nota.** Alexis Flores

**Tabla V.3.** Escala de evaluación de la estructura orgánica.

Parámetros	Calificación
No existe	0
Mal estructurado	1
Bien estructurado	2
Excelente	3

**Nota.** Alexis Flores

**Nota:** Donde 0 no existe, 1 mal estructurado, 2 bien estructurado, pero no cuenta con relaciones entre niveles; y 3 excelente y cuenta con relaciones entre niveles

**Tabla V.4.** Escala de evaluación estructura orgánica.

Parámetros	Cumplimiento
Nivel estratégico	
Nivel de apoyo	

**Nota.** Alexis Flores

Nivela asesor  
 Nivel operativo

**Nota: No existe** es cuando no cumple con ningún parámetro de evaluación “0”, **Mal estructurado** si falta uno de los parámetros de evaluación “1”, **Bien estructurado** si cumple con todos los parámetros de evaluación “2”, **Excelente** si cumple con todos los parámetros y tienen relación entre los niveles “3”.

**Tabla V.5.** Escala de evaluación de aplicación para la estructura orgánica.

Parámetros	Calificación
No se aplica	0
Se aplica poco	1
Se aplica a veces	2
Se aplica permanente	3

**Nota.** Alexis Flores

Estructura funcional

**Tabla V.6.** Escala de evaluación de la estructura funcional

Parámetros	Calificación
No existe	0

**Nota.** Alexis Flores

**Tabla V.7.** Escala de evaluación de la estructura funcional

Parámetros	Calificación
Mal estructurado	1
Bien estructurado	2
Excelente	3

**Nota.** Alexis Flores

**Nota:** Donde 0 no existe, 1 mal estructurado, 2 bien estructurado, pero no cuenta con relaciones entre niveles; y 3 excelente y cuenta con relaciones entre niveles

**Tabla V.8.** Escala de evaluación estructura funcional

Parámetros	Cumplimiento
Se encuentra bien establecido el nivel estratégico con sus funcionarios	
Se encuentra bien establecido el nivel de apoyo con sus funcionarios	
Se encuentra bien establecido el nivel asesor con sus funcionarios	
Se encuentra bien establecido el nivel operativo con sus funcionarios	

**Nota.** Alexis Flores

**Nota: No existe** es cuando no cumple con ningún parámetro de evaluación “0”, **Mal estructurado** si falta uno de los parámetros de evaluación “1”, **Bien estructurado** si cumple con

todos los parámetros e evaluación “2”, **Excelente** si cumple con todos los parámetros y tienen relación entre los niveles “3”.

**Tabla V.9.** Escala de evaluación de aplicación para la estructura funcional.

Parámetros	Calificación
No se aplica	0
Se aplica poco	1
Se aplica a veces	2
Se aplica permanente	3

**Nota.** Alexis Flores

Manual de funciones

**Tabla V.10.** Escala de evaluación del manual de funciones

Parámetros	Calificación
No existe	0

**Nota.** Alexis Flores

**Tabla V.11.** Escala de evaluación del manual de funciones

Parámetros	Calificación
No existe	0
Mal estructurado	1
Bien estructurado	2
Excelente	3

**Nota.** Alexis Flores

**Nota:** Donde 0 no existe, 1 mal estructurado, 2 bien estructurado, pero no cuenta con relaciones entre niveles; y 3 excelente y cuenta con relaciones entre niveles

**Tabla V.12.** Parámetros de evaluación del manual de funciones

Parámetros	Cumplimiento
Tiene bien establecido el cargo.	
Tiene bien establecido las funciones.	
Tiene bien definida las responsabilidades específicas.	
Tiene bien definido el perfil, respecto, experiencia y formación en sus funciones.	

**Nota.** Alexis Flores

**Nota:** **No existe** es cuando no cumple con ningún parámetro de evaluación “0”, **Mal estructurado** si falta uno de los parámetros de evaluación “1”, **Bien estructurado** si cumple con todos los parámetros de evaluación “2”, **Excelente** si cumple con todos los parámetros y tienen relación entre los niveles “3”.

**Tabla V.13.** Escalade evaluación de aplicación para el manual de funciones.

Parámetros	Calificación
No se aplica	0
Se aplica poco	1
Se aplica a veces	2

**Nota.** Alexis Flores

Se aplica permanente	3
----------------------	---

Flujo de comunicación interna

**Tabla V.14.** Escalade evaluación para el flujo de comunicación interna

Parámetros	Calificación
No existe	0

**Nota.** Alexis Flores

**Tabla V.15.** Escala de evaluación para el flujo de comunicación interna.

Parámetros	Calificación
Mal estructurado	1
Bien estructurado	2
Excelente	3

**Nota.** Alexis Flores

**Nota:** Donde 0 no existe, 1 mal estructurado, 2 bien estructurado, pero no cuenta con relaciones entre niveles; y 3 excelente y cuenta con relaciones entre niveles

**Tabla V.16.** Parámetros de evaluación para el flujo de comunicación interna

Parámetros	Cumplimiento
Flujo de comunicación interna esta expresada en una matriz doble entrada.	
Para cada funcionario se ha establecido si recibe información.	
Para cada funcionario se ha establecido que brinda información.	
La información que dan y reciben está de acuerdo a sus funciones.	

**Nota.** Alexis Flores

**Nota:** **No existe** es cuando no cumple con ningún parámetro de evaluación “0”, **Mal estructurado** si falta uno de los parámetros de evaluación “1”, **Bien estructurado** si cumple con todos los parámetros de evaluación “2”, **Excelente** si cumple con todos los parámetros y tienen relación entre los niveles “3”.

**Tabla V.17.** Escalade evaluación de aplicación el flujo de comunicación interna.

Parámetros	Calificación
No se aplica	0
Se aplica poco	1
Se aplica a veces	2
Se aplica permanente	3

**Nota.** Alexis Flores

Reglamento de funcionamiento

**Tabla V.18.** Escala de evaluación para el reglamento de funcionamiento

Parámetros	Calificación
No existe	0
Mal estructurado	1
Bien estructurado	2
Excelente	3

**Nota.** Alexis Flores  
**Nota:** Donde 0 no existe, 1 mal estructurado, 2 bien estructurado, pero no cuenta con relaciones entre niveles; y 3 excelente y cuenta con relaciones entre niveles

**Tabla V.19** Parámetros de evaluación para el reglamento de funcionamiento

Parámetros	Cumplimiento
Cuenta con un manual organizacional con sus aspectos principales como: visión, misión, objetivos y políticas de la empresa.	
El hostel cumple con la licencia ambiental para su funcionamiento según la LOREG.	
El hostel cuenta con la licencia anual de funcionamiento.	
El hostel se encuentra debidamente registrado en el sistema del MINTUR.	

**Nota.** Alexis Flores

**Nota:** **No existe** es cuando no cumple con ningún parámetro de evaluación “0”, **Mal estructurado** si falta uno de los parámetros de evaluación “1”, **Bien estructurado** si cumple con todos los parámetros de evaluación “2”, **Excelente** si cumple con todos los parámetros y tienen relación entre los niveles “3”.

**Tabla V.20.** Escala de evaluación de aplicación del reglamento de funcionamiento

Parámetros	Calificación
No se aplica	0
Se aplica poco	1
Se aplica a veces	2
Se aplica permanente	3

**Nota.** Alexis Flores

Presupuesto del área administrativo

**Tabla V.21.** Escalade evaluación para el presupuesto del área administrativa.

Parámetros	Calificación
No existe	0

**Nota.** Alexis Flores

**Tabla V.22.** Escala de evaluación para el presupuesto del área administrativa.

Parámetros	Calificación
Mal estructurado	1
Bien estructurado	2
Excelente	3

**Nota.** Alexis Flores

**Nota:** Donde 0 no existe, 1 mal estructurado, 2 bien estructurado, pero no cuenta con relaciones entre niveles; y 3 excelente y cuenta con relaciones entre niveles

**Tabla V.23.** Parámetros de evaluación para el presupuesto del área administrativa.

**Nota.** Alexis Flores

**Nota: No existe** es cuando no cumple con ningún parámetro de evaluación “0”, **Mal estructurado** si falta

Parámetros	Cumplimiento
El presupuesto contempla las principales actividades del área.	
El presupuesto contempla sus actividades.	
El presupuesto se encuentra distribuido en periodos.	
El presupuesto tiene costos para cada actividad	

uno de los parámetros de evaluación “1”, **Bien estructurado** si cumple con todos los parámetros de evaluación “2”, **Excelente** si cumple con todos los parámetros y tienen relación entre los niveles “3”.

**Tabla V.24.** Escala de evaluación de aplicación para el presupuesto del área administrativa.

Parámetros	Calificación
No se aplica	0
Se aplica poco	1
Se aplica a veces	2
Se aplica permanente	3

**Nota.** Alexis Flores

Tomando en cuenta que cada uno posee su propia matriz de evaluación que responda a la existencia y estructura adecuada de cada componente del área administrativa En este punto se tomó como base la Ley Orgánica de Régimen Especial para Galápagos (LOREG), la cual rige el funcionamiento de todas las empresas y actividades económicas de la provincia, con los respectivos parámetros para el desempeño de las actividades en el Parque Nacional Galápagos.

## **2. Para el cumplimiento del segundo objetivo: Analizar la demanda turística de la parroquia Puerto Villamil Segmentación del mercado**

En base a la metodología propuesta por (Muñoz, 2014)

a) Análisis de la demanda

1) Segmentación del mercado

La demanda potencial a captar son los turistas nacionales y extranjeros que llegan al cantón Isabela, y de manera particular las personas que se hospedan en el “Hostal la Gran Tortuga”.

Universo

El universo es de acuerdo al registro de visitas del año 2017 que posee el hostal, con un ingreso de 6250 turistas que se detalla a continuación:

**Tabla V.25** Universo de estudio.

Turistas	Distribución de la muestra	Porcentaje %
Turistas Nacionales	12856	15 %
Turistas Extranjeros	73774	85%
<b>Total</b>	<b>86630</b>	<b>100%</b>

## Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicará el diseño muestral aleatorio estratificado al azar, a través de la aplicación de la fórmula de la muestra para poblaciones finitas, el cual establecerá el número de encuestas para cada segmento.

$$n = \frac{N(p * q)}{(N - 1)\left(\frac{e}{z}\right)^2 + (p * q)}$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

N= universo.

p\*q = constante de varianza (0,5).

e = margen de error.

z = constante de corrección de error.

## Estratificación

- Definir los estratos de los turistas nacionales y extranjeros.
- Calcular el factor de estratificación para los turistas nacionales y extranjeros.

$$f = \frac{n}{N}$$

Dónde:

f= factor de estratificación

n= muestra

N= universo

## Técnica

Para el cumplimiento de esta fase se utilizó la técnica de la encuesta, para el cual se elaborará un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas de acuerdo a los aspectos sociodemográficos, psicográficos y la motivación de la demanda. Según el instrumento del Anexo 3

## Resultado del estudio de la demanda

La información que se recopiló en base aspectos sociodemográficos, psicográficos y la motivación de la demanda establecidas en la técnica

## Análisis de la competencia

- a) Competidores actuales
- b) Competencia futura

Confrontación demanda frente a competencia

a) Demanda insatisfecha proyectada

**3. Para el cumplimiento del tercer objetivo: Desarrollar una propuesta de modelo de gestión turística para el Hostal “la Gran Tortuga”.**

Se utilizará las técnicas, instrumentos y herramientas de la planificación estratégica establecida por (López, 2005), de la siguiente manera:

a) Diagnóstico del entorno

b) Estructura filosófica:

1) Misión

Visión

Objetivos

Políticas

Principios y valores

c) Ejes estratégicos:

1) Formulación de estrategias

d) Estructura operativa:

1) Programas

Proyectos

Presupuesto

e) Situación financiera

1) Índices de solidez.

a) Índice de solvencia

Índice de Solvencia = Activo Total / Pasivo Total

b) Razón de endeudamiento

Razón de Endeudamiento = Total de Pasivo / Total de Activo

c) Apalancamiento Financiero

Apalancamiento Financiero = Activo Total / Patrimonio

### Índices de Rentabilidad

a) Rotación de Activos Totales

Rotación de Activos Totales = Ventas netas / Activos Totales

b) Margen de Ganancias sobre Ventas

Margen de Ganancias sobre Ventas = Utilidad Neta / Ventas

c) Rentabilidad sobre Activos

Rentabilidad sobre Activos = Utilidad neta / Activos totales

d) Rentabilidad sobre Patrimonio

Rentabilidad sobre Patrimonio = Utilidad Neta / Patrimonio

## **VI. RESULTADOS**

### **A. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL HOSTAL LA GRAN TORTUGA**

#### **1. Diagnóstico Situacional**

El Hostal La Gran Tortuga, es una iniciativa de una familia residente de la Isla Isabela que tiene como propósito establecer en la parroquia Puerto Villamil, cantón Isabela un establecimiento de alojamiento turístico con un concepto familiar, cuyas instalaciones incluyen 12 habitaciones de las cuales dos son cuádruples, cinco triples, tres dobles y dos son matrimoniales, lo cual implica una capacidad de alojamiento para un máximo de 33 personas, un comedor para 35 personas, área de cocina, área de lavandería (incluye lavado y secado), bodega y una terraza panorámica.

Este Hostal fue creada con el objetivo de desarrollar la actividad hotelera en la Isla Isabela ofreciendo un servicio de hospedaje de alto nivel que brinde servicios y hospitalidad de excelencia, orientado a prestar el máximo nivel de satisfacción al cliente y comprometido con la conservación de la naturaleza de Galápagos y el buen vivir de su población local, cuenta con contactos establecidos con agencias de viajes y operadores de turismo nacionales e internacionales como Galakiwi, Martourgal, Sharkskys, Andeando travel, Ecotravel, Isla Montana, Golondrina turismo y Taguita tours.

Una de las políticas de servicio está orientada siempre hacia la excelencia y la mejora continua, es por ello que este negocio familiar comenzó en el año 2007, cuando se fueron observando cambios en la isla Isabela, ya que paso de ser un puerto pesquero y llego a ser uno de los lugares más visitados por turistas nacionales y extranjeros.

Todo este proyecto inicio con la remodelación de 4 cuartos que normalmente se alquilaban por tiempos establecidos, el nombre que se utilizaba al inicio fue el de Hospedaje Los Almendros, pero posteriormente se llegó a tener la visión de aumentar capacidad a ofertar para un mayor número de personas, para lo que se cambió de nombre y se remodeló nuevamente, aumentando 4 habitaciones más, luego de un año debido a la demanda de turistas construimos la segunda planta con 4 habitaciones llegando a tener 12 habitaciones con las cuales está funcionando actualmente.

Con el paso de los años la Hostal La Gran Tortuga fue haciéndose acreedora de un excelente reconocimiento local por la calidad de prestación de sus servicios obteniendo una buena propaganda de boca a boca que fue difundida a nivel nacional y mundial, llegando a ser merecedores de reconocimientos internacionales como TRIPADVISOR, mismo que se maneja exclusivamente por los buenos comentarios de los turistas que han llegado a estas instalaciones, logrando manejar criterios y recomendaciones a nivel mundial gracias a la tecnología.

#### **a. Descripción de los servicios ofertados en el Hostal La Gran Tortuga**

La Hostal La Gran Tortuga, actualmente oferta servicios en la línea turística, sus Gerentes Propietarios, el Sr. José Ermit Flores Ramos junto con su esposa, siendo de nacionalidad ecuatoriana y siendo colonos de la Isla Isabela en Galápagos desarrollaron la idea de crear un lugar que brinde servicios de alojamiento, restauración y a su vez esparcimiento con varios

objetivos como el de dinamizar tanto la economía local como la economía de sus propietarios sin tener que alejarse de su hogar, brindar servicios de calidad a las personas que hacían uso de los servicios, aprovechar al 100% la exuberante vegetación con la que siempre contó la hostel.

Se encuentra ubicada en la Provincia de Galápagos, cantón Isabela. Desde este lugar se ofertan todos sus servicios turísticos, a través de su oficina de recepción que sirve como eje para la venta y promoción de sus servicios turísticos. El campo de trabajo o de acción de la empresa es de nivel nacional con visión a mercado internacional. La Hostal La Gran Tortuga está construido en dos plantas, de las cuales en la planta baja están ubicadas la Recepción, el Área de Cocina y Comedor, la Lavandería y ocho habitaciones, mientras que las restantes cuatro habitaciones se ubican en la segunda planta, finalmente en la terraza panorámica está ubicada un área recreativa con vista al mar.

El hostel tiene una capacidad máxima de 33 pasajeros y ofrece servicios de alojamiento temporal y desayuno. Además de las habitaciones que van desde matrimoniales hasta cuádruples, las facilidades y servicios del centro de alojamiento La Gran Tortuga incluyen un área de cocina--comedor en la que se sirven desayunos y bebidas, lavandería tanto para el menaje del centro de alojamiento como para los huéspedes que soliciten este servicio, aire acondicionado, mini refrigeradora, televisión, baño privado, sistema contra incendios y servicio de Internet gratuito mediante el sistema wireless para todas las instalaciones. Adicionalmente, el establecimiento cuenta con servicio de transfer desde y hacia el muelle de pasajeros y el aeropuerto respectivamente.

Como un complemento a los servicios ofrecidos directamente por el centro de alojamiento La Gran Tortuga, además de la información turística de primera mano que se brinda sin costo, se ofrece la contratación de servicios turísticos provistos por operadores locales tales como alquiler de bicicletas, contratación de tours diarios y guías naturalistas, así como otros servicios requeridos por los huéspedes según sus necesidades particulares.

Aunque el nicho del mercado turístico al cual está dirigida la operación de La Gran Tortuga, se enfoca en turistas con interés y capacidad física para disfrutar todos atractivos naturales que ofrece la isla Isabela, lo cual implica normalmente caminatas y excursiones marinas y a caballo, el establecimiento incluye escaleras amplias y áreas abiertas para facilitar la movilización de los huéspedes, especialmente aquellos con capacidades motoras diferentes, en el caso de estos últimos las habitaciones y las otras facilidades ubicadas en la planta baja, están concebidas para brindarles el mayor confort posible.

Con una política de Responsabilidad Social Empresarial se espera contribuir significativamente tanto a la dinamización de la economía local como a la reducción de la huella ecológica del centro de alojamiento turístico La Gran Tortuga, además, se contrata únicamente mano de obra local, cuando es necesario realizar cualquier tipo de trabajo. Manteniendo alianzas estratégicas con proveedores únicamente residentes de la Isla Isabela de forma que se contribuye a generar el posicionamiento de los productos y servicios locales tales como alimentos, limpieza, servicios turísticos, entre otros, así como el consumo de productos que siendo importados desde el Ecuador continental debido a que no es posible producirlos en Galápagos, sean distribuidos por personas naturales y jurídicas de Puerto Villamil.

El costo del alojamiento depende de la temporada.

### 1) Equipamiento

Cada habitación está equipada con mobiliarios, suministros e infraestructura en condiciones regulares.

**Tabla VI.1** Equipamiento de habitaciones mobiliario suministro

<b>Mobiliario</b>	<b>Suministros</b>	<b>Equipo/infraestructura</b>
<b>HABITACIONES</b>		
Camas	Lencería de cama	
Veladores	Almohadas	
Mesa de estar		
Silla		
<b>BAÑOS</b>		
Espejo	Cortina de baño	Ducha
Basurero	Amenities	Inodoro
Repisa	Toalla de mano	Lavamanos
Porta jabón	Toalla de cuerpo	Dispensador de Shampoo
Porta papel higiénico		Dispensador de jabón
<b>RESTAURANTE</b>		
Sillas	Individuales de mes	Cafetera
Mesas	Azucarera, salero, pimentero	
<b>COCINA</b>		
Mesa de trabajo (metal)	Moldes	Licuadaora
Sillas	Pyrex de vidrio	Batidora
	Menaje	Balanzas
	Cubertería	Cocina
	Espátulas	Congelador
	Sartenes	Refrigeradora
	Pozuelos	
	Pinzas	
	Tablas de vidrio	

**Nota:** Alexis Flores

### Análisis del área operativa

El proyecto es un establecimiento de alojamiento turístico que se encuentra construido, ofrece 12 habitaciones, 2 cuádruples, 4 triples, 5 matrimoniales y 1 simple para un máximo 31 personas, y contará con 4 habitaciones más, cuenta con servicio de restaurante para 40 personas.

### Alojamiento

El centro de alojamiento oferta sus instalaciones para prestar el servicio de hospedaje no permanente, a cambio de pagar un precio definido por el ofertante.

El proceso que se realiza en esta etapa es el siguiente:

- Ingreso del huésped: en recepción se registra al huésped para lo cual se procede a solicitar los datos personales del mismo, así también se verifica la existencia de reservaciones.
- Designación de la habitación: una vez concluido el proceso de registro se procede a designar la habitación solicitada mediante la entrega de la llave, luego de lo cual el huésped procede a la utilización de las instalaciones respectivas.
- Salida del huésped: al finalizar el tiempo de estadía el huésped procede a realizar la devolución de las llaves asignada en recepción con lo cual concluye el servicio de alojamiento.

#### Restaurante

El centro de alojamiento presta servicios gastronómicos, con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo de los huéspedes.

El proceso que se realiza en esta etapa es el siguiente:

- Preparación de alimentos: en el área de cocina se realiza la preparación y cocción de los alimentos.
- Atención del cliente e información del menú: se toma la orden y se procede a solicitar la misma en cocina.
- Servir alimentos y bebidas a los comensales: una vez preparada la orden solicitada se procede a servir a los comensales, finalizada la alimentación se procede a la limpieza del comedor.

#### Lavandería

Es una unidad de servicio del centro de alojamiento donde se lavará y planchará todas las prendas utilizadas del mismo, incluyendo la ropa de clientes.

El proceso que se realiza en esta etapa es el siguiente:

- Recolección de prendas para el lavado: se recolecta de los diferentes sitios del centro de alojamiento las prendas para el lavado.
- Lavado de prendas: se coloca las prendas en la lavadora para la limpieza de las mismas.
- Secado y planchado de prendas: las prendas una vez limpias son secadas, planchadas y se proceden a colocar en los sitios de donde fueron tomadas.

#### Almacenamiento de productos de limpieza

El uso de productos se realiza para actividades de mantenimiento y limpieza dentro del centro de alojamiento se cumple con las siguientes etapas:

- Recepción del producto: el producto es comprado a diferentes proveedores.
- Almacenamiento: una vez comprado el producto es almacenado en el sitio destinado para tal fin.

- Disposición final de productos: al final de la vida útil de este producto se lo envía para su disposición final.

#### Transporte

El servicio de transporte comprende la movilización de pasajeros, por vía terrestre desde el embarcadero (Puerto) hasta el sitio de hospedaje. El servicio puede ser adquirido directamente por los turistas, o provisto por el centro de alojamiento.

#### Operación de mantenimiento y limpieza de las instalaciones

Son todas las actividades de limpieza y mantenimiento que se realiza a las instalaciones del establecimiento para mantener condiciones higiénicas apropiadas a fin de brindar un servicio de calidad a los visitantes.

##### a) Manejo y disposición final de residuos

Por las actividades que se ejecutan dentro del centro de alojamiento se produce residuos líquidos, así como residuos sólidos los cuales son enviados al sistema de alcantarillado y recolección de basura respectivamente realizando separación en la fuente

#### Adecuación y construcción de nueva infraestructura

El centro de alojamiento por el tipo de actividad que realiza y a fin de darle al cliente una mejor atención y brindar mayor comodidad y un buen servicio, se realiza adecuaciones a las instalaciones periódicamente

#### Distribución del centro de alojamiento

Centro de Alojamiento La Gran Tortuga cuenta con un área de dos pisos, con proyección para una terraza. Está distribuido de la siguiente manera:

##### a) Recepción

En esta área se realiza el registro de los clientes que ingresan al centro de alojamiento, en este sitio se encuentra una sala de estar, para que los clientes puedan recibir visitas.

##### b) Habitaciones

Se cuenta con 12 habitaciones que están divididas en 2 cuádruple, 4 triple, 5 dobles y 1 simple.

El Centro de alojamiento brinda a los huéspedes confort en las habitaciones que cuentan con camas, televisión, mini nevera, baño privado, aire acondicionado, entre otros.

## c) Comedor

En esta área se sirve los desayunos solicitados por los huéspedes, tiene una capacidad de 16 personas, se encuentra bajo techo, pero es un área libre de esparcimiento para todos los clientes independiente de si estos han requerido el servicio de alimentación.

## d) Área de cocina

En esta área se realiza la preparación de los alimentos y bebidas solicitadas por los clientes.

## e) Área de lavado y secado

En esta área se realiza el lavado de las prendas de vestir de los clientes (si así lo requieren) y de los diferentes materiales textiles utilizados en el hotel (sábanas, manteles cortinas, entre otros)

## f) Bodega

En esta sección se almacena todos los productos utilizados para actividades de limpieza y mantenimiento del centro de alojamiento.

## g) Cisterna de agua

Se cuenta con una cisterna de agua para abastecer los requerimientos de El Centro de Alojamiento.

## h) Insumos

El Centro de Alojamiento actualmente cuenta con un área de 404.25 m<sup>2</sup>, 2 pisos y una terraza, la obra ha sido realizada en hormigón, su jardinería será endémica y nativa como fuente de abastecimiento de servicios básicos se tiene los siguientes:

- Abastecimiento de agua: el agua que se utiliza en el centro de alojamiento es agua entubada que la suministra la Municipalidad de Isabela, esta es utilizada básicamente en las actividades de lavado, limpieza y aseo personal, para la alimentación se compra agua de tanqueros.
- Combustibles: no se tiene ningún equipo, maquinaria o vehículo que funcione con combustible, por lo cual no existe abastecimiento del mismo.
- Gas licuado de petróleo (GLP): se lo compra a distribuidores en Isabela los cuales traen este recurso desde el continente.
- Energía eléctrica: el centro de alojamiento no cuenta con ningún tipo de planta de energía eléctrica esta es suministrada directamente por Elecgalápagos S.A.
- Teléfono: se cuenta con el servicio proporcionado por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), así también existen operadoras de celulares como Claro y Movistar las cuales proveen de este servicio a los huéspedes.
- Internet: este servicio es proporcionado por CNT.

## i) Maquinaria, equipos utilizados en la fase de operación

- Aire acondicionado: todas las habitaciones tienen aire acondicionado tipo Split de pared.

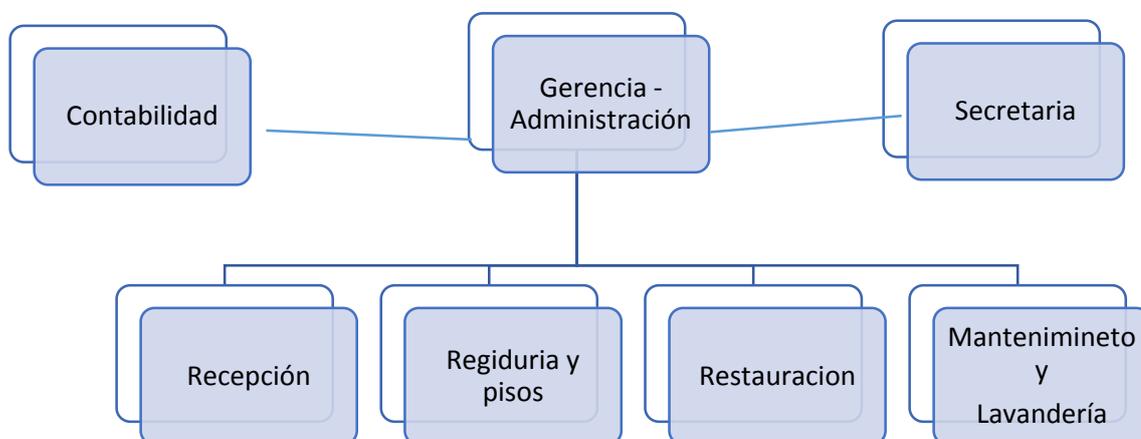
- Televisión: se cuenta con televisores en todas las habitaciones y con servicio de cable.
- Equipamiento de dormitorio (cama, colchón, cómoda, entre otros)
- Calefón para el servicio de agua caliente para las habitaciones.
- Refrigerador tipo mini bar en cada habitación.
- Lavadora y secadora
- Bomba de agua para la cisterna
- Cocina y tanque de gas
- Mesas y sillas para el área del comedor
- Equipamiento de restaurante (refrigeradora, vajilla, microondas, entre otros)
- Calefón

Es importante mencionar que no se tiene fosa séptica ya que el área cuenta con sistema de alcantarillado.

## 2. Situación del área administrativa de la Hostal La Gran Tortuga

### a. Estructura orgánica

En el caso del Hostal La Gran Tortuga, por el hecho que es una mediana empresa que inicio por un emprendimiento de sus dueños, es considerada que tiene un nivel estructural de tipo lineal, ya que cuenta exclusivamente con un gerente propietario, dos personas de limpieza, una persona que se encarga del servicio de alimentación y lavandería y un recepcionista y el área de apoyo que es contabilidad y secretaria.

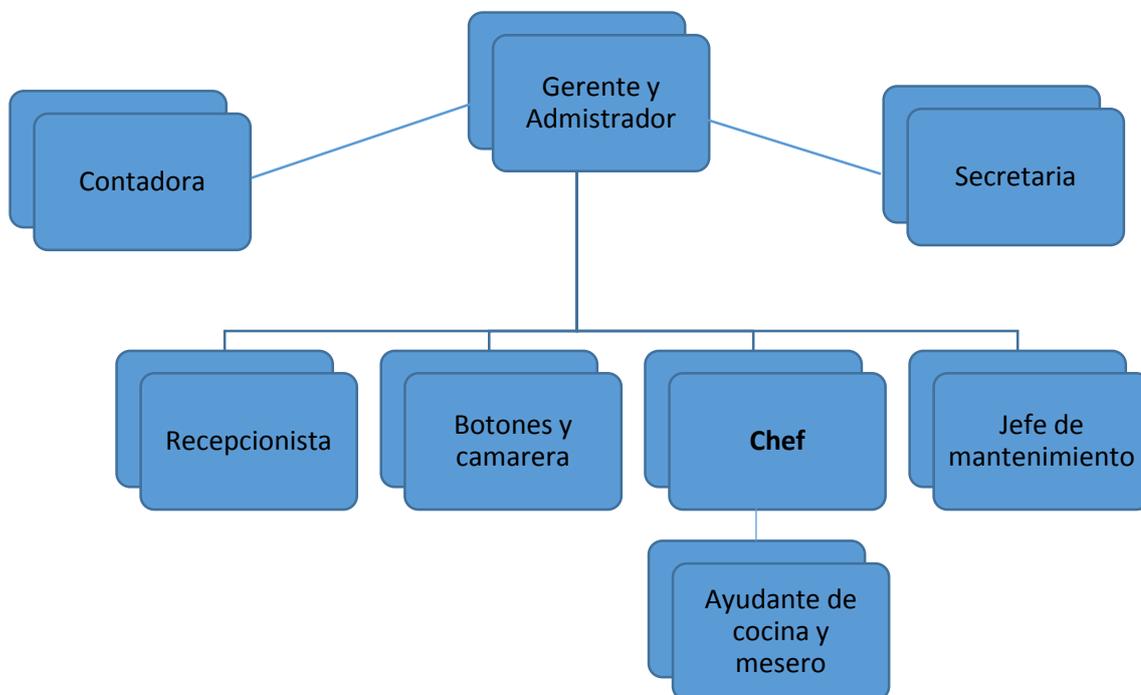


**Figura VI.1** Estructura orgánica

**Nota:** Alexis Flores

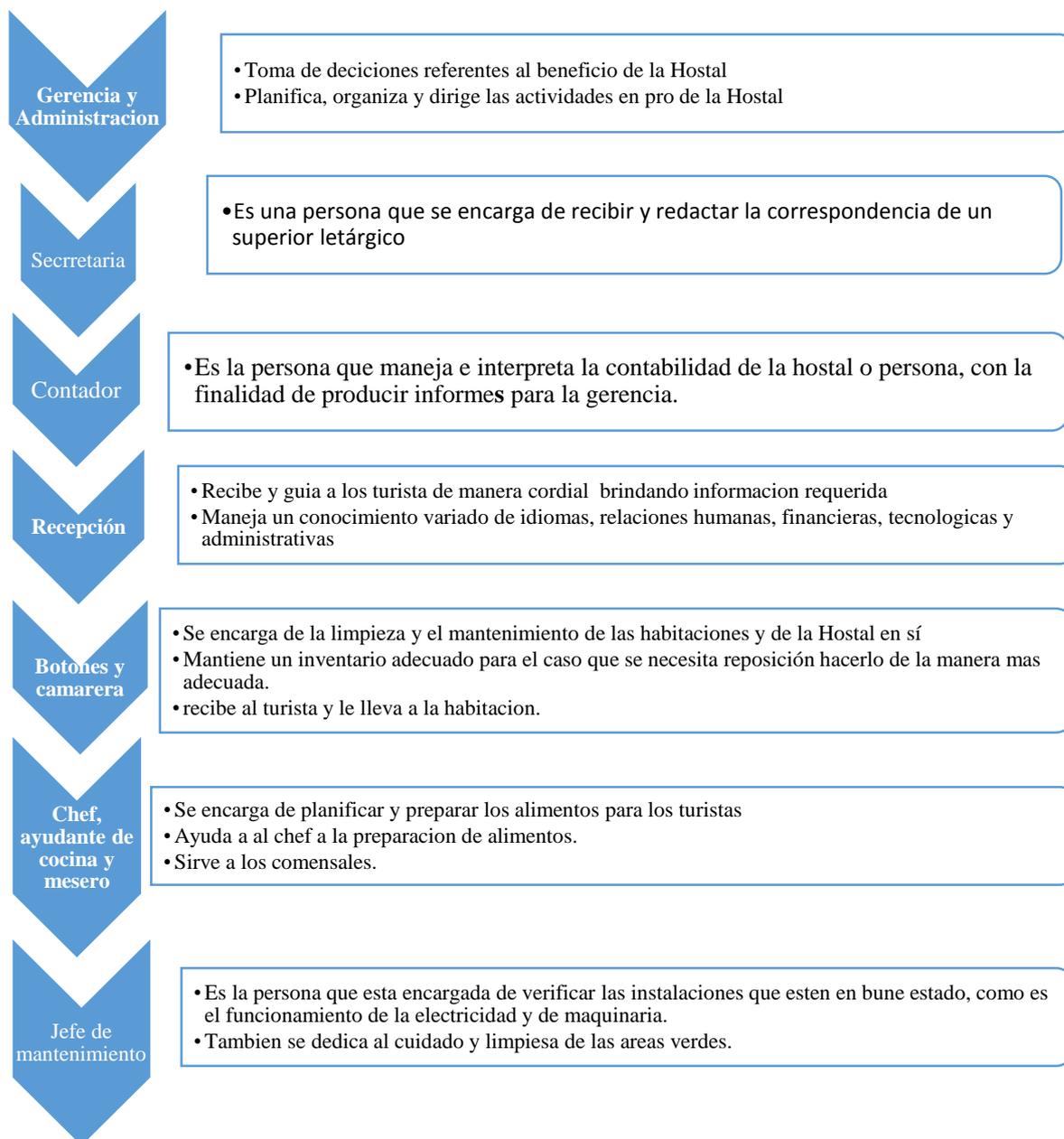
## b. Estructura funcional

A pesar de no presentar un manual de funciones bien definido, entre las actividades que realizan en cada nivel organizativo son:



**Figura VI.2.** Estructura funcional

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.3.** Estructura funcional

**Nota:** Alexis Flores

### c. Manual de funciones

Dentro de la Hostal el gerente general y la administradora que son la cabeza visible de la empresa, han generado un Manual de Funciones del personal que se detalla a continuación.

### d. Funciones del personal

El personal del Hostal la Gran Tortuga ejerce funciones de polivalencia, es decir que todos deben conocer lo que implica el trabajo polivalente para realizar las tareas con eficiencia, eficacia, esmero, amabilidad, prontitud, entre otras, en todo lo necesario y requerido por el huésped y por la empresa para lograr la satisfacción del cliente interno y externo en todas las áreas y actividades que nuestra labor conlleva.

- 1) Atención al cliente
- 2) Servicio de alimentos y bebidas (solo desayunos)
- 3) Limpieza y mantenimiento de habitaciones, áreas comunes y de acceso
- 4) Limpieza y mantenimiento de áreas verdes
- 5) Lavado y planchado
- 6) Controlar y verificar que todos los servicios básicos (luz, agua, teléfono, Internet, bombas de presión de agua, cisterna, gas y toda la infraestructura estén en óptimas condiciones de funcionamiento), reportar el daño de forma inmediata a la Administración, de ser el caso.

#### e. Flujo de comunicación interna

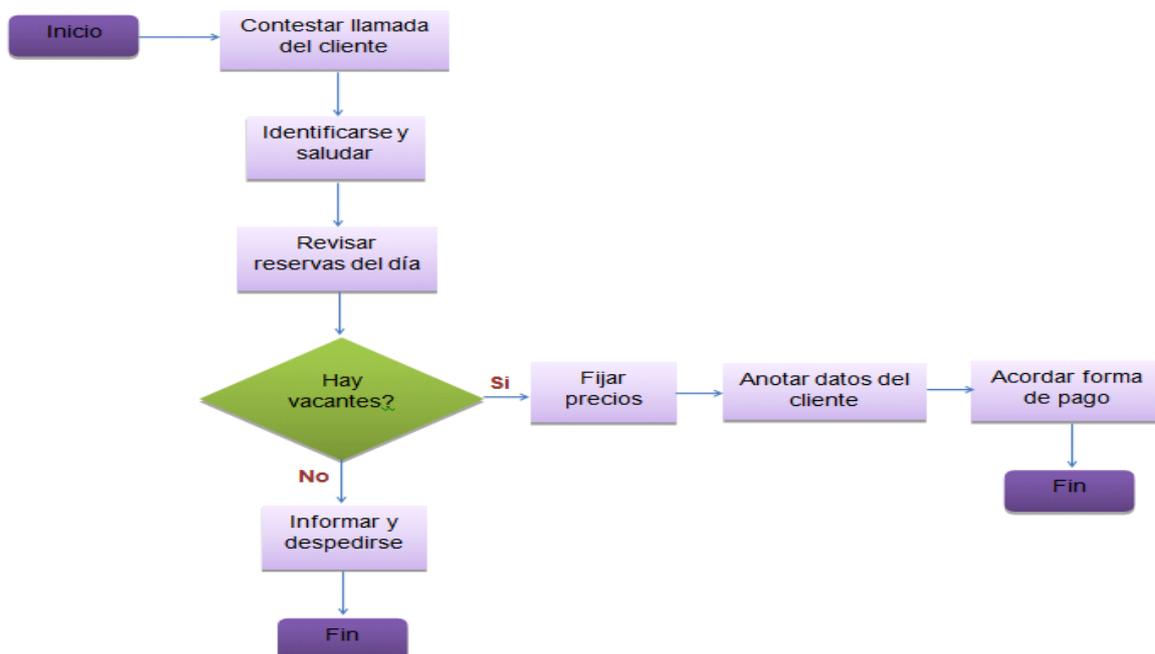
Luego de revisar la documentación del “Hostal La Gran Tortuga”, procedemos a decir que no existe un flujo de comunicación interna.

#### f. Flujogramas de procesos

En el hostal existen tres tipos de servicio: el de alojamiento, de alimentación y de servicio de lavandería.

Están definidos como empresa los diagramas de flujo de cada uno de estos procesos, los mismos que se detallan a continuación:

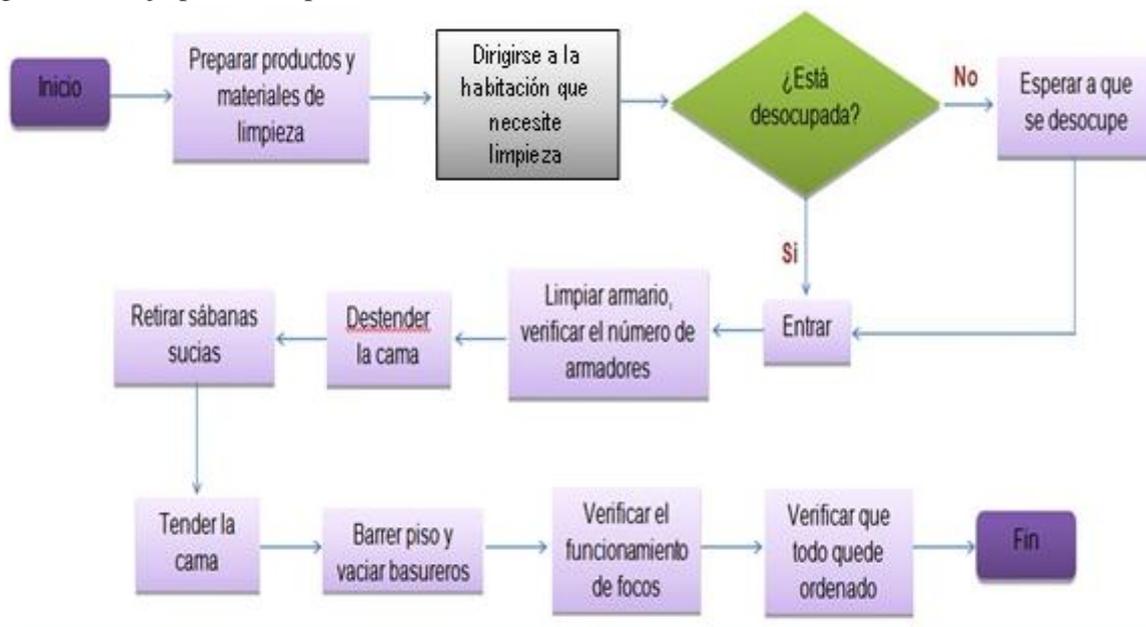
#### 1) Diagrama de flujo para la realización de reservas



**Figura VI.4.** Diagrama de flujo para la realización de reservas

**Nota:** Alexis Flores

## 2) Diagrama de flujo para la limpieza de habitaciones



**Figura VI.5.** Diagrama de flujo para la limpieza de habitaciones

**Nota:** Alexis Flores

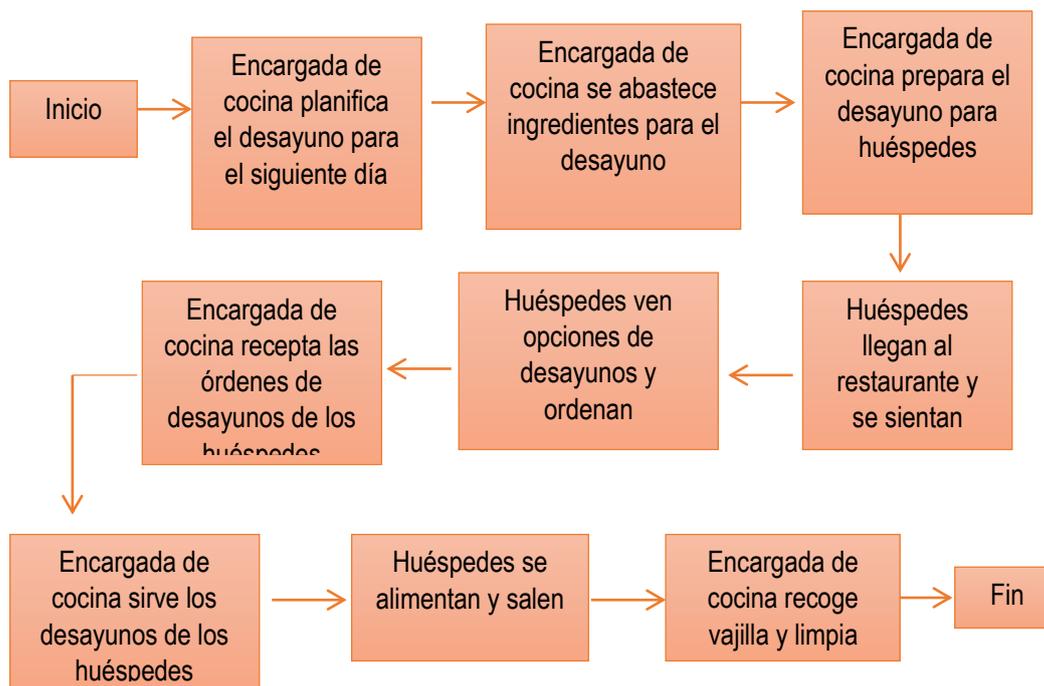
## 3) Diagrama de flujo para el servicio de lavandería



**Figura VI.6.** Diagrama de flujo para el servicio de lavandería

**Nota:** Alexis Flores

## 4) Diagrama de flujo para el servicio de restaurante



**Figura VI.7.** Diagrama de flujo para el servicio de restaurante

**Nota:** Alexis Flores

## g. Reglamento de Funcionamiento

Dentro del Hostal La Gran Tortuga, está establecido un manual organizacional que va de la mano con el sistema administrativo que se está ejecutando en este lugar. Este manual se encuentra detallado a continuación, también se encuentra los permisos de funcionamiento otorgados por el Municipio del cantón Isabela, certificado ambiental y el certificado por parte del MINTUR.

## h. Manual organizacional

## 1) Misión

Somos un Hostal acogedor cuya característica principal es brindar un servicio personalizado y cálido, hacer que nuestros huéspedes se sientan en casa, pero respetando sus espacios.

## 2) Visión

Ser una empresa hotelera que a mediano plazo se posicione en el mercado como un referente de calidad en el servicio y que sea identificado como el mejor Hostal del Cantón Isabela en su categoría.

### 3) Objetivos

- a) Mantener en perfectas condiciones la inter-relación del ambiente con la actividad turística, por el delicado medio en cual desempeñamos nuestros servicios.
- b) Brindar servicio y atención personalizada y de calidad
- c) Lograr la satisfacción del cliente
- d) Alcanzar una excelente reputación
- e) Elevar la tasa de ocupación
- f) Incrementar nuestros ingresos económicos
- g) Incrementar el salario a los colaboradores
- h) Colaborar con el fomento turístico de la ciudad

### 4) Políticas de la empresa

Para cumplir con nuestras metas en lo referente a misión, visión y objetivos es necesario que todo el personal se apropie de las políticas implementadas por la empresa, solo así conseguiremos y mantendremos la calidad y el éxito deseado.

**Atención al cliente.** - El personal se regirá bajo las siguientes normas:

- a) Ser una persona amable y educada
- b) Ser paciente y dinámico en su trabajo
- c) Tener vocación de servicio
- d) Amar lo que hace
- e) Al salir de su casa para dirigirse al Hostal deje sus problemas y preocupaciones en el camino.
- f) Al entrar a su trabajo, empieza una nueva etapa y siempre recuerde que “Hoy es el mejor día para empezar de nuevo” por lo tanto su sonrisa, eficiencia y eficacia serán valoradas por todos.
- g) Al hablar por teléfono, piense que el cliente está en frente suyo y sonría siempre, aunque no lo crea el interlocutor sentirá su sonrisa.
- h) Al recibir al huésped: “Buenas tardes (días, noches) bienvenidos, pasen por favor”, de la manera más cordial posible.
- i) Escuche y entienda, sea clara (o) y precisa (o)
- j) Siempre debe estar presto a ayudar al huésped en sus requerimientos
- k) Si desconoce algún aspecto requerido, por favor consulte a la administración o directamente a las operadoras de turismo público o privada para buscar una solución
- l) Estar siempre un paso adelante en todas las tareas a usted encomendadas
- m) Nunca discuta con un cliente. Si no sabe cómo resolver un problema, comunique el particular de inmediato a la Administración
- n) No existe la palabra NO, se debe decir: “enseguida verifico que posibilidad hay para..... “le preparo enseguida”
- o) Haga que el huésped se sienta importante y que su experiencia aquí sea agradable y provoque en él su deseo de volver o recomendarnos.
- p) Al finalizar una conversación telefónica agradezca “gracias por llamarnos”
- q) Al tomar una reserva agradezca “gracias por preferirnos” o “gracias por reservar con nosotros”
- r) Al despedir al huésped agradezca “gracias por venir”

Al seguir estos lineamientos nuestro trabajo será de calidad el mismo que se verá reflejado no solo en la satisfacción de nuestros huéspedes sino también en nuestra satisfacción del deber cumplido y en algún momento en los ingresos de la empresa para de esta manera poder incrementar su salario.

#### 5) Políticas para contratación del personal

El personal es el motor principal para el buen funcionamiento de la empresa, para ello siempre será primordial contar con gente que sea proactiva en todas las actividades. Por eso tenemos algunos criterios para su selección.

Requisitos:

- Que maneje el idioma ingles
- Personal de ambos sexos
- Mayores de edad
- Libre de consumos y/o venta de estupefacientes
- Mínimo bachiller
- Con disponibilidad y flexibilidad en los horarios
- Que tenga vocación de servicio
- Ame el trabajo en hotelería
- Dispuesto a cumplir con funciones polivalentes
- Puntualidad
- Honradez probada
- Dispuesto (a) a aprender y a cumplir con las disposiciones de la empresa

#### 6) Política laboral

- a) El hostel la gran tortuga fomentará en el personal un ambiente laboral de compañerismo, respeto absoluto entre compañeros, hacia los propietarios, clientes internos, externos y hacia la empresa.
- b) Proveerá de uniforme y materiales para la protección de su salud durante la jornada laboral. Es de responsabilidad del personal usarlos, lavarlos, guardarlos y mantenerlos en buen estado.
- c) Durante el desempeño de todas las actividades el personal demostrará eficiencia y eficacia. Si el caso lo amerita, se brindarán apoyo mutuo en las tareas asignadas.
- d) Promoverá la capacitación del personal en diferentes áreas a través de talleres internos y externos, los cuales servirán para mejorar nuestro trabajo.
- e) Pagar puntualmente al personal de acuerdo a la ley.

#### 7) Política ambiental

- a) Somos respetuosos del ambiente, fomentamos el uso de energía alternativa solar para la producción de agua caliente para las habitaciones mediante la implementación de un sistema solar, esto hace que la planilla de consumo eléctrico y de gas disminuya en un porcentaje considerable.
- b) Usamos fundas de tela para la mayoría de las compras y tenemos prohibido el uso de fundas plásticas como política propia y por el decreto de la ley especial de Galápagos en su última actualización.

- c) Con la ayuda del Departamento de Turismo del GADM de Isabela somos parte del proyecto de reciclaje del cantón Isabela, contamos con tachos adquiridos a la municipalidad para la respectiva recolección de los diferentes desechos.
  - d) Fomentar el ahorro de agua y energía eléctrica a través de una campaña visual que incentive al ahorro de estos servicios con etiquetas dispuestas en cada uno de los baños e interruptores de todas las instalaciones.
  - e) Disminuir el uso de aerosoles y productos químicos que contaminen el ambiente en temas de limpieza y mantenimiento de áreas verdes, el hostel funciona 100% con agentes biodegradables para la conservación y disminución de contaminación.
- 8) Responsabilidad socio-económica
- a) La empresa es de orden familiar y sus trabajadores todos son personas con residencia permanente y originaria de la provincia de Galápagos específicamente el cantón Isabela, con el afán de fortalecer la economía de las familias locales.
  - b) El personal percibe su remuneración básica de acuerdo a la actividad sectorial establecida por la autoridad competente, además todos los beneficios de ley, de manera puntual dentro de un ambiente laboral de respeto, amigable y propositivo. De esta manera se cumple con una responsabilidad socio-económica con el personal y con la sociedad.
- 9) Impacto del establecimiento en el desarrollo de la comunidad

La presencia del hostel la gran tortuga, tiene un impacto en el desarrollo de la comunidad básicamente de tres formas:

- a) De manera directa a través de su personal generando fuentes de trabajo y brindando una estabilidad laboral y económica, la cual permite un desarrollo familiar y una forma de vida.
- b) Con el estado al cumplir con el pago de nuestras obligaciones tributarias.
- c) Como todo tiene sus dos caras, al poblarse el barrio, por un lado el entorno del hostel adquiere una mejor presencia pero, por otro, debido al descuido de los lotes de terreno sin edificaciones que están en frente del hotel y la poca colaboración en la limpieza de la calle por parte de los propietarios de las viviendas anexas hay un impacto visual negativo que afecta a nuestra imagen repercutiendo esto en las opiniones de nuestros clientes ya que para ellos esta situación no es agradable, esto conlleva a que tengamos que limpiar toda la cuadra de lado y lado con frecuencia.

## a) Permiso de funcionamiento (patente anual)

**Gobierno Autónomo Descentralizado  
Municipal de Isabela**

DIRECCIÓN FINANCIERA  
Telefax 05-2529-461 - 05-2529-002  
Puerto Villa mil-Isabela -Galápagos

**PATENTE ANUAL: N° 0002162**

De conformidad al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización Vigente en su Art.- 546 se establece el impuesto de Patentes Municipales, cuya obligación es para todas las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas en el cantón, y en concordancia con el Art. de la Ordenanza Municipal vigente, que regula la administración y recaudación de los impuestos de Patente Municipal de Isabela.

RAZÓN SOCIAL: Hospedaje "La Gran Tortuga" AÑO 2018

REPRES. LEGAL: Flores Ramos Jose

RUC/CEDULA/PASAP: \_\_\_\_\_ RESIDENCIA N°: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN COM.: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

PROVINCIA: Galápagos CANTÓN: Isabela CIUDAD: Puerto Villamil

F. EMISIÓN: 01 08 2018 F. CADUCIDAD: 31 12 2018

Este documento debe exhibirse en un lugar visible en cumplimiento de la Ordenanza Municipal Vigente.

Puerto Villamil, a 01 de agosto del 2018

[Firma]  
DIRECTOR FINANCIERO

[Firma]  
JEFE DE RENTAS

[Firma]  
TESORERO

(5 bloques 100 x3) del 2101 al 0002200

**Figura VI.8.** Patente anual de funcionamiento**Nota:** Alexis Flores

## b) Certificado ambiental

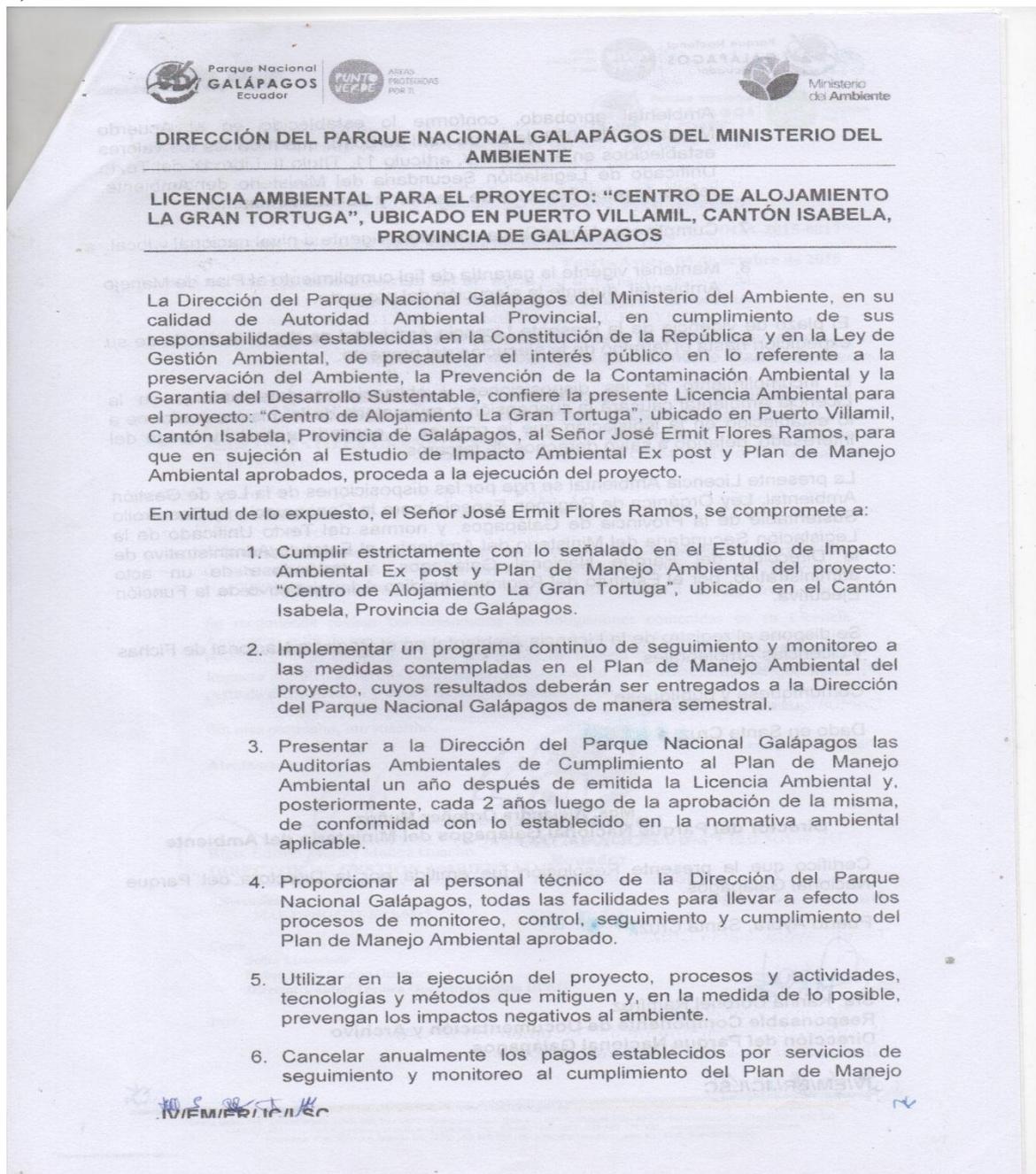
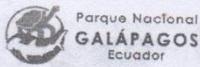


Figura VI.9. Certificado ambiental

Nota: Alexis Flores





Ambiental aprobado, conforme lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. 068 de 26 de abril de 2010, que modifica los valores establecidos en el ordinal V, artículo 11, Título II, Libro IX del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente, referente a los Servicios de Gestión y Calidad Ambiental.

7. Cumplir con la normativa ambiental vigente a nivel nacional y local.
8. Mantener vigente la garantía de fiel cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental, durante la ejecución del proyecto.

El plazo de vigencia de la presente Licencia Ambiental es desde la fecha de su expedición hasta el término de la ejecución del proyecto.

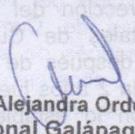
El incumplimiento de las disposiciones y obligaciones determinados en la Licencia Ambiental causará la suspensión o revocatoria de la misma, conforme a lo establecido en la legislación que la rige; se la concede a costo y riesgo del interesado, dejando a salvo derechos de terceros.

La presente Licencia Ambiental se rige por las disposiciones de la Ley de Gestión Ambiental, Ley Orgánica de Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos, y normas del Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente, el Estatuto Administrativo de la Dirección del Parque Nacional Galápagos, y tratándose de un acto administrativo, por el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

Se dispone el registro de la Licencia Ambiental en el Registro Nacional de Fichas y Licencias Ambientales.

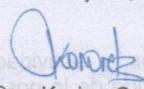
Comuníquese y publíquese.

Dado en Santa Cruz, a **11 OCT 2015**

  
**Mgs. Alejandra Ordoñez Muñoz**  
**Directora del Parque Nacional Galápagos del Ministerio del Ambiente**

Certifico que la presente Resolución fue emitida por la Directora del Parque Nacional Galápagos.

Puerto Ayora, Santa Cruz, **11 OCT 2015**

  
**Sra. Karina Coronel Ramírez**  
**Responsable Componente de Documentación y Archivo**  
**Dirección del Parque Nacional Galápagos**

**JVIEM/BR/JC/LSC**



www.galapagos.gob.ec

**Figura VI.10. Certificado ambiental**

**Nota: Alexis Flores**

### i. Presupuesto del área administrativa

El área administrativa tiene cuenta con un presupuesto establecida por parte del gerente del Hostal, en la cual se lo realiza empíricamente.

**Tabla VI.2.** Equipamiento de costos del área administrativa

DESCRIPCIÓN	ESTADO DE RESULTADOS		COSTOS ANUALES	
	MENSUAL	ANUAL	FIJOS	VARIABLES
<b>GASTOSADMINISTRA</b>	<b>7.222,51</b>	<b>86.670,15</b>	<b>64.470,15</b>	<b>22.200,00</b>
SueldosyBeneficiosÁRE				
A ADMINISTRATIVA	4400,00	52800,00	52800,00	
Útilesdelimpieza–				
ProductosBiodegradables	160	1.920,00	1.920,00	
ÚtilesdeOficina	30	360		<b>360</b>
ServiciosBásicos	400	4 800	4800	
Servicios operativos	1.800,00	21.600,00		<b>21.600,00</b>
MantenimientoEquipo				
deComputación	20	240		<b>240</b>
MantenimientoEdificio	400	4.800,00	4.800,00	
Uniformes	<b>12,51</b>	<b>150,15</b>	<b>150,15</b>	

**Nota:** Alexis Flores

### 3. Escalaz de evaluación del área administrativa del Hostal La Gran Tortuga en base a la LOREG

La LOREG es la Ley Orgánica de Régimen especial de la Provincia de Galápagos creada el 10 de junio de 2015, donde se va analizando cada una de las actividades que se realizan en esta provincia, específicamente el artículo 242 de la Carta Magna establece que el Estado se organiza territorialmente en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales. Por razones de conservación ambiental, étnica culturales o de población podrán constituirse regímenes especiales. Los distritos metropolitanos autónomos, la provincia de Galápagos y las circunscripciones territoriales indígenas y pluriculturales serán regímenes especiales

Pero para las actividades de alojamiento, se han compaginado tanto el artículo 72 que menciona: El Plan de Regulación Hotelera deberá realizarse en función del estudio de capacidad de acogida del medio físico ambiental realizado por la Autoridad Ambiental, estudios de carácter socio cultural, de oferta turística y otros estudios que para el efecto se establezcan.

Además, el Reglamento de Alojamiento Turístico de la provincia de Galápagos, regula todo el procedimiento para declarar el tipo de alojamiento, licenciamiento, normas, deberes y obligaciones de los turistas y de los prestadores de servicios.

Sin embargo, estos reglamentos tratan de establecer las garantías de sostenibilidad y el Buen Vivir, Sumak Kawsay. Mediante la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados, pero además, lograr la satisfacción de los turistas que visitan las Islas Galápagos y en este caso, del cantón Isabela.

Dentro del sector de alojamiento se trata de alcanzar la calidad, por ello se procedió a evaluar cada una de las áreas de la Hostal La Gran Tortuga, cabe recalcar que con estos resultados se podrá establecer cuál es la situación actual de esta, para así poder mitigar y fortalecer el servicio brindado.

a. Estructura orgánica (Nivel estratégico, Nivel de apoyo, Nivel de asesor, Nivel operativo)

**Tabla VI.3** Escala de evaluación de la estructura orgánica.

Parámetros	Calificación
No existe	

**Nota:** Alexis Flores

**Tabla VI.4.** Escala de evaluación de la estructura orgánica.

Parámetros	Calificación
Mal estructurado	
<b>Bien estructurado</b>	<b>2</b>
Excelente	

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:** Donde 0 no existe, 1 mal estructurado, 2 bien estructurado, pero no cuenta con relaciones entre niveles y 3 excelente y cuenta con relaciones entre niveles

**Tabla VI.5.** Parámetros de evaluación estructura orgánica.

Parámetros	Cumplimiento
Nivel estratégico	<b>X</b>
Nivel de apoyo	<b>X</b>
Nivel asesor	<b>X</b>
Nivel operativo	<b>X</b>

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:** No existe cuando no cumple con ningún parámetro de evaluación "0", Mal estructurado si falta uno de los parámetros de evaluación "1", **Bien estructurado** si cumple con todos los parámetros de evaluación "2", Excelente si cumple con todos los parámetros y tienen relación entre los niveles "3".

**Tabla VI.6.** Escala de evaluación de aplicación para la estructura orgánica.

Parámetros	Calificación
No se aplica	
Se aplica poco	
<b>Se aplica a veces</b>	<b>2</b>
Se aplica permanente	

**Nota:** Alexis Flores

b. Estructura funcional

**Tabla VI.7.** Escala de evaluación de la estructura funcional

Parámetros	Calificación
No existe	

**Nota:** Alexis Flores

**Tabla VI.8.** Escalade evaluación de la estructura funcional

<b>Parámetros</b>	<b>Calificación</b>
Mal estructurado	
<b>Bien estructurado</b>	<b>2</b>
Excelente	

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:** Donde 0 no existe, 1 mal estructurado, 2 bien estructurado, pero no cuenta con relaciones entre niveles y 3 excelente y cuenta con relaciones entre niveles

**Tabla VI.9.** Parámetros de evaluación estructura funcional

<b>Parámetros</b>	<b>Cumplimiento</b>
Se encuentra bien establecido el nivel estratégico con sus funcionarios	<b>X</b>
Se encuentra bien establecido el nivel de apoyo con sus funcionarios	<b>X</b>
Se encuentra bien establecido el nivel asesor con sus funcionarios	<b>X</b>
Se encuentra bien establecido el nivel operativo con sus funcionarios	<b>X</b>

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:** No existe cuando no cumple con ningún parámetro de evaluación “0”, Mal estructurado si falta uno de los parámetros de evaluación “1”, **Bien estructurado** si cumple con todos los parámetros de evaluación “2”, Excelente si cumple con todos los parámetros y tienen relación entre los niveles “3”.

**Tabla VI.10.** Escala de evaluación de aplicación para la estructura funcional.

<b>Parámetros</b>	<b>Calificación</b>
No se aplica	
Se aplica poco	
<b>Se aplica a veces</b>	<b>2</b>
Se aplica permanente	

**Nota:** Alexis Flores

### c. Manual de funciones

**Tabla VI.11.** Escala de evaluación del manual de funciones

<b>Parámetros</b>	<b>Calificación</b>
No existe	

**Nota:** Alexis Flores

**Tabla VI.12.** Escala de evaluación del manual de funciones

<b>Parámetros</b>	<b>Calificación</b>
Mal estructurado	
<b>Bien estructurado</b>	<b>2</b>
Excelente	

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:** Donde 0 no existe, 1 mal estructurado, **2 bien estructurado**, pero no cuenta con relaciones entre niveles y 3 excelente y cuenta con relaciones entre niveles.

**Tabla VI.13.** Parámetros de evaluación del manual de funciones

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:** No existe cuando no cumple con ningún parámetro de evaluación “0”, Mal estructuradosi falta uno

<b>Parámetros</b>	<b>Cumplimiento</b>
Tiene bien establecido el cargo.	<b>X</b>
Tiene bien establecido las funciones.	<b>X</b>
Tiene bien definida las responsabilidades específicas.	<b>X</b>
Tiene bien definido el perfil, respecto, experiencia y formación en sus funciones.	<b>X</b>

de los parámetros de evaluación “1”, **Bien estructurado** si cumple con todos los parámetros de evaluación “2”, Excelente si cumple con todos los parámetros y tienen relación entre los niveles “3”.

**Tabla VI.14.** Escalade evaluación de aplicación para el manual de funciones.

<b>Parámetros</b>	<b>Calificación</b>
No se aplica	
Se aplica poco	
Se aplica a veces	
<b>Se aplica permanente</b>	<b>3</b>

**Nota:** Alexis Flores

d. Flujo de comunicación interna

**Tabla VI.15.** Escalade evaluación para el flujo de comunicación interna

<b>Parámetros</b>	<b>Calificación</b>
<b>No existe</b>	<b>0</b>

**Nota:** Alexis Flores

**Tabla VI.16.** Escala de evaluación para el flujo de comunicación interna.

<b>Parámetros</b>	<b>Calificación</b>
Mal estructurado	
Bien estructurado	
Excelente	

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:Donde 0 no existe**, 1 mal estructurado, 2 bien estructurado, pero no cuenta con relaciones entre niveles y 3 excelente y cuenta con relaciones entre niveles

**Tabla VI.17.** Parámetros de evaluación para el flujo de comunicación interna

<b>Parámetros</b>	<b>Cumplimiento</b>
Flujo de comunicación interna esta expresada en una matriz doble entrada.	
Para cada funcionario se ha establecido si recibe información.	
Para cada funcionario se ha establecido que brinda información.	
La información que dan y reciben está de acuerdo a sus funciones.	

**Nota:** Alexis Flores

**Nota: No existe es cuando no cumple con ningún parámetro de evaluación “0”**, Mal estructuradosi falta uno de los parámetros de evaluación “1”, Bien estructuradosi cumple con todos los parámetros de evaluación “2”, Excelentesi cumple con todos los parámetros y tienen relación entre los niveles “3”.

**Tabla VI.18.** Escalade evaluación de aplicación el flujo de comunicación interna.

<b>Parámetros</b>	<b>Calificación</b>
<b>No se aplica</b>	<b>0</b>
Se aplica poco	
Se aplica a veces	
Se aplica permanente	

**Nota:** Alexis Flores

e. Reglamento de funcionamiento

**Tabla VI.19.** Escalade evaluación para el reglamento de funcionamiento

<b>Parámetros</b>	<b>Calificación</b>
No existe	

**Nota:** Alexis Flores

**Tabla VI.20.** Escala de evaluación para el reglamento de funcionamiento

<b>Parámetros</b>	<b>Calificación</b>
Mal estructurado	
<b>Bien estructurado</b>	<b>2</b>
Excelente	

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:** Donde 0 no existe, 1 mal estructurado, **2 bien estructurado**, pero no cuenta con relaciones entre niveles y 3 excelente y cuenta con relaciones entre niveles

**Tabla VI.21.** Parámetros de evaluación para el reglamento de funcionamiento

<b>Parámetros</b>	<b>Cumplimiento</b>
Cuenta con un manual organizacional con sus aspectos principales como: visión, misión, objetivos y políticas de la empresa.	<b>X</b>
El hostel cumple con la licencia ambiental para su funcionamiento según la LOREG.	<b>X</b>
El hostel cuneta con la licencia anual de funcionamiento.	<b>X</b>
El hostel se encuentra debidamente registrado en el sistema 7 del MINTUR.	<b>X</b>

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:** No existe cuando no cumple con ningún parámetro de evaluación "0", Mal estructuradosi falta uno de los parámetros de evaluación "1", **Bien estructurado** si cumple con todos los parámetros de evaluación "2", Excelentesi cumple con todos los parámetros y tienen relación entre los niveles "3".

**Tabla VI.22.** Escala de evaluación de aplicación del reglamento de funciones.

<b>Parámetros</b>	<b>Calificación</b>
No se aplica	
Se aplica poco	

Se aplica a veces	
<b>Se aplica permanente</b>	<b>3</b>

**Nota:** Alexis Flores

f. Presupuesto del área administrativa

**Tabla VI.23.** Escala de evaluación para el presupuesto del área administrativa.

Parámetros	Calificación
No existe	

**Nota:** Alexis Flores

**Tabla VI.24.** Escala de evaluación para el presupuesto del área administrativa.

Parámetros	Calificación
Mal estructurado	
<b>Bien estructurado</b>	<b>2</b>
Excelente	

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:** Donde 0 no existe, 1 mal estructurado, **2 bien estructurado**, pero no cuenta con relaciones entre niveles y 3 excelente y cuenta con relaciones entre niveles

**Tabla VI.25.** Parámetros de evaluación para el presupuesto del área administrativa.

Parámetros	Cumplimiento
El presupuesto contempla las principales actividades del área.	<b>X</b>
El presupuesto contempla sus actividades.	<b>X</b>
El presupuesto se encuentra distribuido en periodos.	<b>X</b>
El presupuesto tiene costos para cada actividad	<b>X</b>

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:** No existe cuando no cumple con ningún parámetro de evaluación "0", Malestructuradosi falta uno de los parámetros de evaluación "1", **Bien estructurado** si cumple con todos los parámetros de evaluación "2", Excelentesi cumple con todos los parámetros y tienen relación entre los niveles "3".

**Tabla VI.26.** Escala de evaluación de aplicación para el presupuesto del área administrativa.

Parámetros	Calificación
No se aplica	
Se aplica poco	
Se aplica a veces	
<b>Se aplica permanente</b>	<b>3</b>

**Nota:** Alexis Flores

4. Situación financiera del Hostal la Gran Tortuga

Para determinar la situación financiera de la Hostal La gran Tortuga, se analizaron los ingresos y los egresos que tiene durante el año 2107, misma que ayudará a tomar decisiones acertadas sobre el manejo adecuado de la misma.



## a. Análisis Financiero del Hostal la Gran Tortuga

## 1) Ingresos.

**Tabla VI.27.** Ingresos de la Hostal la Gran Tortuga

<b>TIPO DE HABITACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>CAPACIDAD</b>	<b>COSTO DEL SERVICIO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL ANUAL CON EL 100% DE CAPACIDAD</b>	<b>TOTAL ANUAL CON EL 75% DE CAPACIDAD</b>
<b>DOBLES</b>	4	8	40	320	115200	86400
<b>TRIPLES</b>	5	15	40	600	216000	162000
<b>CUADRUPLES</b>	2	8	40	320	115200	86400
<b>MATRIMONIALES</b>	1	2	40	80	28800	21600
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>33</b>		<b>1320</b>	<b>475200</b>	<b>356400</b>

**Nota:** Alexis Flores

## 2) Egresos.

**Tabla VI.28.** Egresos de la Hostal la Gran Tortuga

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ESTADO DE COSTOS</b>		<b>TIPOS DE COSTOS</b>	
	<b>Mensual</b>	<b>Anual</b>	<b>Fijos</b>	<b>Variables</b>
<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>				
Salarios y Beneficios	4.400,00	52.800,00	52.800,00	
Útiles de limpieza - Productos Biodegradables	160	1.920,00	1.920,00	
Útiles de Oficina	30	360	360	
Servicios Básicos	400	4.800,00	4.800,00	
Mantenimiento Equipo de Computación	20	240		240
Mantenimiento Edificio	400	4.800,00	4.800,00	
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>5.410,00</b>	<b>64.920,00</b>	<b>64.680,00</b>	<b>240,00</b>
Servicios Operativos	<b>1.800,00</b>	<b>21.600,00</b>		<b>21.600,00</b>

**Tabla VI.29** Muebles y enseres de la Hostal la Gran Tortuga

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
<b>Habitaciones</b>			
Descripción	Cantidad	Valor	Total
Camas plaza y media	12	250	3.000,00
Camas de dos plazas y media	9	600	5.400,00
Colchones plaza y media	12	160	1.920,00
Colchones de dos plazas y media	9	350	3.150,00
Lámparas velador	30	80	2.400,00
Cunas	1	180	180,00
Camas supletorias	2	150	300,00
<b>Sub Total</b>			<b>16.350,00</b>
<b>Lavandería</b>			
Descripción	Cantidad	Valor	Total
Repisas	2	500	1.000,00
Mesones	2	300	600
<b>Sub Total</b>			<b>1.600,00</b>
<b>Cocina y Restaurante</b>			
Descripción	Cantidad	Valor	Total
Anaquele de víveres	1	600	600
Mesones de acero inoxidable	1	800	800,00
Juegos de comedor	3	300	900
Ventilador de techo	3	250	750
<b>Sub Total</b>			<b>3.050,00</b>
<b>TOTAL MUEBLES Y ENSERES</b>			<b>21.000,00</b>

Nota: Alexis Flores

**Tabla VI.30.** Accesorios y materiales e quipos de la Hostal la Gran Tortuga.

<b>ACCESORIOS</b>			
<b>Habitaciones</b>			
Descripción	Cantidad	Valor	Total
Protector colchón plaza y media	12	30	360
Protector colchón de dos plazas y media	9	40	360
Sábanas plaza y media	18	30	540
Sábanas de dos plazas y media	14	40	560
Edredones plaza y media	18	35	630
Edredones de dos plazas y media	14	50	700
Toallas grandes	60	15	900
Toallas medianas	60	10	600
Toallas pequeñas	50	5	250
Pie de baño		30	5
			150

Cortinas habitaciones	14	100	1400
Almohadas	30	6	180
Protectores almohadas	30	6	180
<b>Total</b>			<b>6810</b>

#### MAQUINARIAS Y EQUIPOS

Descripción	Cantidad	Valor	Total
Aire acondicionado	14	300	4.200,00
<b>Sub Total</b>			<b>4.200,00</b>

#### Lavandería

Descripción	Cantidad	Valor	Total
Secadora	1	500,00	500,00
Lavadora	1	600,00	600,00
Plancha	1	40,00	40,00
<b>Sub Total</b>			<b>1.140,00</b>

#### Cocina

Descripción	Cantidad	Valor	Total
Cocina industrial	1	600,00	600,00
Maquinaria y Equipos de cocina (freidora, licuadora, batidora, sanduchera, trampa de grasa, juguera, microondas, horno, cafetera)	1	6.000,00	6.000,00
Refrigeradora	1	700,00	700,00
<b>Sub Total</b>			<b>7.300,00</b>

**TOTAL MAQUINARIAS Y EQUIPOS** **12.640,00**

Nota: Alexis Flores

**Tabla VI.31.** Equipos de computación y software Hostal la Gran Tortuga.

#### EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE

Administración			
Descripción	Cantidad	Valor	Total
Computador portátil	1	900,00	900,00
Impresoras	2	230	460,00
Red wi-fi	1	2.000,00	2.000,00
Teléfonos	1	30	30,00
<b>TOTAL EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y SOFTWARE</b>			<b>3.390,00</b>

Nota: Alexis Flores

**Tabla VI.32.** Restaurante del Hostal la Gran Tortuga.**RESTAURANT**

Cocina y Restaurante			
Descripción	Cantidad	Valor	Total
Individuales	60	5	300
Mantelería	60	30	1.800,00
Menaje de cocina	1	5.000,00	5.000,00
Total General MENAJE			<b>7.100,00</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>			<b>150.106,44</b>

Nota. Alexis Flores

## 3) Balance general

**Tabla VI.33.** Balance General del Hostal la Gran Tortuga.

ACTIVOS		PASIVO	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
<b>CAJA</b>	<b>356400</b>	CUENTAS POR PAGAR	82000
<b>EQUIPO DE OFICINA</b>	3390	HIPOTECAS POR PAGAR	60000
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>	21000	TOTAL PASIVOS	<b>142000</b>
<b>EDIFICIO</b>	100000		
<b>TERRENO</b>	60000	<b>CAPITAL</b>	<b>398790</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>540790</b>	<b>TOTAL PASIVO + CAPITAL</b>	<b>1540750</b>

Nota: Alexis Flores

## 4) Estado de pérdida y ganancias

**Tabla VI.34.** Estado de pérdidas y ganancias del Hostal la Gran Tortuga.

Ventas	356.400,00
- <b>Costo de producción</b>	21.600,00
<b>= Utilidad bruta</b>	<b>334.800,00</b>
- Costo administrativo	64.920,00
<b>= Utilidad operativa</b>	<b>269.880,00</b>
- Costo de Financiamiento	142.000,00
<b>= Utilidad antes de interés y repartición utilidades</b>	<b>127.880,00</b>
- 15% De repartición de utilidades	19.182,00
<b>= Utilidad antes de inventario de materia prima</b>	<b>108.698,00</b>
- Inventario de materia prima 25%	27.174,05
<b>= Utilidad neta</b>	<b>81.523,05</b>

Nota: Alexis Flores

## b. Matriz de evaluación del estado financiero de la Hostal la Gran Tortuga

## 1) Ingresos y Egresos

**Tabla VI.35.** Escala de evaluación de Ingresos y Egresos

Parámetros	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple
Ingresos		X	
Egresos		X	

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:** Los parámetros se definirán por CUMPLE si se lleva de forma detallada el registro de ingresos y egresos, **CUMPLE PARCIALMENTE cuando se lleva un registro de ingresos y egresos de manera inadecuada**, y NO CUMPLE cuando no llevan un registro de ingresos y egresos.

## 2) Matriz de evaluación de estados financieros

**Tabla VI.36.** Escala de evaluación de los estados financieros

Parámetros	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No existe
Registro de balance General		X		
Registro de Estado de resultados		X		
Registro de Estado de cambios en la situación financiera				X
Registro de estado de flujos de caja				X

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:** Los parámetros se definirán por CUMPLE si se lleva de forma detallada el registro de cada uno de sus estados financieros, **CUMPLE PARCIALMENTE cuando se lleva un registro de cada uno de sus estados financieros**, NO CUMPLE cuando se tiene el estado financiero, pero no llevan un registro de cada uno de estos y **NO EXISTE cuando no lleva un registro de cada uno de sus estados financieros**

## 3) Escala de evaluación de libros contables

**Tabla VI.37.** Escala de evaluación de libros contables

Parámetros	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No existe
Lleva su contabilidad en el Libro diario				X
Lleva su contabilidad en el Libro mayor				X
Lleva su contabilidad en el Libro de compras y ventas		X		

**Nota:** Alexis Flores

**Nota:** Los parámetros se definirán por CUMPLE si se lleva de forma detallada el registro de su contabilidad en cada uno de los libros contables, **CUMPLE PARCIALMENTE cuando se lleva un registro**, pero de

forma inadecuada de su contabilidad en cada uno de los libros contables, **NO CUMPLE** cuando se tiene el estado financiero, pero no llevan un registro de su contabilidad en cada uno de los libros contables y **NO EXISTE** cuando no lleva un registro de su contabilidad en cada uno de los libros contables.

## 5. Matriz CPES de la Hostal La Gran Tortuga

La Hostal La Gran Tortuga para tener un diagnóstico más acertado realizó un taller con su gerencia y administración además del personal para realizar el análisis CPES de la Hostal y así poder determinar el FO (análisis interno) DA (análisis externo) de la misma, se inició mediante una lluvia de ideas para detectar los problemas que afectan actualmente a la Hostal en cada área, donde se determinaron las causas, se reconocieron los efectos y se establecieron las soluciones.

**Tabla VI.38.** CPES del Hostal La Gran Tortuga

<b>CAUSA</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>EFECTO</b>	<b>SOLUCIÓN</b>
No cuenta con manuales de procesos	La operación tiene deficiencias técnicas en su gestión	La calidad del servicio varía entre buena y regular	Elaborar herramientas y flujogramas de operación
El hostel no ha elaborado su identidad corporativa	No están actualizadas las políticas del hostel	No se puede elaborar ni ejecutar planes y programas	Actualización y mejoramiento de políticas del establecimiento
No cuenta con programas para el manejo adecuado de agua, energía y desechos	La Hostal realiza acciones de manejo de agua, energía y desechos sin dirección técnica	Las acciones que se realizan son de manera empírica y pocas veces teórica	Elaborar programas de manejo sostenible de agua, energía y desechos
No hay manual de funciones bien definido	Personal polivalente	Varia la calidad del servicio entre buena y regular	Elaborar el manual de funciones
No se realiza mantenimiento constante en las habitaciones	Parte del equipamiento y de la infraestructura en la Hostal se encuentran en proceso de deterioro	Inconvenientes para los turistas por mal estado o daño del equipamiento y de la infraestructura del hostel	Establecer cronogramas de revisiones

**Nota:** Alexis Flores

## 6. Análisis FODA

Se realizó un análisis que permitió observar elementos de la Hostal que son confortables y a partir de ello, establecer fortalezas que deben utilizarse y debilidades que deben eliminarse, también se observaron los factores externos no controlables que permitieron establecer oportunidades que convienen aprovecharse y amenazas que deben sortearse.

## a. Medio interno

**Tabla VI.39.** Análisis FODA de la Hostal La Gran Tortuga

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poseen riqueza natural y cultural.</li> <li>• El personal es amable y respetuoso.</li> <li>• El Hostal emplea personal exclusivamente de la Isla.</li> <li>• El personal es capacitado constantemente.</li> <li>• El diseño de su infraestructura es adecuado con el ambiente</li> <li>• Se utilizan suministros amigables con el ambiente en la medida que sea posible adquirirlos.</li> <li>• Cuenta con un mecanismo para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes</li> <li>• Participa o apoya iniciativas de desarrollo de la Isla</li> <li>• Muestra respeto a la naturaleza y su cultura por lo tanto no participan en la venta, tráfico de especies nativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal poli funcional</li> <li>• La mayor parte del personal no ha culminado sus estudios superiores.</li> <li>• No cuenta con planes, programas ni herramientas para su gestión</li> <li>• Parte del equipamiento y de la infraestructura en la Hostal se encuentran en proceso de deterioro por causa del clima</li> <li>• Falta de promoción a nivel provincial y nacional.</li> <li>• No existe un tratamiento para las aguas servidas y jabonosas.</li> </ul>

**Nota:** Alexis Flores

## c. Medio externo

**Tabla VI.40.** Análisis FODA de la Hostal la Gran Tortuga

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Constitución del Ecuador (2008) garantiza derechos a la naturaleza.</li> <li>• Turismo de naturaleza o ecoturismo en boga.</li> <li>• Alianzas estratégicas con agencias de viajes y tour operadoras a nivel continental e insular para apoyo en la operación y logística</li> <li>• Cuenta con alianzas estratégicas con</li> <li>• Instituciones educativas.</li> <li>• Ferias de turismo y casas abiertas que organiza el Ministerio de Turismo (MITUR), para ofertar y promocionar su producto.</li> <li>• Capacitaciones, seminarios y talleres que ofrecen las diversas instituciones gubernamentales y ONG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difícil acceso por vía marítima y alto costo por vía aérea.</li> <li>• Aumento de costos para llegar hasta la Isla</li> <li>• Amenazas de orden natural como tsunamis o erupciones volcánicas que atemorizan a los visitantes.</li> </ul>

**Nota:** Alexis Flores

La matriz CEPE y FODA realizada por el personal del hostel refleja resultado que van muy de la mano con los objetivos realizados anteriormente, algunos ámbitos como la calidad, el servicio, lo que corresponde a infraestructura, insumos, materiales y otros concuerdan, aunque según la revisión de quejas por parte de los turistas se puede apreciar un déficit en infraestructura y en personal.

## B. ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA

### 1. Segmentación de mercado.

La demanda potencial a captar son los turistas nacionales y extranjeros que llegan al cantón Isabela, pertenecientes a la clase media.

### 2. Universo de estudio.

De acuerdo al registro de visitas del año 2017 que posee el cantón Isabela, tiene un ingreso de 86630 turistas anuales que llegan a hospedarse.

**Tabla VI.41.** Universo de estudio

Concepto	Cantidad	Porcentaje %
Turistas Nacionales	12856	15 %
Turistas Extranjeros	73774	85%
<b>Total</b>	<b>86630</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Alexis Flores

### 3. Muestra

Se determinó la muestra a través de la aplicación de la fórmula estadística para poblaciones finitas.

#### Formula de la muestra

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

a. Calculo del número de encuestas para poblaciones finitas.

$$n = \frac{86630(0,5 * 0,5)}{(86630 - 1) \left(\frac{0,05}{1,96}\right)^2 + (0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{86630(0,25)}{(86629)(0,02551)^2 + (0,25)}$$

$$n = \frac{21657,5}{56,62}$$

$$n = 382 \text{ ENCUESTAS}$$

## 4. Estratificación.

$$f = \frac{n}{N}$$

$$f = \frac{382}{86630}$$

$$f = 0,004409$$

**Tabla VI.42.** Estratificación de la muestra

<b>Turistas</b>	<b>Distribución de la muestra</b>	<b>Total</b>
Turistas Nacionales	12856	57
Turistas Extranjeros	73774	325
<b>Total</b>	<b>86630</b>	<b>382</b>

**Nota:** Alexis Flores

## 5. Elaboración del cuestionario.

El cuestionario se elaboró tomando en cuenta las variables sociodemográficas y pictográficas, mismos que están orientados a identificar los gustos y preferencias de acuerdo a los productos turísticos existentes en la zona para determinar el perfil del turista.

## 6. Levantamiento de la información.

Las encuestas se aplicaron en el “**Hostal la Gran Tortuga**” cantón Isabela, provincia de Galápagos.

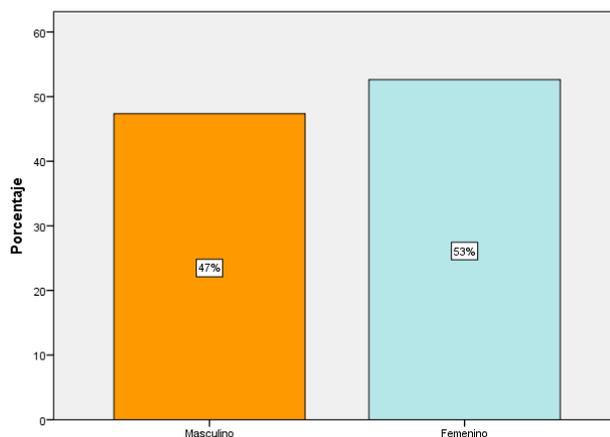
## 7. Sistematización de resultados turísticos nacionales.

## a. Género

**Tabla VI.43.** Género de turistas nacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	27	47	47	47
	Femenino	30	53	53	100
	<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.11** Género de los turistas nacionales

**Nota:** Alexis Flores

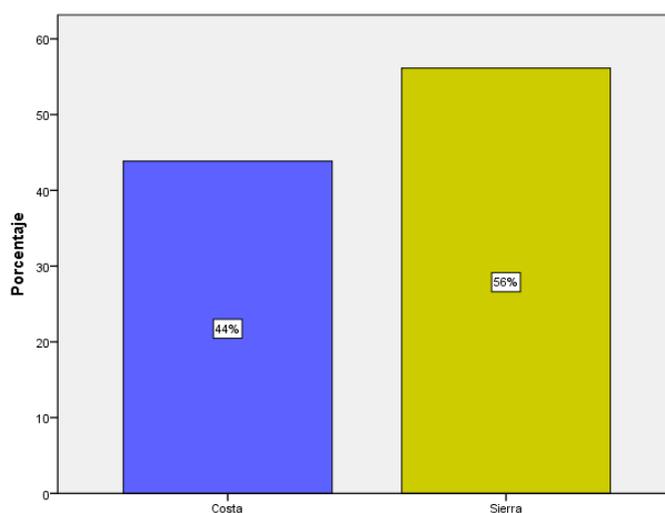
De las personas evaluadas el 47% son del género masculino mientras que el 53% corresponden al género femenino. Lo que permite estructurar actividades inclinadas al género masculino en su mayoría.

#### b. Procedencia

**Tabla VI.44.** Procedencia de turistas nacionales por país

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Costa	25	44	44	44
	Sierra	32	56	56	100
	Total	57	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.12.** Procedencia de turistas nacionales por país

**Nota:** Alexis Flores

De las personas encuestadas se determina que el 44% pertenecen a la región costa, mientras que el 56% corresponden a la región sierra. Lo que nos permite determinar que

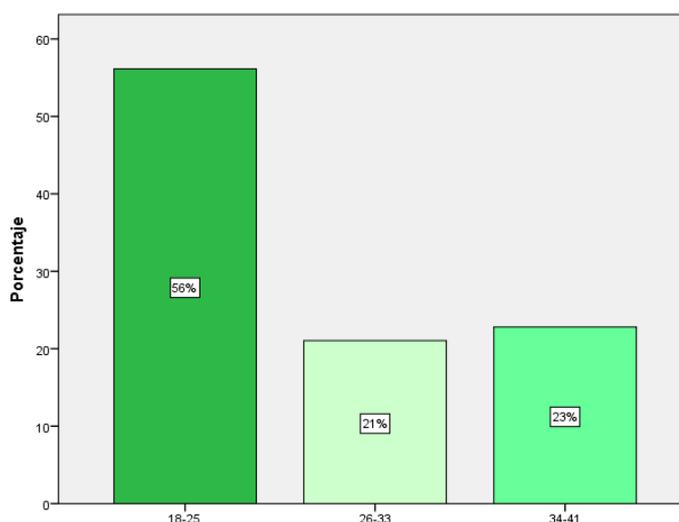
la mayoría de visitantes son de la región sierra y a la vez se puede tomar en consideración el reforzar la difusión de los servicios a nivel de la región costa.

c. Edad

**Tabla VI.45.** Edad de turistas nacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25	32	56	56	56
	26-33	12	21	21	77
	34-41	13	23	23	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.13.** Edad de turistas nacionales

**Nota:** Alexis Flores

El 56% de las personas poseen una edad de entre 18 y 25 años, mientras que el 21 % tienen una edad de 26 a 33 años y el 23% tiene un promedio de edad entre 34-41 años. Por ende se puede determinar que la mayor parte de las personas son jóvenes lo que permite tomar en cuenta productos y actividades dirigidas a las edades de 18 y 25 años; sin embargo también se toma en consideración reforzar la difusión en personas adultas y profesionales.

d. Con quien viaja el turista nacional.

**Tabla VI.46.** Con quien viaja el turista nacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Amigos	27	47	47	47
	Pareja	15	26	26	74
	Familiares	10	18	18	9
	Solo	5	9	9	100

Total	57	100,0	100
-------	----	-------	-----

Nota: Alexis Flores

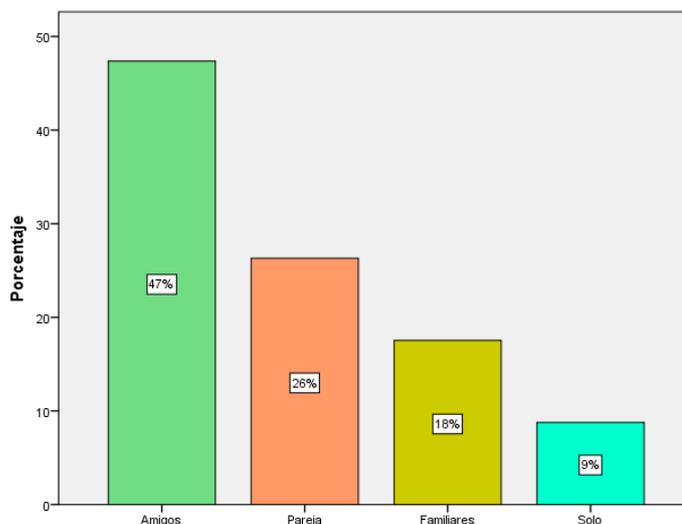


Figura VI.14. Con quien viaja el turista nacional

Nota: Alexis Flores

De las personas evaluadas el 47% de las personas realizan sus viajes con amigos, el 26% en pareja, el 18% en familia y apenas un 9% lo realiza por su propia cuenta. Lo cual permite determinar que la mayor parte las personas prefieren viajar con sus amigos y parejas

e. Visitas al Hostal la Gran Tortuga.

Tabla VI.47 Visitas de turistas nacionales al hostal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	57	100,0	100,0	100,0

Nota: Alexis Flores

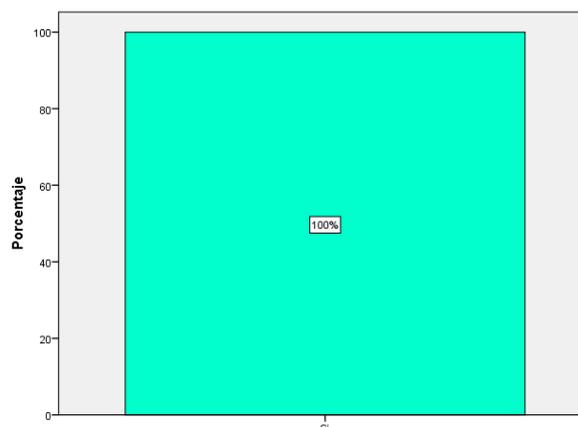


Figura VI.15 Visitas de turistas nacionales al hostal

Nota: Alexis Flores

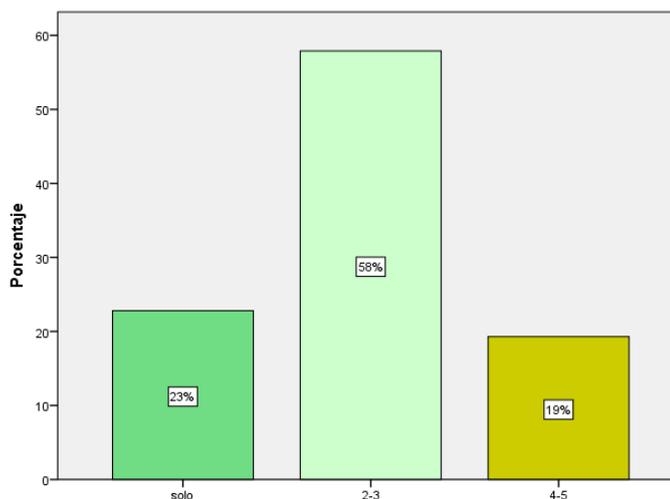
De las personas encuestadas, el 100% visitan el hostal por primera vez.

f. Número de personas que asisten a la Hostal.

**Tabla VI.48** Personas que asiste normalmente al Hostal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	solo	13	23	23	23
	2-3	33	58	58	81
	4-5	11	19	19	100
	Total	57	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.16.** Personas que asiste normalmente al Hostal

**Nota:** Alexis Flores

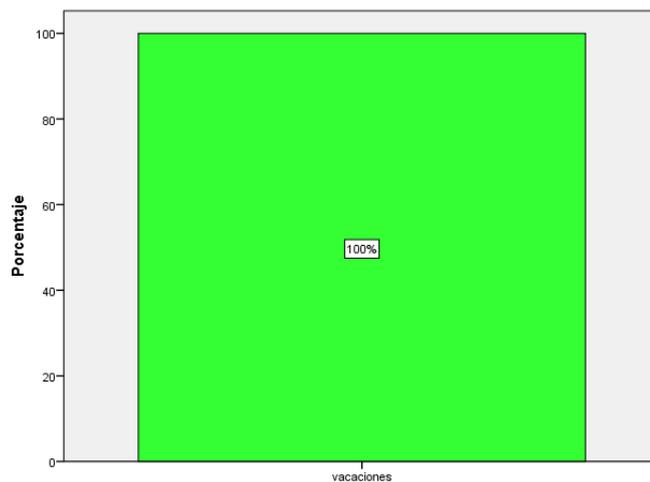
El 58% de las personas que se hospedan varían entre 2 y 3, el 23% de los huéspedes viajan por su cuenta y el 19 % de los turistas se hospedan entre 4 a 5 personas.

g. Temporada de visita de turistas nacionales.

**Tabla VI.49.** Temporada de visita de turistas nacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	vacaciones	57	100,0	100,0	100,0

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.17.** Tiempo de visita de turistas nacionales

**Nota:** Alexis Flores

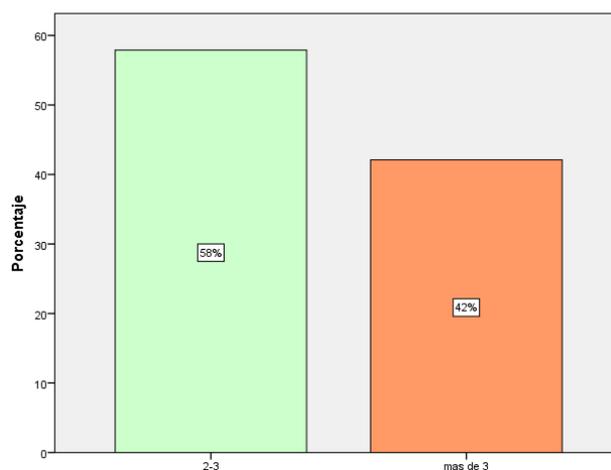
De las personas encuestadas, el 100% a visitado el hostel en temporada lo vacaciones, lo que nos indica que esta temporada puede llegar hacer la más comercial.

h. Noches de hospedaje de los turistas nacionales.

**Tabla VI.50.** Noches de hospedaje de los turistas nacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2-3	33	58	58	58
	más de 3	24	42	42	100,0
Total		57	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.18.** Noches de hospedaje de los turistas nacionales

**Nota:** Alexis Flores

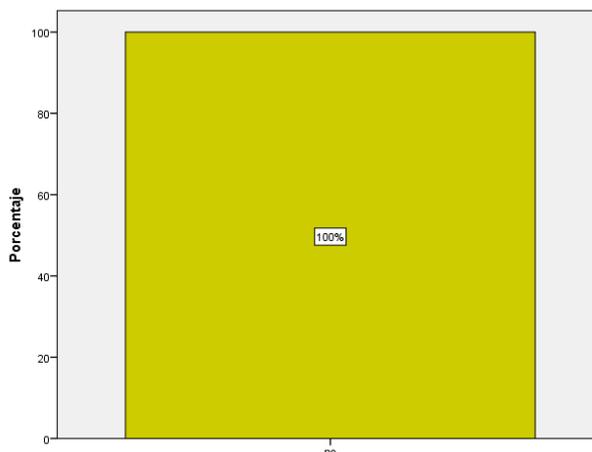
El 58% de los encuestados pasan de 2 a 3 noches y el 42% más de tres noches. Esto permite determinar que las personas sí disponen de tiempo libre para viajar.

i. Visita de turistas nacionales a otros hostales en el cantón Isabela.

**Tabla VI.51.** Visita de turistas nacionales a otros hostales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido no	57	100,0	100,0	100,0

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.19.** Visita de turistas nacionales a otros hostales

**Nota:** AlexisFlores

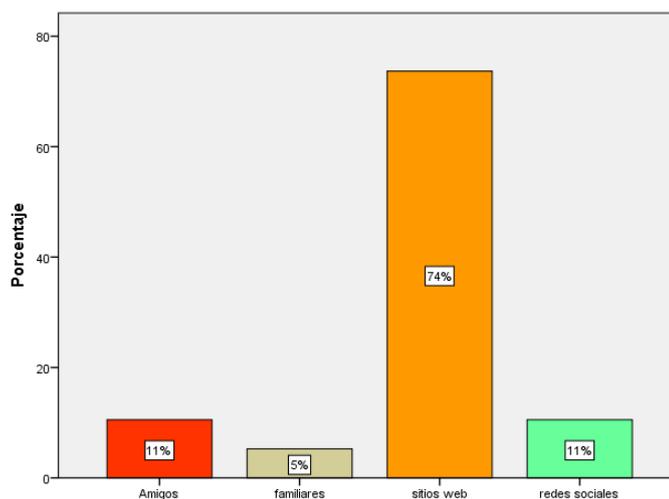
Del total de personas evaluadas el 100% no ha visitado otro establecimiento de hospedaje lo que permite determinar la falta de difusión de establecimientos turísticos.

j. Medios de información por la cual se informaron del hostel la Gran Tortuga.

**Tabla VI.52.** Medios de información por la cual se informaron de la Hostal la Gran Tortuga

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Amigos	6	11	11	11
	Familiares	3	5	5	16
	sitios web	42	74	74	90
	redes sociales	6	11	11	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.20.** Medios de información por la cual se informaron del Hostal la Gran Tortuga

**Nota:** Alexis Flores

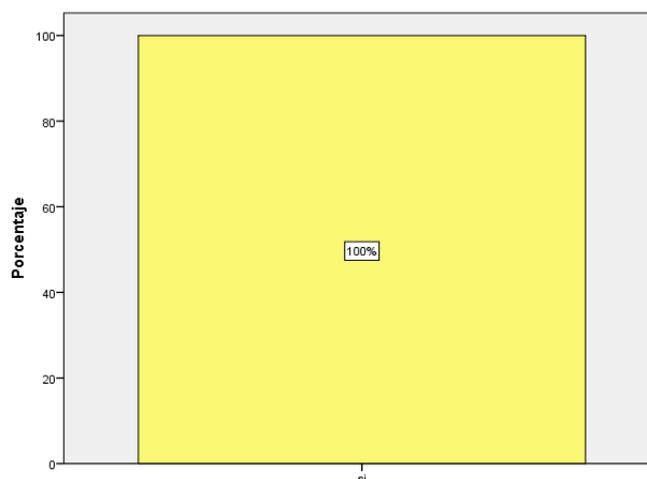
El 74% de las personas se informaron acerca del hostel a través de sitios web, el 11% por amigos y el 5 por familiares y el 11% por redes sociales.

k. Aceptación de los servicios que ofrece el hostel por parte de los turistas nacionales.

**Tabla VI.53.** Aceptación de los servicios que ofrece el hostel por parte de los turistas nacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	57	100,0	100,0	100,0

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.21.** Aceptación de los servicios que ofrece el hostel por parte de los turistas nacionales

**Nota:** Alexis Flores

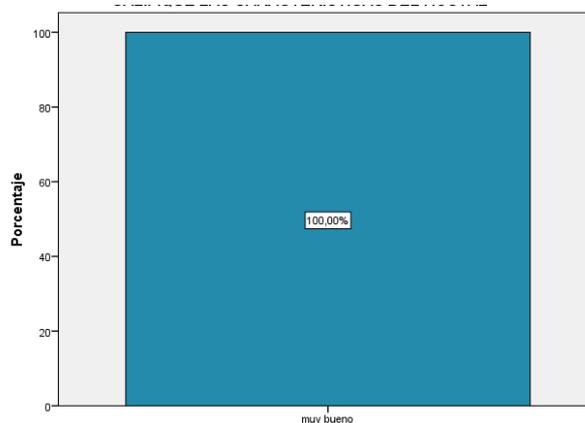
Del total de personas evaluadas el 100% se encuentra de acuerdo con los servicios que presta el hostel la gran tortuga.

l. Calificación de los turistas nacionales al hostel.

**Tabla VI.54.** Calificación de los turistas nacionales al hostel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy bueno	57	100,0	100,0	100,0

**Nota.** Alexis Flores



**Figura VI.22 .** Calificación de los turistas nacionales al hostel

**Nota:** Alexis Flores

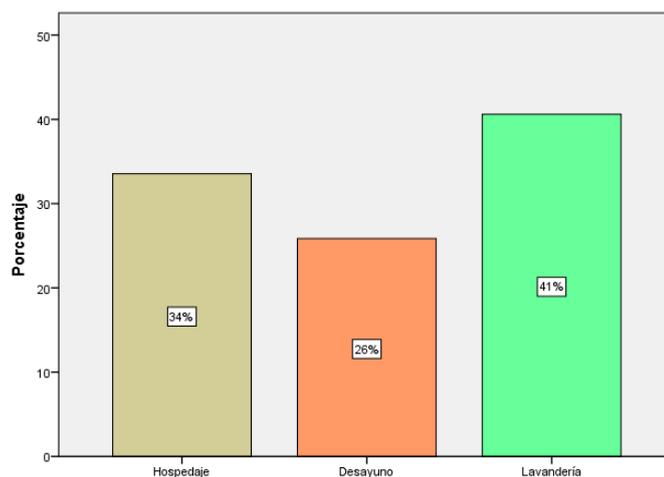
Del total de personas evaluadas el 100% se encuentra de acuerdo con los servicios que presta el hostel la gran tortuga.

m. Análisis de los turistas nacional hacia el hostel.

**Tabla VI.55.** Análisis de los turistas nacional hacia el hostel

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Hospedaje	11	19	19	19
Desayuno	20	35	35	54
Lavandería	26	46	46	100,0
Total	57	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.23.** Análisis de los turistas nacionales hacia el hostel

**Nota:** Alexis Flores

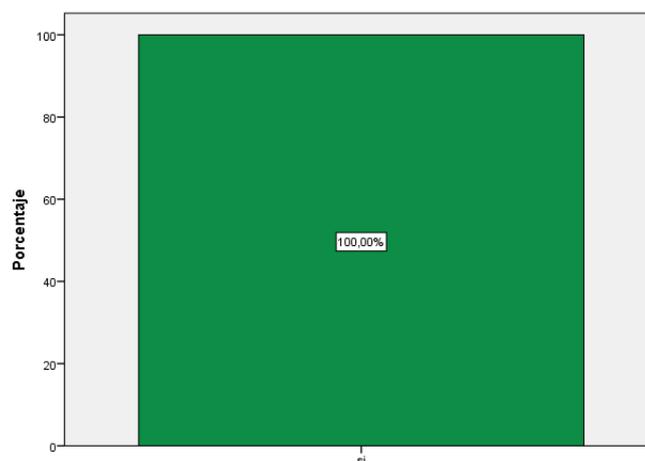
Del total de turistas evaluados el 46% se encuentra satisfecho con el servicio de lavandería, el 35% con el desayuno y el 19% con el hospedaje.

n. Medios de información específica del hostel.

**Tabla VI.56.** Envío de información específica del hostel

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	57	100,0	100,0	100,0

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.24.** Envío de información específica del hostel

**Nota:** Alexis Flores

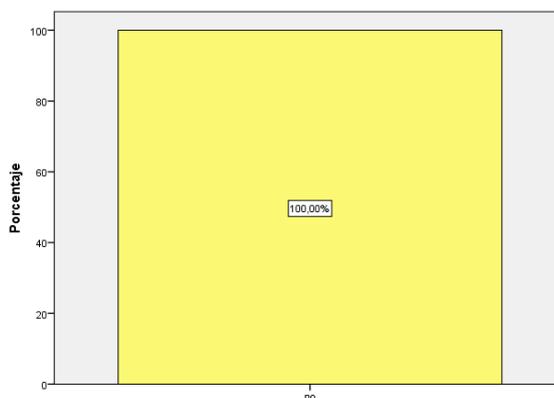
El 100% de las personas entrevistadas están de acuerdo que exista más información sobre el hostel.

o. Quejas de los turistas nacionales al hostel.

**Tabla VI.57.** Quejas de los turistas nacionales al hostel

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	57	100,0	100,0

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.25.** Quejas de los turistas nacionales al hostel

**Nota:** Alexis Flores

El 100% de turistas internacionales no tienen ninguna queja sobre el hostel.

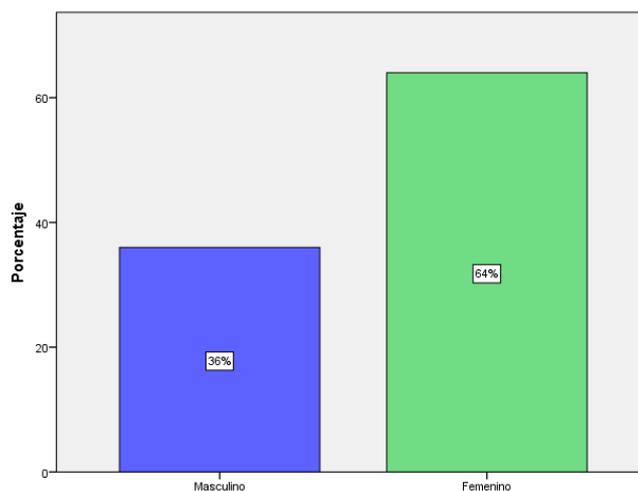
## 8. Sistematización de resultados turísticos internacionales.

### a. Género

**Tabla VI.58.** Género de turistas internacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	117	36,0	36,0	36,0
	Femenino	208	64,0	64,0	100,0
Total		325	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.26.** Género de los turistas internacionales

**Nota:** Alexis Flores

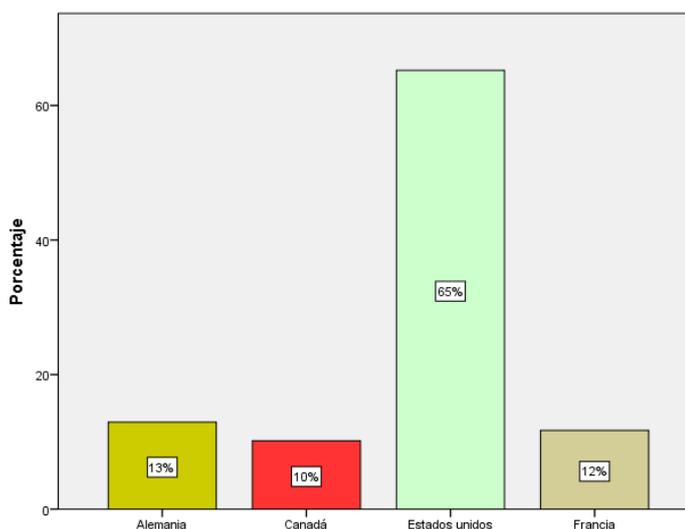
De los turistas internacionales evaluados el 64% son del género femenino, mientras que el 36% corresponden al género masculino. Lo que permite estructurar actividades inclinadas al género femenino en el caso de los turistas internacionales.

#### b. Procedencia

**Tabla VI.59.** Procedencia de turistas internacionales por región

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alemania	42	12,9	13	12,9
	Canadá	33	10,2	10	23,1
	Estados unidos	212	65,2	65	88,3
	Francia	38	11,7	12	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.27.** Procedencia de turistas internacionales por región

**Nota:** Alexis Flores

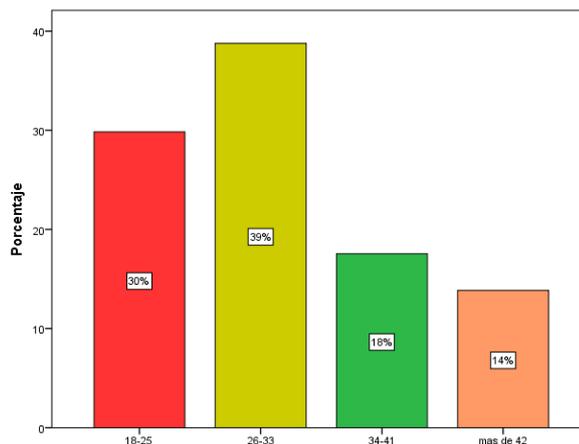
De las personas encuestadas se determina que 65% pertenecen a Estados unidos, el 12% de Francia, el 10% de Canadá, mientras que el 13% son de Alemania. Lo que nos permite considerar el reforzar la difusión de los servicios a nivel de los países europeos.

#### c. Edad

**Tabla VI.60.** Edad de turistas internacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25	97	30	30	30
	26-33	126	39	39	69
	34-41	57	18	18	86
	más de 42	45	14	14	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.28.** Edad de turistas internacionales

**Nota:** Alexis Flores

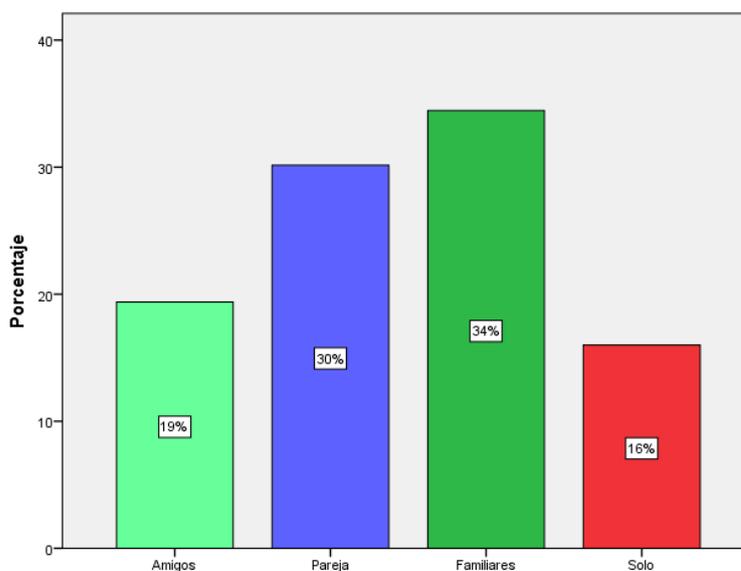
El 39% de las personas poseen una edad de entre 26 a 33 años, el 30% tienen una edad de 18 a 25 años, el 18% poseen una edad de 34 a 41, mientras que el 14% más de 42. Por ende se puede determinar que entre los turistas internacionales existe una gran variedad de edades de visitantes; por lo cual las actividades a realizar deben estar enfocadas tanto para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores.

d. Forma de viaje para turistas internacionales.

**Tabla VI.61.** Formas de viaje para turistas internacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Amigos	63	19,4	19	19,4
	Pareja	98	30,2	30	49,5
	Familiares	112	34,5	35	84,0
	Solo	52	16,0	16	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.29.** Formas de viaje para turistas internacionales

**Nota.** Alexis Flores

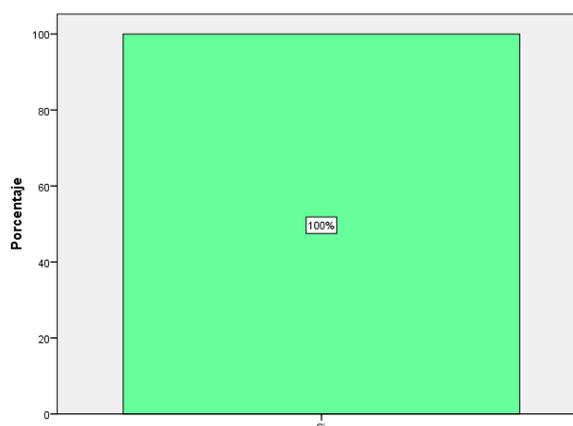
De las personas evaluadas el 35 % de las personas realizan sus viajes con la familia, el 30% con sus parejas, el 16% lo realizan solos y el 19% con sus amigos. Esto permite determinar que la mayoría de las personas extranjeras prefiere realizar sus viajes con sus hijos y familia.

e. Visitas al Hostal la Gran Tortuga.

**Tabla VI.62.** Visitas de turistas internacionales al hostal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	325	100,0	100,0	100,0

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.30.** Visitas de turistas internacionales al hostal

**Nota:** Alexis Flores

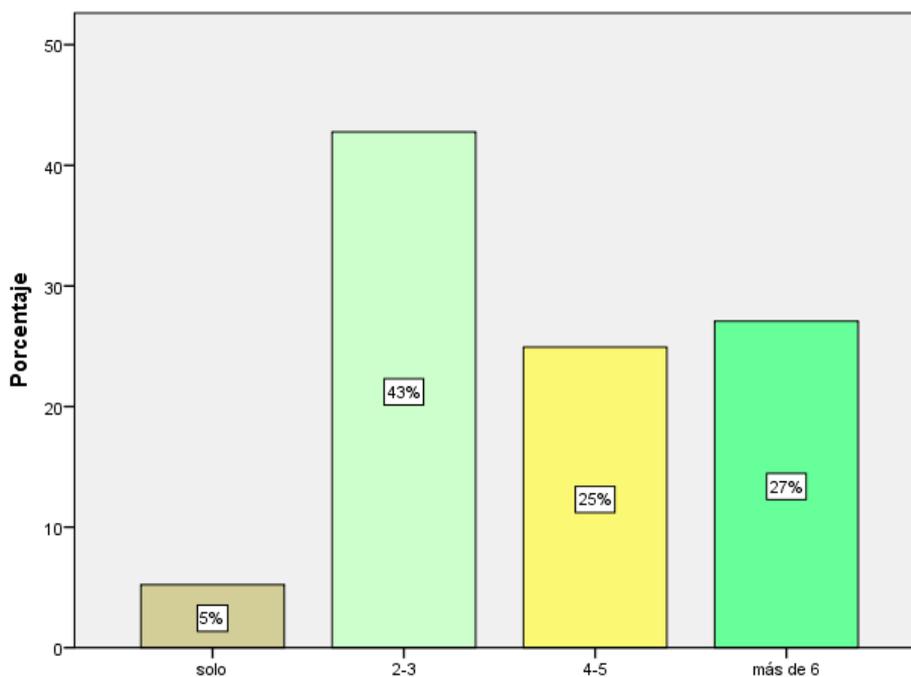
De las personas encuestadas, el 100% visitan el hostal por primera vez, lo que permite tomar en consideración la falta de difusión del establecimiento

f. Número de personas que asisten a la Hostal.

**Tabla VI.63.** Personas que asiste normalmente al Hostal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido solo	17	5	5	5,2
2-3	139	43	43	48,0
4-5	81	25	25	72,9
más de 6	88	27	27	100,0
Total	325	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.31.** Personas que asiste normalmente al Hostal

**Nota:** Alexis Flores

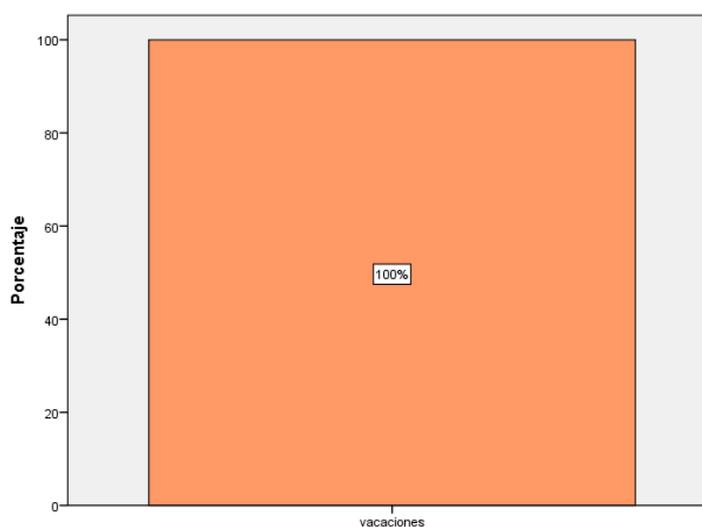
El 43% de las personas que se hospedan varían entre 2 y 3, el 27% de los huéspedes viajan con más de 6 personas, el 25% se hospedan entre 4 a 5 personas y un 5% asisten solos.

g. Temporada de visita de turistas internacionales.

**Tabla VI.64.** Temporada de visita de turistas internacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Vacaciones	325	100,0	100,0	100,0

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.32.** Temporada de visita de turistas internacionales

**Nota:** Alexis Flores

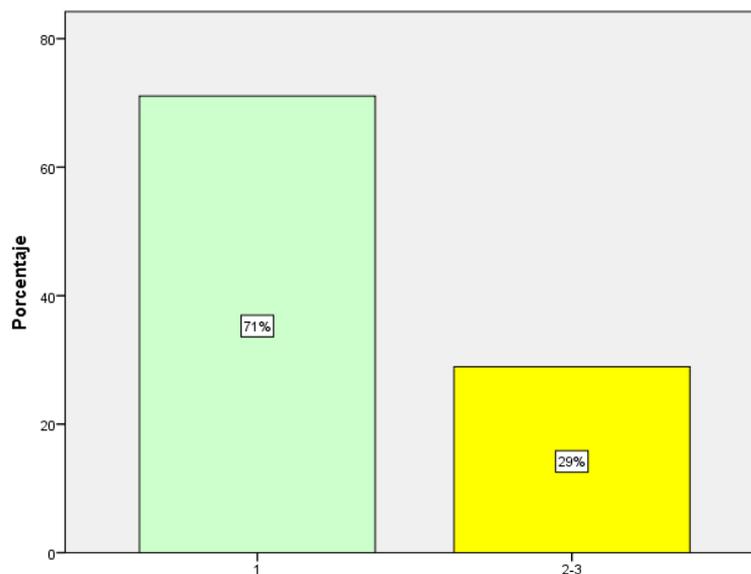
De las personas encuestadas, el 100% a visitado el hostel en temporada lo vacaciones, lo que nos indica que esta temporada puede llegar hacer la más comercial.

h. Noches de hospedaje de los turistas internacionales.

**Tabla VI.65.** Noches de hospedaje de los turistas internacionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	231	71	71	71,1
	2-3	94	29	29	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.33.** Noches de hospedaje de los turistas internacionales

**Nota:** Alexis Flores

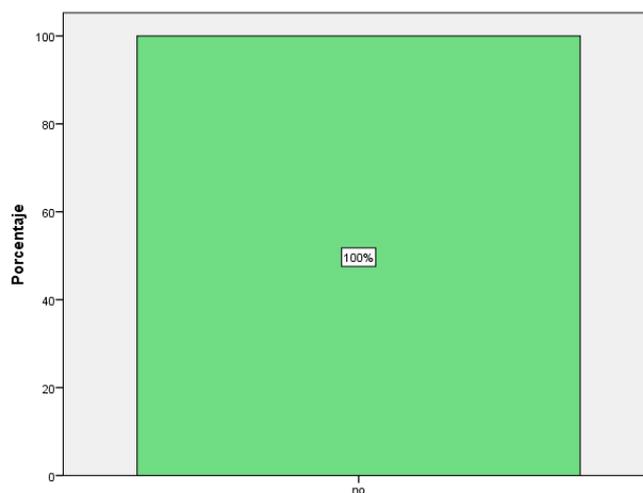
El 71% de los encuestados pasan una sola noche y el 29 % pasan de dos a tres noches. Esto permite determinar que las personas extranjeras sí disponen de tiempo libre para viajar pero no pernoctan por mucho tiempo en un solo establecimiento.

i. Visita de turistas internacionales a otros hostales en el cantón Isabela.

**Tabla VI.66.** Visita de turistas internacionales a otros hostales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	325	100,0	100,0	100,0

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.34.** Visitade turistas internacionales a otros hostales

**Nota:** Alexis Flores

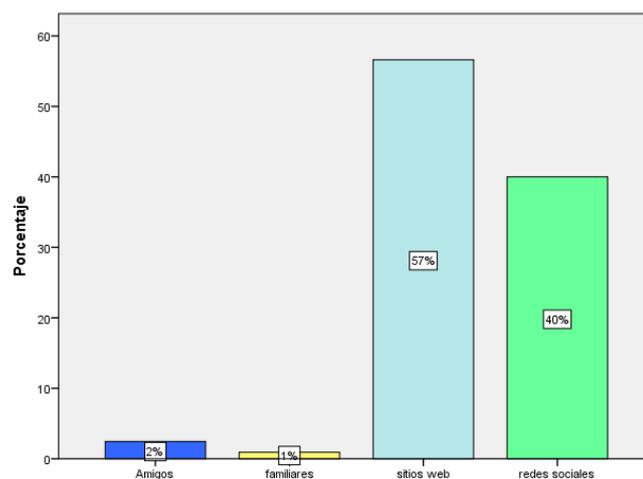
Del total de personas evaluadas el 100% no ha visitado otro establecimiento de hospedaje.

j. Medios de información por la cual se informaron de la Hostal la Gran Tortuga.

**Tabla VI.67.** Medios de información por la cual se informaron de la Hostal la Gran Tortuga

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Amigos	8	2	2	2
	familiares	3	1	1	3
	sitios web	184	56,6	57	60,0
	redes sociales	130	40,0	40,0	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.35.** Medios de información por la cual se informaron de la Hostal la Gran Tortuga

**Nota:** Alexis Flores

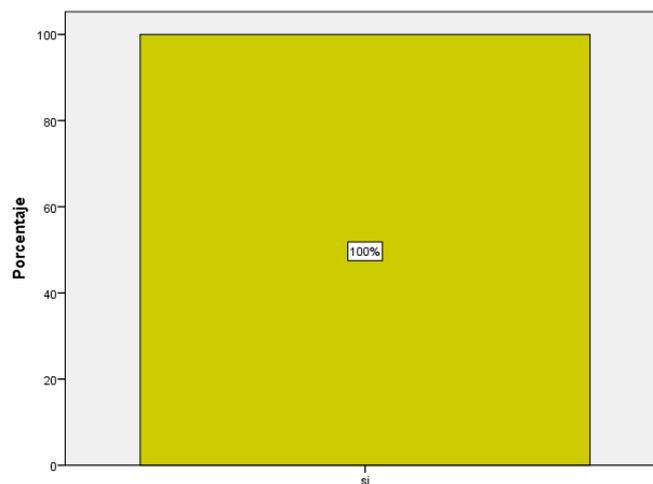
El 57% de las personas se informaron acerca del hostel a través de sitios web, el 40% por redes sociales, el 2% por sus amigos y solamente el 1% se entran por sus familiares. Lo que permite conocer que la mayor parte de los turistas prefieren viajar de forma independiente

k. Aceptación de los servicios que ofrece el hostel por parte de los turistas internacionales.

**Tabla VI.68.** Aceptación de los servicios que ofrece el hostel por parte de los turistas internacionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	325	100,0	100,0	100,0

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.36.** Aceptación de los servicios que ofrece el hostel por parte de los turistas internacionales

**Nota:** Alexis Flores

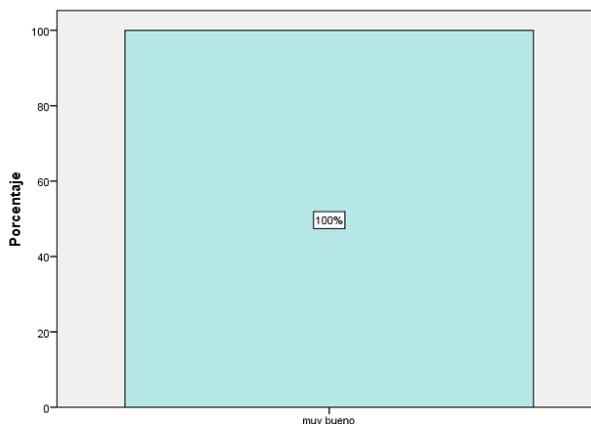
Del total de personas evaluadas el 100% se encuentra de acuerdo con los servicios que presta el hostel la gran tortuga.

l. Calificación de los turistas internacionales al hostel.

**Tabla VI.69.** Calificación de los turistas internacionales al hostel

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido muy bueno	325	100,0	100,0	100,0

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.37.** Calificación de los turistas internacionales al hostel

**Nota:** Alexis Flores

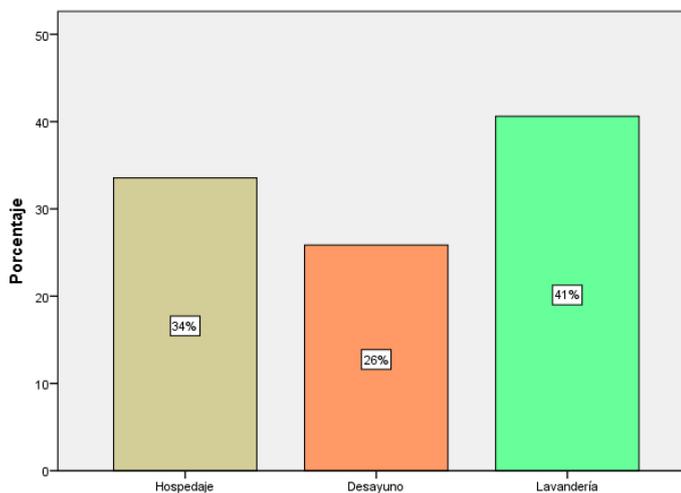
Del total de personas evaluadas el 100% se encuentra de acuerdo con los servicios que presta el hostel la gran tortuga.

m. Análisis de los turistas internacionales hacia el hostel.

**Tabla VI.70.** Análisis de los turistas internacionales hacia el hostel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hospedaje	109	33,5	33,5	33,5
	Desayuno	84	25,8	25,8	59,4
	Lavandería	132	40,6	40,6	100,0
	Total	325	100,0	100,0	

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.38.** Análisis de los turistas internacionales hacia el hostel

**Nota:** Alexis Flores

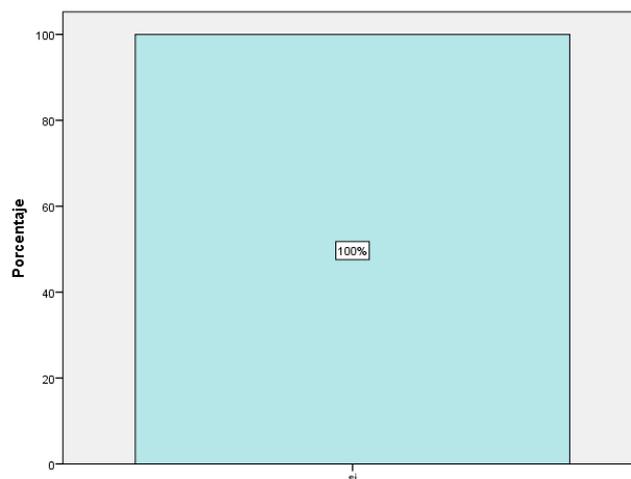
Del total de turistas extranjeros evaluados el 46,10% se encuentra satisfecho con el servicio de limpieza del hostel, el 37,01% con la cordialidad de los empleados, el 13,64% con el personal capacitado y solo el 3,25% con las funciones del personal. Lo que permite identificar que se necesita capacitar y mejorar la calidad del servicio.

n. Información específica del hostel.

**Tabla VI.71.** Información específica del hostel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	325	100,0	100,0	100,0

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.39.** Información específica del hostel

**Nota:** Alexis Flores

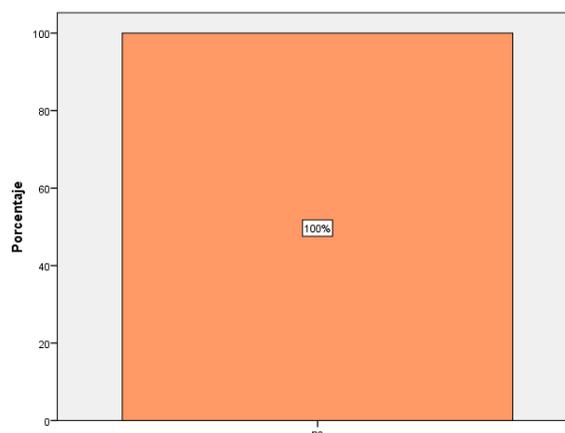
El 100% de las personas entrevistadas están de acuerdo que exista más información sobre el hostel.

o. Quejas de los turistas internacionales al hostel.

**Tabla VI.72.** Quejas de los turistas internacionales al hostel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no	325	100,0	100,0	100,0

**Nota:** Alexis Flores



**Figura VI.40.** Quejas de los turistas internacionales al hostel

**Nota:** Alexis Flores

Del total de personas entrevistadas el 100% no ha tenido ningún inconveniente en el hostel.

## 9. Demanda actual

### a) Demanda actual de clientes

Este análisis está basado en el nivel de aceptación del cliente con el propósito de conocer la aceptación del servicio que brinda el hostel, obteniendo como resultado del 100% de aceptación de acuerdo a la tabla VI.53 para turistas nacionales y la figura VI68 para turistas extranjeros llegando a obtener la siguiente información:

#### 1) Turistas nacionales

Aceptación = 100%

Universo de estudio = 12856

Demanda actual= 12856 \* 100% = 12856

Turistas extranjeros

Aceptación = 100%

Universo de estudio = 73774

Demanda actual= 73774 \* 100% = 73774

## 10. Demanda futura

### a) Turistas nacionales.

La demanda futura para turistas nacionales se calculó de acuerdo a la demanda actual, aplicando la fórmula del incremento compuesto.

$$C_n = C_o(1+i)^n$$

Donde:

$C_n$  = el año a proyectar

$C_o$  = el número de turistas de la demanda actual (86630 personas)

$I$  = índice de incremento turístico anual (3%)

Según el Ministerio de Turismo, el crecimiento anual del turismo interno es del 18%, por razones de cálculo se considerará un valor relativo del 3% de movimiento turístico interno.

### a) Demanda futura para clientes

**Tabla VI.73** Proyección de la demanda.

AÑOS	DEMANDA
2019	91906
2020	94663
2021	97503
2022	100428
2023	103441

**Nota:** Alexis Flores, 2019.

## b) Demanda futura por servicios

**Tabla VI.74** Proyección de la demanda por servicios.

AÑO	DEMANDA	Producto		
		Hospedaje (26%)	Desayuno (30%)	Lavandería (43%)
2019	91906	23895	27572	39519
2020	94663	24612	28399	40705
2021	97503	25351	29251	41926
2022	100428	26111	30128	43184
2023	103441	26895	31032	44480

**Nota:** Alexis Flores2019.

## 11. Análisis de la competencia

## a) Competidores actuales

Dentro de los competidores se encuentran 44 establecimientos de la misma categoría que el hostel “La Gran Tortuga” pero en base al estudio de campo se consideró a 7 competidores directos que cumplen con la misma categoría

**Tabla VI.75** Competidores directos.

	Nombre	Ubicación	Servicios	Clientes	Productos turismo vivencial		
					Hospedaje (26%)	Desayuno (30%)	Lavandería (43%)
<b>1</b>	Cally	500 mtrs	Lavandería y hospedaje	6500	1707	1977	739
<b>2</b>	Cerro azul	450 mtrs	Hospedaje	5800	1524	1765	660
<b>3</b>	Coral blanco	500 mtrs.	Desayuno, hospedaje, lavandería.	5532	1453	1683	629
<b>4</b>	Iguana	550 mtrs.	Hospedaje, lavandería	6800	1907	2209	826
<b>5</b>	San Vicente	300 mtrs.	Hospedaje, lavandería, desayuno, transporte.	7261	1950	2258	844

<b>6</b>	Tintorera	550 mtrs.	Hospedaje, desayuno, lavandería.	7422	10328	11961	4472
<b>TOTAL</b>				39315	10328	11961	4472
<b>CLIENTES AL AÑO</b>							

**Nota:** Trabajo de campo, 2019.

**Elaborado por:** Alexis Flores.

b) Competencia futura

**Tabla VI.76** Competencia proyectada por servicio.

Año	Competencia futura clientes	Competencia proyectada por servicio		
		Hospedaje (26%)	Desayuno (30%)	Lavandería (43%)
<b>2019</b>	41709	10957	12689	4744
<b>2020</b>	42961	11285	13070	4887
<b>2021</b>	44249	11624	13462	5033
<b>2022</b>	45577	11973	13866	5184
<b>2023</b>	46944	12332	14282	5340

**Nota:** Trabajo de campo, 2019.

**Elaborado por:** Alexis Flores.

## 12. Confrontación demanda frente a competencia

## a) Demanda insatisfecha proyectada

## 1) Demanda insatisfecha para clientes

**Tabla VI.77** Demanda insatisfecha por clientes.

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA FUTURA</b>	<b>COMPETENCIA FUTURA</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA FUTURA</b>
<b>2019</b>	91906	10957	80949
<b>2020</b>	94663	11285	83378
<b>2021</b>	97503	11624	85879
<b>2022</b>	100428	11973	88455
<b>2023</b>	103441	12332	91109

**Nota:** Trabajo de campo, 2019.

**Elaborado por:** Alexis Flores.

## Demanda insatisfecha por servicio

## a) Hospedaje

**Tabla VI.78** Demanda insatisfecha servicio 1.

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA FUTURA</b>	<b>COMPETENCIA FUTURA</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA FUTURA</b>
<b>2019</b>	23895	10957	12939
<b>2020</b>	24612	11285	13327
<b>2021</b>	25351	11624	13727
<b>2022</b>	26111	11973	14139
<b>2023</b>	26895	12332	14563

**Nota:** Trabajo de campo, 2019.

**Elaborado por:** Alexis Flores.

## b) Desayuno.

**Tabla VI.79** Demanda insatisfecha servicio 2.

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA FUTURA</b>	<b>COMPETENCIA FUTURA</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA FUTURA</b>
<b>2019</b>	27572	12689	14882
<b>2020</b>	28399	13070	15329
<b>2021</b>	29251	13462	15789
<b>2022</b>	30128	13866	16262
<b>2023</b>	31032	14282	16750

**Nota:** Trabajo de campo, 2019.

**Elaborado por:** Alexis Flores.

c) Lavandería.

**Tabla VI.80** Demanda insatisfecha servicio 3.

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA FUTURA</b>	<b>COMPETENCIA FUTURA</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA FUTURA</b>
<b>2019</b>	39519	4744	34775
<b>2020</b>	40705	4887	35818
<b>2021</b>	41926	5033	36893
<b>2022</b>	43184	5184	38000
<b>2023</b>	44480	5340	39140

**Nota:** Trabajo de campo, 2019.

**Elaborado por:** Alexis Flores.

13. Demanda objetivo para clientes

**Tabla VI.81** Demanda objetivo para clientes.

<b>AÑO</b>	<b>DEMANDA INSATISFECHA</b>	<b>DEMANDA OBJETIVO 19%</b>
2019	34775	6607
2020	35818	6806
2021	36893	7010
2022	38000	7220
2023	39140	7437

**Nota:** Estudio de mercado, 2019.

**Elaborado por:** Alexis Flores.

## C. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA

### 1. Situación del área administrativa de la Hostal La Gran Tortuga

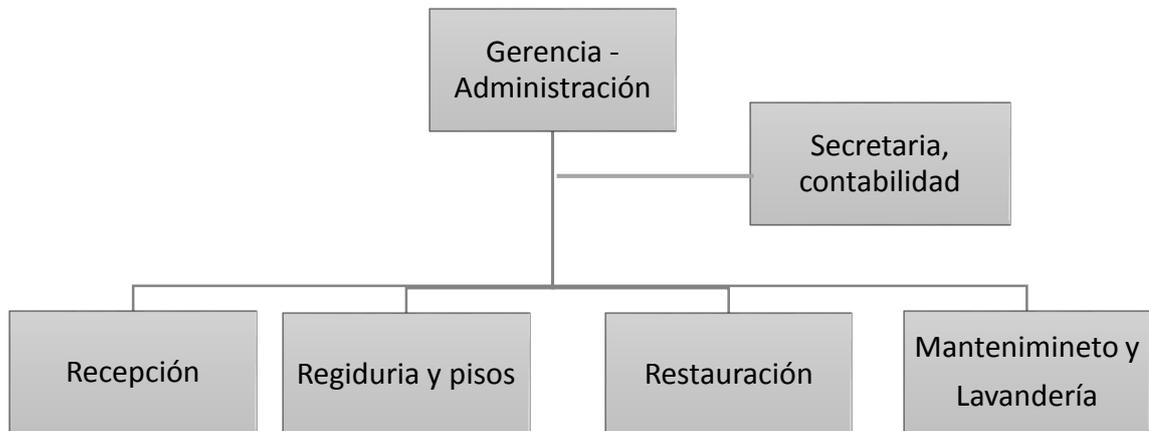
La propuesta para el hostel “La Gran Tortuga” se elaboró de forma participativa, actualizando los datos de la situación actual presente en el objetivo 1, con la cual se estudiaron tanto el sector interno así como el entorno el cual se encuentra fuera de la dinámica interna pero que puede afectar su funcionamiento positiva y/o negativamente.

#### a. Sector interno

##### 1) Administrativo

##### a) Organigrama estructural

Se presenta las líneas de relación de los cargos de manera más ordenada.



**Figura VI.41** Organigrama estructural

**Nota.** Alexis Flores

## b) Organigrama funcional

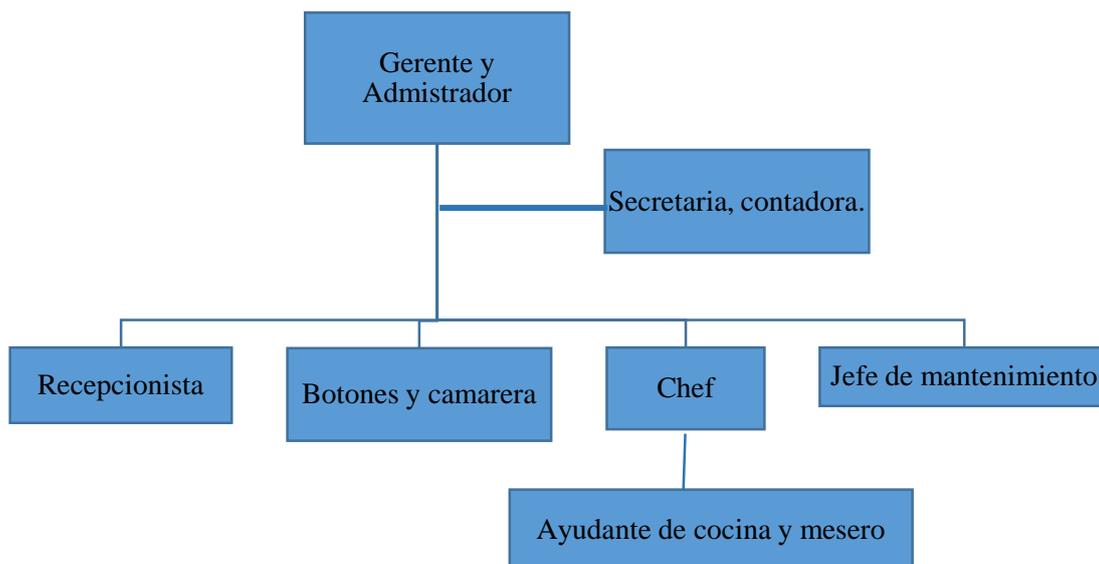


Figura VI.42 Organigrama estructural

Nota. Alexis Flores

## 2) Manual de funciones

El manual de funciones es ejecutado por todo el personal que forma parte de la institución de forma obligatoria de acuerdo al puesto institucional al que pertenece dentro de los siguientes niveles:

## a) Gerente

Tabla VI.82 Perfil gerente

Cargo:	Gerente/Administrador
Conocimientos:	Herramientas básicas de control y método de optimización de resultados
	Administración especializada en productos turísticos, culturales y de aventura.
	Técnicas básicas de definición de calidad, costos, precios de productos, servicios y políticas comerciales
	Procesos y procedimientos básicos administrativos, contables, comerciales, financieros y pólizas de seguros utilizadas en el turismo
	Técnicas básicas de negociación y administración de contratos
	Características y conocimiento de productos, de servicios comerciales y de los destinos vendidos
	Vocabulario técnico especializado en turismo cultural y de aventura.
	Informática y conocimiento de sistemas informáticos específicos para agencias operadoras
Responsabilidades:	Representar a la empresa en eventos
	Establecer y mantener red de contactos con asociaciones de prestadores de servicios turísticos, instituciones públicas y privadas
	Trabajar en conjunto con empresas del sector turístico

	Conducir reuniones y conferencias de la empresa		
<b>Requisitos:</b>	<b>Experiencia laboral</b>	<b>Formación académica</b>	<b>Otras habilidades</b>
	Un año de experiencia como gerente o cargos similares	<b>Título de tercer nivel</b>	Manejo adecuado de sistemas tecnológicos
	Universidad aprobada	Ing. Administración de empresas turísticas/ ecoturismo o ramas afines.	Experiencia en Guianza
	Buena presentación	<b>Postgrado</b>	Conducción de vehículos motorizados
	Habilidad para relacionarse socialmente	Ramas afines al turismo o administración	

**Nota:** Alexis Flores, 2019.

b) Secretario/a

**Tabla VI.83** Perfil secretario/a

<b>Cargo:</b>	<b>Secretario/a</b>		
<b>Responsabilidades:</b>	Documentar: actualización constante de la documentación de la empresa		
	Manejar: La agenda del gerente, documentación.		
	Procesar, codificar y contabilizar los diferentes comprobantes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro numérico de la contabilización.		
	Revisar el cálculo de las planillas de retención de impuesto sobre la renta del personal emitidas por los empleados, y realizar los ajustes en caso de no cumplir con las disposiciones.		
	Controlar: los registros contables mediante un software que facilitara la revisión y control de datos.		
	Llevar libros contables (diario, mayor e inventarios).		
	Analizar los resultados económicos, detectando áreas críticas y señalando cursos de acción que permitan lograr mejoras. comerciales y de los destinos vendidos		
	Establecer y mantener red de contactos con asociaciones de prestadores de servicios turísticos, instituciones públicas y privadas		
<b>Requisitos:</b>	<b>Experiencia laboral</b>	<b>Formación académica</b>	<b>Otras habilidades</b>
	Dos años de experiencia en cargo similar	<b>Título de tercer nivel</b>	Manejo adecuado de sistemas tecnológicos
	Buena presentación	Ing. en Ecoturismo, Contabilidad o Secretariado	Desarrollar capacidades de negociación
	Conocimiento para el uso de medios electrónicos	<b>Postgrado</b>	Multifuncional

Habilidades de organización y cualidades de comunicación	Ramas afines a la administración o contabilidad
--	---

**Nota:** Alexis Flores, 2019.

c) Contador/a

**Tabla VI.84** Perfil contador/a

<b>Cargo:</b>	<b>Contador/a</b>		
<b>Responsabilidades:</b>	Manejar constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos.		
	Recibir y clasificar todos los documentos, debidamente enumerados que le sean asignados (comprobante de ingreso, cheques nulos, cheques pagados, cuentas por cobrar y otros).		
	Contabilizar las nóminas de pagos del personal		
	Preparar los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas		
	Analizar los diversos movimientos de los registros contables.		
	Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas		
<b>Requisitos:</b>	<b>Experiencia laboral</b>	<b>Formación académica</b>	<b>Otras habilidades</b>
	El solicitante debe tener un año de experiencia laboral en cargos similares	<b>Título de tercer nivel</b>	Manejo adecuado de paquetes tecnológicos.
	Actitud amable, eficiente y servicial	Licenciado en Administración Comercial	Estudios en contabilidad
	Gran capacidad comunicativa, incluyendo lenguaje claro y actitud profesional	<b>Postgrado</b>	
	Buena presencia	Relacionado con el cargo de asesor legal	

**Nota:** Alexis Flores, 2019.

d) Recepcionista

**Tabla VI.85** Perfil recepcionista

<b>Cargo:</b>	<b>Recepcionista</b>
<b>Responsabilidades:</b>	Responsable de registrar a las personas que se hospedaran en el hostel
	Mantenerse tranquilo, cortés y firme bajo presión.
	Capacidad de manejar equipos de oficina como computadora e impresora
	Capacidad de coordinación y trabajo en equipo
	Emitir informes mensuales sobre la información obtenida en la operación del hostel
	Capacidad de negociación y liderazgo
	Registrar las entradas y salidas de los huéspedes

	Verificar los reportes e información que proporcionan los compañeros de turno		
<b>Requisitos:</b>	<b>Experiencia laboral</b>	<b>Formación académica</b>	<b>Otras habilidades</b>
	Un año de experiencia en cargo similar	<b>Título de tercer nivel</b>	Manejo adecuado de sistemas tecnológicos
	Actitud amable, eficiente y servicial	Ing. Ecoturismo o carreras afines	Desarrollar capacidades de negociación
	Conocimiento en hotelería y turismo en general	<b>Postgrado</b>	Capacidad para trabajar en constante comunicación con el equipo de trabajo
	Dominio del idioma ingles	Ramas afines al turismo o atención al cliente	

**Nota:** Alexis Flores, 2019.

e) Botones

**Tabla VI.86** Perfil botones

<b>Cargo:</b>	<b>Botones</b>		
<b>Responsabilidades:</b>	Ser la primera persona en recibir al cliente		
	Atender las llamadas de los huéspedes y/o funcionarios atendiendo sus peticiones, tales como: bajar equipaje, llevar el periódico si así lo solicitaren.		
	Deberá entregar a las oficinas los encargos siempre y cuando el recepcionista lo ordenare.		
	Verificar al momento que un cliente se retira si la recepción ya tiene la llave de la habitación en la cual estuvo registrado.		
	Deberá estar a disposición del huésped en lo que necesitare.		
<b>Requisitos:</b>	<b>Experiencia laboral</b>	<b>Formación académica</b>	<b>Otras habilidades</b>
	Un año de experiencia en cargo similar.	<b>Título de segundo nivel</b>	Manejo adecuado de grupos
	Actitud amable, eficiente y servicial	Bachiller	Desarrollar capacidades de interpretación de recursos
	Dominio del idioma ingles	<b>Postgrado</b>	Asesorar sobre productos y servicios que mejoren la experiencia de viaje
	Gran capacidad comunicativa, incluyendo lenguaje claro y actitud profesional	No requiere	.

**Nota:** Alexis Flores, 2019.

## f) Camarera

Tabla VI.87 Perfil camarera

<b>Cargo:</b>		<b>Camarera</b>		
<b>Responsabilidades</b>	..	Limpiar, asear y ordenar las habitaciones.		
		Adecuar la habitación para recibir al huésped.		
		Verificar el funcionamiento y confort de las habitaciones.		
		Ordenar la habitación ocupada.		
		Canalizar la ropa sucia y limpia de clientes		
		Comunicar cualquier incidencia o situación anómala que observe		
<b>Requisitos:</b>		<b>Experiencia laboral</b>	<b>Formación académica</b>	<b>Otras habilidades</b>
		Un año de experiencia en cargo similar	<b>Título de segundo nivel</b>	Manejo adecuado de registros de limpieza
		Apariencia elegante, actitud amable, eficiente y servicial	Bachiller	Multifuncional, capacidad para trabajar en constante comunicación con el equipo de trabajo
		Manejo de aspiradora, enceradora y otros equipos de limpieza.	<b>Postgrado</b>	
		Gran capacidad comunicativa, incluyendo lenguaje claro y actitud profesional al teléfono y en persona.	No requiere	

**Nota:** Alexis Flores, 2019.

## g) Chef

Tabla VI.88 Perfil chef

<b>Cargo:</b>		<b>Chef</b>		
<b>Responsabilidades:</b>		Preparar y cocinar los alimentos.		
		Verificar la existencia de los diferentes alimentos		
		Cocinar los alimentos según la cantidad de huéspedes.		
		Verifica el buen estado de los alimentos.		
		Verificar que se cumpla las normas de higiene y que el personal a su cargo desempeñe correctamente sus funciones		
		Colaborar en conjunto con el personal a mantener todo limpio y ordenado.		
<b>Requisito s:</b>		<b>Experiencia laboral</b>	<b>Formación académica</b>	<b>Otras habilidades</b>
		Un año de experiencia en cargo similar	<b>Título de tercer nivel</b>	Manejo adecuado de registros

Apariencia elegante, actitud amable, eficiente y servicial	Chef	Multifuncional, capacidad para trabajar en constante comunicación con el equipo de trabajo
Manejo de equipo e instrumentos de uso en la preparación de alimentos.	<b>Postgrado</b>	
Gran capacidad comunicativa, incluyendo lenguaje claro y actitud profesional al teléfono y en persona.	No requiere	

**Nota:** Alexis Flores, 2019.

h) Ayudante de cocina

**Tabla VI.89** Ayudante de cocina

<b>Cargo:</b>	<b>Ayudante de cocina</b>		
<b>Responsabilidades:</b>	Limpiar, pelar y cortar las verduras		
	Asistir al Chef en todo lo que fuera necesario		
	Mantener limpia la cocina y los utensilios		
	Verifica el buen estado de los alimentos.		
	Colaborar en la conservación de las materias primas y los productos de uso en la cocina		
	Colaborar en conjunto con el personal a mantener todo limpio y ordenado.		
<b>Requisitos:</b>	<b>Experiencia laboral</b>	<b>Formación académica</b>	<b>Otras habilidades</b>
	Un año de experiencia en cargo similar	<b>Título de tercer nivel</b>	Manejo adecuado de registros
	Apariencia elegante, actitud amable, eficiente y servicial	Chef o que se encuentre cruzando los últimos años de la carrera de Gastronomía	Multifuncional, capacidad para trabajar en constante comunicación con el equipo de trabajo
	Manejo de equipo e instrumentos de uso en la preparación de alimentos.	<b>Postgrado</b>	
		No requiere	

**Nota:** Alexis Flores, 2019.

## i) Mesero

Tabla VI.90 Mesero/a

<b>Cargo:</b>		<b>Mesero /a</b>		
<b>Responsabilidades:</b>	Representar al restaurante del hostel ante los clientes			
	Tomar la orden a los comensales y formularles sugerencias respecto de los alimentos que mejor convienen a su paladar y presupuesto.			
	Mantener limpias y alineadas las mesas del restaurante del hostel.			
	Verificar que las zonas del local estén correctamente limpias y sino limpiarlas en coordinación con sus compañeros de trabajo			
	Colaborar en la conservación de las materias primas y los productos de uso en la cocina			
	Pregunta en la cocina los faltantes y sugerencias que se tengan cada día.			
<b>Requisitos:</b>	<b>Experiencia laboral</b>	<b>Formación académica</b>	<b>Otras habilidades</b>	
	Un año de experiencia en cargo similar	<b>Título de segundo nivel</b>	Manejo adecuado de registros	
	Apariencia elegante, actitud amable, eficiente y servicial	Bachiller	Multifuncional, capacidad para trabajar en constante comunicación con el equipo de trabajo	
	Dominio del idioma ingles	<b>Postgrado</b>		
			No requiere	

**Nota:** Alexis Flores, 2019.

## j) Jefe de mantenimiento

Tabla VI.91 Jefe de mantenimiento

<b>Cargo:</b>		<b>Jefe de mantenimiento</b>		
<b>Responsabilidades:</b>	Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos de trabajo del hostel.			
	Crea y mantiene actualizados los manuales de mantenimiento preventivo y predictivo, verificando su mantenimiento.			
	Asigna los trabajos de mantenimiento.			
	Coordinar las reparaciones del hostel con los proveedores de servicios externos.			
	Confeccionar el Plan Anual de mantenimiento, elevándolo a la Gerencia General para su aprobación			
	Analizar y justificar los desvíos con el plan anual de mantenimiento trazado e informarlos a la Gerencia General			
<b>Requisitos:</b>	<b>Experiencia laboral</b>	<b>Formación académica</b>	<b>Otras habilidades</b>	
	Un año de experiencia en cargo similar	<b>Título de segundo nivel</b>	Manejo adecuado de registros	
	Apariencia elegante, actitud amable, eficiente y servicial	Bachiller	Multifuncional, capacidad para trabajar en constante	

	comunicación con el equipo de trabajo
<b>Postgrado</b>	
No requiere	

**Nota:** Alexis Flores, 2019.

## 2. Estructura filosófica

Dentro de la direccionalidad estratégica se establecen la misión, visión, objetivos, políticas y principios y valores enmarcados en definir la actividad y concentrar sus principios, aspiraciones y valores fundamentales, además de pre visualizar el fin que se pretende alcanzar.

### a. Misión

El hostel La Gran Tortuga es una empresa de hospedaje acogedora que brinda un servicio con personal capacitado e infraestructura de calidad, con el fin de satisfacer las necesidades y exigencias de nuestros huéspedes.

### b. Visión

El hostel La Gran Tortuga es una empresa de hospedaje posicionada en el mercado nacional e internacional, siendo un referente de calidad en el servicio y atención.

### c. Objetivos estratégicos

- 1) Mantener condiciones de inter-relación entre la actividad turística y el ambiente.
- 2) Brindar servicio y atención personalizada de calidad
- 3) Lograr la satisfacción del cliente
- 4) Elevar la tasa de ocupación
- 5) Capacitar a los trabajadores.
- 6) Colaborar con el fomento turístico del cantón.

### d. Políticas

#### 1) Políticas de calidad

- La Política de calidad turística del hostel está orientada a conseguir la satisfacción del servicio ofertado a los clientes.
- Si por algún motivo, se presentaren inconvenientes durante el hospedaje de los clientes, el recepcionista junto con el personal administrativo del hostel gestionará inmediatamente las medidas necesarias para solventar dichos acontecimientos.
- Mejorar continuamente la calidad de nuestro servicio, obteniendo mejor rendimiento de la capacidad y experiencia de nuestros trabajadores.

- El hotel contribuirá al fomento del cuidado del medio ambiente, por medio de servicios amigables con el ambiente.

## 2) Políticas de venta

- Se podrá realizar cambios de fecha de hospedaje de hasta 15 días calendarios sin penalidad, de 14 a 4 días previo al hospedaje se aplica penalidad de 50% sobre el valor de la reserva. Cambios de fecha desde 3 hasta el día del hospedaje aplica penalidad de 100% sobre el valor de la reserva.
- Los cambios de fecha de reserva están sujetos a disponibilidad de plazas y recalcuro de tarifas en caso de que esta variase, el plazo máximo para volver a viajar será de 12 meses calendario y no se podrá alterar por más de una vez, cumpliendo las condiciones originales de compra.
- Los niños comprendidos entre 2 años hasta los 11 años 11 meses de edad y adultos mayores de 65 años de edad podrán acceder a la tarifa con descuento.
- Se otorgará un descuento del 10% sobre la tarifa adulto publicado para grupos de 15 a 25 pasajeros.
- Se otorgará un descuento del 15% sobre la tarifa adulto publicado para grupos de 26 pasajeros en adelante.

## 3) Políticas Generales

- El usuario deberá expresamente acatar los reglamentos y condiciones establecidas por el hostel al hacer uso de las instalaciones, eximiendo al hostel de cualquier responsabilidad derivada de su incumplimiento.
- El hostel permitirá realizar cambio de habitación, por criterios de calidad de servicio o para precautelar la seguridad de los clientes.
- El hostel no posee la infraestructura necesaria para alojar mascotas, a excepción de perro guía que dependa directamente del pasajero.

## e. Principios y Valores

### 1) Responsabilidad

Según Real Academia Española, (2019) es la habilidad del ser humano para medir y reconocer las consecuencias de un episodio que se llevó a cabo con plena conciencia y libertad. Por lo tanto, una persona responsable es aquella que desarrolla una acción en forma consciente y que puede ser imputada por las derivaciones que dicho comportamiento posea. De este modo, la responsabilidad es una virtud, valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos (Obis, 2015).

## 2) Transparencia

Cualidad de las personas que actúan de una manera franca, abierta, mostrándose tal cual son y sin ocultar nada. Con ello, se está refiriendo a la cualidad moral de un individuo que busca actuar con claridad y se adapta a cierto conjunto de reglas y estándares de conducta. (Olalla, 2013)

## 3) Participación

La participación según (Espinosa, 2008), es una forma de acción emprendida deliberadamente por un individuo o conjunto de éstos que permite a la persona reconocerse como actor dentro de una comunidad al tomar parte en una decisión, involucrarse en alguna discusión, integrarse, o simplemente beneficiarse de la ejecución y solución de un problema específico.

## 4) Creatividad

Se trata de una capacidad existente en todos los seres humanos, utilizada para la solución de problemas y que precisa de realidades ya existentes. Además podría definirse como el conjunto de aptitudes vinculadas a la personalidad del ser humano que le permiten, a partir de una información previa, y mediante una serie de procesos internos (cognitivos), en los cuales se transforma dicha información, la solución de problemas con originalidad y eficacia. (Jochin, 2017)

## 5) Amabilidad

Amable es también quien regala cortesía, respeto, simpatía y sensibilidad, valores esenciales en la construcción del vínculo, de la confianza (valor esencial) y en consecuencia de la convivencia. Además es el que hace de la delicadeza, la cordialidad, la empatía y la atención su carta de presentación. El que considera al otro objeto de respeto y de cortesía, el que brinda opciones a la alegría del tercero sin motivo, sin espera de retorno, simplemente por el hecho de alegrarse de su encuentro, aunque el otro sea un desconocido. Pues quien es amable ofrece la posibilidad del afecto como quien siembra en la esperanza de una cosecha futura. (Rovira, 2017)

## 6) Respeto

El respeto es uno de los valores más importantes que debemos cultivar desde el hogar y la escuela, con nuestra familia, amigos y todas las personas que están alrededor. Es la base sobre la que se sustentan las relaciones entre las personas y, por tanto, es esencial para que exista una sana convivencia y para que haya armonía dentro de la comunidad. (Saborido, 2017)

## 3. Establecimiento de ejes estratégicos

### a. CPES

Se realizó un taller con la gerencia y administración, como con el personal del Hostal La Gran Tortuga para tener un diagnóstico más acertado del análisis CPES del Hostal y así poder determinar el FO (análisis interno) DA (análisis externo) del mismo; por ende se realizó una lluvia de ideas para detectar los problemas que afectan actualmente el Hostal en cada área, donde se determinaron las causas, se reconocieron los efectos y se establecieron las soluciones.

**Tabla VI.92.** CPES del Hostal La Gran Tortuga

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	SOLUCIÓN
La mayor parte del personal no ha culminado sus estudios superiores.	La operación y ejecución de los manuales de función tiene deficiencias técnicas en su gestión	La calidad del servicio varía entre buena y regular	Capacitar al personal
El hostel no ha elaborado su identidad corporativa	No están actualizadas las políticas del hostel	No se puede elaborar ni ejecutar planes y programas	Actualización y mejoramiento de políticas del establecimiento
No cuenta con programas para el manejo adecuado de agua, energía y desechos	El hostel realiza acciones de manejo de agua, energía y desechos sin dirección técnica	Las acciones que se realizan son de manera empírica.	Elaborar programas de manejo sostenible de agua, energía y desechos
No se realiza mantenimiento constante en las habitaciones	Parte del equipamiento y de la infraestructura en la Hostal se encuentran en proceso de deterioro	Inconvenientes para los turistas por mal estado o daño del equipamiento y de la infraestructura del hostel	Establecer cronogramas de revisiones

**Nota.** Alexis Flores

#### b. Análisis FODA

En base al análisis FODA realizado anteriormente, se pudo establecer fortalezas que deben utilizarse y debilidades que deben eliminarse del hostel; también se observaron los factores externos no controlables que permitieron establecer oportunidades que conviene aprovecharse y amenazas que deben sortearse.

##### 1) Medio interno

**Tabla VI.93.** Análisis FODA de la Hostal La Gran Tortuga

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Hostel emplea personal exclusivamente de la Isla.</li> <li>• El diseño de su infraestructura es adecuado con el ambiente</li> <li>• Se utilizan suministros amigables con el ambiente.</li> <li>• Cuenta con un mecanismo para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes</li> <li>• Participa o apoya iniciativas de desarrollo de la Isla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con planes, programas ni herramientas para su gestión</li> <li>• No existe un tratamiento para las aguas servidas.</li> <li>• Altos costos de productos de menaje y limpieza, además inaccesibles al no existir su venta en la isla.</li> <li>• Control de cumplimiento total del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes para mantener estándares organizacionales eficientes</li> </ul>

- 
- Muestra respeto a la naturaleza por lo tanto no participan en la venta, tráfico de especies nativas
  - Mantenimiento de la infraestructura del hostel en óptimas condiciones para salvaguardar la seguridad del personal frente a posibles riesgos naturales
- No se cuenta con información financiera actualizada y sistematizada
- 

**Nota.** Alexis Flores.

Medio externo

**Tabla VI.94.** Análisis FODA de la Hostal la Gran Tortuga

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Constitución del Ecuador (2008) garantiza derechos a la naturaleza.</li> <li>• Turismo de naturaleza o ecoturismo en boga.</li> <li>• Alianzas estratégicas con agencias de viajes y tour operadoras a nivel continental e insular para apoyo en la operación y logística</li> <li>• Cuenta con alianzas estratégicas con instituciones educativas.</li> <li>• Ferias de turismo y casas abiertas que organiza el Ministerio de Turismo (MITUR), para ofertar y promocionar su producto.</li> <li>• Capacitaciones, seminarios y talleres que ofrecen las diversas instituciones gubernamentales y ONG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difícil acceso por vía marítima y alto costo por vía aérea.</li> <li>• Incremento de competencia</li> <li>• Amplia distancia entre las islas.</li> <li>• Insuficiente abastecimiento desde el continente de víveres, materiales y demás.</li> <li>• Exclusión de participación de hoteleros del cantón Isabela por parte de la asociación de hoteleros de la provincia de Galápagos.</li> <li>• Servicio hotelero afectado por la alta afluencia de turistas a cruceros navegables que no pernoctan en establecimientos de puertos poblados.</li> </ul>

**Nota.** Alexis Flores.

c. Establecimiento de ejes estratégicos

1) Formulación de estrategias

Esta fase se ejecutó en función a los elementos identificados en el análisis FODA con el fin de obtener el máximo provecho de las oportunidades y minimizar las amenazas que se presentan en el entorno además de potenciar las fortalezas y superar las debilidades, para lo cual se establecieron las siguientes estrategias de acuerdo a (Ibisch & Hobson, 2014):

F-O: Permite utilizar las oportunidades para aprovechar fortalezas

F-A: Permite utilizar las fortalezas para minimizar amenazas

D-O: Permite utilizar las oportunidades para minimizar debilidades

D-A: Permite evitar las amenazas y minimizar las debilidades

2) Estrategias FO

- E1.** Aprovechamiento de capacitaciones, seminarios y talleres que ofrecen las diversas instituciones gubernamentales y ONG en base a gestión hotelera y atención al cliente, para desarrollar capacidades y conocimientos en el personal de la empresa.
- E2.** Fortalecimiento de la infraestructura del establecimiento para realizar un turismo de naturaleza para salvaguardar las especies nativas del lugar.
- E3.** Fortalecimiento de alianzas estratégicas con agencias de viajes y tour operadoras a nivel continental e insular para mejorar el servicio de la empresa a través del apoyo en operación y logística.
- E4.** Aprovechamiento de ferias de turismo y casas abiertas que organiza el Ministerio de Turismo (MITUR) e instituciones gubernamentales, como medio de fomento para logística de la empresa.
- E5.** Fortalecimiento de iniciativas de desarrollo de turismo de naturaleza o ecoturismo en la Isla.

### 3) Estrategias FA

- E1.** Creación de una infraestructura del hostel con valor agregado en la isla, adecuada con el ambiente con la capacidad de enfrentar competencias
- E2.** Aprovechamiento del servicio brindado por cruceros para crear alianzas estratégicas y promocionar productos ofertados por la empresa.
- E3.** Consolidación de grupos de hospedaje de la isla para pertenecer y generar alianzas estratégicas con la asociación de hoteleros de la provincia de Galápagos.
- E4.** Consolidación de rutas y servicios que ofrece la isla que puede aprovechar el hostel para potenciar su posicionamiento en el mercado y adaptarse a posibles crisis económicas.
- E5.** Apoyo a iniciativas de desarrollo para establecer acuerdos con fábricas de Ecuador continental para envío de víveres, materiales y demás a precios justos y accesibles.
- E6.** Prever suministros necesarios para el hostel y evitar viajes de difícil acceso o alto costo.

### 4) Estrategias DO

- E1.** Elaboración de planes y programas que permitan una mejor gestión de la empresa en el aprovechamiento del turismo de naturaleza
- E2.** Llevar una ordenada organización de la empresa para obtener una adecuada información financiera.
- E3.** Aprovechamiento de capacitaciones, seminarios y talleres ofrecidos por las diversas instituciones gubernamentales y ONG para el mejoramiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes.

**E4.** Elaboración de acuerdos con fábricas de Ecuador continental para envío de menaje y productos de limpieza a la isla estableciendo precios justos y accesibles.

**E5.** Aprovechamiento de alianzas con instituciones educativas y del hostel para proponer un programa de tratamiento de aguas servidas

5) Estrategias DA

**E1.** Capacitación del personal para mantener estándares organizacionales eficientes.

**E2.** Fortalecimiento de los servicios que ofrece el hostel para reducir el impacto del crecimiento de la competencia.

**E3.** Elaboración de plan el impacto económico y ambiental que produce los cruceros a la población local.

**E4.** Estudio sobre las necesidades de la demanda en el mercado para crear nuevas alternativas económicas.

**E5.** Adquisición de productos de menaje y limpieza de calidad, necesarias para la atención del cliente capaces de aplacar la competencia en la isla.

**E6.** Cumplimiento total del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes para mantener estándares organizacionales eficientes con el afán de formar parte de la asociación de hoteleros de la provincia de Galápagos.

4. Sistematización y priorización de estrategias FO, FA, DO, DA

Las estrategias fueron sistematizadas en función a la relación en su contenido y priorizadas considerando los recursos tiempo, dinero y capacidades.

## a. Estrategias FO, FA, DO, DA

**Tabla VI.95.** Formulación de estrategias

ESTRATEGIAS	
FO	DO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E1.</b>Fortalecimiento de alianzas estratégicas con agencias de viajes y tour operadoras a nivel continental e insular para mejorar el servicio de la empresa a través del apoyo en operación y logística.</li> <li>• <b>E2.</b> Fortalecimiento de la infraestructura del establecimiento para realizar un turismo de naturaleza para salvaguardar las especies nativas del lugar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E3.</b>Aprovechamiento de capacitaciones, seminarios y talleres ofrecidos por las diversas instituciones gubernamentales y ONG para el mejoramiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes.</li> <li>• <b>E6.</b>Elaboración de acuerdos con fábricas de Ecuador continental para envío de menaje y víveres a la isla estableciendo precios justos y accesibles.</li> <li>• <b>E7.</b> Aprovechamiento de alianzas con instituciones educativas y del hostel para proponer un programa de tratamiento de aguas servidas.</li> </ul>
FA	DA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E5.</b> Consolidación de rutas y servicios que ofrece la isla que puede aprovechar el hostel para potenciar su posicionamiento en el mercado y adaptarse a posibles crisis económicas.</li> <li>• <b>E8.</b> Consolidación de grupos de hospedaje de la isla para pertenecer y generar alianzas estratégicas con la asociación de hoteleros de la provincia de Galápagos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E4.</b> Elaboración de un plan el impacto económico y ambiental que produce los cruceros a la población local.</li> </ul>

**Elaborado por:** Alexis Flores, 2019

## b. Evaluación de las estrategias existentes

Las estrategias se evaluaron en función a la metodología marisco propuesta por (Ibisch & Hobson, MARISCO-METHOD, 2014) y (Franco López, 2005) en donde se consideraron criterios y parámetros de evaluación establecidos en la Tabla VIII.86, con el fin de ajustar el diseño de la estrategia e identificar prioridades a partir de la cartera de estrategias existentes, mejorando la eficacia y solidez.

**Tabla VI.96** Formulación de estrategias existentes.

<b>Criterios de Evaluación</b>	<b>Parámetro de evaluación</b>			
<b>1. Recursos necesarios</b>	Sin problemas de recursos = 4	Algunos recursos disponibles = 3	Solo recursos limitados disponibles = 2	Sin recursos suficientes = 1
	La empresa gestora dispone de suficientes recursos financieros, de personal, tiempo y conocimiento para aplicar la estrategia	Existen algunos recursos para aplicar la estrategia al menos parcialmente y es probable que próximamente se disponga de recursos adicionales.	Solamente hay unos pocos recursos limitados disponibles para aplicar la estrategia y solamente pueden llevarse a cabo actividades a muy pequeña escala y de forma bastante aislada. Será difícil de obtener recursos adicionales.	La empresa gestora no cuenta con recursos suficientes para aplicar la estrategia y no es probable que se puedan obtener recursos adicionales.
<b>2. Capacidad de gestión</b>	Muy elevada = 4	Elevada = 3	Media = 2	Baja = 1
	Es altamente probable que la estrategia pueda hacer uso de apoyo externo para su ejecución.	Es bastante probable que la estrategia pueda hacer uso de apoyo externo para su ejecución.	No es muy probable que la estrategia pueda hacer uso de apoyo externo para su ejecución.	Es altamente improbable que la estrategia pueda hacer uso de apoyo externo para su ejecución.
<b>3. Aceptación de los grupos de interés</b>	Muy buena aceptación = 4	Buena aceptación = 3	Aceptación bastante baja = 2	Aceptación extremadamente deficiente = 1
	La estrategia es aceptada por (casi) todos los grupos de interés relevantes.	La estrategia es aceptada por una parte importante de los grupos de interés relevantes.	La estrategia es apoyada por una parte reducida de los grupos de interés relevantes pero no hay rechazo.	La estrategia es apoyada solamente por unos pocos de los grupos de interés relevantes y es rechazada por la mayoría de ellos.
	Muy elevada = 4	Elevada = 3	Media = 2	Baja = 1

<b>4. Posibilidad de beneficiarse de factores externos (oportunidades)</b>	Es altamente probable que la estrategia pueda hacer uso de las oportunidades existentes o que vayan surgiendo, tales como recursos adicionales o apoyo externo.	Es bastante probable que la estrategia pueda hacer uso de las oportunidades existentes o que vayan surgiendo, tales como recursos adicionales o apoyo externo.	No es muy probable que la estrategia pueda hacer uso de las oportunidades existentes o que vayan surgiendo, tales como recursos adicionales o apoyo externo.	Es altamente improbable que la estrategia pueda hacer uso de las oportunidades existentes o que vayan surgiendo, tales como recursos adicionales o apoyo externo.
<b>5. Posibilidad de generar riesgos perjudiciales</b>	Posibilidad muy baja de generar riesgos = 4 No existe o casi no existe la probabilidad de que la estrategia origine riesgos perjudiciales en la empresa o sus bienes	Posibilidad media de generar riesgos = 3 Es posible que se genere cierto grado de riesgos perjudiciales en la empresa o sus bienes	Posibilidad elevada de generar riesgos = 2 Es bastante probable que se origine riesgos perjudiciales en la empresa o sus bienes	Posibilidad muy elevada de generar riesgos = 1 Existe (casi) la certeza de que se origine riesgos perjudiciales en la empresa o sus bienes
<b>6. Tolerancia frente a fallas</b>	Muy elevada = 4 Es altamente probable que la estrategia pueda tolerar sucesos fortuitos que se puedan presentar.	Elevada = 3 Es bastante probable que la estrategia pueda tolerar sucesos fortuitos que se puedan presentar.	Media = 2 No es muy probable que la estrategia pueda tolerar sucesos fortuitos que se puedan presentar.	Baja = 1 Es altamente improbable que la estrategia pueda tolerar sucesos fortuitos que se puedan presentar.
<b>7. Generación de conflictos</b>	Riesgo muy bajo de generación de conflictos = 4 No existe o casi no existe la probabilidad de que la estrategia origine conflictos entre diferentes grupos de interés.	Riesgo medio de generación de conflictos = 3 Es posible que se genere cierto grado de conflicto entre diferentes grupos de interés y este hecho tendrá el potencial de influir en el sitio/proyecto.	Riesgo elevado de generación de conflictos = 2 Es bastante probable que se generen conflictos relevantes entre diferentes grupos de interés y dichos conflictos tendrán el potencial de influir en el sitio/proyecto.	Riesgo muy elevado de generación de conflictos = 1 Existe (casi) la certeza de que se van a generar conflictos relevantes entre diferentes grupos de interés y de que dichos conflictos van a influir en el sitio/proyecto.

<b>8. Eficacia de la reducción de amenazas</b>	Eficacia muy alta para abordar amenazas = 4	Eficacia alta para abordar amenazas = 3	Eficaz en cierta medida para abordar amenazas = 2	Apenas eficaz para abordar amenazas = 1
	La estrategia es muy eficaz provocará reducción significativa y sostenible o incluso la erradicación de varias amenazas.	La estrategia es bastante eficaz provocará la reducción a gran escala de al menos una amenaza.	La estrategia no es muy eficaz solamente provocará la reducción de escasa importancia de una amenaza y podrá ser solamente de forma temporal.	La estrategia es (casi) absolutamente ineficaz no provocará ni siquiera indirectamente la reducción de amenazas.
<b>9. Facilidad de control y/o monitoreo</b>	Facilidad muy elevada de control = 4	Facilidad elevada de control = 3	Facilidad media de control = 2	Facilidad muy baja de control = 1
	La estrategia es de fácil y rápido control y/o monitoreo con el uso de bajos recursos.	La estrategia es posible y de ágil control y/o monitoreo con el uso moderado de recursos.	La estrategia es de complicado y deficiente control y/o monitoreo con el uso considerable de recursos.	La estrategia es de fácil y/o monitoreo con el uso de elevados recursos.

**Tabla VI.97.** Evaluación de estrategias

<b>CRITERIOS</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Capacidad de Gestión</b>	<b>Aceptación de los grupos de interés</b>	<b>Posibilidad de beneficiarse de factores externos</b>	<b>Probabilidad de riesgos perjudiciales</b>	<b>Tolerancia frete a fallas</b>	<b>Generación de conflictos</b>	<b>Eficacia de la reducción de amenazas</b>	<b>Facilidad de control y/o monitoreo</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ESTRATEGIAS</b>										
<b>E1.</b> Fortalecimiento de alianzas estratégicas con agencias de viajes y tour operadoras a nivel continental e insular para mejorar el servicio de la empresa a través del apoyo en operación y logística.	3	4	3	3	4	3	4	4	3	31
<b>E2.</b> Fortalecimiento de la infraestructura del establecimiento para realizar un turismo de naturaleza para salvaguardar las especies nativas del lugar.	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
<b>E3.</b> Aprovechamiento de capacitaciones, seminarios y talleres ofrecidos por las diversas instituciones gubernamentales y ONG para el mejoramiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes.	3	4	4	3	3	2	3	3	3	28
<b>E4.</b> Elaboración de un plan de impacto económico y ambiental	2	2	3	3	3	2	3	3	3	24

**Elaborado por:** Alexis Flores, 2019

que produce los cruceros a la población local											
<b>E5.</b> Elaboración de acuerdos con fábricas de Ecuador continental para envío de menaje y víveres a la isla estableciendo precios justos y accesibles.	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30	
<b>E6.</b> Aprovechamiento de alianzas con instituciones educativas y del hostel para proponer un programa de tratamiento de aguas servidas.	3	2	3	3	3	3	2	3	3	25	
<b>E7.</b> Consolidación de grupos de hospedaje de la isla para pertenecer y generar alianzas estratégicas con la asociación de hoteleros de la provincia de Galápagos	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	
<b>E8.</b> Consolidación de rutas y servicios que ofrece la isla que puede aprovechar el hostel para potenciar su posicionamiento en el mercado y adaptarse a posibles crisis económicas.	3	3	3	3	4	2	3	4	3	28	

## 5. Diseño de estrategias

## a) Programas y proyectos

**Tabla VI.98.** Formulación de Programas y proyectos

ESTRATEGIA	PROGRAMA	PROYECTO
<b>E1.</b> Fortalecimiento de alianzas estratégicas con agencias de viajes y tour operadoras a nivel continental e insular para mejorar el servicio de la empresa a través del apoyo en operación y logística.	<b>P1.</b> Fortalecimiento de alianzas con agencias de viajes y tour operadoras.	1. Alianzas con agencias de viaje. 2. Alianzas con tour operadoras.
<b>E2.</b> Fortalecimiento de la infraestructura del establecimiento para realizar un turismo de naturaleza para salvaguardar las especies nativas del lugar.	<b>P2.</b> Sistema de infraestructura y equipamiento	1. Implementación y mantenimiento del equipamiento 2. Implementación y mantenimiento de la infraestructura
<b>E3.</b> Aprovechamiento de capacitaciones, seminarios y talleres ofrecidos por las diversas instituciones gubernamentales y ONG para el mejoramiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes.	<b>P3.</b> Capacitación por instituciones gubernamentales y ONG'S	1. Capacitación para el personal acerca de calidad y atención al cliente 2. Taller sobre perfeccionamiento del manual de funciones
<b>E4.</b> Elaboración de un plan de impacto económico y ambiental que produce los cruceros a la población local	<b>P4.</b> Plan de impacto económico y ambiental que produce los cruceros	1. Plan de impacto económico que se produce en el hostel. 2. Plan de impacto ambiental que se produce en el hostel.
<b>E5.</b> Elaboración de acuerdos con fábricas de Ecuador continental para envío de menaje y víveres a la isla estableciendo precios justos y accesibles.	<b>P5.</b> Impulso de acuerdo con fábricas de Ecuador continental.	1. Alianzas estratégicas con fábricas de Ecuador continental. 2. Importación de menaje y víveres a la isla
<b>E6.</b> Aprovechamiento de alianzas con instituciones educativas y del hostel para proponer un programa de tratamiento de aguas servidas.	<b>P6.</b> Tratamiento de aguas servidas	1. Alianzas entre el hostel con establecimiento educativos de la isla 2. Propuesta de un programa de tratamiento de aguas servidas
<b>E7.</b> Consolidación de grupos de hospedaje de la isla para pertenecer y generar alianzas estratégicas con la asociación de hoteleros de la provincia de Galápagos	<b>P7.</b> Consolidación de la asociación de hoteleros de	1. Impulso de emprendimientos asociados al hostel. 2. Alianzas con establecimientos hoteleros

	la provincia de Galápagos	para complementación de servicios.
<b>E8.</b> Consolidación de rutas y servicios que ofrece la isla que puede aprovechar el hostel para potenciar su posicionamiento en el mercado y adaptarse a posibles crisis económicas.	<b>P8.</b> Potenciación de rutas y servicios turísticos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alianzas entre el hostel con establecimientos turísticos.</li> <li>2. Análisis de mercado</li> <li>3. Mantenimiento de servicios turísticos.</li> </ol>

**Elaborado por:** Alexis Flores, 2019

## b) Estrategias

### 1) Estrategias con relación al inversionista

- E1. Fortalecimiento de alianzas estratégicas con agencias de viajes y tour operadoras a nivel continental e insular para mejorar el servicio de la empresa a través del apoyo en operación y logística.
- E2. Fortalecimiento de la infraestructura del establecimiento para realizar un turismo de naturaleza para salvaguardar las especies nativas del lugar.
- E4. Elaboración de un plan de impacto económico y ambiental que produce los cruceros a la población local.
- E5. Elaboración de acuerdos con fábricas de Ecuador continental para envío de menaje y víveres a la isla estableciendo precios justos y accesibles.

### 2) Estrategias con relación a instituciones gubernamentales

- E3. Aprovechamiento de capacitaciones, seminarios y talleres ofrecidos por las diversas instituciones gubernamentales y ONG para el mejoramiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes.
- E6. Aprovechamiento de alianzas con instituciones educativas y del hostel para proponer un programa de tratamiento de aguas servidas.
- E7. Consolidación de grupos de hospedaje de la isla para pertenecer y generar alianzas estratégicas con la asociación de hoteleros de la provincia de Galápagos.
- E8. Consolidación de rutas y servicios que ofrece la isla que puede aprovechar el hostel para potenciar su posicionamiento en el mercado y adaptarse a posibles crisis económicas.

## c) Programas

### 1) Programas con relación al inversionista

- P1. Fortalecimiento de alianzas con agencias de viajes y tour operadoras.
- P2. Sistema de infraestructura y equipamiento.

- P4. Plan de impacto económico y ambiental que produce los cruceros.
  - P5. Impulso de acuerdo con fábricas de Ecuador continental.
  - P6. Tratamiento de aguas servidas.
- 2) Programas con relación a instituciones gubernamentales
- P3. Capacitación por instituciones gubernamentales y ONG'S.
  - P7. Consolidación de la asociación de hoteleros de la provincia de Galápagos
  - P8. Potenciación de rutas y servicios turísticos.
- d) Proyectos
- 1) Proyectos con relación al inversionista
- Alianzas con agencias de viaje.
  - Alianzas con tour operadoras.
  - Implementación y mantenimiento del equipamiento
  - Implementación y mantenimiento de la infraestructura
  - Plan de impacto económico que se produce en el hostel.
  - Plan de impacto ambiental que se produce en el hostel.
  - Alianzas estratégicas con fábricas de Ecuador continental.
  - Importación de menaje y víveres a la isla
  - Propuesta de un programa de tratamiento de aguas servidas
  - Alianzas con establecimientos hoteleros para complementación de servicios
  - Alianzas entre el hostel con establecimientos turísticos.
  - Análisis de mercado
  - Mantenimiento de servicios turísticos.
- 2) Proyectos con relación a instituciones gubernamentales
- Capacitación para el personal acerca de calidad y atención al cliente
  - Taller sobre perfeccionamiento del manual de funciones
  - Alianzas entre el hostel con establecimiento educativos de la isla
  - Impulso de emprendimientos asociados al hostel

## e) Perfil de los Programas

## 1) Programa 1

**Tabla VI.99.** Programa 1

Programa 1	
Estrategia	<b>E1.</b> Fortalecimiento de alianzas estratégicas con agencias de viajes y tour operadoras a nivel continental e insular para mejorar el servicio de la empresa a través del apoyo en operación y logística.
Programa	Fortalecimiento de alianzas con agencias de viajes y tour operadoras.
Justificación	Las alianzas con agencias de viajes y tour operadoras, permitirán a la empresa tener el apoyo necesario para la operación y logística de los servicios que ofrece el establecimiento con el fin de tener una conexión directa con las necesidades actuales de la demanda para mejorar la eficiencia, productividad y ofrecer un servicio de calidad que satisfaga a los consumidores.
Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alianzas con agencias de viaje.</li> <li>2. Alianzas con tour operadoras.</li> </ol>
Objetivos	<b>General</b> Fortalecer el desarrollo de la empresa en operación y logística
	<b>Específicos</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar los posibles convenios con los administradores de agencias de viajes y tour operadoras</li> <li>2. Establecer alianzas estratégicas</li> <li>3. Mejorar el servicio de la empresa a través del apoyo en operación y logística.</li> </ol>
Metas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar los posibles convenios con los administradores de agencias de viajes y tour operadoras en un mes</li> <li>2. Establecer alianzas estratégicas en un mes</li> <li>3. Mejorar el servicio de la empresa a través del apoyo en operación y logística en dos meses</li> </ol>
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un diagnóstico general de las agencias de viaje y tour operadoras</li> <li>2. Analizar las posibles alianzas que beneficien a la empresa</li> <li>3. Establecer alianzas estratégicas</li> <li>4. Diseñar un sistema de control sobre el apoyo en operación y logística de la empresa</li> </ol>
Tiempo estimado	2 meses
Responsable	Gerente del Hostal la Gran Tortuga
Costo estimado	\$1650

**Elaborado por:** Alexis Flores, 2019

## Programa 2

**Tabla VI.100.** Programa 2

Programa 2	
------------	--

Estrategia	<b>E2.</b> Fortalecimiento de la infraestructura del establecimiento para realizar un turismo de naturaleza para salvaguardar las especies nativas del lugar.	
Programa	Sistema de mantenimiento	
Proyecto	1. Implementación y mantenimiento del equipamiento 2. Implementación y mantenimiento de la infraestructura	
Justificación	Implementación y mantenimiento de mantenimiento de la infraestructura que permita realizar un turismo de naturaleza para salvaguardar las especies nativas del lugar. A la vez que permita cumplir las metas y objetivos de la empresa, de forma eficaz, incrementando las utilidades y la satisfacción del cliente	
Objetivos	<b>General</b>	Diseñar un sistema de control de mantenimiento
	<b>Específicos</b>	1. Realizar el diagnóstico del estado actual de la infraestructura 2. Determinar parámetros de evaluación de calidad 3. Diseñar un sistema de control de mantenimiento 4. Establecer medidas preventivas, correctoras y compensadoras de mantenimiento
Metas	1. Realizar el diagnóstico del estado actual de la infraestructura en un mes 2. Determinar parámetros de evaluación de calidad en dos semanas 3. Diseñar un sistema de control de mantenimiento en dos semanas 4. Establecer medidas preventivas, correctoras y compensadoras de mantenimiento en un mes	
Actividades principales	1. Realizar un diagnóstico del estado actual de las instalaciones 2. Analizar los sistemas de mantenimiento de la infraestructura aplicados en otras empresas 3. Analizar los parámetros de control para edificaciones 4. Estructurar los parámetro de evaluación de calidad 5. Crear un sistema de control de mantenimiento de la infraestructura amigable con la naturaleza basado en los resultados de otras empresas 6. Aplicar de sistema de control de mantenimiento de la infraestructura 7. Elaborar un registro de control de mantenimiento de la infraestructura	
Tiempo estimado	3 meses	
Responsable	Consultoría externa	
Costo estimado	\$ 2995,60	

**Elaborado por:** Alexis Flores, 2019

### Programa 3

**Tabla VI.101.** Programa 3

Programa 3	
Estrategia	<b>E3.</b> Aprovechamiento de capacitaciones, seminarios y talleres ofrecidos por las diversas instituciones gubernamentales y ONG para el mejoramiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes.
Programa	Capacitación por instituciones gubernamentales y ONG'S

Justificación	Las capacitaciones, seminarios y talleres ofrecidos por las diversas instituciones gubernamentales y ONG permitirán el mejoramiento y el cumplimiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos dentro de una empresa es. A la vez permitirá la formación del personal en atención al cliente para brindar un mejor servicio	
Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación para el personal acerca de calidad y atención al cliente</li> <li>2. Taller sobre perfeccionamiento del manual de funciones</li> </ol>	
Objetivos	<b>General</b>	Diseñar un sistema de control de cumplimiento del manual de funciones, visión, misión y objetivos estratégicos existentes
	<b>Específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitar al personal de la empresa</li> <li>2. Analizar la situación actual de la empresa</li> <li>3. Actualizar de la estructura filosófica de la empresa</li> <li>4. Diseñar un sistema de control de cumplimiento a partir de modelos aplicados en otra empresas</li> </ol>
Metas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitar al personal de la empresa dos semanas</li> <li>2. Analizar situación actual de la empresa en una semana</li> <li>3. Actualizar de la estructura filosófica de la empresa en una semana</li> <li>4. Diseñar un sistema de control de cumplimiento a partir de modelos aplicados en otra empresas en un mes</li> </ol>	
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asistir a las capacitaciones seminarios y talleres ofrecidos por las diversas instituciones gubernamentales y ONG</li> <li>2. Realizar un diagnóstico general de la empresa</li> <li>3. Actualizar la estructura filosófica de la empresa</li> <li>4. Crear un sistema de control de cumplimiento de la estructura filosófica</li> <li>5. Socializar el sistema de control de cumplimiento de la estructura filosófica</li> <li>6. Aplicar de sistema de control de cumplimiento de la estructura filosófica</li> <li>7. Evaluar el desempeño de los trabajadores</li> <li>8. Evaluar los resultados de la empresa</li> </ol>	
Tiempo estimado	2 meses	
Responsable	Gerente del Hostal la Gran Tortuga	
Costo estimado	\$1496	

**Elaborado por:** Alexis Flores, 2019

## Programa 4

Tabla VI.102. Programa 4

Programa 4	
Estrategia	<b>E4.</b> Elaboración de un plan de impacto económico y ambiental que produce los cruceros a la población local
Programa	Plan de impacto económico y ambiental que produce los cruceros
Proyecto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de impacto económico que se produce en el hostel.</li> <li>2. Plan de impacto ambiental que se produce en el hostel.</li> </ol>
Justificación	Los cruceros que visitan la isla producen un impacto tanto para la economía local como para el medio ambiente por ende el estudio de los impactos económico y ambiental nos permitirá establecer medias de manejo ante la visita de las crucero a la isla.
Objetivos	<b>General</b> Plan de impacto económico y ambiental
	<b>Específicos</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un estudio económico que produce los cruceros a la población local</li> <li>2. Realizar un estudio ambiental que produce los cruceros a la población local</li> <li>3. Establecer medidas preventivas, correctoras y compensadoras para las afectaciones que producen los cruceros</li> </ol>
Metas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un estudio económico que produce los cruceros con el hospedaje al hostel en un mes</li> <li>2. Realizar un estudio ambiental que produce los cruceros con el hospedaje al hostel en un mes</li> <li>3. Establecer medidas preventivas, correctoras y compensadoras para las afectaciones que producen los cruceros en dos meses</li> </ol>
Actividades principales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un estudio de oferta y demanda que producen el uso de los cruceros.</li> <li>2. Realizar investigaciones de mercado</li> <li>3. Realizar medias de mitigación que permitan combatir este factor.</li> <li>4. Identificar los impactos ambientales que producen los cruceros a la isla</li> <li>5. Establecer medidas de manejo</li> <li>6. Determinar espacios estratégicos para la estancia de los cruceros que sean de benéfico tanto para la población local como para el medio ambiente.</li> </ol>
Tiempo estimado	4 meses
Responsable	Consultoría externa
Costo estimado	\$3361,60

**Elaborado por:** Alexis Flores, 2019

## Programa 5

Tabla VI.103. Programa 5

Programa 5	
Estrategia	<b>E5.</b> Elaboración de acuerdos con fábricas de Ecuador continental para envío de menaje y víveres a la isla estableciendo precios justos y accesibles.
Programa	Impulso de acuerdo con fábricas de Ecuador continental.
Proyecto	1. Alianzas estratégicas con fábricas de Ecuador continental. 2. Importación de menaje y víveres a la isla
Justificación	La elaboración de acuerdos institucionales con empresas del Ecuador continental permitirá tener precios justos y accesibles de souvenirs con el fin de minimizar gastos y garantizar la calidad de productos.
Objetivos	<b>General</b> Realizar acuerdos interinstitucionales
	<b>Específicos</b> 1. Realizar un diagnóstico de las posibles alianzas 2. Establecer alianzas estratégicas 3. Importar menaje y víveres a la isla 4. Diseñar un registro de dotación de souvenirs
Metas	1. Realizar un diagnóstico de las posibles alianzas en un mes 2. Establecer alianzas estratégicas en un mes 3. Importar menaje y víveres a la isla en dos meses 4. Diseñar un registro de dotación de souvenirs en un mes
Actividades principales	1. Analizar el número de empresas posibles a realizar acuerdos interinstitucionales 2. Analizar los productos y precios de souvenirs que poseen las distintas empresas 3. Establecer alianzas estratégicas 4. Evaluar la efectividad de envíos y recepción de souvenirs 5. Llevar un registro de souvenirs
Tiempo estimado	5 meses
Responsable	Gerente del Hostal La Gran Tortuga
Costo estimado	\$ 2020,70

**Elaborado por:** Alexis Flores, 2019

## Programa 6

Tabla VI.104. Programa 6

Programa 6	
<b>Estrategia</b>	E6. Aprovechamiento de alianzas con instituciones educativas y del hostel para proponer un programa de tratamiento de aguas servidas.
<b>Programa</b>	Tratamiento de aguas servidas
<b>Proyecto</b>	1. Alianzas entre el hostel con establecimiento educativos de la isla 2. Propuesta de un programa de tratamiento de aguas servidas
<b>Justificación</b>	Las alianzas con instituciones educativas y el hostel permitirán realizar un programa de tratamiento de aguas servidas que será beneficioso para el medio ambiente y el progreso de conservación de

		los ecosistemas de la isla. A la vez tanto el hostel como las instituciones se beneficiaran mutuamente.
<b>Objetivos</b>	General	Diseñar un programa de tratamiento de aguas servidas
	Específicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnosticar del estado actual del drenaje del establecimiento.</li> <li>2. Establecer alianzas interinstitucionales</li> <li>3. Realizar un estudio técnico de la implementación de un tratamiento de aguas servidas</li> <li>4. Determinar los parámetros de evaluación del tratamiento de aguas servidas.</li> </ol>
<b>Metas</b>		1. Diagnosticar del estado actual del drenaje del establecimiento en dos semanas.
		2. Establecer alianzas interinstitucionales en dos semanas
		3. Realizar un estudio técnico de la implementación de un tratamiento de aguas servidas en un mes
		4. Determinar los parámetros de evaluación del tratamiento de aguas servidas en un mes.
<b>Actividades principales</b>		1. Realizar un diagnóstico del estado actual del drenaje del establecimiento
		2. Analizar las posibles alianzas interinstitucionales
		3. Realizar un estudio técnico de la implementación del tratamiento de aguas servidas
		4. Evaluar el sistema de aguas servidas
		5. Socializar el sistema de aguas servidas
		6. Aplicar de sistema de aguas servidas
		7. Evaluar el funcionamiento del sistema aguas servidas
<b>Tiempo estimado</b>		3 meses
<b>Responsable</b>		Consultoría externa
<b>Costo estimado</b>		\$ 1997,60

Elaborado por: Alexis Flores, 2019

Programa 7

**Tabla VI.105.** Programa 7

<b>Programa 7</b>		
<b>Estrategia</b>	E7. Consolidación de grupos de hospedaje de la isla para pertenecer y generar alianzas estratégicas con la asociación de hoteleros de la provincia de Galápagos	
<b>Programa</b>	Consolidación de la asociación de hoteleros de la provincia de Galápagos	
<b>Proyecto</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Impulso de emprendimientos asociados al hostel</li> <li>2. Alianzas con establecimientos hoteleros para complementación de servicios</li> </ol>	
<b>Justificación</b>	El Apoyo a emprendimientos turísticos de la isla contribuirá al fortalecimiento de las economías locales lo cual permitirá obtener alternativas de desarrollo equitativo para las empresas hoteleras	
<b>Objetivos</b>	General	Consolidar la asociación de hoteleros de la provincia de Galápagos
	Específicos	1. Realizar un diagnóstico de las empresas hoteleras de la isla

	2. Analizar los posibles convenios con los administradores de cada empresa hotelera
	3. Establecer alianzas interinstitucionales
<b>Metas</b>	1. Realizar un diagnóstico de las empresas hoteleras de la isla en una semana
	2. Analizar los posibles convenios con los administradores de cada empresa hotelera en dos semanas
	3. Establecer alianzas interinstitucionales en una semana
<b>Actividades principales</b>	1. Realizar un diagnóstico de las empresas hoteleras de la isla
	2. Estructurar estrategias de beneficio mutuo
	3. Planificar el cronograma de actividades
	4. Proyectar su presupuesto y rentabilidad
	5. Definir las necesidades estratégicas
	6. Identificar aliados potenciales
	7. Establecer alianzas interinstitucionales
<b>Tiempo estimado</b>	1 mes
<b>Responsable</b>	Consultoría externa
<b>Costo estimado</b>	\$1312,85

**Elaborado por:** Alexis Flores, 2019

Programa 8

**Tabla VI.106.** Programa 8

<b>Programa 8</b>	
<b>Estrategia</b>	E8. Consolidación de rutas y servicios que ofrece la isla que puede aprovechar el hostel para potenciar su posicionamiento en el mercado y adaptarse a posibles crisis económicas.
<b>Programa</b>	Potenciación de rutas y servicios turísticos.
<b>Proyecto</b>	1. Alianzas entre el hostel con establecimientos turísticos. 2. Análisis de mercado 3. Mantenimiento de servicios turísticos.
<b>Justificación</b>	La potenciación de rutas y servicios turísticos permitirá realizar alianzas interinstitucionales, análisis de mercado y mantenimiento de los distintos servicios y rutas turísticas que ofrece la isla con el fin de tener una conexión directa con las necesidades actuales de las demanda para mejorar la eficiencia, productividad y ofrecer un servicio de calidad que satisfaga a los consumidores.
<b>Objetivos</b>	General Potenciar las rutas y servicios turísticos
	Específicos
	1. Realizar alianzas estratégicas
	2. Realizar un análisis de la oferta
	3. Realizar un análisis de la demanda
	4. Realizar un estudio de Marketing Mix
	5. Determinar espacios estratégicos para uso turístico
<b>Metas</b>	1. Realizar alianzas estratégicas en dos semanas
	2. Realizar un análisis de la oferta en dos semanas
	3. Realizar un análisis de la demanda en un mes
	4. Realizar un estudio de Marketing Mix en un mes

	5. Determinar espacios estratégicos para uso turístico en un mes
<b>Actividades principales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar los factores que afectan la oferta</li> <li>2. Determinar los factores que afectan a la demanda</li> <li>3. Proyectar la demanda</li> <li>4. Establecer la relación de oferta y demanda</li> <li>5. Realizar investigación de mercado</li> <li>6. Establecer estrategias promocionales</li> <li>7. Determinar espacios estratégicos para uso turístico</li> </ol>
<b>Tiempo estimado</b>	4 meses
<b>Responsable</b>	Consultoría externa
<b>Costo estimado</b>	\$4331.01

**Elaborado por:** Alexis Flores, 2019

f) Cronograma.

**Tabla VI.107.** Cronograma general de ejecución de los programas

PROGRAMA	PROYECTOS	AÑO 1									AÑO 2							
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M1	M2	M3	M4	
1. Fortalecimiento de alianzas con agencias de viajes y tour operadoras	Alianzas con agencias de viaje.	x																
	Alianzas con tour operadoras.		x															
2. Sistema de mantenimiento	Implementación y mantenimiento del equipamiento			x	x													
	Implementación y mantenimiento de la infraestructura					x												
3. Sistema de control de cumplimiento	Capacitación para el personal en calidad y atención al cliente						x											
	Taller sobre perfeccionamiento del manual de funciones							x										
4. Plan de impacto económico y ambiental que produce los cruceros	Plan de impacto económico que se produce en el hostel.								x	x								
	Plan de impacto ambiental que se produce en el hostel.										x	x						

5.	Impulso de acuerdo con fábricas de Ecuador continental	Alianzas estratégicas con fábricas de Ecuador continental.	x	x			
		Importación de menaje y víveres a la isla		x	x	x	
6.	Tratamiento de aguas servidas	Alianzas entre el hostel con establecimiento educativos de la isla			x		
		Propuesta de un programa de tratamiento de aguas servidas		x	x	x	
7.	Consolidación de la asociación de hoteleros de la provincia de Galápagos	Impulso de emprendimientos asociados al hostel.				x	
		Alianzas con establecimientos hoteleros para complementación de servicios.				x	
8.	Potenciación de rutas y servicios turísticos.	Alianzas entre el hostel con establecimientos turísticos.				x	
		Análisis de mercado				x	x
		Mantenimiento de servicios turísticos.					x

Elaborado por: Alexis Flores, 2019

## 6. Presupuesto

Tabla VI.108. Presupuesto programa 1

PROGRAMA 1				
Proyecto 1				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
MATERIALES DE OFICINA				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Lápiz</b>	Caja	1	2,00	24,00
<b>Portaminas</b>	Global	2	2,50	5,00
<b>Borrador</b>	Global	2	0,50	1,00
<b>Esferos</b>	Caja	1	1,50	18,00
<b>Libreta de campo</b>	Libreta	2	3,00	6,00
<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>80,00</b>
EQUIPOS				
<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	50	6,00	300,00
<b>Impresora</b>	Impresión	200	0,20	40,00
<b>Memory USB</b>	16 GB	1	30,00	30,00
Subtotal				<b>370,00</b>
LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES				
<b>Alimentación</b>	Mensual	1	7	210
<b>Trasporte</b>	Mensual	1	3	90
Subtotal				<b>300,00</b>
TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS				
				<b>750</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				75,00
<b>TOTAL</b>				
				<b>825</b>
Proyecto 2				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
MATERIALES DE OFICINA				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Lápiz</b>	Caja	1	2,00	24,00
<b>Portaminas</b>	Global	2	2,50	5,00
<b>Borrador</b>	Global	2	0,50	1,00
<b>Esferos</b>	Caja	1	1,50	18,00
<b>Libreta de campo</b>	Libreta	2	3,00	6,00
<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>80,00</b>
EQUIPOS				
<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	50	6,00	300,00

<b>Impresora</b>	Impresión	200	0,20	40,00
<b>Memory USB</b>	16 GB	1	30,00	30,00
Subtotal				<b>370,00</b>
<b>LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES</b>				
<b>Alimentación</b>	1	1mes	7	210
<b>Trasporte</b>	1	1mes	3	90
Subtotal				<b>300</b>
TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS				<b>750</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				75
<b>TOTAL</b>				<b>825</b>

Tabla VI.109 Presupuesto programa 2

PROGRAMA 2				
Proyecto 1				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
<b>MATERIALES DE OFICINA</b>				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Lápiz</b>	Caja	1	2,00	24,00
<b>Portaminas</b>	Global	2	2,50	5,00
<b>Borrador</b>	Global	2	0,50	1,00
<b>Esferos</b>	Caja	1	1,50	18,00
<b>Libreta de campo</b>	Libreta	2	3,00	6,00
<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>80,00</b>
<b>EQUIPOS</b>				
<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	30	6,00	180,00
<b>Impresora</b>	Impresión	50	0,20	10,00
<b>Memory USB</b>	16 GB	1	30,00	30,00
Subtotal				<b>220,00</b>
<b>LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES</b>				
<b>Alimentación</b>	1	2 meses	7	420
<b>Trasporte</b>	1	2 meses	3	180
<b>Consultoría</b>	1	2 meses	300	600
Subtotal				<b>1200,00</b>
TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS				<b>1500</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				420,00
<b>TOTAL</b>				<b>1920</b>
Proyecto 2				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$

MATERIALES DE OFICINA				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Lápiz</b>	Caja	1	2,00	24,00
<b>Portaminas</b>	Global	2	2,50	5,00
<b>Borrador</b>	Global	2	0,50	1,00
<b>Esferos</b>	Caja	1	1,50	18,00
<b>Libreta de campo</b>	Libreta	2	3,00	6,00
<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>80,00</b>
EQUIPOS				
<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	30	6,00	180,00
<b>Impresora</b>	Impresión	30	0,20	6,00
<b>Memory USB</b>	16 GB	1	30,00	30,00
Subtotal				<b>216,00</b>
LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES				
<b>Alimentación</b>	1	1 mes	7	210
<b>Trasporte</b>	1	1 mes	3	90
<b>Consultoría</b>	1	1 mes	300	300
Subtotal				<b>600</b>
TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS				<b>896</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				89,6
<b>TOTAL</b>				<b>1075,60</b>

**Tabla VI.110** Presupuesto programa 3

PROGRAMA 3				
Proyecto 1				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
MATERIALES DE OFICINA				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Lápiz</b>	Caja	1	2,00	24,00
<b>Portaminas</b>	Global	2	2,50	5,00
<b>Borrador</b>	Global	2	0,50	1,00
<b>Esferos</b>	Caja	1	1,50	18,00
<b>Libreta de campo</b>	Libreta	2	3,00	6,00
<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>80,00</b>
EQUIPOS				

<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	20	6,00	120,00
<b>Impresora</b>	Impresión	50	0,20	10,00
<b>Memory USB</b>	16 GB	1	30,00	30,00
Subtotal				<b>160,00</b>
<b>LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES</b>				
<b>Alimentación</b>	2	1 mes	4	240
<b>Trasporte</b>	2	1 mes	3	270
Subtotal				<b>510,00</b>
<b>TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS</b>				<b>750</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				75,00
<b>TOTAL</b>				<b>825</b>

## Proyecto 2

RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
<b>MATERIALES DE OFICINA</b>				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Lápiz</b>	Caja	1	2,00	24,00
<b>Portaminas</b>	Global	2	2,50	5,00
<b>Borrador</b>	Global	2	0,50	1,00
<b>Esferos</b>	Caja	1	1,50	18,00
<b>Libreta de campo</b>	Libreta	2	3,00	6,00
<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>80,00</b>
<b>EQUIPOS</b>				
<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	30	6,00	180,00
<b>Impresora</b>	Impresión	100	0,20	20,00
<b>Memory USB</b>	16 GB	1	30,00	30,00
Subtotal				<b>230,00</b>
<b>LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES</b>				
<b>Alimentación</b>	1	1mes	7	210
<b>Trasporte</b>	1	1mes	3	90
Subtotal				<b>300</b>
<b>TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS</b>				<b>610</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				<b>61</b>
<b>TOTAL</b>				<b>671</b>

**Tabla VI.111**Presupuesto programa 4

PROGRAMA 4				
Proyecto 1				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
<b>MATERIALES DE OFICINA</b>				
Hojas de papel bond	Resma	2	10,00	20,00
Portaminas	Global	2	2,50	5,00
Borrador	Global	2	0,50	1,00
Esferos	Caja	1	1,50	18,00
Sujetador de hojas	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>50,00</b>
<b>EQUIPOS</b>				
Alquiler de Computadora	Horas	50	6,00	300,00
Impresora	Impresión	50	0,20	10,00
Memory USB	16 GB	1	30,00	30,00
Subtotal				<b>340,00</b>
<b>LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES</b>				
Alimentación	1	2 meses	7	420
Trasporte	1	2 meses	3	180
Consultoría	1	2 meses	300	600
Subtotal				<b>1200,00</b>
<b>TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS</b>				<b>1590</b>
Imprevistos 10%				159,00
<b>TOTAL</b>				<b>1749,00</b>
Proyecto 2				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
<b>MATERIALES DE OFICINA</b>				
Hojas de papel bond	Resma	2	10,00	20,00
Portaminas	Global	2	2,50	5,00
Borrador	Global	2	0,50	1,00
Esferos	Caja	1	1,50	18,00
Sujetador de hojas	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>50,00</b>
<b>EQUIPOS</b>				
Alquiler de Computadora	Horas	30	6,00	180,00
Impresora	Impresión	30	0,20	6,00
Memory USB	16 GB	1	30,00	30,00
Subtotal				<b>216,00</b>
<b>LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES</b>				
Alimentación	1	2 meses	7	420
Trasporte	1	2 meses	3	180
Consultoría	1	2 meses	300	600

Subtotal	<b>1200</b>
<b>TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS</b>	<b>1466</b>
Imprevistos 10%	146,6
<b>TOTAL</b>	<b>1612,60</b>

**Tabla VI.112** Presupuesto programa 5

PROGRAMA 5				
Proyecto 1				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
MATERIALES DE OFICINA				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Esferos</b>	Caja	1	1,50	18,00
<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>44,00</b>
EQUIPOS				
<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	20	6,00	120,00
<b>Impresora</b>	Impresión	50	0,20	10,00
<b>Memory USB</b>	16 GB	1	30,00	30,00
Subtotal				<b>160,00</b>
LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES				
<b>Alimentación</b>	1	2 meses	7	420
<b>Trasporte</b>	1	2 meses	3	180
Subtotal				<b>600,00</b>
TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS				<b>804</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				80,40
<b>TOTAL</b>				<b>884,40</b>
Proyecto 2				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
MATERIALES DE OFICINA				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Lápiz</b>	Caja	1	2,00	24,00
<b>Borrador</b>	Global	2	0,50	1,00
<b>Esferos</b>	Caja	1	1,50	18,00
Subtotal				<b>63,00</b>
EQUIPOS				
<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	50	6,00	300,00
<b>Impresora</b>	Impresión	50	0,20	10,00
<b>Memory USB</b>	16 GB	1	30,00	30,00
Subtotal				<b>340,00</b>
LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES				

<b>Alimentación</b>	1	3 meses	4	360
<b>Trasporte</b>	1	3 meses	3	270
Subtotal				<b>630</b>
<b>TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS</b>				<b>1033</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				103,3
<b>TOTAL</b>				<b>1136,30</b>

Tabla VI.113 Presupuesto programa 6

PROGRAMA 6				
Proyecto 1				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
MATERIALES DE OFICINA				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>26,00</b>
EQUIPOS				
<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	20	6,00	120,00
<b>Impresora</b>	Impresión	20	0,20	4,00
Subtotal				<b>124,00</b>
LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES				
<b>Alimentación</b>	1	1 mes	7	210
<b>Trasporte</b>	1	1 mes	3	90
<b>Consultoría</b>	1	1 mes	300	300
Subtotal				<b>600,00</b>
<b>TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS</b>				<b>750</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				75
<b>TOTAL</b>				<b>825</b>
Proyecto 2				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
MATERIALES DE OFICINA				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Portaminas</b>	Global	2	2,50	5,00
<b>Borrador</b>	Global	2	0,50	1,00
<b>Esferos</b>	Caja	1	1,50	18,00
<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>50,00</b>
EQUIPOS				
<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	30	6,00	180,00
<b>Impresora</b>	Impresión	30	0,20	6,00
<b>Memory USB</b>	16 GB	1	30,00	30,00

Subtotal				<b>216,00</b>
<b>LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES</b>				
<b>Alimentación</b>	1	2 meses	7	420
<b>Trasporte</b>	1	2 meses	3	180
<b>Consultoría</b>	1	2 meses	100	200
Subtotal				<b>800</b>
<b>TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS</b>				<b>1066</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				106,6
<b>TOTAL</b>				<b>1172,60</b>

**Tabla VI.114** Presupuesto programa 7

<b>PROGRAMA 7</b>				
<b>Proyecto 1</b>				
<b>RECURSOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL \$</b>
<b>MATERIALES DE OFICINA</b>				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>26,00</b>
<b>EQUIPOS</b>				
<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	20	6,00	120,00
<b>Impresora</b>	Impresión	20	0,20	4,00
Subtotal				<b>124,00</b>
<b>LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES</b>				
<b>Alimentación</b>	1	1 semana	7	35
<b>Trasporte</b>	1	1 semana	3	15
<b>Consultoría</b>	1	1 semana	100	100
Subtotal				<b>150,00</b>
<b>TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS</b>				<b>300</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				30
<b>TOTAL</b>				<b>330</b>
<b>Proyecto 2</b>				
<b>RECURSOS</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL \$</b>
<b>MATERIALES DE OFICINA</b>				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Portaminas</b>	Global	2	2,50	5,00
<b>Borrador</b>	Global	2	0,50	1,00
<b>Esferos</b>	Global	1	0,50	0,50
<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>32,50</b>
<b>EQUIPOS</b>				

<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	20	6,00	120,00
<b>Impresora</b>	Impresión	30	0,20	6,00
Subtotal				<b>126,00</b>
LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES				
<b>Alimentación</b>	1	3 semanas	7	147
<b>Trasporte</b>	1	3 semanas	3	63
<b>Consultoría</b>	1	3 semanas	25	525
Subtotal				<b>735</b>
TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS				<b>893,5</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				89,35
<b>TOTAL</b>				<b>982,85</b>

**Tabla VI.115** Presupuesto programa 8

PROGRAMA 8				
Proyecto 1				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
MATERIALES DE OFICINA				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Portaminas</b>	Global	2	2,50	5,00
<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>31,00</b>
EQUIPOS				
<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	10	6,00	60,00
<b>Impresora</b>	Impresión	20	0,20	4,00
Subtotal				<b>64,00</b>
LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES				
<b>Alimentación</b>	1	2 semanas	7	98
<b>Trasporte</b>	1	2 semanas	3	42
<b>Consultoría</b>	1	2 semanas	25	350
Subtotal				<b>490</b>
TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS				<b>585</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				58,5
<b>TOTAL</b>				<b>643,5</b>
Proyecto 2				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
MATERIALES DE OFICINA				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Portaminas</b>	Global	2	2,50	5,00
<b>Borrador</b>	Global	2	0,50	1,00
<b>Esferos</b>	Caja	1	1,50	18,00

<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>50,00</b>
EQUIPOS				
<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	30	6,00	180,00
<b>Impresora</b>	Impresión	30	0,20	6,00
<b>Memory USB</b>	16 GB	1	30,00	30,00
Subtotal				<b>216,00</b>
LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES				
<b>Alimentación</b>	1	2 meses y medio	7	525
<b>Trasporte</b>	1	2 meses y medio	3	225
<b>Consultoría</b>	1	2 meses y medio	20	1500
Subtotal				<b>2250</b>
TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS				<b>2516</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				25,16
TOTAL				<b>2541,16</b>

Proyecto 3				
RECURSOS	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL \$
MATERIALES DE OFICINA				
<b>Hojas de papel bond</b>	Resma	2	10,00	20,00
<b>Portaminas</b>	Global	2	2,50	5,00
<b>Borrador</b>	Global	2	0,50	1,00
<b>Esferos</b>	Caja	1	1,50	18,00
<b>Sujetador de hojas</b>	Global	2	3,00	6,00
Subtotal				<b>50,00</b>
EQUIPOS				
<b>Alquiler de Computadora</b>	Horas	30	6,00	180,00
<b>Impresora</b>	Impresión	10	0,20	5,00
Subtotal				<b>185,00</b>
LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES				
<b>Alimentación</b>	1	1 mes	7	210
<b>Trasporte</b>	1	1 mes	3	90
<b>Consultoría</b>	1	1 mes	20	600
Subtotal				<b>900</b>
TOTAL ANTES DE IMPREVISTOS				<b>1135</b>
<b>Imprevistos 10%</b>				11,35
TOTAL				<b>1146,35</b>

Elaborado por: Alexis Flores, 2019

## 7. Situación financiera del Hostal la Gran Tortuga

a) Situación financiera actual.

1) Balance general

**Tabla VI.116** Balance general del Hostal la Gran Tortuga.

ACTIVOS		PASIVO	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
<b>CAJA</b>	<b>356400</b>	CUENTAS POR PAGAR	82000
<b>EQUIPO DE OFICINA</b>	3390	HIPOTECAS POR PAGAR	60000
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>	21000	TOTAL PASIVOS	<b>142000</b>
<b>EDIFICIO</b>	100000		
<b>TERRENO</b>	60000	<b>CAPITAL</b>	<b>398790</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>540790</b>	TOTAL PASIVO + CAPITAL	<b>540790</b>

Nota: Alexis Flores

Estado de pérdida y ganancias

**Tabla VI.117.** Estado de pérdidas y ganancias del Hostal la Gran Tortuga.

Ventas	356.400,00
- <b>Costo de producción</b>	21.600,00
<b>= Utilidad bruta</b>	<b>334.800,00</b>
- Costo administrativo	64.920,00
<b>= Utilidad operativa</b>	<b>269.880,00</b>
- Costo de Financiamiento	142.000,00
<b>= Utilidad antes de interés y repartición utilidades</b>	<b>127.880,00</b>
- 15% De repartición de utilidades	19.182,00
<b>= Utilidad antes de inventario de materia prima</b>	<b>108.698,00</b>
- Inventario de materia prima 25%	27.174,05
<b>= Utilidad neta</b>	<b>81.523,05</b>

Nota: Alexis Flores

b) Proyección de la situación financiera.

Según la demanda insatisfecha a captar del 19% se realizó la proyección de la situación financiera se utilizó el índice de incremento de inflación que es 0,47 tanto para el balance general como para el estado de pérdidas y ganancias.

## 1) Balance general

**Tabla VI.118** Balance general del Hostal la Gran Tortuga.

ACTIVOS		PASIVO	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
<b>CAJA</b>	<b>3596182,34</b>	CUENTAS POR PAGAR	827404,47
<b>EQUIPO DE OFICINA</b>	34206,11	HIPOTECAS POR PAGAR	605417,90
<b>MUEBLES Y ENSERES</b>	211896,27	TOTAL PASIVOS	<b>1432822,37</b>
<b>EDIFICIO</b>	1009029,84		
<b>TERRENO</b>	605417,90	<b>CAPITAL</b>	<b>4023910,09</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>5456732,455</b>	<b>TOTAL PASIVO + CAPITAL</b>	<b>5456732,455</b>

**Nota:** Alexis Flores

Proyección del estado de pérdidas y ganancias.

**Tabla VI.119.** Estado de pérdidas y ganancias del Hostal la Gran Tortuga.

Ventas	3216066,38
- <b>Costo de producción</b>	217950,44
<b>.= Utilidad bruta</b>	2998115,94
- Costo administrativo	655062,17
<b>.= Utilidad operativa</b>	2343053,77
- Costo de Financiamiento	1432822,37
<b>.= Utilidad antes de interés y repartición utilidades</b>	910231,40
- 15% De repartición de utilidades	136534,71
<b>.= Utilidad antes de inventario de materia prima</b>	773696,69
- Inventario de materia prima 25%	193424,17
<b>.= Utilidad neta</b>	580272,52

**Nota:** Alexis Flores

## c) Comparación situación actual frente a situación proyectada del estado de pérdidas y ganancias.

**Tabla VI.120.** Comparación entre la situación actual y proyección del Hostal la Gran Tortuga.

	Situación actual	Proyección	Diferencia
<b>Ventas</b>	356.400,00	3216066,38	2.859.666,38
- <b>Costo de producción</b>	21.600,00	217950,44	196.350,44
<b>.= Utilidad bruta</b>	334.800,00	2998115,94	2.663.315,94
- <b>Costo administrativo</b>	64.920,00	655062,17	590.142,17
<b>.= Utilidad operativa</b>	269.880,00	2343053,77	2.073.173,77

-	<b>Costo de Financiamiento</b>	142.000,00	1432822,37	1.290.822,37
<b>.= Utilidad antes de interés y repartición utilidades</b>		127.880,00	910231,40	782.351,40
-	<b>15% De repartición de utilidades</b>	19.182,00	136534,71	117.352,71
<b>.= Utilidad antes de inventario de materia prima</b>		108.698,00	773696,69	664.998,69
-	<b>Inventario de materia prima 25%</b>	27.174,05	193424,17	166.250,12
<b>.= Utilidad neta</b>		81.523,05	580272,52	498.749,47

**Nota:** Alexis Flores

$498.749,47/5=99749,89$

La utilidad neta dividida para 5 años nos arroja una utilidad positiva

$99749,89/12=8312,49$

Al igual que para cada mes se estima alcanzar una utilidad positiva.

## d) Ratios financieros

## 1) Índices de solidez.

**Tabla VI.121** Índices de solidez

---

a) Índice de solvencia

SITUACIÓN ACTUAL	PROYECCIÓN
Índice de Solvencia = Activo Total / Pasivo Total	5456732,46/1432822,37=3,81
540790/142000= 3,8083	

De acuerdo al endeudamiento que tiene la empresa, indica que los activos cubren en 3.80 veces los pasivos totales.

---

b) Razón de endeudamiento

Razón de Endeudamiento = Total de Pasivo / Total de Activo	1432822,37/5456732,46=0,2626*100
142000/540790= 0,2626*100= 26,26%	26,26%

Como se puede ver con un porcentaje del 26,26% de participación de terceros, el 73.74% es aporte de créditos, lo que es bueno para el proyecto

---

c) Apalancamiento Financiero

Apalancamiento Financiero = Activo Total / Patrimonio	5456732,46/4023910,09=
540790//398790= 1,36	1,36

Se puede ver que la viabilidad de la empresa es positiva y de requerirse se puede incurrir en una deuda mayor, en caso de ser necesaria o se presentaran futuras inversiones dentro de la empresa.

---

**Nota:** Alexis Flores

## 2) Índices de Rentabilidad

**Tabla VI.122** Índices de rentabilidad

a) Rotación de Activos Totales	
SITUACIÓN ACTUAL	PROYECCIÓN
Rotación de Activos Totales = Ventas netas / Activos Totales	3216066,4/5456732,46=0,58
356.400/540790=0,66	Por cada dólar que ha sido invertido en activos de la empresa, se generan de ganancia 59 centavos de dólar.
Por cada dólar que ha sido invertido en activos de la empresa, se generan de ganancia 66 centavos de dólar.	
b) Margen de Ganancias sobre Ventas	
Margen de Ganancias sobre Ventas = Utilidad Neta / Ventas	498.749,47/3216066,38= 0,18*100=18
81.523,05/356.400=0,2287*100= 22,87%	Existe 18% de utilidad sobre las ventas
Existe 22.87% de utilidad sobre las ventas	
c) Rentabilidad sobre Activos	
Rentabilidad sobre Activos = Utilidad neta / Activos totales	580272,52/5456732,46= 0,11*100=11%
81.523,05/540790= 0,150*100= 15,07%	
Existe 15.07% de utilidad neta logrado en la inversión total del negocio.	Existe 11% de utilidad neta logrado en la inversión total del negocio.
d) Rentabilidad sobre Patrimonio	
Rentabilidad sobre Patrimonio = Utilidad Neta / Patrimonio	580272,52/4023910,09= 0,14*100=14,22%
81.523,05/398790=0,2044*100= 20,44%	
El porcentaje de utilidad es del 20.44% sobre el capital total invertido.	El porcentaje de utilidad es del 14,22% sobre el capital total invertido.

**Nota:** Alexis Flores

## **VII. CONCLUSIONES**

- El estudio de la situación del hostel permitió establecer 6 debilidades, 9 fortalezas, 7 oportunidades y 3 amenazas respectivamente, además de, contar con los elementos necesarios que permiten tener fundamentos para el diseño de un modelo de gestión turística para el hostel La gran Tortuga,
- La demanda a captar por el hostel es del 21% de turistas y una demanda objetiva de 7437 turistas de acuerdo al estudio de mercado realizado
- La propuesta del modelo de gestión turística para el hostel La gran Tortuga, contiene la estructura filosófica, con su misión que es el hostel La Gran Tortuga es una empresa de hospedaje acogedora que brinda un servicio con personal capacitado e infraestructura de calidad, con el fin de satisfacer las necesidades y exigencias de nuestros huéspedes. Su visión que es el hostel La Gran Tortuga es una empresa de hospedaje posicionada en el mercado nacional e internacional, siendo un referente de calidad en el servicio y atención. los ejes estratégicos en base a la matriz FODA y CPES, el diseño de las estrategias, procediendo con un total de 8 programas y 17 proyectos enfocados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el modelo de gestión.
- La propuesta se diseñó en forma participativa y su información sistematizada fue presentada y socializada a los administradores del hostel, siendo aceptada para el mejoramiento de su funcionamiento integral.
- Si la tendencia de captar la demanda objetiva se mantiene los índices de solvencia y de rentabilidad del hostel en 5 años se mantendrá en condiciones favorable implementado el plan de mejoramiento.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda aplicar la estructura filosófica planteada en el modelo de gestión dentro del hostel para obtener una dirección integral organizacional dentro de la misma.
- Se recomienda ejecutar los programas y proyectos establecidos en el modelo de gestión considerando el análisis de demanda con el fin de fortalecer su planificación e incrementar el flujo de visitantes en el hostel

## **X. RESUMEN**

La presente investigación propone: diseñar un modelo de gestión turística para el hostel La Gran Tortuga, parroquia Villamil, cantón Isabela, provincia de Galápagos; consta de tres etapas, establecer la situación actual del hostel, el estudio de demanda y el desarrollo de una propuesta de modelo de gestión turística. Se determinó que la situación actual del hostel permitió establecer 6 debilidades, 9 fortalezas, 7 oportunidades y 3 amenazas respectivamente, además de contar con los elementos necesarios que permiten tener fundamentos para el diseño de un modelo de gestión turística para el hostel, la demanda a captar por el hostel es del 21% de turistas y una demanda objetiva de 7437 turistas de acuerdo al estudio de mercado realizado. Además que si la tendencia de captar la demanda objetiva se mantiene, los índices de solvencia y de rentabilidad del hostel en 5 años se mantendrá en condiciones favorables implementado el plan de mejoramiento, lo que permite la ejecución de los programas y proyectos planteados en el modelo de gestión sugerido, para el mejoramiento de la calidad en la operación y asegurando la eficacia y el buen funcionamiento del hostel según la aplicación de la investigación. Se concluye que el cumplimiento de los objetivos planteados harán posible que el modelo de gestión brinde los resultados esperados para el fortalecimiento de las actividades y servicios que proporciona el hostel, además del mejoramiento de la situación financiera, lo que mejorara la economía del hostel La Gran Tortuga. Se recomienda la aplicación inmediata del modelo de gestión para la buena operación del hostel La Gran Tortuga como empresa.

**Palabras clave:** MODELO DE GESTIÓN - DEMANDA TURÍSTICA - GESTIÓN TURÍSTICA – MARKETING TURÍSTICO.

**Por:** Alexis Flores



## **XI. ABSTRACT**

The present investigation proposes: to design a model of tourist management for the Great Turtle Hostel, Villamil Parish, Isabela Canton, Galapagos Province ; it consists of three stages, establishing the current situation of the hostel, the demand study and the development of a proposal for a tourism management model. It was determined that the current situation of the hostel allowed to establish 6 weaknesses, 9 strengths, 7 opportunities and 3 threats respectively, furthermore, it has the necessary elements that allow to have basis for the design of a tourist management model for the hostel, the demand to attract by the hostel is 21% of tourists and an objective demand of 7437 tourism according to market research. In addition, if the trend of attracting the objective demand is maintained, the solvency and profitability indexes of the hostel in 5 years will remain in favorable conditions, once the improvement plan is implemented, which allows the execution of the programs and projects proposed in the model of suggested management, for the improvement of the quality in the operation and ensuring the efficiency and good functioning of the hostel according to the application of the investigation. It is concluded that the fulfillment of the proposed objectives will make possible that the management model provides the expected results for the strengthening of the activities and services given by the hostel, besides, to the improvement of the financial situation, which will improve the economy of the La Gran Tortuga hostel. The immediate application of the management model is recommended for the good operation La Gran Tortuga Hostel as a company.

**KEYWORDS:** <MANAGEMENT MODEL>, <TOURISM DEMAND>, <TOURISM MANAGEMENT>, <TOURISM MARKETING>.



## **XII. BIBLIOGRAFÍA**

- Altamira, R., & Vega, X. (2007). *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2267966.pdf>
- Armijo, M. (2009). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de desempeño en el Sector Público*. Madrid.
- Bernal, M. (09 de 03 de 2012). *La Planificación*. Recuperado el 20 de 10 de 2018, de Políticas de Planificación y Supervisión Educativa: <https://wordpress.com>
- Contreras, S. E. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Barranquillas: Pensamiento & Gestión.
- Duque, O. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Recuperado el 25 de 09 de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Espinosa, M. (2008). *La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía*. Recuperado el 11 de 02 de 2019, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632009000100004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632009000100004)
- Eumed. (2012). *Concepto de modelo*. Recuperado el 22 de 09 de 2018, de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto\\_modelo.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/concepto_modelo.html)
- Franco López, A. (2005). *Administración de la empresa restaurantera*. México: Trillas.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Isabela. (2012). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial*. Recuperado el 21 de 09 de 2018, de [http://www.gobiernogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/PDOT-ISABELA-2012\\_2.pdf](http://www.gobiernogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/08/PDOT-ISABELA-2012_2.pdf)
- Hernández, A. (2007). *El ecoturismo como estrategia de desarrollo sostenible*. Recuperado el 26 de 09 de 2018, de <http://cmaps.cmappers.net/rid=1HVWB7J3L-177QTLK-6TF/e05a12.pdf>
- Hernández, M. (2012). *Administración de empresas*. Madrid: Pirámide.
- Ibisch, P. L., & Hobson, P. R. (2014). *Método de análisis y vulnerabilidad de riesgo y conservación*: Centre for Ecomics and Ecosystem Management, Eberswalde.
- Ibisch, P. L., & Hobson, P. R. (2014). *Método de análisis y vulnerabilidad de riesgo y conservación*. Alemania: Centre for Ecomics and Ecosystem Management, Eberswalde.
- Instituto Geográfico Militar ( I.G.M). (2015). *Base de datos cartográficos*.
- Joachin, C. (2017). *La creatividad*. Recuperado el 10 de 02 de 2019, de [https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod\\_resource/content/1/la-creatividad/index.html](https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/166/mod_resource/content/1/la-creatividad/index.html)
- López, A. (2005). *Administración de la empresa restaurantera*. México: Trillas.
- Mendoza Torres, M. C. (2017). *Modelo de gestión para fomentar el turismo rural en la zona centro de Manabí*. Recuperado el 02 de 10 de 2018, de <http://repositorio.esпам.edu.ec>
- Ministeio de Turismo . (2015). *Ecuador potencia turística*. Recuperado el 04 de 10 de 2017, de Ecuador Calidad Turística: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/ingreso-a-la-seccion-privada/50-ecuador-calidad-turistica/231-ecuador-calidad-turistica>
- Ministerio de Turismo. (2015). *Alojamiento*. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2015). *Áreas protegidas del Ecuador socio estratégico para le desarrollo*. Recuperado el 28 de 09 de 2018, de

- <http://suia.ambiente.gob.ec/documents/10179/346525/Areas+Protegidas+del+Ecuador.pdf/390b099f-6f57-4d38-bf17-cea3a138caf5>
- Morillo, M. (01 de 2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*(1), 137. Recuperado el 28 de 10 de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- Muñoz, E. (2014). *Guía Metodológica para la Formulación y Evaluación de Proyectos Productivos con relación a Negocios Turísticos*. Riobamba.
- Muract, P. (2013). *El Diseño*. México.
- Obis, F. (2015). *La responsabilidad como valor y como exigencia moral*. Recuperado el 17 de 02 de 2019, de <https://www.ohsjd.es/responsabilidad-como-valor-como-exigencia-moral>
- Olalla, J. (09 de 2013). *La transparencia como un valor*. Recuperado el 12 de 02 de 2019, de <http://www.newfield.cl/newsletters-antiguos/la-transparencia>
- Organizacion de los Estados Americanos. (2015). Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de <http://www.oas.org/es/temas/turismo.asp>
- Organización Mundial de Turismo. (2018). *Tourism and the Sustainable Development Goals*. Recuperado el 25 de 09 de 2018, de <https://doi.org/10.18111/9789284419685>
- Orgaz, F., & Moral, S. (2016). *El Periplo Sustentable*. Recuperado el 28 de 10 de 2018, de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/1934/193449985009/html/index.html>
- Pérez, G., Zaldívar, M., & FernándezII, R. (2016). *La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados*. La Habana, Cuba. Recuperado el 25 de 09 de 2018, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842016000200002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842016000200002)
- Ponce, H. (2007). *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Recuperado el 18 de 10 de 2018, de <http://www.redalyc.org/html/292/29212108/>
- Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*. Recuperado el 25 de 09 de 2018, de <https://mivivaje.com>
- Reyes, B., & Barrado, D. (2005). *Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión*. Recuperado el 05 de 10 de 2018, de <file:///C:/Users/Core%20i5/Downloads/18541-88621-1-PB.pdf>
- Riera, J. (2016). *Propuesta de un plan de negocio para la creación de una operadora turística online en el Azuay*. Cuenca. Recuperado el 28 de 09 de 2018, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24476/1/Monograf%C3%ADa.pdf>
- Rodríguez, J. (2012). *Análisis de la aplicación del marketing en establecimientos de alojamiento de lujo y primera en la Ciudad de Cuenca*. Cuenca. Recuperado el 25 de 09 de 2018, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1716?mode=full>
- Rovira, á. (2017). *La amabilidad*. Recuperado el 10 de 02 de 2019, de <http://www.alexrovira.com/reflexiones/blog/articulo/la-amabilidad>
- Rodríguez, J., Rubio , L., & Alberdi, C. (2008). *Sistema de Información Científica Redalyc*. Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de Cuadernos de turismo: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39802106>
- Saborido, S. (10 de 11 de 2017). *Los valores del respeto*. Recuperado el 12 de 02 de 2019, de <https://www.diariolasamericas.com/opinion/los-valores-del-respeto-n4136753>
- Secretaria Nacional de Planificación Desarrollo. (2017). *Plan nacional de desarrollo*. Recuperado el 26 de 10 de 2018, de <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/educaci%C3%B3n-y-ciencia/130556-pdf-plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-ecuador-resumen-y-objetivos>

Vilcarromero, R. (2013). *La gestión en la producción*. Recuperado el 02 de 10 de 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>

Walter, J., & Pando, D. (2014). *Planificación Estratégica*. Buenos Aires.

Wilson, S., Font Aranda, M., & Rogelio, S. (2015). Consideraciones para un Modelo de Gestión Turística Local Integrada y Participativa. Recuperado el 05 de 12 de 2018 de <http://www.uniandes.edu.ec>

### XIII. ANEXOS

#### Anexo XIII.1 Ficha del hostel

FICHA DEL HOSTAL					
<b>Nombre del sitio:</b>					
<b>Ubicación:</b>					
<b>Área total del terreno:</b>					
<b>Área total de la construcción:</b>					
<b>Número de pisos de la construcción:</b>					
<b>Habitaciones</b>					
<b>Normativa para hostales</b>	Reglamento de alojamiento turístico (2016)	Cumple	No cumple	No aplica	Observaciones
<b>Número de habitaciones</b>	Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones				
<b>Tamaño</b>	Cada habitación deberá tener un área de 4m X 3m				
<b>Realizado por:</b>					

#### Anexo XIII.2 Matriz para determinar la línea base por sectores

SECTORES	PARÁMETROS	VARIABLES
INTERNO	Administrativo	- Organigrama estructural
		- Organigrama funcional
		- Manual de funciones
		- Visión
	Legal	- Misión
		- Objetivos estratégico empresariales
		- Ley constitutiva
		- Estatuto
	Financiero- contable	- Reglamento interno
		- Políticas de calidad
		- Políticas comerciales
		- Leyes en las que se rige
	Servicios y Producción	- Ingresos
		- Egresos
		- Estado financieros
		- Libros contables
		- Análisis financiero
		- Análisis económico
		- Rutas que ofrecen
		- Clientes por ruta
		- Clientes al año

		- Servicios
	Marketing	Plan de mercado - Imagen corporativa - Medios publicitarios - Inversiones en publicidad - Canales de distribución
	Infraestructura	- Oficinas administrativas - Área de comercialización - Área de operación - Área financiera - Área de alimentación - Área de mantenimiento - Estructuras con facilidades para personas con necesidades especiales.
	Tecnología	- Equipos administrativos - Equipos de operación - Medios de publicitarios - Equipos de seguridad - Equipos audiovisuales - Equipos de mantenimiento - Equipos de cocina
	Recursos humanos	- Personal administrativo - Personal operativo - Personal de área de comercialización - Personal del área financiera - Personal de seguridad
ENTORNO	Económico	- Fuentes de financiamiento para producción
	Ecológico- Ambiental	- Control de desperdicios - Políticas medioambientales - Entorno paisajístico - Control de ruido
	Tecnología	- Línea férrea
	Sociocultural	- Uso de infraestructuras y recursos comunitarios - Contribución a la economía

**Nota:** Casanueva, C., García del Junco, J., & Gonzáles, F. (2005).

Anexo XIII.3. Modelo de encuesta

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES  
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

La presente encuesta se la realiza con fines académicos donde su respuesta es totalmente confidencial de la manera más comedida solicito responder el siguiente cuestionario con la finalidad de conocer el perfil de los visitantes de la parroquia Puerto Villamil.

**INFORMACIÓN GENERAL**

**DATOS GENERALES**

1.- Género:M  F

2.- Lugar de Procedencia: .....

**3.- Edad:**

a.- 18-25                      b.- 26-33                      c.- 34-41                      d.- más de 42

**4.- Visitacon:**

a.- Amigos                       b.-Pareja                       c.- Familiares                       d.-Solo

**5.- Visita por primera vez el Hostal la Gran Tortuga:**

Sí     No

**6.- Con cuántas personas asiste normalmente al establecimiento:**

a.-Solo(a)                       b.-2-3                       c.-4-5                       d.-más de 6

**7.- Usted ha visitado/visita el establecimiento en:**

a.-Temporada baja                       b.-solo feriados                       c.-fines desemana                       d.-vacaciones

**8.- Generalmente cuantas noches pernocta en el establecimiento:**

a.-1 noche                       b.-2 -3 noches                       c.- más de3noches

**9.- Ha visitado otros hostales en la parroquia Villamil:**

Sí     No

**10.- Cuáles fueron los medios por los que llegó a ud. la información del hostel:( escoja una opción)**

a.- Amigos                       b.-Familiares                       c.- sitios web                       d.- redes sociales                       e.-  
Radio                       f.- Televisión                       g.- Otros

**11.- Está de acuerdo con el servicio que presta el hostel La Gran Tortuga:**

Sí     No

**12.- De las siguientes características califique usted al Hostal. En donde la escala comienza de 1(malo) 2(regular) 3(bueno) 4(muy bueno) y 5(excelente)**

Características	1	2	3	4	5
Precio					
Servicio					
Limpieza					
Ubicación					
Comodidad en las instalaciones					
Wifi					
Alimentación					

**13.- De los siguientes servicios elija el que más destaca en el hostel la Gran Tortuga.**

(Escoja una opción)

a.- Hospedaje

c.-


Lavandería

b.- Desayuno

**14.- Le gustaría recibir información del hostel:**

Sí

No

**15.- Ha tenido algún inconveniente en el hostel:**

Sí

No

¿Cuál? .....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

This survey is conducted for academic purposes where your answer is completely confidential in the most measured way I request to answer the following questionnaire in order to know the profile of the visitors of the Puerto Villamil parish.

**GENERAL INFORMATION**

1. GENDER: Male.... Female...

2. LEVEL OF INSTRUCTION

a. Primary ( )      b. Secondary ( )      c. University ( )

3. AGE:

a.- 18-25 ( )

b.- 26-33 ( )

c.- 34-41 ( )

d.- 42-49 ( )

4. Visit with:

a. - Friends              b.-Family              c.-Couple              d.-alone

5. -Do you visit for first time the Hostel la Gran Tortuga:

Yes                      no

6. - With how many people normally visit the establishment:

a.-Alone (a)              b.-2-3              c.-4-5              d.-more than 6

7. - You have visited / visited the establishment in:

a.-Low season              b.-only holidays              c.-weekends              d.-vacations

8. - Usually how many nights do you spend in the establishment:

a.-1 night b.-2 - 3 night's              c. - more than 3 nights

9. -Have you visited other hostels in the parish Villamil?

Yes                      no

10. - What were the media that you informate about the hostel? (choose an option)

a. - Friends              b.-Relatives              c. - web sites              d. - social networks              e.-  
Radio              f.-Television              g. - Others

11. -Are you agree with the service provided by the La Gran Tortuga hostel:

Yes                      no

12. - From the following characteristics, rate the Hostel. Where the scale starts from 1 (bad) 2 (regular) 3 (good) 4 (very good) and 5 (excellent)

Characteristics	1	2	3	4	5
Price					
Service					
Cleaning					
Location					
Facility comfort					
Wifi					
Feeding					

13. - Choose one of the following services that stands out in the hostel La gran Tortuga. (Choose an option)

- a. - Lodging                      c. - Laundry  
b. - Breakfast

14. - Would you like to receive information from the hostel:

Yes                      No

15. - You have had some inconvenience in the hostel:

Yes                      No

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION